

ความรู้ความเข้าใจ ทักษะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Towards Cognition, Attitude, and Electronic Document System Efficiency of
Staffs of the Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University
of Technology Phra Nakhon

มะยม นิสัยตรง¹ และญาณิฐา ตรีสงฆ์^{2*}
Mayom Nisaitrong¹ and Yachitha Trisong^{2*}

Received 27 ตุลาคม 2566 Revised 10 พฤศจิกายน 2566 Accepted 20 พฤศจิกายน 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประชากรที่ใช้ คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนจำนวน 130 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาโท และปฏิบัติหน้าที่สายวิชาการ มีระดับความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก ($\bar{X}=4.33$ และ 4.27 ตามลำดับ) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามสายงาน พบว่าการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุนไม่มีความแตกต่างด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านทัศนคติ ($p>0.05$) แต่ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ($p\leq 0.05$) ส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสบการณ์การทำงานไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

คำสำคัญ : สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, บุคลากรสายวิชาการ, บุคลากรสายสนับสนุน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹ ปฏิบัติการ, คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

¹ General Administration Subdivision, Practitioner Level, Faculty of Home Economics Technology
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

² ข้าราชการ, คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

² General Administration Subdivision, Professional Level, Faculty of Home Economics Technology
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

*ผู้ประสานงานนิพนธ์ e-mail: suwapee.t@rmutp.ac.th

Abstract

The goal of this research is to examine and compare the level of cognition in terms of knowledge and understanding, attitude, and work efficiency toward using the electronic document system of staffs of the Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The population was 130 people, including academic and support staff, with a sample size of 97 people. A questionnaire was used as the tool in the study. The results were analyzed for statistical data in term of frequency, percentage, standard deviation, t-test, and F-test. The results revealed that the majority of respondents were female, aged 25-35 years, graduated with a master's degree, and worked in academic duties. The overall cognition level and attitude toward working with electronic document systems were at a high level ($\bar{X}=4.33$ and 4.27 , respectively), and the efficiency in working was at the moderate level ($\bar{X}=3.30$). The comparison results of the differences between cognition, attitude, and efficiency in working with the electronic document system of employees classified by their main duties showed that there was no difference in level cognition and attitude ($p>0.05$), whereas the work efficiency showed a significantly different ($p\leq0.05$) in the performance of the electronic document system by academic and support staffs. In addition, the comparison results of the differences in cognition, attitude, and efficiency in working with the electronic document system with work experience were not different ($p>0.05$).

Keywords: Electronic document system, Academic staff, Support staff, Work efficiency

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 แบ่งการจัดการเรียนการสอนเป็น 9 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ เพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 โดยให้หน่วยงานราชการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสารบรรณ อันเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร หนังสือราชการ เริ่มตั้งแต่ การรับ-ส่ง การเก็บรักษา การยืมจนถึงการทำลาย และมีการปรับปรุง เพิ่มเติมใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน คณะรัฐมนตรีจึงเห็นควรวางระบบงานสารบรรณ ให้เป็น

การดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานราชการ (วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง, 2555)

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้มีการนำเทคโนโลยีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 เพราะตระหนักถึงความสำคัญที่บุคลากรในหน่วยงานทุกคนจะต้องปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ใดก็สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีอุปสรรคทำให้เกิดความคุ้มค่าในเรื่องของทรัพยากรในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไปกับการปฏิบัติงาน

ดังนั้นเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง ในการปฏิบัติงานสารบรรณเมื่อมีการใช้เทคโนโลยีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาได้ระยะหนึ่ง ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษคติและประสิทธิภาพ เพื่อเปรียบเทียบประสพการณ์ที่มีในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสายงาน และประสพการณ์ในการทำงาน

3. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 130 คน (งานบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์, 2564) คำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความรู้ ความเข้าใจ ทักษคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งวางแผนคำถามประเด็นในกรอบแนวคิดที่วิจัย โดยลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ลักษณะคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด (Open-end Question) แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร ลักษณะการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 4 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 5 เกี่ยวกับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

2.2 การหาคุณภาพของเครื่องมือ การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง เมื่อทำการทดสอบแล้วมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1 ถือว่าข้อคำถามทั้งหมดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์สามารถวัดได้

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มีขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2.3.2 หาข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงาน กำหนดเป็นช่วงคะแนน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2565) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 แปลความว่า มีการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 แปลความว่า มีการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 แปลความว่า มีการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 แปลความว่า มีการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 แปลความว่า มีการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงานน้อยที่สุด

2.3.3 การคำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากแบบสอบถามตอนที่ 5 ใช้วิเคราะห์เนื้อหา

2.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่

2.4.1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละเพื่อใช้อธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายระดับความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.5 ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.5.1 ค่าสถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยนำมาใช้ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านประเภทของบุคลากร โดยใช้สูตร Independent t-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2565)

2.5.2 ค่าสถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวกัน (One-way ANOVA) ใช้การทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแปรปรวนมากกว่า 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffé (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2565)

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

4.1.1 ผลงานวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ค่าความถี่ และสรุปเป็นร้อยละ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านประเภทบุคลากร ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และได้การอบรมหรือได้รับการถ่ายทอด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 94.84 มีอายุระหว่าง 25 -35 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.26 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 68.04 มีรายได้เฉลี่ย 15,000 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.11 ปฏิบัติหน้าที่สายวิชาการ จำนวน 71 คน คิดเห็นร้อยละ 73.19 โดยมีลักษณะการปฏิบัติงานสอน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้ความเข้าใจ ของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (n=97)

ข้อ	ประเด็นคำถามด้านความรู้ความเข้าใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล	4.32	.705	มาก
2	ระบบฯ มีกฎหมายควบคุม และบังคับการใช้งาน	4.07	.807	มาก
3	ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล และเอกสารแนบ	4.40	.683	มาก
4	ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง	4.41	.659	มาก
5	ระบบฯ มีประโยชน์ในการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	4.49	.610	มาก
6	ระบบฯ มีประโยชน์ในเรื่องการประหยัดกระดาษ	4.47	.689	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (n=97)

ข้อ	ประเด็นคำถามด้านความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7	ระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสาร ไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ	4.33	.670	มาก
8	ระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบเส้นทางและลำดับ และการรับส่งเอกสาร	4.45	.623	มาก
9	ระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะ เอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร	4.36	.663	มาก
10	ระบบฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เช่น มีคู่มือการใช้งานและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง	4.03	.705	มาก
รวม		4.33	.50	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้ความเข้าใจ ของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในภาพรวม อยู่ในระดับการรับรู้มาก ($\bar{X}=4.33$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการรับรู้มากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ($\bar{X}=4.49$) ระบบฯ มีประโยชน์ในเรื่องการประหยัดกระดาษ ($\bar{X}=4.47$) ระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบเส้นทางและลำดับการรับ-ส่งเอกสาร ($\bar{X}=4.45$) ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง ($\bar{X}=4.41$) ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องการรับส่งข้อมูล และเอกสารแนบ ($\bar{X}=4.40$) ระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสาร ที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร ($\bar{X}=4.36$) ระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสาร ไปยังผู้รับได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ ($\bar{X}=4.33$) ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล ($\bar{X}=4.32$) ระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและบังคับในการใช้งาน ($\bar{X}=4.07$) และระบบฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เช่น มีคู่มือการใช้งานและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง ($\bar{X}=4.03$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทัศนคติ ของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(n=97)				
ข้อ	ประเด็นคำถามด้านทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ระบบฯ สามารถรับส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง	4.33	.525	มาก
2	ระบบฯ สามารถช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน	4.36	.608	มาก
3	ระบบฯ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว	4.12	.709	มาก
4	ระบบฯ สามารถลงทะเบียน รับ-ส่ง เอกสารไปยังแฟ้มทะเบียนต่าง ๆ ตามที่ท่านต้องการได้	4.24	.625	มาก
5	ระบบฯ สามารถสร้างเอกสารโดยสร้างไฟล์ผ่านเครื่องสแกนเนอร์ได้	4.25	.730	มาก
6	ระบบฯ สามารถกำหนดเลขทะเบียนให้ท่านโดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง	4.16	.754	มาก
7	ระบบฯ สามารถเปิดอ่านเอกสารผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	.710	มาก
8	การใช้ระบบฯ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง	4.24	.703	มาก
9	ระบบฯ สามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งาน โดยระบุตัวตนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการแทนท่านได้	4.33	.587	มาก
10	หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบฯ มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ	4.32	.639	มาก
11	หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบฯ อย่างสม่ำเสมอ	4.27	.727	มาก
ภาพรวม		4.27	.475	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ระบบฯ สามารถช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.36$) ระบบฯ สามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจนเพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการแทนท่านได้ ($\bar{X}=4.33$) ระบบฯ สามารถรับส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.33$) หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบฯ มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ($\bar{X}=4.32$) ระบบฯ สามารถเปิดอ่านเอกสารผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.30$) หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบฯ อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.27$) ระบบฯ สามารถสร้างเอกสาร โดยการสร้างไฟล์ผ่านเครื่องสแกนเนอร์ได้ ($\bar{X}=4.25$) การใช้ระบบฯ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง ($\bar{X}=4.24$) ระบบฯ สามารถลงทะเบียนรับส่งเอกสารไปยังแฟ้มทะเบียนต่าง ๆ ตามที่ท่านต้องการได้ ($\bar{X}=4.24$) ระบบฯ สามารถกำหนดเลขทะเบียนให้ท่านโดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.16$) และระบบฯ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว ($\bar{X}=4.12$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ	ประเด็นคำถามด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	เข้าใช้งานระบบฯ ได้สำเร็จ	4.30	.757	มาก
2	เข้าใช้งานระบบฯ ในเวลาราชการ	4.11	.752	มาก
3	เข้าใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ	3.09	1.129	ปานกลาง
4	สามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่ง เอกสารผ่านระบบฯ	3.46	1.171	ปานกลาง
5	สามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพ	3.30	1.116	ปานกลาง
6	สามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือได้	3.73	2.037	ปานกลาง
7	สามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้	3.65	1.093	ปานกลาง
8	ใช้งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงอย่างสม่ำเสมอ	3.61	1.137	ปานกลาง
9	เคยแบ่งปันรหัสเข้าใช้งานของท่านให้บุคคลอื่น	2.11	1.407	น้อย
10	มักเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานได้ด้วยตนเอง	2.42	1.334	น้อย
11	กรณีแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้ จะแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบฯ	3.03	1.364	ปานกลาง
12	ส่งเสริมการใช้งานระบบฯ โดยการแนะนำชักชวนให้บุคคลอื่นใช้งานระบบฯ เช่นเดียวกับท่าน	3.15	1.360	ปานกลาง
13	มักเข้าใช้งานระบบฯ ผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ส่วนตัว	2.96	1.361	น้อย
ภาพรวม		3.30	.848	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.30) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีระดับการปฏิบัติงานในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ เข้าใช้งานระบบฯ ได้สำเร็จ ($\bar{X}$ =4.30) และใช้งานระบบฯ ในเวลาราชการ ($\bar{X}$ =4.11) บุคลากรมีระดับการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง จำนวน 8 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ สามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือได้ ($\bar{X}$ =3.73) สามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้ ($\bar{X}$ =3.65) ใช้งานระบบเพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงท่านอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ =3.61) สามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบ ($\bar{X}$ =3.46) สามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพ ($\bar{X}$ =3.30) ส่งเสริมการใช้งานระบบฯ โดยการแนะนำชักชวนให้บุคคลอื่นเข้าใช้งานระบบเช่นเดียวกับท่าน ($\bar{X}$ =3.15) มักเข้าใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ ($\bar{X}$ =3.09) และกรณีแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้จะแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบ ($\bar{X}$ =3.03) สุดท้ายมีระดับการปฏิบัติงานในระดับน้อย จำนวน 3 ข้อ คือ มักเข้าใช้งานระบบฯ ผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ส่วนตัว ($\bar{X}$ =2.96) มักเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานได้ด้วยตนเอง ($\bar{X}$ =2.42) และเคยแบ่งปันรหัสเข้าใช้งานให้บุคคลอื่น ($\bar{X}$ =2.11)

4.2 ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้สถิติหาค่า t-test สำหรับด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้สถิติหาค่า F-test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffé

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสายงาน

ตัวแปร	สายวิชาการ		สายสนับสนุน		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.34	0.469	4.33	0.560	.19	.10
ด้านทักษะคิด	4.23	0.463	4.33	0.494	.27	.29
ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.14	.904	3.57	0.904	.01	.00*

*Sig ≤ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสายงาน พบว่า ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าบุคลากรสายวิชาการ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพ กับประสบการณ์ในการทำงานในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.87	4.00	0.47	1.91	.11
	ภายในกลุ่ม	27.51	112.00	0.25		
	รวม	29.38	116.00			
ด้านทักษะคิด	ระหว่างกลุ่ม	0.37	4.00	0.09	0.41	.80
	ภายในกลุ่ม	25.79	112.00	0.23		
	รวม	26.17	116.00			
ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.37	4.00	1.34	1.93	.11
	ภายในกลุ่ม	77.99	112.00	0.70		
	ภาพรวม	83.36	116.00			

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยสถิติ F-test จากวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงาน ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยากให้มีแอปพลิเคชันของระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เปิดใช้งานกับโทรศัพท์ได้สะดวกและรวดเร็ว สามารถบรรยายการ ที่ไม่ต้องการ และสามารถทำพร้อมกันได้หลายรายการ ด้านการค้นหาเอกสารที่ต้องการ “คำสำคัญ” ยากพอสมควร และอยากให้มีระบบแก้ไขกรณีส่งเอกสารแล้วไม่สามารถเพิ่มผู้รับได้ ทั้งนี้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่ดี สามารถประหยัดวัสดุอุปกรณ์และเวลาได้ดี แต่เป็นอุปสรรค กับผู้ที่มีปัญหาทางด้านสายตา การส่งเอกสารบางเรื่อง ส่งผ่านผู้เกี่ยวข้องหลายระดับ หากมี หน่วยงาน/บุคคล ที่ไม่เปิดอ่านเอกสาร ทำให้ผู้ที่ได้รับต่อล่าช้าหรือเลยกำหนด สำหรับการแก้ไข เอกสารที่ส่งไปแล้วทำได้ยาก ในกรณีที่ส่งเอกสารให้บุคคลผิดกลุ่ม/คน จึงอยากให้มีระบบให้เซ็น หนังสือผ่านระบบ และหน่วยงานควรบรรจุหรือบังคับหรือมีนโยบายให้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระหว่างหน่วยงานภายในคณะ หรือปรับฟังก์ชันการใช้งานให้เป็นมิตรกับ ผู้ใช้งาน

5. อภิปรายผล

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชชมงคลพระนคร ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากแบบสอบถามแบ่งได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร มี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยระบบฯ มีประโยชน์ในการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ เอกสาร มากที่สุด รองลงมา ระบบฯ มีประโยชน์ในเรื่องการประหยัดกระดาษ ระบบฯ มีวิธีการ ตรวจสอบเส้นทางและลำดับและการรับส่งเอกสาร และระบบฯ มีประโยชน์ด้านความสะดวก รวดเร็วในการเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง ทั้งนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลพระนคร ได้ พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ นำเทคโนโลยีดังกล่าวมา ใช้ในการปฏิบัติงาน และได้ให้ความรู้ ฝึกปฏิบัติการใช้งานในระบบให้กับบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สารทิ สหะวิริยะ (2562) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้งานผ่านการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบและ มีองค์ความรู้เพียงพอกับการใช้งานระบบ และได้รับการพัฒนาทักษะการใช้งานด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้งานระบบได้เป็นอย่างดี สำหรับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

คือ ระบบฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เช่น มีคู่มือการใช้งานและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.03 เนื่องมาจากผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ ภารกิจหลักของสายวิชาการต้องปฏิบัติหน้าที่สอน หากเกิดปัญหาการใช้งานส่วนมากจะสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนทางโทรศัพท์มากกว่า หรืออาจจะสอบถามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น สอดคล้องกับ การศึกษาของ สารภี สหวิริยะ (2562) ที่ศึกษาเรื่องปัญหาการใช้งาน ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และพบว่า สายการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างก็มีปัญหาการใช้งานระบบแตกต่างกัน

1.2 ด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของคณะฯ มีทัศนคติที่ดีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 มาจากระบบฯ สามารถช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 มากที่สุด รองลงมาระบบฯ สามารถรับส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.33 ระบบสามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งาน โดยระบุตัวคนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการแทนท่านได้ ค่าเฉลี่ย 4.33 และหน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบฯ มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ค่าเฉลี่ย 4.32 เนื่องจากผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นสายวิชาการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่สอนเป็นหลัก หากมีหนังสือรับส่งสามารถทำได้ทันที ช่วยให้ลดความคุ้มค่าด้านเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความ ลดขั้นตอนและปริมาณการใช้กระดาษในการทำสำเนาเอกสาร สามารถรับส่งไปยังผู้เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วซึ่งระบบมีความปลอดภัย โดยต้องยืนยันผู้ใช้งานก่อนเข้าระบบทุกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา จันทรดี และคณะ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและลดทรัพยากรสิ้นเปลืองได้ และสอดคล้องกับ วรรณภรณ์ รัตนโกสุม (2564) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและมลพิษ ทั้งนี้ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายพร้อมผลักดันให้สามารถเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ทันต่อยุคดิจิทัลพร้อมกับพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อช่วยให้ใช้งานระบบมากขึ้น ซึ่งตรงกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ควรมีแอปพลิเคชันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เปิดใช้งานบนโทรศัพท์ ทั้งระบบ IOS และ Android อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้ใช้เป็นอาจารย์ ประเภทสายวิชาการส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติหน้าที่สอน หากเป็นเรื่องเร่งด่วนจะสามารถเปิดอ่านเพื่อรับส่งข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรภาส คงเกษมภิบาล และปานปั้น รองหานาม (2566) ที่ว่าควรมีการพัฒนาเพิ่มระบบแอปพลิเคชัน มีการแจ้งเตือนไปยังอุปกรณ์สื่อสารของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหากมีการพัฒนาให้มีระบบแจ้งเตือนจะช่วยทำให้เปิดใช้งานระบบได้มากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานตามเรื่องในหนังสือที่ส่งมาได้ทันเวลา

1.3 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 โดยส่วนใหญ่สามารถเข้าใช้งานระบบฯ ได้สำเร็จ ค่าเฉลี่ย 4.30 โดยมีจะเข้าใช้งานในเวลาราชการ

ค่าเฉลี่ย 4.11 และสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือได้ ค่าเฉลี่ย 3.73 เนื่องจากคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ให้ความรู้ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับบุคลากรบรรจุใหม่ ส่งผลให้บุคลากรสามารถเข้าใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวรัตน์ กระจำจ (2557) ประสิทธิภาพการใช้งานและปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ผลการวิจัยพบว่ามี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งาน ได้แก่ ด้านความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้า e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งาน พบว่าบุคลากรมีปริมาณการใช้งานเฉลี่ยวันละ 2 ครั้งๆ ละ 10-30 นาที นอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ มีการเข้ารายการเปิดอ่านมากกว่า 10 เรื่อง สิ่งที่สำคัญพบว่าผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารเป็นอันดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยสนับสนุน e-Document พบว่าความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบ ความแตกต่าง ของความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่าง ด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพ ประเภทบุคลากรตามสายงาน ในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ด้านประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานประเภทบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายสนับสนุน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าบุคลากรสายวิชาการ เนื่องจากระบบการทำงานใช้งานง่าย ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ไม่จำเป็นต้องเดินเอกสารและสามารถติดตามหนังสือผ่านระบบ แต่เมื่อส่งหนังสือไปให้สายวิชาการในระบบ ซึ่งสายวิชาการมีภารกิจหลักด้านการสอน ทำให้ไม่มีเวลาในการเปิดอ่านหนังสือในระบบ แต่หากเป็นหนังสือราชการในรูปแบบกระดาษสามารถอ่านได้ทันที และสามารถสอบถามหรือหาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาได้รวดเร็วกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของปรภาส คงเกษมภิบาล และปานัน ร่องหนาม (2566) ที่ว่าภาพรวมของระบบมีรูปแบบการทำงานที่เข้าใจและใช้งานง่ายสำหรับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่ทำงานด้านสารบรรณโดยตรง เมื่อส่งหนังสือไปให้ผู้บริหารพิจารณาในระบบ หนังสือนั้นจะค้างอยู่ที่ผู้บริหารเนื่องจากขาดความชำนาญในการใช้ระบบ และยังคงต้องการอ่านหนังสือราชการในรูปแบบกระดาษอยู่ จึงทำให้การส่งหนังสือไปยังผู้บริหารไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แต่ถ้าในระดับเจ้าหน้าที่แต่ละกอง มีการรับ-ส่งหนังสือ ระหว่างกองงานนั้นมีการใช้งานได้รวดเร็วและสะดวกมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในงานสารบรรณเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว จึงง่ายต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

6. องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัย คือ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพต่างกัน โดยสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าสายวิชาการ เนื่องจากสายวิชาการมีภารกิจหลักด้านการสอน ทำให้ไม่มีเวลาในการเปิดอ่านหนังสือในระบบฯ ผู้พัฒนาจึงควรอำนวยความสะดวกและมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการใช้งานระบบฯ ได้ง่าย

และมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยควรจะพัฒนาปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สะดวกต่อการใช้งาน

7. สรุป

ผลการศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความรู้และความเข้าใจในระดับมาก เพราะทราบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ประหยัดกระดาษ มีวิธีตรวจสอบเส้นทางและลำดับการรับส่งเอกสารยังมีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง โดยมีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร สามารถควบคุมการรับส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ต้องการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล มีกฎหมายควบคุมและบังคับในการใช้งานและมีคู่มือการใช้งานและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตัวเอง

ด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน โดยมีรหัสการเข้าใช้งาน ที่ระบุตัวตนที่ชัดเจนเพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการแทน สามารถรับ-ส่ง เอกสารได้รวดเร็ว หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ ทั้งนี้ระบบยังสามารถเปิดอ่านเอกสารผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานควรอบรมส่งเสริม ให้บุคลากรได้รับความรู้อย่างสม่ำเสมอ

ด้านการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่สามารถเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในเวลาราชการ ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือได้ และตรวจสอบเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้ โดยกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบและนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพและยังแนะนำชักชวนให้ผู้อื่นใช้งานระบบเช่นเดียวกัน

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ควรมีการศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อลดความแตกต่างด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยพบว่ามี การเข้าใช้งานโดยให้บุคคลอื่นสามารถเข้าใช้งานแทนกันได้ และมีระบบช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหา ระหว่างการใช้งานด้วยตนเอง โดยมีคู่มืออยู่ในระบบที่ใช้งานและสามารถเข้าถึงได้ง่าย อาจจะทำเป็นคลิปวิดีโอสั้น ๆ โดยแบ่งหมวดให้ค้นหาได้อย่างสะดวก และควรจัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ด้านการใช้งานควรมีการปรับขนาดของเมนู โดยให้แสดงผลเหมือนหน้าจอ Microsoft Word ควรศึกษาประสิทธิภาพของบุคลากรที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ศึกษาตามสถานภาพของบุคลากร ในการปรับกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ โดยอาจจะต้องสัมภาษณ์เชิงลึกไปยังสายวิชาการ หรืออาจจะต้องอำนวยความสะดวก โดยอาจจะมีข้อความเพื่อเลือก/หรือคลิก

9. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรทุกท่านที่สนับสนุนการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณกิจกรรมคลินิกนักวิจัย โดยงานวิจัยและพัฒนา ที่ให้คำปรึกษาจนทำให้วิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์

10. เอกสารอ้างอิง

- งานบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2564). <https://aaf.hec.rmutp.ac.th/>
- ธัญวรัตน์ กระจำง. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา*, 2(2), 37-45.
- ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2565). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ Amos* (พิมพ์ครั้งที่ 18). เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ปรภาส คงเกษมภิบาล และปานปั้น รองหานาม. (2566) การศึกษาเปรียบเทียบการใช้งานระบบสารบรรณเดิมกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 9(8), 601-615.
- วรรณภรณ์ รัตนโกสม. (2564). *การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ (Proceedings) เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วาสนา จันทรดี, ชลัยรัตน์ จิรัชยเชาวนนท์ และพลิชฐ์ โภณพงศ์พัฒน์. (2558). กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สารกิ สหะวิริยะ. (2562). *ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.