

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณ  
อิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ  
The Factors Affecting Performance Efficiency in Electronic Office  
System of Public Higher Education Institute

มาริดา ชิมโย<sup>1</sup> พรรฐมาศ พสิษฐ์ภาคกุล<sup>2</sup>  
Marida Chinyo, Pattama Pasitpakakul

**บทคัดย่อ (Abstract)**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และ 3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที่ ค่าเอฟ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสหสัมพันธ์เชิงถดถอย ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาของรัฐยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทศนคติ ความตั้งใจ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่าย สามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จำนวนวันการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ที่เคยได้รับการอบรมกับผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .799

**คำสำคัญ (Keyword):** งานสารบรรณ; ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; ประสิทธิภาพ

Received: 2022-02-23 Revised: 2022-05-24 Accepted: 2022-06-03

<sup>1</sup> คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Corresponding Author e-mail: marida\_k@rmutt.ac.th

<sup>2</sup> คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. e-mail: pattama@rmutt.ac.th

## Abstract

The purposes of this research were to 1. study work Performance and technology acceptance of the electronic office system of Public Higher Education Institute 2. examine factors affecting the efficiency performance of the electronic office system of Public Higher Education Institute and 3. explore problems, difficulty, and suggestions of the electronic office system. A sample of 400 cases selected from a staff who used an electronic office system. Use questionnaires to collect information. The data analyzed by using statistics of percentage, mean, and standard deviation. Test the hypothesis with t-value, f-value, the Pearson correlation coefficient, and regression correlation. The results showed that the staff accepted to use as a whole at a high level such as attitude, intention, benefit perception, and the ease of perception. Ability to use the electronic office system in their operations with efficiency at a high level. The hypothesis test found that the duration of use affects the acceptance of use and effectiveness in performing different tasks. Trained and untrained persons had a different effect on performance at the .05 level. The multiple regression analysis to find the variables that can predict the effectiveness of the operation found that the acceptance factor affects the effectiveness of the electronic office system with a regression coefficient of .799.

**Keywords:** Correspondence Work; Electronic Office System; Effectiveness

## บทนำ (Introduction)

ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การพิมพ์และการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหา ติดตาม สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2553) ซึ่งระบบสารบรรณแบบเดิม มีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ และเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในหลายหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานราชการได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการจัดการเอกสารเพิ่มมากขึ้น เรียกว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ซึ่งเป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในทุกสถานที่ ทุกเวลา ทั้งนี้ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะเกิดประสิทธิภาพได้สูงสุด คือ บุคลากรภายในองค์กรต้องให้ความร่วมมือร่วมใจ ยอมรับ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (กนิษฐา สุวรรณสินธุ์, 2558)

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งผู้บริหาร สายวิชาการ และสายสนับสนุน โดยเฉพาะในเรื่องของระบบการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office). มาใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งหนังสือ การติดตามสถานะงาน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเป็นการประหยัดทรัพยากร อย่างไรก็ตาม การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละคนไม่เท่ากัน บางคนไม่ยอมใช้งานเทคโนโลยี บางคนเห็นว่าระบบสารสนเทศมาทดแทนการทำงานด้วยมือไม่สมบูรณ์ ไม่มีความพร้อมของการนำระบบมาใช้ เกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน ไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ทันที การเห็นว่าระบบการใช้งานยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยี จึงทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งาน และรู้สึกถึงการไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและยังไม่ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ (ศศิจันทร์ ปัญจทวี, 2560) ซึ่งจะเห็นได้ว่าถ้ามีการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร จากงานวิจัยของ เสาวนีย์ มหาชัย, ชาคริต สุกอสิริยาภรณ์ และแก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ (2552) พบว่าทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้งบุคลากรให้ความสำคัญกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีเห็นว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ปฏิบัติงานต้องช่วยให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ส่วนด้านความคาดหวังในความพยายาม คือเทคโนโลยีที่นำมาใช้ต้องมีความง่ายต่อการใช้งาน เรียนรู้ได้ง่าย เพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และบุคลากรให้ความสำคัญกับด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี โดยเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นมีผลดีต่อการปฏิบัติงานและต่อตัวเอง ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้นำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงาน ดังแสดงให้เห็นได้จากสถิติการใช้งานที่มีการประมวลผลและบันทึกสถิติการใช้งานจากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ข้อมูลปีพ.ศ. 2562 พบว่าสถิติจำนวนเอกสารส่ง รวมทั้งหมด 42,420 เรื่อง เอกสารรับ จำนวนทั้งหมด 83,388 เรื่อง ปีพ.ศ. 2563 พบว่าสถิติจำนวนเอกสารส่ง รวมทั้งหมด 45,338 เรื่อง เอกสารรับ จำนวนทั้งหมด 89,500 เรื่อง จะเห็นว่าการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น แต่ทั้งนี้ ก็ยังไม่เกิดประสิทธิผลในการทำงานตามที่คาดหวังไว้เท่าที่ควร และยังประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น การไม่ได้สแกนไฟล์แนบเอกสาร การส่งเอกสารผิดหน่วยงาน รับส่งหนังสือที่เนื้อหาไม่ตรงกับชื่อเรื่อง รับส่งเนื้อเรื่องที่หนังสือไม่ครบถ้วน การส่งหนังสือซ้ำทั้งในระบบและต้นฉบับ การบันทึกเอกสารเข้าระบบผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ระบบล่ม หรือทำงานไม่ปกติก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ล่าช้า บุคลากร

บางส่วนไม่ยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หรือบางส่วนไม่มีการทำงานที่ต้องใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้การใช้งานไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสารสนเทศด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงปัญหา อุปสรรคต่างๆ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารเอกสารและระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานสารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

### วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้งสิ้น 2,158 คน เป็นหน่วยงานที่สังกัดคณะ 11 คณะ 1 วิทยาลัย กองและสำนักงาน จำนวน 19 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 31 หน่วยงาน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 725-729) จะได้กลุ่มตัวอย่าง 399 คน และเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลด้วยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ หรือแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling)

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความถี่ในการใช้ระบบสาร

บรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ครึ่ง/สัปดาห์) วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การได้รับคำแนะนำวิธีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งที่ได้รับคำแนะนำวิธีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยแบบสอบถามทั้งหมด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) ตอนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยเกณฑ์สัมประสิทธิ์อัลฟา มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 ขึ้นไป ซึ่งการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผลของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.952 ถือว่ายอมรับได้ สามารถเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ข้างต้นและนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะตัวอย่างเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร และข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าที (Independent Sample: t-test) ค่าเอฟ (One-way Analysis Of Variance: F-test) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ค่าสหสัมพันธ์เชิงถดถอย (Multiple Regression)

4.3 สำหรับข้อคำถามแบบปลายเปิด ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาโดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็น

## ผลการวิจัย (Research Results)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจากการวิจัยนี้ 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.3 เป็นบุคลากรสายพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 325 คน คิด

เป็นร้อยละ 81.3 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 มีวัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเอกสาร-รับเอกสาร จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ไม่เคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 เคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งใดมากที่สุด ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ/หน่วยงาน จำนวน 119 คิดเป็นร้อยละ 29.8

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทศบุคคลที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และการรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ เป็นเครื่องมือที่ช่วยการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมา ท่านพบว่าการทำงานที่ท่านได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสารจะช่วยให้คุณมีประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้นน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่ไม่ได้ใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และท่านสามารถตรวจสอบเส้นทางการส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากขึ้นน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1** พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มีสมมติฐานย่อย 4 ข้อ ได้แก่

สมมติฐาน 1.1 จำนวนวันที่ใช้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน 1.2 จำแนกตามวัตถุประสงค์ใช้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.3 จำแนกตามในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาใช้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐาน 1.4 จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ใช้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีสมมติฐานย่อย 2 ข้อ ได้แก่

สมมติฐาน 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าปัจจัยการยอมรับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับสูง ( $r = .741$ ) เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยการยอมรับที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับสูง ( $r = .707$ ) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .683$ ) ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .698$ ) ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .691$ ) การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผล ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .741$ ) ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2
X1 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	1					
X2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.836**	1				
X3 ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.856**	.812**	1			
X4 ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.830**	.793**	.922**	1		
Y1 การยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	.951**	.924**	.947**	.926**	1	
Y2 ประสิทธิภาพต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	.707**	.683**	.698**	.691**	.741*	1

\* $p < .05$

สมมติฐาน 2.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ความสัมพันธ์และอำนาจการทำนายของปัจจัยการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายทัศนคติ ความตั้งใจ มาทำนายประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 120.301, p < .05$ ) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 54.90 ( $R = .741, R^2 = .549$ ) จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ปัจจัยการยอมรับส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในภาพรวมเท่ากับ .799 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย คือ การรับรู้ประโยชน์ ( $Beta = .276$ ) และการรับรู้ความง่าย ( $Beta = .202$ ) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคือทัศนคติ ( $Beta = -.078$ ) และความตั้งใจ ( $Beta = .046$ ) ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างระดับปัจจัยการยอมรับที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์				
	B	S.E.	$\beta$	t	P
(Constant)	.317	.159		1.987	.048*
X1 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	.312	.084	.276	3.707	.000*
X2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	.234	.076	.202	3.065	.002*
X3 ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	-.083	.135	-.078	-.617	.538
X4 ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	.045	.100	.046	.452	.651
Y1 การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	.937	.253	.799	3.707	.000*

\* $R = .741$   $R^2 = .549$ , Std. Error of the Estimate = .608  $F = 120.301$ ,  $P = 0.000$

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ายากให้มีการจัดอบรมการใช้งาน จำนวน 19 คน ร้อยละ 95.00 รองลงมา การจัดรูปแบบ เอกสาร จัดหน้า ยังไม่สวยงามอยากให้พัฒนาให้รูปแบบเหมือนหนังสือราชการกระดาษ ดีและมีประโยชน์ต่อผู้บริหาร จำนวน 18 คนเท่านั้น ร้อยละ 90.00 อยากให้ทุกคนใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างเต็มระบบและมีประสิทธิภาพ เพราะขณะนี้ผู้ใช้และไม่ใช้ทำให้ทำงานทั้ง 2 อย่าง คือ คนที่ใช้ก็ไม่ต้องปรีนเอกสารให้ ส่วนคนไม่ใช้ต้องปรีนเอกสารให้ และเห็นควรใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป จำนวน 17 คน เท่านั้น ร้อยละ 85.00

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” มีประเด็นที่น่าสนใจสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านทัศนคติ รองลงมา คือความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่มีประโยชน์ ทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การนำมาใช้ย่อมง่ายและดีกว่ารูปแบบเดิม เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนต้องใช้เป็น และยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งเป็นแนวทางของมหาวิทยาลัยที่ให้ปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้ใช้งานร่วมกันสู่การติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น รวมทั้งลดการใช้ทรัพยากร และลดขั้นตอน ซึ่งทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ตั้งใจที่จะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ทินหม่วย (2562) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีทัศนคติต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้นมาก การเข้าสู่ระบบ ทำให้การออกเลขหนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่งเหมือนที่เคยปฏิบัติก่อนที่จะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย งานวิจัยของมานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) ที่พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีมีทัศนคติ และความตั้งใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถช่วยลดงบประมาณในสำนักงานได้ ความพร้อมโดยรวมของบุคลากรมีความพร้อมในระดับมาก และงานวิจัยของธัญวรัตน์ กระจ่าง (2557) ที่พบว่าบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวรมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก เพราะเห็นว่าสามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ

2. ผลการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เป็นเครื่องมือที่ช่วยการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสารจะช่วยให้คุณมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับการที่ไม่ได้ใช้ระบบ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการที่บุคลากรได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนรูปแบบเดิม ทำให้มีการรับส่งเอกสารได้รวดเร็ว และมากขึ้น ค้นหาเอกสารผ่านระบบได้ง่าย สามารถตรวจสอบเส้นทาง และสถานะเอกสารว่าไปยังผู้รับได้สำเร็จหรือไม่ โดยไม่ต้องโทรสอบถาม หรือเดินทางไปตามหาเอกสารที่ส่งไปด้วยตนเอง ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานทั้งในด้านการลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดการใช้ทรัพยากร จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559) ที่พบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานมีความสามารถในการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือ ได้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลพีในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ และง่ายต่อการใช้งาน และงานวิจัยของวิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง (2555) ที่พบว่าด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษา และด้านบริหารจัดการส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอยู่ในระดับมาก

3. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พบว่าพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) แตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวันหรือบ่อยครั้ง จะมีทักษะและความชำนาญในการใช้ สามารถแก้ปัญหาและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง มีความรู้ที่ได้รับจากการอบรมการใช้ จึงทำให้ใช้งานระบบได้ดีกว่าผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาลินี สมบัติแก้ว (2556) ที่พบว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้องงานวิจัยของธัญวรัตน์ กระจ่าง (2557) ที่พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานมี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้า e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยวันละ 2 ครั้ง ๆ ละ 10-30 นาที และงานวิจัยของวิษณุพงศ์ พรหมยะ (2558) ที่พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ความเข้าใจต่อการใช้งานระบบโดยรวมในระดับมาก จึงทำให้เกิดปัญหาการใช้ระบบในระดับปานกลาง อีกทั้งผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานควรให้การสนับสนุนการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการเปิดเข้าใช้งานและการเขียนหนังสือตอบกลับ รวมทั้งในการเข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง

4. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ปัจจัยการยอมรับส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .799 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989) ที่กล่าวว่า การรับรู้ว่าจะระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานสารบรรณ สามารถช่วยลดเวลาในการเดินทางรับส่งเอกสาร ทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมาก สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บ ใช้งานง่าย มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ และได้รับการอบรมการใช้งาน จึงเกิดทัศนคติที่ดี มีความพร้อมและตั้งใจที่จะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังที่มานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) เสนอแนะว่าควรส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาระบบให้มีความคล่องตัวในการใช้งานเพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูดีกรณ สาร์คำ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หากหน่วยงานมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการใช้งานระบบฯ และบุคลากรได้รับการฝึกอบรมการใช้งานอย่างต่อเนื่องแล้วนั้น ผู้ใช้งานจะมีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมการใช้ ทำให้ความตั้งใจที่จะแสดงนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยการยอมรับที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย คือ การรับรู้ประโยชน์ ( $Beta = .276$ ) และการรับรู้ความง่าย ( $Beta = .202$ ) ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเอกสาร มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกและรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการรับ-ส่งเอกสาร การค้นหา และการติดตามเอกสาร ที่สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเรียกดูเอกสารผ่านคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ตได้ทันที สะดวก ง่ายต่อการใช้งาน และตรวจสอบงานจากทุกฝ่ายได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น บุคลากรจึงเกิดการยอมรับการใช้งาน เพราะเห็นว่ามีประโยชน์และใช้งานง่าย เมื่อนำมาใช้จะช่วยให้งานเกิดประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ และนิตนา ฐานิตธกร (2559) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้ เช่นเดียวกับคำกล่าวของ Camarero, Antón & Rodríguez (2013) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการอธิบายถึงการยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ของบุคคล ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559) ที่พบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานมีความสามารถในการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือ ได้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลในการค้นหา กระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือ การลงนามเกษียณหนังสือ การร่างบันทึกข้อความ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ การออกแบบในส่วนของการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้ มีกราฟิกที่สวยงามเรียบง่าย เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของคณิงศรี นิลดี และธนดล ภูสีฤทธิ์ (2561) พบว่าผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่เห็นว่าระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่พัฒนาขึ้นใช้งานง่าย สะดวก ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน สามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ เรียกดูข้อมูล และแสดงผลรายงานได้ถูกต้อง โหลดข้อมูลได้รวดเร็ว นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและงบประมาณของหน่วยงาน

ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน โดยมีความสัมพันธ์ติดลบ คือ ทักษะคน (Beta = -.078) และความตั้งใจ (Beta = .046) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผล อีกทั้งเป็นนโยบายและการสนับสนุนจากหน่วยงานให้ทุกหน่วยงานใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่ได้เป็นความตั้งใจตั้งแต่เริ่มแรก แต่เมื่อต้องใช้จึงมีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของระบบ หากทักษะที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าคุณประโยชน์และสามารถใช้งานได้ง่าย ผู้ใช้จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยีนั้นด้วยเนื่องจากเห็นว่าการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการปฏิบัติงานและบริหารงานนั้นย่อมต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรควบคู่กันไป เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (วิโรจน์ เนิยมแสง และชมภูษ หุ่นาค, 2561) แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน เช่น มีขั้นตอนยุ่งยาก เข้าใช้ระบบไม่ได้เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ไม้มีความชำนาญด้านเทคโนโลยี ก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี และไม่ตั้งใจที่จะใช้งานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรอนงค์ ค่ายอง (2554) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในด้านทัศนคติอยู่ระดับปานกลาง เนื่องจากยังพบปัญหาในการใช้งาน ทำให้บุคลากรไม่ต้องการใช้ระบบอย่างจริงจัง ประสิทธิภาพการทำงานจะลดลง และขัดแย้งกับงานวิจัยของทัศนีย์ ทินหม่วย (2562) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านระบบงานสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย

## ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผลการศึกษาที่พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างไรก็ตามการให้ข้อมูลข่าวสารกับบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากว่าอัตราการเข้าและออกมีสัดส่วนค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้ดูแลระบบควรปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง และให้คำแนะนำการใช้งานเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2. ผลการศึกษาที่พบว่า บุคลากรมีการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่มีประโยชน์ และใช้งานง่าย ช่วยทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานควรให้มีการปรับปรุงระบบการใช้งานให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อน รวมไปถึงความรวดเร็วในการใช้งานในเรื่องของการสืบค้นและบันทึกข้อมูล และควรปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น โดยเฉพาะความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ควรปรับปรุงเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ

เอกสาร ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน จึงควรมีการออกแบบการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถใช้งานแบบแอปพลิเคชันมือถือได้ และควรปรับระบบให้เป็นระบบที่สามารถเข้าใช้เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

3. ผลการศึกษาที่พบว่า ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นั้น ดังนั้น หน่วยงานควรที่จะส่งเสริมสนับสนุน กำหนดนโยบายการนำเทคโนโลยีเข้าไปใช้งานควรคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีเข้าไปใช้งาน สามารถพัฒนาระบบใหม่ที่เข้าไปรองรับระบบเดิมได้ ออกแบบระบบให้ใช้งานได้ง่ายและคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับต่อประสิทธิภาพจากการใช้เทคโนโลยี การรับรู้ว่ามีประโยชน์ผู้ใช้งานที่รับรู้ว่ามีประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทัศนคติต่อการใช้งานเมื่อผู้ใช้งานเทคโนโลยีรับรู้ถึงความง่ายในการใช้และประโยชน์ที่ได้รับ ผู้ใช้จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี และยิ่งส่งผลบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจ

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะทาง พบว่า บุคลากรต้องการให้มีการจัดอบรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างเป็นมาตรฐานร่วมกัน และมีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์ผล แล้วนำไปพัฒนาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพให้มากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

#### เอกสารอ้างอิง (References)

- กนิษฐา สุวรรณสินธุ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์. ของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสังกัดส่วนกลาง. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ และนิตนา ฐานิตชนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค ทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- คณิศรี นิลดี และชนตล ภูสีฤทธิ์. (2561). การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 12(1), 292-307.

- จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. *อินฟอร์เมชัน*. 23(1), 23-38.
- ฐิติภรณ์ เสาร์คำ. (2558). *ระดับการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทัศนีย์ ทินหม่วย. (2562). *การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. (รายงานการวิจัย) มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธัญวรัตน์ กระจ่าง. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา*. 2(2), 37-45.
- มานิตย์ กุศลคุ้ม. (2562). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. 13(2), 173-183.
- วิโรจน์ เนียมแสง และชมภูษ หนูนาค. (2561). ประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. 6(3), 54-69.
- วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- วิชญพงศ์ พรหมยะ. (2558). *ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้*. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สาลินี สมบัติแก้ว. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เสาวนีย์ มหาชัย, ชาคริต สุกุลอิสริยาภรณ์ และ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์. (2561). *การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา*. สืบค้น 8 กุมภาพันธ์ 2564, จาก [http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-7\\_1565850146.pdf](http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-7_1565850146.pdf)

- อรอนงค์ คำยอง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Camarero, C., Antón, C., & Rodríguez, J. (2013). Technological and ethical antecedents of e-book piracy and price acceptance. *Journal of the Electronic Library*. 32(4), 542–566.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*. 35(8), 982–1003.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.