

ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร
Opinion and performance effectiveness of the personnel using
the electronic document systems for developing the documents of the
Naresuan University

*นางโสภา บุญเกิดกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร และเพื่อนำความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและตรงความต้องการของผู้ใช้ระบบต่อไป โดยศึกษาจากผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 147 คน ในปี พ.ศ. 2555 โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็นตัวแปรต้น คือ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตัวแปรตามคือ ความคิดเห็นและประสิทธิผลต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณใน 2 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความสำคัญ ด้านประโยชน์ ด้านความรู้ ด้านความเหมาะสม ด้านปัญหา 2) ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความเร็วในการให้บริการ ด้านลดขั้นตอนการทำงาน ด้านความประหยัด ด้านความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัย ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร สรุปผลได้ดังนี้

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.7 เป็นเพศชายร้อยละ 16.3 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานมาแล้ว 6-10 ปี

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความเห็นในระดับมากเช่นกัน โดยด้านความสำคัญ มีความเห็นสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ และพิจารณารายข้อในแต่ละด้านพบว่า ทุกข้อมีความเห็นในระดับมากเช่นกัน

คำสำคัญ: ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, มหาวิทยาลัยนเรศวร

Abstract

The purpose of this research are to study the opinion level and performance effectiveness of the personnel that use the electronic document systems in order to develop the electronic documents of the Naresuan University and to bring the opinion and performance effectiveness to guide in the development of electronic document systems to be effective and meet the requirement of persons who use the systems. We study from 147 persons who work on documents at Naresuan University in 2012. The researchers collect data from the entire population. Variables used in the study is divided into independent variables which are the personal characteristic variables including gender, age, level of education and duration of the performance and dependent variables are the comments and effectiveness for implementation of Electronic Document used to develop documentation in two factors which comprise of 1) The opinion divided into five aspects: the importance, the benefit, the knowledge, the suitability and the problem. 2) The performance effectiveness divided into four aspects: speed of service, reduction process in working, saving, convenience. The research tool is a questionnaire. Data were analyzed using the computer program to find the percentage, mean and standard deviation for describing the information about the comments and the effectiveness of the performance of personnel for implementation of Electronic Document used to develop electronic document systems of the Naresuan University. The conclusion of the research results, opinion and performance effectiveness of personnel for

implementation of electronic document systems in Naresuan University are the followings:

1. Persons who work involving the documents and the electronic document systems of the Naresuan University are female, 83.7 percent and male, 16.3 percent. They are between 31-40 years olds finishing undergraduate and have work 6-10 years ago.

2. Persons who work involving the documents and the electronic document systems of the Naresuan University have the overall opinion for using electronic document systems in the development of the Naresuan University in the good level with an average of 3.97. When consider in each aspect, we have found that every aspect has the opinion in the good level where the importance has the highest opinion with an average of 4.19, followed by the speed of the service with the mean is 4.08 and then the benefits with the mean is 4.03, respectively. We have considered each item in each aspect, we have found that it also has the opinion in the good level.

Keyword: Electronic document systems, Naresuan University

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายให้หน่วยงานของภาครัฐใช้ระบบ e-government คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้บริการแก่ประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน โดยภาครัฐใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการ

แก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจและประชาชน ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือ ธรรมภิบาลและความโปร่งใสที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ อันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลาจึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดคอร์รัปชันได้ในที่สุด ประโยชน์ของการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน คือ สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลาจากรัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางบริการใหม่ ๆ เกิดขึ้นในศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) , บริการทางเว็บไซต์, การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น รัฐให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน หากมีการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ประชาชนจะได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อกับภาครัฐมากขึ้น โดยสามารถขอรับบริการได้ตลอดทุกวัน 24 ชั่วโมง

จากนโยบายดังกล่าว มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จึงได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2547 โดยมีเป้าหมายที่จะเป็น “สำนักงานอัตโนมัติ” (Office Automation) และมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีระบบสารบรรณสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนการตัดสินใจและวางแผน เพื่อสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีรูปแบบงานสารบรรณที่ทันสมัย ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินการของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีการใช้งานได้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต / อินทราเน็ต ของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน

สามารถติดตามสืบค้นสถานะของเอกสารข้อมูลย้อนหลังหรือเอกสารแนบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ข้อมูลมีความคมทนต์ ไม่เสี่ยงต่อการสูญหายและทำลายโดยง่าย สะดวกในการจัดเก็บและสืบค้น และประโยชน์ที่จะได้รับจากการพัฒนาระบบดังกล่าว คือ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเอกสารได้รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น ประหยัดเวลาในการคัดแยกเอกสารโดยรายละเอียดส่วนใหญ่ได้ถูกบันทึกลงในเครื่อง คอมพิวเตอร์และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร สามารถบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบรายงานซึ่งสามารถจัดพิมพ์ออกทางเครื่องได้ทันที ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อตู้แฟกซ์กระดาษและหมึกพิมพ์ สามารถ จัดเก็บและเรียกค้นจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ผู้ใช้ระบบสามารถเรียกค้นเอกสารได้รวดเร็วและถูกต้อง ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ ลดความซ้ำซ้อนในการเก็บเอกสาร สามารถให้บริการเอกสารได้ทันที ในกรณีที่มีการร้องขอเอกสาร รองรับในการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวสาร และเอกสารอื่น ๆ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์
2. เพื่อนำความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้ใช้ระบบต่อไป

วิธีการดำเนินงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่สังกัดตามคณะสำนัก วิทยาลัย สถาบัน สำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร รวม 147 คน ในปี พ.ศ. 2555 โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามที่มีตัวเลือกหลายตัว โดยให้เลือกตอบเพียงคำถามเดียว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารสนเทศของมหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งเป็น 9 ด้านรวมทั้งหมด 45 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของลิเคอร์ท มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศมากยิ่งขึ้น จำนวน 9 ข้อ

3. การสร้างเครื่องมือ

3.1 ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยใช้กรอบแนวคิดของการวิจัย ได้แก่ ด้านความสำคัญ ด้านประโยชน์ ด้านความรู้ ด้านความเหมาะสม ด้านความเร็วในการบริการ ด้านลดขั้นตอนในการทำงาน ด้านความประหยัด ด้านความสะดวก และด้านปัญหา

3.2 ศึกษาแบบสอบถามงานวิจัยของ มารินา กาทาสาย (2550 : 31-90) ศรีสมพร รอดศิริ (2551 : 84-91) รุ่งรวี เดชยฤทธิ (2553 : 71-73) และพุทธิชัย ไชยอุดม (2554 : 91-100)

3.3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์พิจารณา

3.5 ผู้วิจัยทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 ทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในมหาวิทยาลัยนเรศวรถึงอธิการบดี

4.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากท่านอธิการบดีแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำหนังสือที่ได้รับอนุญาตจากท่านอธิการบดีแนบไปกับหนังสือที่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงานที่ประจำตาม คณะ สำนัก วิทยาลัย สถาบัน และหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยในหนังสือระบุวันให้ส่งแบบสอบถามกลับไปยังผู้วิจัย

4.3 ผู้วิจัยติดตามแบบสอบถามไปยัง คณะ สำนัก วิทยาลัย สถาบัน และหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ส่งแบบสอบถามตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้ง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่เก็บได้ จากนั้นจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสารสนเทศ ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารสนเทศของมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ ด้านความสำคัญ

ด้านประโยชน์ ด้านความรู้ ด้านความเหมาะสม ด้านความเร็วในการบริการ ด้านลดขั้นตอนในการทำงาน ด้านความประหยัด ด้านความสะดวกและด้านปัญหา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ สรุปผลได้ดังนี้

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.7 เป็นเพศชายร้อยละ 16.3 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานมาแล้ว 6-10 ปี

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมากเช่นกัน โดยด้านความสำคัญมีความคิดเห็นสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านความสำคัญ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ มหาวิทยาลัยควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการ

ใช้ระบบสารบรรณ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ด้านประโยชน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อสามารถรองรับการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวดสารและเอกสารอื่นๆ มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยสร้างระเบียบการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้ในด้านการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านความเหมาะสม ข้อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ด้านปัญหา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อควรปรับปรุงหน้าจอและเมนูการใช้งานให้มีความสะดวกและใช้งานได้ง่ายขึ้น มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ ขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการนำระบบ

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณสามารถสนับสนุนให้งานบริการรวดเร็วขึ้น มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การรับ-ส่งหนังสือ รวดเร็วขึ้น ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ด้านความประหยัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยประหยัดพื้นที่ในการการจัดเก็บเอกสาร มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนได้ เช่น กระดาษ ค่าไปรษณีย์ ค่าโทรสาร ตู้เก็บเอกสารและหมึกพิมพ์ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ด้านความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน ถ้ามีการ

เชื่อมต่อกับ Internet ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยด้านความสำคัญมีความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านประโยชน์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนให้งานบริการรวดเร็วขึ้น และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถรองรับการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้อีกด้วย

2. ความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านความสำคัญ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยควรมีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน ให้ความสำคัญต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน เป็นไปในทำนองเดียวกับงานวิจัยของ พุทธิชัย ไชยอุดม (2554) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวง

สาธารณสุขประสบความสำเร็จ คือ ทางผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งองค์กร และต้องมีการจัดสรรงบประมาณการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ

ด้านประโยชน์ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก ซึ่งระบบสามารถรองรับการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวสาร และเอกสารอื่นๆ ได้ รวมทั้งมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น สร้างระเบียบการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นไปเช่นเดียวกับงานวิจัยของเกรียงไกร อัครรัตน์ (2550) ได้ศึกษาระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้ พบว่าระบบงานสารบรรณ สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณและงานเลขานุการของฝ่ายต่าง ๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ด้านความรู้ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้ในด้านการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย และมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ จะทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในด้านการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนุทิน จิตตะสิริ(2541) ที่ได้ทำการศึกษาประสิทธิผล

ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า การปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสาร โดยใช้โปรแกรมระบบงานบริหารเอกสาร ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานด้านเอกสาร เนื่องจากได้รับการพัฒนาในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ ทั้งการสนับสนุนจากรัฐในเรื่องของงบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ และส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม ประกอบกับมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ต้องเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้รับความรู้ในการใช้โปรแกรมระบบงานบริหารเอกสารเป็นอย่างดี และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของไพโรจน์ บุตรชิวิน (2550) ที่ว่า ทักษะคติของครูและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของครูและพนักงานวิชาครูวิทยาลัย ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศอยู่ในระดับสูง

ด้านความเหมาะสม พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยเป็นการประเมินผลการใช้งานเพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร อัครรัตน์(2550) พบว่า ระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณและงานเลขานุการของฝ่ายต่าง ๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ด้านปัญหา พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยมหาวิทยาลัยควรปรับปรุงหน้าจอและเมนูการใช้งานให้มีความสะดวก

และใช้งานได้ง่ายขึ้นและควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ทุกหน่วยงานรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นไปเช่นเดียวกับงานวิจัยของเหมือนฝัน พิมพ์วงศ์ (2549) ได้ทำการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานองค์กรภาครัฐของทำเนียบรัฐบาล : สภาพปัจจุบันสภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวัง พบว่า ปัญหาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานองค์กรภาครัฐของทำเนียบรัฐบาล สืบเนื่องมาจากการลงรับที่ไม่เป็นมาตรฐาน เช่น กำหนดรหัสหน่วยงานไม่เหมือนกัน การลงเลขรับหนังสือโดยการกำหนดเองของแต่ละบุคคลอันเป็นผลกระทบต่อระบบในภาพรวม

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณ สามารถสนับสนุนให้งานบริการ การรับ-ส่งหนังสือ การค้นหาเอกสาร รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกรียงไกร อัครรัตน์ (2550) พบว่า ระบบบริหารงานสารบรรณ สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณและงานเลขานุการของฝ่ายต่าง ๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อ

การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก ช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุทิน จิตตะสิริ (2541) พบว่า การปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสาร โดยใช้โปรแกรมระบบงานบริหารเอกสาร ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานด้านเอกสาร

ด้านความประหยัด พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถช่วยประหยัดพื้นที่ในการการจัดเก็บเอกสาร ประหยัดเวลาการในการคัดแยกเอกสาร ลดปริมาณขยะและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อม ลดค่าใช้จ่ายบางส่วนได้ เช่น กระดาษ ค่าไปรษณีย์ ค่าโทรสาร ตู้เก็บเอกสาร และหมึกพิมพ์ ฯลฯ อีกทั้งยังสามารถลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานลงได้ เนื่องจากปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีผลการวิจัยสอดคล้องกับอนุทิน จิตตะสิริ (2541) พบว่า การปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสาร โดยใช้โปรแกรมระบบงานบริหารเอกสาร ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานด้านเอกสาร อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกรียงไกร อัครรัตน์ (2550) ที่ว่า ระบบบริหารงานสารบรรณสามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณและงานเลขานุการของฝ่ายต่าง ๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

และด้านความสะดวก พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์อยู่ในระดับมาก โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ลดการสูญหายของหนังสือ สามารถจัดเก็บและค้นหาหนังสือได้สะดวก และสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ถ้ามีการเชื่อมต่อกับ Internet อาจเป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิพนธ์ ลีอกิตินันท์ (2547) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) ส่วนลักษณะของระบบสารสนเทศด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องจากความสะดวกในการใช้งานเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดการใช้ระบบสารสนเทศได้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ควรให้ความสำคัญกับเรื่องต่อไปนี้ ในการบริหารงานระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.1 ด้านความสำคัญ เช่น ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการใช้ระบบสารบรรณ กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และมหาวิทยาลัยควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.2 ด้านความรู้ เช่น มหาวิทยาลัยควรมีการจัดอบรมการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.3 ด้านปัญหา เช่น มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงหน้าจอและเมนูการใช้งานให้มีความสะดวกและใช้งานได้ง่ายขึ้น และแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทำให้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรด้านอื่นที่อาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเช่น ความน่าเชื่อถือ ลักษณะความสัมพันธ์ในองค์กรกับความสำเร็จ เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากขึ้น

2.2 ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมในลักษณะวิจัยเชิงผสานวิธี เพื่อศึกษาข้อมูลในเชิงลึกได้ข้อมูลครบรอบด้าน

เอกสารอ้างอิง

1. พุทธิชัย ไชยอุดม. (2554). **ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**. งานค้นคว้าอิสระปริญญาสาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
2. รุ่งรวี เดชยฤทธิ. (2553). **ความคิดเห็นของพนักงานสารบรรณต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข**. สารนิพนธ์ปริญญาสาขาวิชา

- รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
3. ศรีสมพร รอดศิริ. (2551). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญา สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
 4. มารีนาท กาดาสาย. (2550). **ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาค้นคว้าโดยอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
 5. ไพโรจน์ บุตรช้วน. (2550). **ทัศนคติของครูและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของครูและพนักงาน** วชิราวุธวิทยาลัย. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 6. เหนือฝัน พิมพ์วงศ์. (2549). **ปัญหาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานองค์กรภาครัฐของทำเนียบรัฐบาล : สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
 7. นิพนธ์ ลือภิตินันท์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 8. สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล. (2546). **ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 9. เกรียงไกร อัครวัฒน์. (2545). **ระบบบริหารงานสารสนเทศ กรมป่าไม้**. การศึกษาโครงการเฉพาะเรื่องปริญญาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
 10. อนุทิน จิตตะสิริ. (2541). **ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง