

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้เขียน นางสาวอรอนงค์ คำยอง

ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต  
(เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์รัตนานันต์ คำพูน

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และเพื่อหาแนวทางการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้งานระบบจำนวน 278 คน

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความเข้าใจต่อการใช้งานระบบโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.91$ ) มีทัศนคติต่อระบบโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) มีทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบโดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ ) มีทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบโดยรวมในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.60$ ) และพบปัญหาจากการเข้าใช้งานระบบในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ ) โดยมีความคิดเห็นว่าการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้สามารถช่วยลดเวลาในการเดินทางรับส่งเอกสารทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมาก สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บอีกด้วย แต่ยังพบปัญหาการใช้งานที่เกิดจากการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ ปัญหาการเปิดและแนบไฟล์เอกสาร อีกทั้งความยุ่งยากซับซ้อนของการใช้งาน และบุคลากรบางส่วนยังไม่มี ความเข้าใจในการใช้งานระบบอย่างเพียงพอรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันตามความต้องการของผู้ใช้งาน และอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานยังไม่มีความเหมาะสมต่อการใช้งานเท่าที่ควร

แนวทางในการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการนำระบบมาใช้งานมากขึ้น โดยกำหนดเป็นนโยบายหรือแนวทางเพื่อผลักดันให้บุคลากรใช้ระบบงานมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรสายวิชาการ ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ หรือเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์ให้มีความเหมาะสมกับ และมีการตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้งานให้มีความเสถียรและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ส่วนผู้ดูแลระบบควรดำเนินการประสานงานกับบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ทันทีในกรณีที่ระบบเกิดความขัดข้อง รวมไปถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึงตลอดเวลา ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรเกี่ยวกับการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งการรับแจ้งหรือสำรวจปัญหาการใช้งานระบบจากผู้ใช้ หากมีการปรับปรุงระบบควรมีการทำความเข้าใจเพิ่มเติมในส่วนที่ปรับปรุงกับผู้ใช้งาน สำหรับบุคลากรควรทำความเข้าใจการใช้งานระบบให้มากขึ้น รวมทั้งให้ความสำคัญกับการเข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง

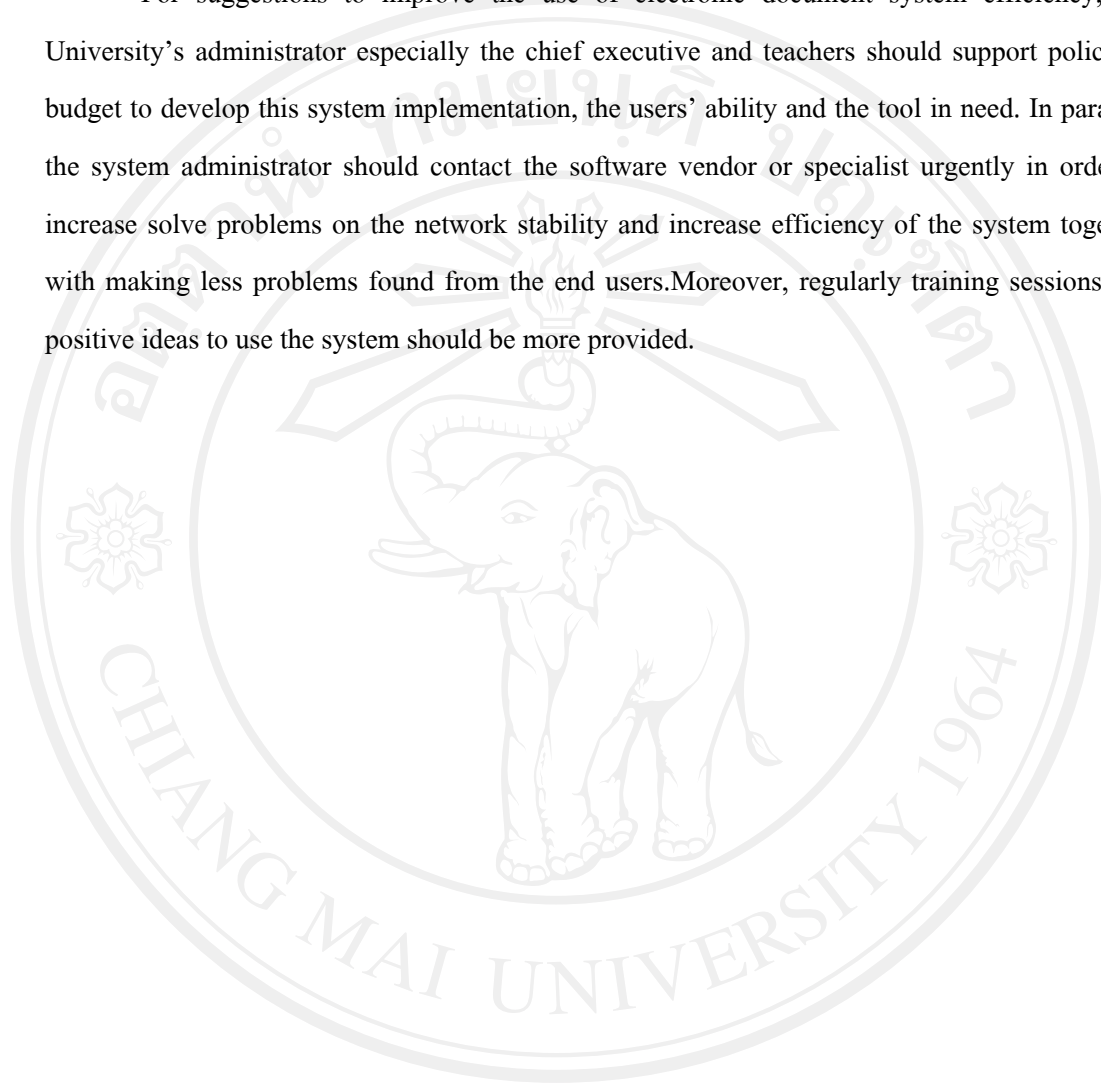
<b>Independent Study Title</b>	Factors Affecting the Usage of Electronic Document System of Maejo University Personnel
<b>Author</b>	Miss Orn-anong Khamyong
<b>Degree</b>	Master of Science (Information Technology and Management)
<b>Independent Study Advisor</b>	Assoc. Prof. Ratana Na Lamphun

### ABSTRACT

The objectives of this independent study are to study factors affecting the usage of electronic document system of Maejo University personnel and to find ways to use efficiently the system within the University. The study tools were questionnaires to collect the data from 278 users and percentage, average, standard deviation and descriptive statistics were used to analyze the data.

From the study results, it was found that the users have shown their understanding concerning about this overall system at the moderate level ( $\bar{X} = 2.91$ ). At the same time, attitude towards this system and attitude towards this system administrator were at the average level ( $\bar{X} = 3.00$ ) ( $\bar{X} = 3.10$ ) respectively, attitude towards this system tools and supports was at the low level ( $\bar{X} = 2.60$ ) while the problems of access to the system were at the average level ( $\bar{X} = 3.01$ ). It was also found that the use of this system could reduce time spending in submission, exchange and filing document with more convenience. In addition the system could save the spaces containing the document data and paper. Anyhow, the problems such as inconvenience access or login, unable to open, attach documents and some complication were still found due to some users do not understand adequately the system, Additionally, the system's administrator cannot resolve the problems within timeline needs of the users and some tools support was not appropriately used.

For suggestions to improve the use of electronic document system efficiency, the University's administrator especially the chief executive and teachers should support policy or budget to develop this system implementation, the users' ability and the tool in need. In parallel, the system administrator should contact the software vendor or specialist urgently in order to increase solve problems on the network stability and increase efficiency of the system together with making less problems found from the end users. Moreover, regularly training sessions and positive ideas to use the system should be more provided.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved