

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบและลงรหัสในแบบสอบถามทุกข้อ และนำข้อมูลที่ลงรหัสไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การสรุปผลการศึกษาแบบออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ทศนคติต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.60 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.40 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.30 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 65.10

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้งานจากที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 65.80 ส่วนใหญ่เลือกช่องทางการเข้าใช้งานจากทั้ง 2 ช่องทาง ได้แก่ Web Application และ Windows Application คิดเป็นร้อยละ 34.20 ส่วนใหญ่เข้าใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง / วัน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และส่วนใหญ่เข้าใช้งาน 1 – 2 ครั้ง / วัน คิดเป็นร้อยละ 53.60

ตอนที่ 3 ความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งทางด้านการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนและปกติผ่านทางระบบ การสืบค้นเอกสาร การติดตามผลการจัดส่งเอกสาร การรับ ส่ง แจ้งเวียนเอกสารอย่างถูกต้องตามขั้นตอน การรับทราบคำสั่งการจากข้อความแนบท้ายเอกสารผ่านทางระบบ รวมไปถึงความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของงานสารบรรณในระดับปานกลาง ส่วนความเข้าใจเกี่ยวกับการลงนาม / สั่งการผ่านทางระบบ และการอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์แนบทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความเข้าใจในระดับน้อยนอกจากนี้ยังได้จำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ การศึกษา และสายการปฏิบัติงาน กับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ดังนี้

1) จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจโดยรวมในระดับปานกลาง และยังมีความเข้าใจในระดับอื่นๆ คือช่วงอายุ 20 – 30 ปี ยังมีความเข้าใจในระดับน้อยในส่วนของ การลงนาม / สั่งการผ่านทางระบบ และการอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ยังมีความเข้าใจในระดับน้อยในส่วนของ การอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์เช่นเดียวกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี พบว่ามีความเข้าใจสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน คือมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณในระดับมาก แต่ในส่วนของความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการรับ ส่ง แจ้งเวียนเอกสารอย่างถูกต้องตามขั้นตอน การรับทราบคำสั่งการจากข้อความแนบท้ายเอกสารในระบบการลงนาม / สั่งการผ่านทางระบบ และการอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ ยังมีความเข้าใจในระดับน้อยอยู่เช่นกัน

2) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจโดยรวมในระดับปานกลาง และยังมีความเข้าใจในระดับอื่นๆ คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาโทมีความเข้าใจสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันในส่วนของกรรับทราบคำสั่งการจากข้อความแนบท้ายเอกสารในระบบการลงนาม / สั่งการผ่านทางระบบ และการอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ ยังมีความเข้าใจในระดับน้อยส่วนในระดับปริญญาตรีมีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนและปกติผ่านทางระบบในระดับมาก แต่ในส่วนของกรลงนาม / สั่งการผ่านทางระบบ และการอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ ยังมีความเข้าใจในระดับน้อย และระดับปริญญาเอกยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับการรับส่ง แจ้งเวียนเอกสารอย่างถูกต้องตามขั้นตอนในระดับน้อย

3) จำแนกตามสายการปฏิบัติงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจโดยรวมในระดับปานกลาง และยังมีความเข้าใจในระดับอื่นๆ คือ บุคลากรสายบริหารยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับการรับทราบคำสั่งการจากข้อความแนบท้ายเอกสารในระบบ และการอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ในระดับน้อย ส่วนบุคลากรสายวิชาการยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้งทางด้านกรรับทราบคำสั่งการจากข้อความแนบท้ายเอกสารในระบบ และการอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณในระดับน้อย และยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับการลงนาม / สั่งการผ่านทางระบบในระดับน้อยที่สุดอีกด้วย ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนนั้นมีความเข้าใจในการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านทางระบบในระดับมาก แต่ก็ยังมีความเข้าใจเกี่ยวกับการอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ในระดับน้อยอยู่เช่นกัน

ตอนที่ 4 ทักษะติดต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับในส่วนของทักษะติดต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้สรุปผลการศึกษาทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะติดต่อระบบ ทักษะติดต่อผู้ดูแลระบบ และทักษะติดต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบ

- ด้านทักษะติดต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการใช้งานระบบสามารถช่วยลดเวลาในการเดินทางรับส่งเอกสาร ช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น ช่วยให้สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการถ่ายเอกสารใน

ระดับปานกลาง ส่วนในด้านการช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อยนอกจากนี้ยังได้จำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ การศึกษา และสายการปฏิบัติงาน กับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1) จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติโดยรวมในระดับปานกลาง และยังมีความคิดเห็นจากทุกช่วงอายุที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่าการนำระบบเข้ามาใช้จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในระดับน้อย และในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ยังมีความคิดเห็นว่าการนำระบบเข้ามาใช้จะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการถ่ายเอกสารในระดับน้อยอีกด้วย

2) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติโดยรวมในระดับปานกลาง และยังมีความคิดเห็นจากทุกระดับการศึกษาที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่าการนำระบบเข้ามาใช้จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในระดับน้อย และยังมีทัศนคติในระดับอื่นๆ จำแนกได้ดังนี้ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นว่าการนำระบบเข้ามาใช้จะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการถ่ายเอกสารในระดับน้อย ส่วนระดับปริญญาเอกมีความคิดเห็นว่าการนำระบบเข้ามาใช้จะช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมากขึ้นในระดับน้อย

3) จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติโดยรวมในระดับปานกลาง และยังมีความคิดเห็นจากทุกสายการปฏิบัติงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่าการนำระบบเข้ามาใช้จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ในระดับน้อย และยังมีทัศนคติในระดับอื่นๆ จำแนกได้ดังนี้ บุคลากรสายบริหารยังมีความคิดเห็นว่าการนำระบบเข้ามาใช้จะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการถ่ายเอกสาร ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมากขึ้นในระดับน้อย

- ด้านทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบให้คำแนะนำที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วในระดับปานกลางนอกจากนี้ยังได้จำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ การศึกษา และสายการปฏิบัติงาน กับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1) จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุมีทัศนคติที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันโดยรวมในระดับปานกลาง

2) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติโดยรวมที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง แต่ในระดับปริญญาเอกยังมีความคิดเห็นว่าเป็นผู้นำที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วในระดับน้อย

3) จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติโดยรวมที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง แต่บุคลากรสายวิชาการยังมีความคิดเห็นว่าเป็นผู้นำที่ผู้ดูแลระบบให้คำแนะนำที่เหมาะสมเข้าใจง่าย และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วในระดับน้อย

- ด้านทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (เครื่องสแกนเนอร์) ในระดับปานกลาง ส่วนความทันสมัยและเหมาะสมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อย นอกจากนี้ยังได้จำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ การศึกษา และสายการปฏิบัติงาน กับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1) จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกช่วงอายุมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับความทันสมัยและเหมาะสมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ในระดับน้อย และในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของอุปกรณ์สนับสนุนการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (เครื่องสแกนเนอร์) ในระดับน้อยเช่นกัน

2) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความทันสมัยและเหมาะสมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ในระดับน้อย

3) จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับความทันสมัยและเหมาะสมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ในระดับน้อยเช่นกัน

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาที่เกิดจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ ความช้าช้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม (จัดส่งเป็นเอกสาร) และการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามยังพบปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนของการใช้งานระบบ การแนบไฟล์เอกสาร ความเข้าใจในการใช้งานระบบ และความไม่ชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่เกิดจากข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง การไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง และการที่ผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน พบปัญหาในระดับน้อย นอกจากนี้ยังได้จำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ การศึกษา และสายการปฏิบัติงาน กับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1) จำแนกตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง และยังพบปัญหาในระดับอื่นๆ คือ ในทุกช่วงอายุพบความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ ปัญหาความช้าช้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม และการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ โดยพบปัญหาในระดับมาก ส่วนปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง และปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน ทุกช่วงอายุพบปัญหาในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบว่าในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีปัญหาในด้านความเข้าใจในการใช้งานระบบโดยมองว่าระบบมีการทำงานที่ความยุ่งยากซับซ้อนในระดับมาก และในช่วงอายุ 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ยังพบปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่งในระดับน้อยอีกด้วย

2) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง และยังพบปัญหาในระดับอื่นๆ เช่นเดียวกับการจำแนกตามช่วงอายุ กล่าวคือ ในทุกระดับการศึกษาพบความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ ปัญหาความช้าช้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม และการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ โดยพบปัญหาในระดับมาก ส่วนปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง ปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง และปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน ทุกระดับการศึกษาพบปัญหาในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบว่าในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมองว่าระบบมีการทำงานที่ความยุ่งยากซับซ้อน โดยพบปัญหาที่เกิดจากการแนบไฟล์เอกสารในระดับมาก และในระดับปริญญาเอกยังพบปัญหาจากความยุ่งยากซับซ้อนของการใช้งานระบบด้วยเช่นกันแต่อยู่ในระดับน้อย

3) จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง และยังพบปัญหาในระดับอื่นๆ เช่นเดียวกับการจำแนกตามช่วงอายุและระดับการศึกษา กล่าวคือ ในทุกสายการปฏิบัติงานพบความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ ปัญหาความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม และการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ โดยพบปัญหาในระดับมาก ส่วนปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง ปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง และปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน ทุกสายการปฏิบัติงานพบปัญหาในระดับน้อย นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรสายบริหารยังมองว่าการทำงานของระบบมีความยุ่งยากซับซ้อนในระดับมาก ส่วนในสายวิชาการกลับยังพบปัญหาที่เกิดจากความไม่ชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และความไม่เข้าใจในการใช้งานระบบในระดับน้อย

นอกจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ยังพบปัญหาจากการใช้งานระบบอื่นๆ ได้แก่ ปัญหาความล่าช้าของระบบเครือข่าย ปัญหาการเข้าใช้งานระบบจากภายนอกมหาวิทยาลัยไม่ได้บ่อยครั้ง ปัญหาการได้รับเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับตนหรือเอกสาร โฆษณาแผ่นพับ โบปลิ้ว ปัญหาการค้นหาเอกสารไม่พบอันเนื่องมาจากชื่อเอกสารที่ไม่สื่อถึงเนื้อหาในเอกสาร ปัญหาการไม่เปิดอ่านเอกสารของบุคลากร และบุคลากรสายวิชาการ ไม่มีเวลาเข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง

สำหรับข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านต่างๆ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์) พบว่า ควรมีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์สนับสนุนการใช้งานระบบ

2) ด้านซอฟต์แวร์ (ระบบ) พบว่า ควรดูแลระบบให้สามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา รวมถึงปรับปรุงระบบให้สามารถตอบสนองต่อการใช้งานจากผู้ใช้ให้มากขึ้นทั้งจากการแสดงผล การค้นหา การแนบไฟล์เอกสาร และเมื่อมีการปรับปรุงระบบควรมีการทำความเข้าใจเพิ่มเติมในส่วนที่ปรับปรุงด้วย

3) ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้อย่างทั่วถึง กำหนดประเภทของเอกสารที่จัดส่งผ่านทางระบบเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน รวมถึงการรณรงค์ให้บุคลากรเข้าใช้งานระบบอย่างจริงจังและใช้งานระบบอย่างถูกต้อง

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มี 4 ประการ ได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์สนับสนุนการใช้งานระบบระบบ และการบริหารจัดการและการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสำคัญกล่าวคือ

1) ด้านบุคลากรจากผลการศึกษาข้างต้นพบว่าบุคลากรมีความเข้าใจโดยรวมเกี่ยวกับการใช้งานระบบในระดับปานกลาง แต่ในส่วนของ การลงนาม / สั่งการกลับพบว่าบุคลากรยังปฏิบัติได้ในระดับน้อยรวมไปถึงการอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วมักเกิดจากความเคยชินในการพิมพ์เอกสารออกทางเครื่องพิมพ์เพื่ออ่านมากกว่าการอ่านผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ จึงส่งผลให้มีความคิดเห็นว่าการนำเอาระบบเข้ามาใช้ยังไม่สามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ได้เท่าที่ควร เนื่องจากยังมีพฤติกรรมการใช้งานแบบเดิมอยู่มาก และในบางหน่วยงานยังไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรเท่าที่ควร เมื่อมีการส่งเอกสารผ่านทางระบบจึงทำให้เอกสารไม่ได้ถูกเปิดอ่าน ส่งผลให้มีเอกสารค้างอ่านอยู่ในระบบเป็นจำนวนมากสอดคล้องกับแนวคิดของสิทธิชัย เจริญพิพัฒพงษ์ (2554) เกี่ยวกับสาเหตุของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ไม่ประสบความสำเร็จเกิดจากวัฒนธรรมองค์กรแบบเก่าและการไม่ยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของผู้คนในองค์กร รวมไปถึงทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TA Model ของ Davis (1989) ที่ระบุว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นสิ่งที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้หรือไม่ใช้เทคโนโลยีนั้น หากผู้ใช้งานยังไม่มีความเชื่อมั่นว่าระบบสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงาน ก็ย่อมส่งผลให้การนำระบบมาใช้งานในองค์กร ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากผู้ใช้งานไม่เกิดการยอมรับในเทคโนโลยีนั้นๆ ประกอบกับผลการศึกษาของจงจิตต์ รุ่งเรืองศรี (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและปัญหาอุปสรรคของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการบริหารงานเอกสารของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมัลลิกา หงส์หิรัญ และศิริพร เลหากุล (2550) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-office) อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาทั้ง 2 พบว่าบุคลากรถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานไม่เต็มประสิทธิภาพอันเนื่องมาจากการขาดความเข้าใจ การมีทัศนคติด้านลบต่อระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงค่านิยมของการปฏิบัติงานสารบรรณแบบเดิมจึงส่งผลให้การนำระบบเข้ามาทดแทนการปฏิบัติงานสารบรรณแบบเดิมทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2) ด้านอุปกรณ์สนับสนุนการใช้งานระบบ จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่าความล้ำสมัยของอุปกรณ์สำหรับสนับสนุนการใช้งานระบบ อันได้แก่ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ มีผลต่อการใช้ระบบเช่นกัน เนื่องจากในการนำเอาเทคโนโลยีใดๆ ก็ตามเข้ามาใช้ภายในองค์กร จำเป็นต้องมีอุปกรณ์สำหรับสนับสนุนการใช้งานเพื่อรองรับกับเทคโนโลยีนั้นๆ ด้วย แต่ในปัจจุบันพบว่าอุปกรณ์ต่างๆ มีความล้ำสมัยและไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน และในบางหน่วยงานก็ยังไม่มียุคภัณฑ์สำหรับสนับสนุนการใช้งานระบบที่เพียงพอ ทำให้เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มที่และเต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรัสแจจันทรเปารยะ (2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าอุปกรณ์สนับสนุนการใช้งานระบบ (ฮาร์ดแวร์) รวมไปถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานไม่เต็มประสิทธิภาพ

3) ด้านระบบ จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่าระบบยังไม่สามารถเข้าใช้งานได้บ่อยครั้ง รวมไปถึงการเปิดไฟล์เอกสารแนบไม่ได้หรือหากเปิดได้ในบางครั้งก็ไม่มี ความชัดเจน และความเข้าชื้อกับระบบงานสารบรรณเดิม เนื่องจากบุคลากรไม่เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานของระบบงานเท่าที่ควร ทำให้ในปัจจุบันนี้มีการปฏิบัติงานสารบรรณใน 2 ลักษณะ ทั้งจากการส่งเอกสารผ่านระบบ และการส่งเอกสารฉบับจริงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของระบบสารสนเทศของณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล (2545) ที่กล่าวถึงคุณสมบัติของระบบสารสนเทศในด้านความพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) หากระบบสารสนเทศไม่สามารถให้สิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการ โอกาสที่ระบบสารสนเทศจะถูกใช้งานและได้รับความนิยมก็จะน้อยลง ส่งผลให้ระบบสารสนเทศไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ตามที่คาดหวัง และเป็นผลให้เกิดการสูญเสียหรือไม่คุ้มค่าในการลงทุนรวมไปถึงงานวิจัยของWhittaker (1999) ที่ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความล้มเหลวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรแห่งหนึ่งในรัฐโตรอนโต ประเทศแคนาดา ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์กรหรือลักษณะงานที่ดำเนินอยู่ หากเลือกใช้เทคโนโลยีที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรแล้วจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา และยังเป็น การสิ้นเปลืองงบประมาณโดยใช่เหตุอีกด้วย

4) ด้านการบริหารจัดการและการสื่อสารภายในองค์กร จากการศึกษาพบว่ามีการจัดส่งเอกสารจำพวกโฆษณา แผ่นพับ ใบปลิว ที่ไม่ใช่เอกสารทางราชการ ตลอดจนเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้รับผ่านเข้ามาในระบบ ทำให้เอกสารเหล่านั้นไม่ถูกเปิดอ่านและค้างอยู่ภายในระบบเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นผลมาจากที่ไม่ได้มีการกำหนดประเภทเอกสารที่จัดส่งภายในระบบ จึงทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสนในการใช้งาน ผู้ส่งเอกสารไม่มีการคัดแยกเอกสาร ผู้รับเอกสารจึงเกิดความเบื่อหน่ายและไม่สนใจที่จะเข้าใช้งานระบบ ส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่ได้รับรู้ถึงประโยชน์ที่แท้จริงของการนำระบบเข้ามาใช้งานจริงจึง สอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TA Model ของ Davis (1989) ที่ระบุว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเทคโนโลยีมาใช้งานเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีนั้น หากผู้ใช้งานเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานแล้วนั้น จะเป็นส่วนช่วยให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนได้

5.3 ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

1) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการนำระบบเข้ามาใช้งานให้มากขึ้น ควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางที่ชัดเจนในการใช้งานระบบ อีกทั้งควรพิจารณาสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์หรือเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานระบบ รวมไปถึงมอบหมายให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้งานให้มีความเสถียรและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ที่จะมาสนับสนุนการใช้งานระบบซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบอย่างจริงจังทั่วทั้งองค์กร และเนื่องจากในปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเพียง 1 คน จึงควรพิจารณาเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเพื่อให้สามารถดูแลและแก้ไขข้อผิดพลาดจากการใช้งานของผู้ใช้งานได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

2) ผู้ดูแลระบบควรดำเนินการประสานงานกับบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์ในกรณีที่เกิดระบบเกิดความขัดข้องหรือผิดพลาดอันเกิดจากข้อจำกัดต่างๆ ของระบบ รวมไปถึงประสานงานกับงานระบบเครือข่ายและบริการอินเทอร์เน็ต ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในการดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยให้สามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในมหาวิทยาลัยและระหว่างวิทยาเขตอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในความเสถียรของระบบแก่ผู้ใช้งาน อีกทั้งควรให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยอาจจัดทำเป็นเว็บไซต์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลการปรับปรุงระบบหรือข้อมูลเทคนิควิธีการใช้งานต่างๆ รวมถึงการรับแจ้งปัญหาหรือการสำรวจปัญหาการใช้งานระบบจากผู้ใช้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรผู้ใช้งาน ตลอดจนบุคลากรใหม่ที่ยังไม่เคยใช้งานระบบให้สามารถเข้ามาศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้

งานระบบได้ด้วยตัวเอง และยังเป็น การเพิ่มช่องทางในการรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบจากผู้ใช้ อีกช่องทางหนึ่งและหากมีการปรับปรุงระบบควรทำความเข้าใจเพิ่มเติมในส่วนที่ปรับปรุงกับ ผู้ใช้งานด้วย

3) บุคลากรควรปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีเข้ามา ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในปัจจุบันควรทำความเข้าใจการใช้งานระบบให้มากขึ้นเพื่อให้ สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และเต็มความสามารถของระบบ รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการเข้าใช้งานระบบอย่างจริงจังมากขึ้น เพราะการนำระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานนั้นจะทำให้มหาวิทยาลัยสามารถประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย ตลอดจนระยะเวลาในการดำเนินการในหลายๆ ขั้นตอนในภาพรวมได้เป็นอย่างดี

4) การบริหารจัดการและการสื่อสารภายในองค์กร ควรมีการกำหนดประเภทเอกสารที่ จัดส่งภายในระบบให้ชัดเจนเพื่อลดความซ้ำซ้อนของกรปฏิบัติงาน และผลักดันให้เกิดการ ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบุคลากรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการ นำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ให้กลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่เป็นไปใน ทิศทางที่ดีขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับได้รับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายใน การใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรสายวิชาการ โดยอาจดำเนินการใน ลักษณะดังต่อไปนี้

(1) บุคลากรสายบริหาร อาจดำเนินการโดยให้รองอธิการบดีที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้อธิบายชี้แจงผู้บริหาร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและ ทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบ เมื่อบุคลากรสายบริหารเปิดใจยอมรับที่จะใช้งานแล้วจะก่อให้เกิด แรงจูงใจให้กับบุคลากรสายอื่นๆ ปฏิบัติตาม

(2) บุคลากรสายวิชาการ อาจดำเนินการโดยให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ บริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์เป็นผู้นำเสนอการใช้งานระบบที่เอื้อต่อสายงานวิชาการ เพื่อเป็นการกระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสายวิชาการมีความสนใจที่จะเข้าใช้งานระบบมากขึ้น

(3) บุคลากรสายสนับสนุน อาจดำเนินการโดยให้ผู้ดูแลระบบเป็นผู้นำเสนอการใ้ งานระบบและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ความรวดเร็วในการ จัดส่งและสืบค้นเอกสารผ่านระบบ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยให้บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะเข้าใช้งานระบบ เพิ่มขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ที่เพียงพอและเหมาะสมในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นความรู้พื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและลักษณะงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรับผิดชอบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ ใช้มากน้อยเพียงใด ซึ่งประเด็นดังกล่าวจะช่วยให้สามารถเปรียบเทียบพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และช่วยบ่งชี้ถึงความแตกต่างของบุคลากรทั้ง 2 สายงาน ระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสายงานอื่นได้อย่างชัดเจน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้การอภิปรายผลและการให้ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในบริบทต่างๆ มากยิ่งขึ้น