

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้
ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
The Relationship between System Usage Efficiency and
Personnel Satisfaction with the Electronic Document System at
Chaiyaphum Rajabhat University

สาวิตรี ถมทอง^{1*} กฤษณา พัฒเพ็ง² และทินนิกร เสมอโชค³
Sawitree Thomtong^{1*}, Krisana Phatpheng² and Tinnikon Samerchok³

Received : February 5, 2024; Revised : August 6, 2024; Accepted : August 7, 2024

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประชากร จำนวน 361 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน ได้จากตารางเครซี่และมอร์แกน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.94, S.D=0.33) ความพึงพอใจต่อการ

¹สำนักงานอธิการบดี กองกลาง งานทรัพย์สินและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ; Office of the President, Central Division, Property and Revenue Department, Chaiyaphum Rajabhat University, Thailand.

²สำนักงานอธิการบดี กองกลาง งานบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ; Office of the President, Human Resources Management Division, Chaiyaphum Rajabhat University, Thailand.

³คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ; Faculty of Liberal Arts and Science, Chaiyaphum Rajabhat University, Thailand.

*Corresponding Author; e-mail: Uji2830@gmail.com

Citation : Thomtong, S., Phatpheng, K. & Samerchok, T. (2024). The Relationship between System Usage



Efficiency and Personnel Satisfaction with the Electronic Document System at Chaiyaphum Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(4) : 37-56;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.27, S.D=0.68) และความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ (r_{xy} = 0.173*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords) : ความสัมพันธ์, ประสิทธิภาพ, ความพึงพอใจ, สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This research aimed to 1) evaluate the efficiency of the electronic document management system, 2) study the satisfaction with the electronic document management system, and 3) study the relationship between the efficiency of the system and the satisfaction with the electronic document management system. The population was 361 people, and the sample size was 191 people, obtained from the Crazy and Morgan table. Data was collected by using a research questionnaire. It was found that the efficiency of the electronic document management system was at a high level overall (\bar{X} =3.94, S. D=0.33). The satisfaction with the electronic document management system was at a high level overall (\bar{X} =4.27, S. D=0.68). The relationship between the efficiency of the system and the satisfaction with the electronic document management system overall was found to have a relatively low positive relationship (r_{xy} =0.173*) with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords : Relationships, Efficiency, Satisfaction, Electronic Document System

บทนำ (Introduction)

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทอย่างกว้างขวางและนับได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานในทุก ๆ ด้าน รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเอกสารทางราชการเทคโนโลยีถูกนำมาใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วในการทำงาน และเกิดความ

Citation : สาวิตรี ถมทอง, กฤษณา พัฒเพ็ง และทินนิกร เสมอโชค. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบ



กับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(4) : 37-56; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

สะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และการข้อมูลต่าง ๆ ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document : Electronic Document) เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานเอกสาร มหาวิทยาลัยได้มาใช้ในการบริหารจัดการงานเอกสารภายในองค์กร โดยได้ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานเอกสาร จากระบบสารบรรณเดิม มาเป็นระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งระบบงานสารบรรณเป็นการดำเนินงานที่มีระบบมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังมีศักยภาพในการสืบค้นหาเอกสารทางราชการทุกเรื่องที่ทำเนิกรับเข้าและส่งออกผ่านระบบดังกล่าวยิ่งไปกว่านั้น ยังสามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารถูกส่งถึงบุคลากรท่านใดบ้าง และผู้รับมีการเปิดอ่านแล้วหรือไม่ เปิดวันไหน เวลาไหน สิ่งสำคัญอีกประการ คือ บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ที่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร และเพิ่มมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงาน (ธัญวรรณ์ กระจ่าง, 2557 : 39)

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นองค์กรหนึ่งที่มีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ที่ได้ได้มีการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีใช้ในการจัดการหนังสือราชการภายในองค์กร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา โดยเริ่มใช้กับเจ้าหน้าที่ธุรการประจำหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานด้านงานสารบรรณให้มีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงผลักดันให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ใช้งานระบบอย่างจริงจัง และมีการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการใช้งานระบบเป็นการประหยัดเวลาและลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่มีความจำเป็น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (วรรณภรณ์ รัตนโกสุม, 2564 : 91) จึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้การที่บุคลากรมีระบบที่ทันสมัยเข้ามาใช้งานในองค์กรจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลดีในอนาคตต่อองค์กร

Citation : Thomtong, S., Phatpheng, K. & Samerchok, T. (2024). The Relationship between System Usage



Efficiency and Personnel Satisfaction with the Electronic Document System at Chaiyaphum Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(4) : 37-56;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

จากเหตุผลข้างต้นและความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงประโยชน์ที่องค์กรซึ่งมีการใช้งานระบบมาเป็นระยะเวลาหนึ่งและจะได้รับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้องเป็นระบบและเต็มประสิทธิภาพ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อจักได้นำประเด็นปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานขององค์กร ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วยประเภทวิชาการ ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะหรือวิชาชีพเฉพาะ ประเภททั่วไป และพนักงานราชการ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 364 คน (งานบริหารทรัพยากรบุคคล, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วยประเภทวิชาการ ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะหรือวิชาชีพเฉพาะ ประเภททั่วไป และพนักงานราชการ สังกัด

Citation : สาวิตรี ถมทอง, กฤษณา พัฒเพ็ง และทินนิกร เสมอโชค. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบ

กับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วารสารราชภัฏ

สุรินทร์วิชาการ. 2(4) : 37-56; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>



มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ จำนวน 191 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อความยืดหยุ่นในการวิเคราะห์ และสามารถนำไปวิเคราะห์เชิงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างกลุ่มได้ ซึ่งรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ กลุ่มพนักงาน ประเภท งบประมาณการจ้าง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตัวเลือก (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 1) ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งาน 2) ด้านการออกแบบ 3) ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ และ 4) ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน จำนวน 20 ข้อ และตอนที่ 3 แบบประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วย 1) ด้านตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ 2) ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ 3) ด้านการใช้งานของระบบ และ 4) ด้านการประมวลผลของระบบ จำนวน 20 ข้อ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินแบบประเมินประสิทธิภาพการใช้งานและแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทีมผู้วิจัยดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเองเป็นหลัก โดยการติดต่อประสานงาน นัดหมาย วัน เวลา สถานที่ หรือจัดส่งแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่าง หรือรูปแบบอื่นที่เหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูล

Citation : Thomtong, S., Phatpheng, K. & Samerchok, T. (2024). The Relationship between System Usage



Efficiency and Personnel Satisfaction with the Electronic Document System at Chaiyaphum Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(4) : 37-56;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินประสิทธิภาพการใช้งานและแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย (Research Results)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วย ด้านตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ ด้านการใช้งานของระบบและด้านการประมวลผลของระบบ ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

ด้านตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	\bar{x}	S.D.
1 ลดระยะเวลาในการติดต่อการจองและออกเลขหนังสือ	3.68	0.66
2 ข้อมูลสามารถตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	3.78	0.73
3 สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.54	0.89
4 ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือแบบเดิม และสามารถตรวจสอบการเข้าใช้งานได้	4.51	0.75
5 ระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	3.94	0.79
รวม	3.89	0.64

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.89 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.64 โดยพิจารณาเรียบร้อยแล้ว พบว่า

Citation : สาวิตรี ถมทอง, กฤษณา พัฒเพ็ง และทินนิกร เสมอโชค. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบ



กับความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วารสารราชภัฏ

สุรินทร์วิชาการ. 2(4) : 37-56; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือแบบเดิม และสามารถตรวจสอบการเข้าใช้งานได้ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.51 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.75 รองลงมา คือ ระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.79 และ การลดระยะเวลาในการติดต่อการจองและออกเลขหนังสือ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.68 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ

	ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ	\bar{x}	S.D.
1	สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินการกับข้อมูล เช่น การเก็บบันทึก การค้นหา เป็นต้น	4.49	0.77
2	สามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.95	0.81
3	สามารถลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ หมึกพิมพ์ สถานที่จัดเก็บหนังสือ	3.76	0.87
4	ระบบช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงาน	4.16	0.69
5	สามารถสืบค้นและตรวจสอบเส้นทางเดินของหนังสือได้ตลอดเวลา	3.88	0.92
	รวม	4.05	0.58

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.58 โดยพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินการกับข้อมูล เช่น การเก็บบันทึก การค้นหา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.49 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.77 รองลงมาคือ ระบบช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.69 และสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.81 ตามลำดับ

Citation : Thomtong, S., Phatpheng, K. & Samerchok, T. (2024). The Relationship between System Usage



Efficiency and Personnel Satisfaction with the Electronic Document System at Chaiyaphum Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(4) : 37-56;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการใช้งานของระบบ

	ด้านการใช้งานของระบบ	\bar{x}	S.D.
1	ขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log In) และออกจากระบบ (Log Out) สามารถเข้าใจได้ง่ายและไม่ซับซ้อน	3.86	0.78
2	ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบและทำความเข้าใจได้ง่าย โดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีมากนัก	3.67	0.95
3	การจัดการเมนูหรือหมวดหมู่ของระบบมีความเหมาะสม สามารถใช้งานได้ง่าย	4.43	0.76
4	การจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูล มีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อน	3.88	0.75
5	การเชื่อมต่อของระบบฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพ	3.84	0.76
	รวม	3.94	0.58

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการใช้งานของระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.58 โดยพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า การจัดการเมนูหรือหมวดหมู่ของระบบมีความเหมาะสม สามารถใช้งานได้ง่ายมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.43 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.76 รองลงมา การจัดลำดับขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูล มีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.88 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.75 และขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบและออกจากระบบสามารถเข้าใจได้ง่ายและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.78 ตามลำดับ

ตาราง 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการประมวลผลของระบบ

ด้านการประมวลผลของระบบ	\bar{x}	S.D.
1 ระบบมีการรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน และมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานของผู้ใช้	4.51	0.75
2 ระบบช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร รวดเร็วขึ้น	3.88	0.78
3 การประมวลผลมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.61	0.73
4 มีความเร็วในการประมวลผล	3.94	0.60
5 การเชื่อมต่อของระบบฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพ	3.52	0.96
รวม	3.89	0.52

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการประมวลผลของระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.89 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.52 โดยพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า ระบบมีการรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน และมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานของผู้ใช้มากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 4.51 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.75 รองลงมา มีความเร็วในการประมวลผล มีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.60 และระบบช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยที่ 3.88 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รวมทั้ง 4 ด้าน

รวมทั้ง 4 ด้าน	\bar{x}	S.D.
1 ด้านตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	3.89	0.64
2 ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ	4.05	0.58
3 ด้านการใช้งานของระบบ	3.94	0.58
4 ด้านการประมวลผลของระบบ	3.89	0.52
รวม	3.94	0.33

Citation : Thomtong, S., Phatpheng, K. & Samerchok, T. (2024). The Relationship between System Usage



Efficiency and Personnel Satisfaction with the Electronic Document System at Chaiyaphum Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(4) : 37-56;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รวมทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.33 โดยพิจารณาทางด้านแล้ว พบว่า ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 ความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.58 ด้านการใช้งานของระบบ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.58 ด้านตรงต่อความต้องการของผู้ใช้และด้านการประมวลผลของระบบ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.89 ความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.52, 0.64 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ประกอบด้วย ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งาน ด้านการออกแบบด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งาน

	ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งาน	\bar{x}	S.D.
1	การรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้งานหรือเอกสารในหน่วยงานลดน้อยลง	4.09	0.78
2	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนการถ่ายเอกสารและการเก็บสำเนาเอกสารหรือหนังสือ	4.17	0.79
3	สามารถตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานของหนังสือหรือเอกสารที่ยังดำเนินการได้	4.06	0.93
4	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการเดินเวียงหนังสือได้	4.69	0.65
5	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้	4.32	0.77
	รวม	4.27	0.68

Citation : สวัสดิ์ ถมทอง, กฤษณา พัฒเพ็ง และทินนิกร เสมอโชค. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบ

กับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วารสารราชภัฏ

สุรินทร์วิชาการ. 2(4) : 37-56; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>



จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.68 โดยพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการเดินเวียนหนังสือได้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.69 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.65 รองลงมาคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.32 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.77 และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนการถ่ายเอกสารและการเก็บสำเนาเอกสารหรือหนังสือ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.17 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการออกแบบ

ด้านการออกแบบ	\bar{x}	S.D.
1 การจัดวางองค์ประกอบเรียบง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	4.46	0.79
2 การแสดงรายละเอียดหนังสือมีความถูกต้อง	3.95	0.80
3 จัดเรียงหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน	3.69	0.85
4 เมนูสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน	4.13	0.69
5 รูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม	3.88	0.93
รวม	4.02	0.60

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการออกแบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.60 โดยพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า การจัดวางองค์ประกอบเรียบง่ายและสะดวกต่อการใช้งานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.46 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.79 รองลงมาคือ เมนูสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.13 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.69 และการแสดงรายละเอียดหนังสือมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.80 ตามลำดับ

Citation : Thomtong, S., Phatpheng, K. & Samerchok, T. (2024). The Relationship between System Usage



Efficiency and Personnel Satisfaction with the Electronic Document System at Chaiyaphum Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(4) : 37-56;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ

ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ		\bar{x}	S.D.
1	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ – ส่งหนังสือ หรือ เอกสารมีความรวดเร็ว และคล่องตัวมากขึ้น	3.73	0.72
2	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดปริมาณข้อผิดพลาดในการรับ-ส่งหนังสือหรือเอกสารได้มาก	3.40	0.80
3	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลา ในการเดินทางรับ-ส่งหนังสือหรือเอกสาร	4.45	0.76
4	การใช้งานระบบช่วยลดปัญหาข้อมูลสูญหาย สามารถสืบค้นและติดตามหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	3.80	0.78
5	การรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าการทำงานแบบระบบเดิม (ระบบเอกสารกระดาษ) และสามารถลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้	3.84	0.78
รวม		3.84	0.57

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.84 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.57 โดยพิจารณารายชื่อแล้วพบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลา ในการเดินทางรับ-ส่งหนังสือหรือเอกสารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.76 รองลงมาคือ การรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าการทำงานแบบระบบเดิม (ระบบเอกสารกระดาษ) และสามารถลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.84 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.78 การใช้งานระบบช่วยลดปัญหาข้อมูลสูญหาย สามารถสืบค้นและติดตามหนังสือได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยที่ 3.80 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.78 ตามลำดับ

Citation : สาวิตรี ถมทอง, กฤษณา พัฒเพ็ง และทินนิกร เสมอโชค. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบ

กับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ. 2(4) : 37-56; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>



ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน

	ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน	\bar{x}	S.D.
1	มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงานง่ายและกระชับ	4.51	0.77
2	ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือ และการแนบเอกสารประกอบ มีความง่าย กระชับ และเหมาะสม	4.05	0.84
3	ขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน	3.92	0.89
4	ขั้นตอนในการสืบค้นและติดตามหนังสือมีความเข้าใจง่ายและกระชับ	4.16	0.65
5	ระยะเวลาแสดงผลในการเก็ยยณหนังสือมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้ข้อมูลประกอบการพิจารณา	3.94	0.92
	รวม	4.12	0.61

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 4.12 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.61 โดยพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงานง่ายและกระชับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.51 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.77 รองลงมาคือ ขั้นตอนในการสืบค้นและติดตามหนังสือมีความเข้าใจง่ายและกระชับ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.65 และ ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือและการแนบเอกสารประกอบ มีความง่าย กระชับ และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.84 ตามลำดับ



ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รวมทั้ง 4 ด้าน

	รวมทั้ง 4 ด้าน	\bar{x}	S.D.
1	ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งาน	4.27	0.68
2	ด้านการออกแบบ	4.02	0.60
3	ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ของระบบ	3.84	0.57
4	ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน	4.12	0.61
5	ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งาน	4.06	0.36
	รวม	4.27	0.68

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รวมทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.68 โดยพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.68 รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.12 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.61 และ ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.36 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 2 ตัวแปรผู้วิจัยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficients) ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ในภาพรวม ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม

		ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ
	r	0.173*
ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	P-value	0.016
	ระดับความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.173^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ อาจเป็นเพราะการติดต่อกับผู้ใช้งานมี ฟังก์ชันการทำงาน ขั้นตอนการใช้งานระบบยังมีคงมีความไม่ซับซ้อนในบางส่วน จึงส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้ระบบให้เกิดขึ้นค่อนข้างต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รวมทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.33 โดยพิจารณาทางด้านแล้ว พบว่า ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 ความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.58 ด้านการใช้งานของระบบ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 ความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.58 ด้านตรงต่อความต้องการของผู้ใช้และด้านการประมวลผลของระบบ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.89 ความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.52, 0.64 ตามลำดับ โดยระบบสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือแบบเดิม

Citation : Thomtong, S., Phatpheng, K. & Samerchok, T. (2024). The Relationship between System Usage



Efficiency and Personnel Satisfaction with the Electronic Document System at Chaiyaphum Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(4) : 37-56;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

ตรวจสอบการเข้าใช้งาน อำนวยความสะดวกในการดำเนินการกับข้อมูล เช่น การเก็บบันทึก การค้นหา ขั้นตอนการใช้งานเข้าใจได้ง่ายและไม่ซับซ้อน โครงสร้างระบบระบบมีการรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน และมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานของผู้ใช้มีความเร็วในการประมวลผล ซึ่งสอดคล้องกับ ดวงกลม จุลกะเศียน (2561 : 130-131) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาวิธีการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานรถยนต์เช่าด้วยเทคนิคการประเมินแบบสองขั้นตอน พบว่าการประเมินประสิทธิภาพแบบสองขั้นตอน ทำให้สามารถคำนวณและจัดกลุ่มค่าคะแนนประสิทธิภาพการใช้งานรถยนต์เช่าของหน่วยงานราชการออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มที่มีค่าคะแนนประสิทธิภาพต่ำกลุ่มที่มีค่าคะแนนประสิทธิภาพปานกลาง และกลุ่มที่มีค่าคะแนนประสิทธิภาพสูง และนำผลการจัดกลุ่มค่าคะแนนประสิทธิภาพมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายการจัดสรรรถยนต์เช่าให้กับหน่วยตัดสินใจ ด้วยการใช้แนวทางการกำหนดกลยุทธ์ระดับองค์กร ซึ่งกลยุทธ์จัดสรรรถยนต์เช่าที่สามารถกำหนดให้กับหน่วยตัดสินใจ ได้แก่ กลยุทธ์การตัดทอน กลยุทธ์ผสมผสาน และกลยุทธ์การรักษาเสถียรภาพ เพื่อให้แต่ละหน่วยตัดสินใจสามารถใช้งานรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับงบประมาณ และยังสอดคล้องกับ ชลิตา เพ็ชรน้อย (2561 : 24) พบว่า ประสิทธิภาพของระบบจัดเก็บและสืบค้นเอกสารคณะวิศวกรรมศาสตร์ การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบจัดเก็บและสืบค้นเอกสารคณะวิศวกรรมศาสตร์ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ รวมทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.68 โดยพิจารณาทางด้านแล้ว พบว่า ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.68 รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.12 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.61 และ ด้านการติดต่อกับผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.36 ตามลำดับ โดยบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านการช่วยลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการเดินเวียนหนังสือ ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน หลักการจัดวางองค์ประกอบเรียบง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน ส่วนการใช้งานการรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าการทำงานแบบระบบเดิม (ระบบเอกสารกระดาษ) และสามารถลดข้อ

Citation : สาวิตรี ถมทอง, กฤษณา พัฒเพ็ง และทินนิกร เสมอโชค. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบ

กับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วารสารราชภัฏ

สุรินทร์วิชาการ. 2(4) : 37-56; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>



ขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงขั้นตอนในการสืบค้นและติดตามหนังสือมีความเข้าใจง่ายและกระชับ ซึ่งสอดคล้องกับ จักรกฤษณ์ สง่ากอง (2558 : 72) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล โดยผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำผลลัพธ์ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต ให้เหมาะสมกับองค์กร เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานสูงสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวม พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ($r_{xy} = 0.173^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำกับ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ จักรกฤษณ์ สง่ากอง (2558 : 73) โดยได้วิเคราะห์ด้วยการหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ตัวแปรต้นทุกตัวแปร มีสหสัมพันธ์ในทิศทางบวกทั้งหมด และตัวแปรต้นทุกตัวแปรมีความสหสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับตัวแปรตาม โดยผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีสหสัมพันธ์กันในทิศทางบวกสูงที่สุด ($r = 0.83$) และไม่สอดคล้องกับ กนกพิชญ์ ครุฑทอง (2563 : 120) โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.824$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

Citation : Thomtong, S., Phatpheng, K. & Samerchok, T. (2024). The Relationship between System Usage



Efficiency and Personnel Satisfaction with the Electronic Document System at Chaiyaphum Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(4) : 37-56;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยที่ค้นพบจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิมีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างต่ำ ซึ่งหน่วยงานควรมีกระบวนการสร้างความตระหนักถึงการใช้งานระบบเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากเกิดความตระหนักในการใช้งานนั้นจะสามารถเพิ่มความรวดเร็ว และคล่องตัว ลดปริมาณข้อผิดพลาด มีขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือและระยะเวลาการเก็บบันทึกที่ชัดเจนมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาการตัดสินใจสั่งการของผู้บริหารและยังเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับของแต่ละองค์กรมีลักษณะงานที่แตกต่าง

เอกสารอ้างอิง (References)

- กนกพิชญ์ ครุทอง. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธ ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จักรกฤษณ์ สง่าทอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต. การค้นคว้าอิสระวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลิตา เพ็ชรน้อย. (2561). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบจัดเก็บและสืบค้นเอกสารของคณะวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

Citation : สาวิตรี ถมทอง, กฤษณา พัฒเพ็ง และทินนิกร เสมอโชค. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบ

กับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วารสารราชภัฏ

สุรินทร์วิชาการ. 2(4) : 37-56; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>



- ดวงกมล จุลกะเศียน. (2561). **การพัฒนาวิธีการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานรถยนต์เช่าด้วยเทคนิคการประเมินแบบสองขั้นตอน**. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธัญวรัตน์ กระจ่าง. (2557). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์มหาวิทยาลัยนเรศวร**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา. 2(2). 37-45
- วรรณภรณ์ รัตน์โกสม. (2564). **การศึกษาทัศนคติสภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality**. 2nd ed. Harper & Row.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance**. McGraw-Hill.
- Peterson, G. E., & Plowman, B. (1989). **Business and society: Corporate strategy, public policy, ethics**. (2nd ed. McGraw-Hill.

Citation : Thomtong, S., Phatpheng, K. & Samerchok, T. (2024). The Relationship between System Usage



Efficiency and Personnel Satisfaction with the Electronic Document System at Chaiyaphum Rajabhat University. *Journal of Academic Surindra Rajabhat*. 2(4) : 37-56;

DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>

Citation : สาวิตรี ถมทอง, กฤษณา พัฒเพ็ง และทินนิกร เสมอโชค. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการใช้งานระบบ



กับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. วารสารราชภัฏ
สุรินทร์วิชาการ. 2(4) : 37-56; DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2024.24>