



Efficiency of Using Electronic Document System (MSU-EDS) of Administrative Assistant in Mahasarakham University

Sudarat Yothawong

College of Politics and Governance Mahasarakham University, Thailand

E-mail: Sudarat.y@msu.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-9326-5627>

Received 25/10/2023

Revised 27/10/2023

Accepted 30/10/2023

Abstract

Background and Aims: The correspondence system is a system related to document management. It is an important factor in organizational development in organizing document management regulations within the department. So that searching and tracking can be done easily and quickly, which the traditional document system There are complicated steps. Including redundancy of work in many steps. Resulting in delays and waste of resources and budget. This research has the objective of studying (1) To study the efficiency of using the electronic document system (MSU-EDS) of administrative staff within Maha Sarakham University. (2) To propose guidelines for increasing efficiency in using the electronic document system (MSU-EDS) of administrative staff and personnel within Maha Sarakham University.

Methodology: The population and sample used for the study are Personnel performing administrative duties under the faculties and departments of Maha Sarakham University, totaling 72 people, using a specific selection method. This research is a survey research. The researcher conducted a reliability test. The questionnaires were to a sample of 30 people to check reliability by analyzing the Cronbach's Alpha analysis test, which was equal to 0.849 before using the questionnaires to survey the actual sample population. Tools used to distribute in this research It is a questionnaire and a rating scale divided into 5 levels.

Results: the results are reported using descriptive statistics and the results are displayed in the form of percentages divided into 5 sections. The research found that the majority of administrative staff are female. Most are 21-30 years old and have an education level. Most are bachelor's degrees. Working status: Most are university staff Most working periods range from 4-6 years. Agencies affiliated with Most of them have 1 person per group and there are only three departments with 2 personnel per department. The frequency of use in the EDS system is every





day from 8:30 A.M. to 10:00 A.M. for use. The main job is to receive books. Notification of export documents and upload documents into the system. The administrative worker will periodically activate the EDS during work. Because other tasks need to be done simultaneously. Therefore, there is no clear time limit. To enable Codes to be carefully preserved by administrative workers. Including support and assistance for both new and old personnel to have the convenience of obtaining EDS codes for continued use. Keep up to date with the news situation by giving advice, and guidance on various steps, including training how to use them for personnel in the agency. It also encourages personnel in the agency to use documents through the EDS system as the main channel. Likewise, operators also use the EDS system in their work regularly.

Conclusion: The research concludes that most administrative employees are women, aged 21-30 years, with bachelor's degrees. and have 4-6 years of experience. EDS systems are used on a daily basis for specific tasks. The focus is on maintaining code and support personnel. These findings highlight the system's important role as the primary channel for document use by both administrative and agency staff.

Keywords: Electronic Document system; EDS system; Administrative Assistant



ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สุดารัตน์ โยธาวงศ์

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร และเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรในการจัดระบบระเบียบการจัดการเอกสารภายในหน่วยงาน เพื่อให้การค้นหา ติดตาม สามารถทำได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ซึ่งระบบสารบรรณแบบเดิม มีขั้นตอนที่ซับซ้อน รวมไปถึงข้อจำกัดในการปฏิบัติงานในหลายขั้นตอน ส่งผลให้เกิดความล่าช้า และสิ้นเปลืองทรัพยากร งบประมาณ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MSU-EDS) ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2) เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MSU-EDS) ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ระเบียบวิธีการวิจัย: ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ธุรการ ในสังกัดคณะหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 72 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวล หาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.849 ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้สำรวจกับประชากรกลุ่มตัวอย่างจริง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และแสดงผลในรูปแบบของร้อยละ (Percentage) โดยแบ่งเป็น 5 ตอน

ผลวิจัย: เจ้าหน้าที่ธุรการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุส่วนใหญ่ 21-30 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี สถานภาพการทำงาน ส่วนใหญ่ คือพนักงานมหาวิทยาลัย อายุการทำงาน ส่วนใหญ่ ระหว่าง 4-6 ปี หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่มีจำนวนคณะละ 1 คน และมีคณะหน่วยงานเพียงสามหน่วยงานที่มีบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานละ 2 คน มีความถี่ในการใช้งานในระบบ EDS ทุกวัน ในช่วงเวลา 08.30-10.00 น. โดยวัตถุประสงค์การใช้งานหลักก็เพื่อลงรับหนังสือ แจ้งเวียนหนังสือส่งออก และอัปโหลดเอกสารลงระบบ โดยผู้ปฏิบัติงานธุรการจะเปิดใช้งาน EDS ในระหว่างทำงานอยู่เป็นระยะๆ เนื่องจากมีงานด้านอื่นๆที่ต้องทำควบคู่ไปด้วย จึงไม่มีการกำหนดเวลาที่ชัดเจน ในการเปิดใช้งาน ผู้ปฏิบัติงานธุรการมีการเก็บรักษารหัสไว้อย่างดี รวมถึงสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากรทั้งใหม่และเก่าให้ได้รับความสะดวกในการได้มาซึ่งรหัส EDS เพื่อการใช้งานที่ต่อเนื่อง ทันต่อสถานการณ์ข่าวสาร โดยการแนะนำ ชี้แนะ ขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งฝึกอบรมวิธีใช้งานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งยังสนับสนุน

ให้บุคลากรในหน่วยงานใช้งานเอกสารผ่านระบบ EDS เป็นช่องทางหลัก เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็ใช้ระบบ EDS ในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ

สรุปผล: การวิจัยสรุปได้ว่าพนักงานธุรการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุ 21-30 ปี วุฒิปริญญาตรี และมีประสบการณ์ 4-6 ปี ระบบ EDS มีการใช้งานเป็นประจำทุกวันสำหรับงานเฉพาะ โดยมุ่งเน้นที่การรักษารหัสและบุคลากรสนับสนุน ข้อค้นพบนี้เน้นย้ำถึงบทบาทสำคัญของระบบในฐานะช่องทางหลักในการใช้เอกสารของทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

คำสำคัญ : ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; ระบบ EDS; เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ;

บทนำ

ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร และเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรในการจัดระบบระเบียบการจัดการเอกสารภายในหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับ – ส่งเอกสาร หนังสือราชการ การจัดเก็บรักษา การยืมและการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหา ติดตาม สามารถทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งระบบสารบรรณแบบเดิม มีขั้นตอนที่ซับซ้อน รวมไปถึงซับซ้อนในการปฏิบัติงานในหลายขั้นตอน ส่งผลให้เกิดความล่าช้า และสิ้นเปลืองทรัพยากร งบประมาณ ในแต่ละปีเป็นจำนวนมหาศาล อาทิ ทรัพยากรกระดาษ หมึกพิมพ์ ฯลฯ รวมไปถึงทรัพยากรบุคคล ในด้านแรงกาย แรงใจ และเวลา ของผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวในการทำงานเป็นอย่างมากในแต่ละวัน ทั้งนี้ยังต้องจัดหาพื้นที่เพื่อใช้สำหรับจัดเก็บเอกสารเหล่านั้นในแต่ละปีอีกด้วย จากปัญหาดังที่กล่าวข้างต้นนั้น ประกอบกับกับปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ตระหนักถึงปัญหาความสำคัญ และความจำเป็นดังกล่าว จึงได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ที่เรียกว่า Electronic Document system หรือที่เรียกติดปากกันว่า ระบบ EDS นั้นเอง โดยวัตถุประสงค์หลัก ก็เพื่อนำมาใช้ ในการบริหารจัดการเอกสาร ต่างๆ เพื่อลดปัญหาข้างต้นที่เกิดขึ้นให้หมดไป หรือเบาบางลง ซึ่งมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ออกประกาศ เรื่องการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (MSU-EDS) สำหรับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ธุรการ และบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ประกาศ ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555) เพื่อนำมาใช้กับงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารเป็นหลัก แทนการใช้งานแบบเดิม และเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น รวมถึงทำให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานสารบรรณ มีการพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานให้มีความรวดเร็วต่อเนื่อง แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่สามารถให้บริการสืบค้น หรือติดตามเอกสาร และที่สำคัญ สามารถลดการใช้ทรัพยากรในด้านต่างๆที่กล่าวมาข้างต้นได้เป็นจำนวนมาก รวมถึงลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสารจากระบบแบบเดิม และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคามนั้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการของแต่ละคณะ หน่วยงาน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบ EDS โดยตรง จึงมีความสำคัญ

เป็นอย่างมากที่ต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เพื่อที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด และยังเป็นเสมือนพี่เลี้ยง ที่จะถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตนเอง ในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ หรือสายสนับสนุน ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาพฤติกรรม และประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ EDS ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการสำรวจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบ เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยที่ได้ มาเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ให้มีทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MSU-EDS) ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 2.เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (MSU-EDS) ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการใช้นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคามนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจนการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ดังนี้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการ สนับสนุนการบริหารจัดการขององค์กร สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ที่มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ และความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสารบรรณ และกำหนดระเบียบ เพิ่มเติม (ฉบับที่2) ประกาศใช้ เมื่อวันที่21มิถุนายน2548 (ราชกิจจานุเบกษา,2548) ในเรื่องของ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ โดยให้เพิ่มนิยามคำว่า อิเล็กทรอนิกส์ว่าและกำหนดระเบียบดังกล่าวโดยได้มีการให้ ความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และกล่าวถึงกระบวนการทำงานของระบบ (ปริศนา มัชฌิมา และคณะ,2555)

ราชกิจจานุเบกษา (2548) (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2548 สมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้ เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่ง สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางการใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้ เป็น

การดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ โดยให้นิยามคำว่าอิเล็กทรอนิกส์” และ คำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

อิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่น ๆ ในลักษณะคล้ายกัน และให้ความหมายรวมถึงการประยุกต์ใช้ วิธีการทางแสง วิธีการทาง แม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสาร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ (นฤทธิ มัยรัตน์, 2549, อ้างถึงในปริศนา มัชฌิมา และคณะ, 2555)

สรุปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ 2 (ฉบับที่) พ.ศ. 2548 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หมายถึง การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้เทคโนโลยี หรือที่เรียกกันว่าการประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่น ๆ ในลักษณะคล้ายกัน รวมถึงการประยุกต์ใช้ วิธีการทางแสง วิธีการทาง แม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ มาเป็นสื่อ นำ เพื่อลดขั้นตอนการแจกจ่ายหนังสือราชการใน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ ข้อมูลเหล่านี้ร่วมกันได้ ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคลเช่น ระบบการลา ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรืออื่นๆโดยในต่างประเทศมีการใช้ระบบ e-Office กันมากยิ่งขึ้น สามารถทำงานที่ไหน เวลาใดก็ได้ขอให้มียระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบ แต่ในเมืองไทยต้องค่อยๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีกหลายอย่างและปัจจุบันหลายองค์กร กำลังพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้เป็น ระบบอัตโนมัติมากขึ้น (เดชา สุพรรณทอง, 2548 อ้างถึงใน ปริศนา มัชฌิมา และคณะ, 2555)

สำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) (2556) ได้ให้ความหมายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ไว้ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) คือ ระบบให้บริการรับส่ง หนังสือ จัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อ สั่งการและลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ที่มีการลงนาม รับทราบ ผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการใช้งานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆ กัน ให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบ G-Cloud การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application ซึ่งฟังก์ชันของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้อง ตามข้อ ๖ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล

ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สร้างความสะดวกในการจัดเก็บค้นหาเอกสาร ลดการใช้กระดาษ ได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยที่หน่วยงานภาครัฐสามารถลดภาระในการจัดหาเครื่องแม่ข่ายสำหรับติดตั้ง รวมไปถึงลดต้นทุนในการบำรุงรักษาระบบ

กนกวรรณ มาป๋อง (2566) ได้ให้ความหมายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า เป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ รับและส่งหนังสือ ระหว่างหน่วยงานภายในระบบ โดยการส่งหนังสือแต่ละครั้ง จะประกอบด้วย เลขที่หนังสือ, เรื่อง, ชั้นความเร็ว, ชั้นความลับ, หน่วยงานเจ้าของเรื่อง, รายละเอียด และ เอกสารไฟล์แนบ ซึ่งผ่านการสแกนอยู่ในรูปของไฟล์ เพื่อส่งให้หน่วยงานผู้รับปลายทาง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถค้นหาหนังสือ ข้อความ เลขที่หนังสือ หรือ ชื่อไฟล์แนบได้ ทำให้ผู้ใช้งานสะดวกรวดเร็วในการสืบค้น อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบที่มา ของเอกสารได้ง่าย และรวดเร็ว ซึ่งระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะประกอบด้วย ทะเบียนหนังสือรับ, ทะเบียนหนังสือส่ง, ประวัติการ รับ-ส่ง หนังสือ, สรุปการ รับ-ส่ง หนังสือ, คู่มือ การใช้งาน / การเก็บเอกสาร, คู่มือสารบรรณ ฉบับย่อ / ฉบับเต็ม, รวมหนังสือหน่วยงานภายใน, กระดานข้อความ, โปรแกรมแจ้งเตือน (ContentAlert Application) , ระบบแชร์ไฟล์เอกสาร ซึ่งกระบวนการรับหนังสือ ส่งหนังสือ สามารถคัดแยกเก็บเป็นหมวดหนังสือ ใส่สีประจำหมวดได้ สุดท้ายจะจบลงด้วยการกำหนดเวลาในการเก็บหนังสือ (1-25 ปี) เมื่อมีการกำหนดเวลาการเก็บหนังสือ ระบบทำการคัดแยกหนังสือ เพื่อเตรียมเข้าสู่กระบวนการทำลายหนังสือตามอายุการเก็บหนังสือแต่ละฉบับ (<http://jobper.com/saraban/login.php>)

คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2547) (อ้างถึงใน ปริศนา มัชฌิมา และคณะ, 2555) ให้ความหมายของระบบสำนักงาน อิเล็กทรอนิกส์ e-Office รวมถึงระบบข้อมูลสำนักงานอัตโนมัติว่าเป็นระบบที่มีจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ระบบเช่นนี้ เป็นการนำเครื่องมือเครื่องใช้หลายๆ อย่างมารวมเข้าด้วยกันเพื่อให้ใช้งานร่วมกันได้ และสามารถเก็บรักษาเอกสาร และนำส่งเอกสารได้ตรงตามความต้องการ

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา (2557) (อ้างถึงใน สารภี สหะวิริยะ, 2562) ให้ความหมายระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงโปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน พัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับการลดการใช้งานกระดาษภายในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่าง บุคลากรและหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ทั้งยังช่วยในการสร้างระเบียบในการจัดการ เอกสาร ข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาข้อมูล ย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง

กล่าวโดยสรุป ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในสำนักงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สร้างความสะดวกในการจัดเก็บ ค้นหาเอกสาร ลดการใช้กระดาษ ได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยผู้ใช้งานมีความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้น อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบที่มา ของเอกสารได้ง่าย และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพียงแค่มือสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ขจรศักดิ์ เพ็ชรรัตน์ (2554 : ม.ป.ป) (อ้างถึงในวิโรจน์ ยิ้มขลิบและคณะ:2555) “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” เป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่สำนักงานต่าง ๆ นิยมนำมาใช้ในการบริหารจัดการเอกสารในปัจจุบัน ซึ่งตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ได้นิยามความหมายของระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเอกสารบางหน่วยงานอาจจะเรียกว่า ระบบ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e - office) หรือ สำนักงานอัตโนมัติ (OA = Office Automation) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) ของแต่ละหน่วยงานนั้น ๆ

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้สรุปไว้ว่าประสิทธิภาพหมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการ และตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนิน กิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่าโดย อาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับ ด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงด้านการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย ถูกต้องรวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจขององค์กร

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้สรุปว่าปัจจัยที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในหลายด้าน และในหลายๆ ระดับในการทำงานซึ่งมีอยู่หลายประการเช่น การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ความยุติธรรมในการทำงาน การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง มีความน่าเชื่อถือสมรรถภาพในการทำงานการกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอน และการให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ทำงานได้ตามเป้าหมาย

สมใจ ลักษณะ (2549) (อ้างถึงในมาลินี นกศิริ,2559) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ว่า กิจกรรมการทำงานอย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลัง และทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด และได้จำแนกประสิทธิภาพ ออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) ประสิทธิภาพส่วนบุคคล 2) ประสิทธิภาพขององค์กร ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรค และความขัดแย้ง น้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญ กำลังใจที่ดี มีความสุขในการทำงาน

จุริวัลย์ ภักดีวุฒิ (2550) (อ้างถึงในมาลินี นกศิริ (2559) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลดีที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม หรือการปฏิบัติงาน มีส่วนประกอบหลายส่วนหลักๆ คือควรพิจารณากระบวนการว่าก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้คือ 1.ความประหยัด (Economy) ในการทำกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นการประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) หรือประหยัดเวลา (Time) 2.ความรวดเร็ว (Speed) ทันตามกำหนดเวลาก็เป็นอีกตัวบ่งชี้ว่า เกิดประสิทธิภาพหรือไม่ เพราะหากการดำเนินงานก่อให้เกิดความประหยัดทรัพยากร แต่ไม่ทันตามกำหนดเวลาก็ไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพ 3.ความมีคุณภาพ (Quality) ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ ต้องมีการคัดสรรอย่างดี กระบวนการทำงาน /กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี จนกระทั่งได้ผลผลิต (Output) ที่ดี

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการดำเนินการใดใด โดยที่มีสิ่งมุ่งหวังคือผลสำเร็จหรือการได้ซึ่งคุณภาพและปริมาณที่จะต้องออกมาดีโดยการดำเนินการนั้น เป็นไปอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด แต่ได้ผลผลิตและผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ ใช้ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่ต่ำ ทั้งยังงานที่ได้นั้นยังคงไว้ซึ่งความมีมาตรฐาน

ปรีศนา มัชฌิมาและคณะ (2555) (อ้างถึงในชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา, 2557) ได้ทำการศึกษาวิจัย พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทุกวันในเวลา 8.01 น. และในช่วงเวลา 12.00 น. เพื่อติดตามงานเอกสาร ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การทำงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

รุ่งทิพย์ วุฒิกัมภีร์ (2555; ชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา, 2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปี ขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 5 ปี ขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1-2 ปี และมีประสบการณ์ในการเข้ารับ การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม 1 ครั้งต่อปี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ โดยภาพรวมและ รายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสาร และนำข้อมูลกลับมา ใช้ใหม่ ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน และด้านการประหยัดงบประมาณ เมื่อเปรียบเทียบระดับความเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อนำ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน มีความเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ในส่วนของตำแหน่ง และ ประสบการณ์ใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความเห็นต่อ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน กรณีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมแตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคปัญหาในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าอินเทอร์เน็ตล่าช้า และหลุดบ่อย โดยเฉพาะหน่วยงานส่วนภูมิภาค เพราะหน่วยงานกรมวิชาการเกษตร ส่วนใหญ่อยู่ นอกเมือง อยู่บนเชิงเขา และอยู่ในหุบเขา ถึงแม้กรมวิชาการเกษตร AirCard จะให้ทุกหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาระบบอินเทอร์เน็ต สัญญาณมีน้อยมากไม่

สามารถแก้ไข ยิงในช่วงฤดูฝน ใช้งานAir Card ไม่ได้เลยเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเนอร์ รุ่นเก่าไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอกับการใช้งาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ และคนงานจ้างเหมาเข้า-ออก จากงานบ่อย ๆ มาก และไม่เคยผ่านการฝึกอบรม ทำให้ไม่มีความเข้าใจการทำงานในระบบฯ รวมทั้งขาด ประสบการณ์และทักษะในการปฏิบัติงาน การอบรมปีละ 1 ครั้งไม่เพียงพอ บางหน่วยงาน ผู้ไปอบรมไม่ได้ทำ หน้าที่นี้ แต่ผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรงไม่ได้ไปอบรม ผู้บริหารยังไม่เข้าใจเจ้าหน้าที่ยังรับ-ส่งหนังสือในสมุดควบคู่ไปกับ ระบบฯ ทำให้เพิ่มขึ้นตอนการทำงาน ไฟฟ้าดับทำ ไม่ได้ เพราะไม่มีเครื่อง Servers สำรองไฟ แม้ย้ายอยู่ที่กรม วิชาการเกษตร ล่มบ่อยทำให้การส่งข้อมูลล่าช้า และสูญหายระหว่างการส่งข้อมูล ทำให้ต้องเสียเวลาส่งใหม่ ปัญหา ที่ตัวบุคคลไม่ยอมรับงานในระบบฯ นอกจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้าน-ส่งเอกสารในระบบรับโดยตรงแล้ว ผู้บริหาร ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และบุคคลอื่น ๆ ยังไม่เข้าถึงระบบ การเสนอหนังสือ จึงต้อง พิมพ์เอกสารจากระบบฯ ใส่แฟ้มเสนอเหมือนเดิม ทำให้ไม่ประหยัดกระดาษและหมึกพิมพ์ตามคาดหวังไว้

เดชา สุพรรณทอง (2548) ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ ระบบสาร บรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มีอยู่ด้วยกัน 9 องค์ประกอบ คือ (1) การ ลงทะเบียนหนังสือส่ง (2) การ ลงทะเบียนหนังสือรับ (3) การลงหมายเหตุและการกำหนดเอกสารแนบ (4) การประเมินผลการรับ-ส่ง (5) การ พัฒนาเครือข่าย (6) การกำหนดสิทธิ์เข้าใช้ระบบ (7) การบริหาร จัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (8) การรับ หนังสือใหม่ (9) การลงเลขที่หนังสือ ส่วนปัญหาของ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นตอน การปฏิบัติงาน การติดตั้งโปรแกรมและ อุปกรณ์ และประสิทธิผลของระบบงานสารบรรณ

กาญจนา หลุยเจริญ (2547) (อ้างถึงใน กุศลมาลย์ ประหา, 2557) ศึกษาและเปรียบเทียบประโยชน์จากการ นำระบบสำนักงาน อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานแผนภาษี กรมสรรพากร ผลการวิจัย พบว่า ประชากรที่ศึกษาเห็นประโยชน์จากการนำระบบมาใช้ ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ อยู่อันดับที่หนึ่ง รองลงมา ด้านหนังสือเวียน ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา และด้านติดตามงานตามลำดับ ในภาพรวมประโยชน์จากการนำ ระบบมาใช้อยู่ในระดับมาก โดยเห็นปัญหา ทางด้านระบบและด้านบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง งานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงาน และกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน เห็นประโยชน์และปัญหาจากการ นำระบบมาใช้แตกต่างกัน

ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย (2548) ศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและ ความ จงรักภักดีต่อองค์กร จากการวิจัยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกับความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ใน ระดับดีและมีความสัมพันธ์กันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของ พนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ในทิศทางเดียวกัน และมี ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้าน

การลาออกจากงานอยู่ในระดับ ปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานด้าน พฤติกรรมที่แสดงออก ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อ องค์กรด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้ ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในด้านการพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับดีและมีความสัมพันธ์กับความ จงรักภักดีต่อ องค์กรของพนักงานด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง และมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ใน ทิศทางเดียวกัน

รวงทิพย์ หัวใจดี (2548) (อ้างถึงใน สุวิภา ดวงผาสุข,2557) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหา และความต้องการ สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ด้วยแบบสอบถาม พบว่า พนักงาน การไฟฟ้านครหลวงจะใช้ระบบสารสนเทศทุกวัน และช่วงเวลาที่เข้าใช้ คือ ช่วงเวลาปฏิบัติงาน โดย ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจะนำไปใช้ในการทำงาน ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ คือ ต้องการใช้ โปรแกรม ส่งเสริมการเรียนรู้ และต้องการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการของพนักงาน ส่วนปัญหาใน การใช้งานเกิดจากระบบทำงานล่าช้า ทำให้ใช้เวลานานในการเปิดหน้าเว็บแต่ละหน้า และรูปแบบหน้า เว็บไม่ดึงดูดความสนใจ

จันทนา ประสงค์ศิลปกุล (2547) ศึกษาแรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีของ พนักงาน ธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ กับผู้ร่วมงานในระดับมาก และด้านโอกาสความก้าวหน้าในระดับน้อย ส่วน พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปาน กลาง และความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับพนักงานที่มีเพศและระยะเวลาในการ ทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05แต่พบว่า แรงจูงใจกับพฤติกรรม การทำงาน แรงจูงใจกับความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมี แรงจูงใจมาก จะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย

อุษุมพร แก้วขุนทด (2550) ศึกษาความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความ จงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 23 ปี 5 เดือน การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,000-13,800 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 1 ปี 5 เดือน พนักงาน มีความไว้วางใจในผู้นำโดยรวมอยู่ใน ระดับสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าส่วนใหญ่มีความไว้วางใจ ในผู้นำอยู่ในระดับสูง คือ ด้านมิติความเปิดเผย ด้านมิติความห่วงใย และด้านมิติความเชื่อถือได้ มี ความไว้วางใจในผู้นำระดับสูงมาก คือ ด้านมิติความสามารถ พนักงานมีระดับความไว้วางใจภายใน องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มี ความไว้วางใจภายในองค์กร อยู่ในระดับสูง คือ ด้านการเปิดเผย ด้านการให้เกียรติ และด้านความสอดคล้อง พนักงานมีระดับความ คิดเห็นในด้านพนักงานมีพฤติกรรมปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณา แต่ละด้าน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมปฏิบัติงานในระดับดีมาก คือ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้าน

ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน พนักงานมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี คือ ด้านความสามัคคีภายในบริษัท

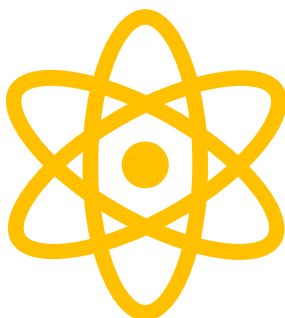
ศรีสมพร รอดศิริ (2551) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า บุคลากรมี ความคิดเห็นด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมี ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ศิริพร อัจฉริยโกศล (2550) ศึกษาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Address เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยมีความรู้ต่อการใช้ระบบ เครือข่ายฯ เพื่อเป็น เครื่องมือในการสื่อสารองค์กรในระดับปานกลางขึ้นไป และมีทัศนคติต่อการ ใช้ ระบบเครือข่ายฯ ในเชิงบวก โดยมีความถี่ในการใช้งานไม่บ่อยครั้ง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญกับ องค์กรอย่างมาก ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้และทักษะในการ ใช้งานระบบฯและทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่อการใช้งาน รวมทั้งความถี่ในการใช้งาน โดยข้อมูลและ สารสนเทศที่ได้รับมีประโยชน์กับการทำงานอย่างมาก แต่ในการใช้งานระบบฯ อาจจะมีปัญหาบ้าง เช่น ความล่าช้าของระบบเครือข่าย หรือรูปแบบหน้าเว็บไม่ดึงดูดความสนใจ เป็นต้น สำหรับในต่างประเทศ จะเน้นเรื่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบมาก ทั้งในเรื่องการจัดการสารสนเทศ การจัดกลุ่ม และควบคุมสารสนเทศทางการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ การดำเนินงาน การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึง สารสนเทศ การพัฒนาและการดูแลรักษาระบบ (ปริศนา มัชฌิมา และคณะ, 2555) ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยทั้งหมดชี้ให้เห็นถึงประโยชน์และประสิทธิภาพที่ได้จากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ แม้จะเกิดปัญหาในบางเรื่องขึ้นบ้างก็ตาม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัย เรื่องประสิทธิภาพการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ

- 1. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS)
- 2. พฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้งานระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (EDS)
- 3. ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS)

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) , แบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก ซึ่งแบบสำรวจประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม, ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) , ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) , ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของผู้ปฏิบัติงานธุรการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประชากร ผู้วิจัยได้เลือกใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือการเลือกแบบนี้ยังมีชื่อเรียกอีกอย่างว่า (Judgement sampling) ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีครั้งนี้ มีจำนวนทั้งหมด 72 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ธุรการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยประกอบไปด้วย คณะ/ วิทยาลัย, สำนักงานอธิการบดี, วิทยาเขต/ ศูนย์/ ฝ่าย/ สมาคม/ พิพิธภัณฑสถาน/ สำนัก/ สถาบัน, โรงเรียน และกิจการส่งเสริมการศึกษา รวมทั้งสิ้น จำนวน 72 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ใช้การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) และแสดงผลในรูปแบบของร้อยละ (Percentage) โดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ด้านเพศ, ด้านอายุ, ด้านระดับการศึกษา, ด้านสถานภาพการทำงาน, ด้านอายุการทำงาน, และด้านหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ประกอบไปด้วยความถี่ในการใช้งาน, เวลาในการใช้งาน, และวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับพฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของผู้ปฏิบัติงานธุรการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับพฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ EDS ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสคะแนน และบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)
2. ใช้การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) และแสดงผลในรูปแบบของร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ด้านเพศ, ด้านอายุ, ด้านระดับการศึกษา, ด้านสถานภาพการทำงาน, ด้านอายุการทำงาน, และด้านหน่วยงานที่สังกัด

ตารางที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 ชาย	7	9.72
1.2 หญิง	65	90.28
รวม	72	100.00
2. อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.1 21- 30 ปี	31	43.05
2.2 31- 40 ปี	24	33.33
2.3 41- 50 ปี	12	16.67
2.4 51 ปีขึ้นไป	5	6.95
รวม	72	100.00
3. ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ



ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.1ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	6	8.33
3.2ระดับปริญญาตรี	51	70.84
3.3ระดับปริญญาโท	15	20.83
3.4ระดับปริญญาเอก	0	0.00
รวม	72	100.00
4.สถานภาพการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.1ลูกจ้างชั่วคราว	25	34.72
4.2พนักงานมหาวิทยาลัย	35	48.61
4.3ข้าราชการ	9	12.5
4.4อื่นๆ	3	4.17
รวม	72	100.00
5.อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.1น้อยกว่า 1 ปี	5	6.94
5.2ระหว่าง 1-3 ปี	12	16.67
5.3ระหว่าง 4-6 ปี	16	22.22
5.4ระหว่าง 7-9 ปี	14	19.44
5.5ระหว่าง 10-12 ปี	15	20.84
5.6มากกว่า 12 ปี ขึ้นไป	10	13.89
รวม	72	100.00
6. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะ	คน	ร้อยละ
6.1คณะหน่วยงานส่วนใหญ่ มี จำนวนหน่วยงานละ 1 คน	66	91.67
6.2คณะการบัญชีและการจัดการ, วิทยาลัยการเมืองการปกครอง, และ งานสารบรรณ กองกลาง /กลุ่มงาน สารบรรณและพิธีการ มีจำนวน หน่วยงานละ 2 คน	6	8.33
รวม	72	100.00



จากตารางตอนที่1 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และธุรการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 90.28) เป็นเพศชาย (ร้อยละ9.72) มีอายุส่วนใหญ่ 21-30 ปี (ร้อยละ 43.05) รองลงมา 31-40 ปี (ร้อยละ33.33) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 70.84) รองลงมา ระดับปริญญาโท (ร้อยละ20.83) สถานภาพการทำงาน ส่วนใหญ่ คือพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 48.61) รองลงมา คือลูกจ้างชั่วคราว (ร้อยละ 34.72) อายุการทำงาน ส่วนใหญ่ ระหว่าง 4-6 ปี (ร้อยละ22.22) รองลงมา ระหว่าง 10-12 ปี (ร้อยละ 20.84) หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่มีจำนวนคณะละ 1 คน เป็นจำนวน 66 คน (ร้อยละ 91.67) และมีคณะหน่วยงานเพียงสามหน่วยงานที่มีบุคลากรที่สังกัด หน่วยงานละ 2 คน คือ คณะการบัญชีและการจัดการ,วิทยาลัยการเมืองการปกครอง, และงานสารบรรณ กองกลาง /กลุ่มงานสารบรรณและพิธีการ เป็นจำนวน 6 คน (ร้อยละ 8.33)

ตอนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS)) ประกอบไปด้วยความถี่ในการใช้งาน, ช่วงเวลาในการใช้งาน, และวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

ตารางที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS)

พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS)		
ความถี่ในการใช้งาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ทุกวัน	35	48.61
สัปดาห์ละ 4-6 วัน	22	30.56
สัปดาห์ละ 1-3 วัน	15	20.83
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน	0	0.00
รวม	72	100.00
ช่วงเวลาในการใช้งาน	จำนวนคนที่เลือกตอบ/ แต่ละช่วงเวลา	ร้อยละ
ก่อนเวลา 08.30 น.	15	20.83
เวลา 08.31น.-10.00 น.	72	100.00
เวลา 10.01น. – 12.00 น.	72	100.00
เวลา 12.01น.- 14.00 น.	50	69.44
เวลา 14.01น. – 16.00น.	68	94.44
เวลา16.01น. – 18.00 น.	45	62.50
หลังเวลา 18.00 น. (นอกเวลางาน)	55	76.38
วัตถุประสงค์ของการใช้งาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวนคนที่เลือกตอบตามวัตถุประสงค์ที่ใช้	ร้อยละ

พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS)

ติดตามข่าวสาร	68	94.44
ลงรับหนังสือ	72	100.00
แจ้งเวียนหนังสือส่งออก	72	100.00
แจ้งข่าวสารภายในหน่วยงาน/ประชาสัมพันธ์	59	81.94
อัปโหลดเอกสารลงระบบ	72	100.00
ติดตามเอกสาร	64	88.88
อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0.00

จากตารางตอนที่2 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ มีความถี่ในการใช้งาน ส่วนใหญ่ คือทุกวัน (ร้อยละ 48.64) รองลงมา สัปดาห์ละ 4-6 วัน (ร้อยละ 30.56) ช่วงเวลาในการใช้งาน คือ เวลา 08.31น.-10.00 น. และ เวลา 10.01น. – 12.00 น. (ร้อยละ 100.00) รองลงมา เวลา 14.01น. – 16.00น. (ร้อยละ 94.44) วัตถุประสงค์ของการใช้งาน คือลงรับหนังสือ,แจ้งเวียนหนังสือส่งออก และอัปโหลดเอกสารลงระบบ (ร้อยละ 100.00) รองลงมา คือ ติดตามข่าวสาร (ร้อยละ 94.44)

ตอนที่3 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่3 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับพฤติกรรมปฏิบัติงาน (จำนวนคน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ในช่วงการเริ่มทำงานของทุกวันท่านจะเปิดระบบ (EDS) เป็นลำดับแรกของการเริ่มทำงาน	11	22	37	2	0
2. ท่านมีการกำหนดรอบการเปิดใช้งานระบบ EDS เพื่อติดตามข่าวสารอยู่เป็นประจำในทุกๆวันของการมาปฏิบัติงาน	5	10	20	35	2
3. ท่านเคยแบ่งปันรหัสการเข้าใช้งานของท่านให้กับบุคคลอื่น เพื่อใช้งานแทนชื่อของท่านเอง	2	5	11	30	24
4. ท่านเก็บรหัสการเข้าใช้งานระบบEDS เป็นความลับ	29	19	17	5	2

พฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (จำนวนคน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ท่านส่งเสริมการใช้งานระบบ EDS โดยการแนะนำ ชักชวน ให้บุคคลอื่นใช้งานระบบ เช่นเดียวกันกับ ท่าน ด้วยการให้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้นๆโดยตรง	17	29	19	4	3
6. ท่านมีการตรวจสอบ และ หรือสอดส่องสถานะของ บุคลากรใหม่ที่เข้ามาทำงานในหน่วยงานของท่าน เพื่อให้ บุคคลนั้นสามารถใช้งานผ่านระบบ EDS โดยไม่สะดุด	3	5	33	22	9
7. ท่านให้คำแนะนำ และ หรือช่วยเหลือบุคลากรใหม่ หรือ บุคลากรที่ยังไม่มีรหัส เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการติดต่อ ขอรหัสเพื่อนำมาใช้งานในระบบ EDS ได้	17	20	31	3	1
8. ท่านส่งเสริมการใช้งานระบบ EDS โดยการแนะนำ ชักชวน ให้บุคคลอื่นใช้งานระบบ เช่นเดียวกันกับท่าน ด้วยการให้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้นๆโดยตรง	30	25	15	2	2
9. ท่านส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานของท่านใช้งานผ่าน ระบบ EDS เป็นหลัก	31	23	15	2	1
10. ท่านใช้ระบบ EDS ในการติดตามเอกสารเป็นหลัก	31	22	15	3	1
11. ท่านใช้ระบบ EDS ในการจัดเก็บเอกสารหนังสือ ราชการโดยส่วนใหญ่ แทนการเก็บแบบ Manual	9	10	30	18	5
12. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาระบบการใช้งาน EDS เมื่อมี ฟังก์ชัน หรือเครื่องมือใหม่ๆ มาเพิ่มเติม	16	19	29	4	4
13. ท่านมักจะเปิดคู่มือการใช้งานระบบEDS ระหว่างการ ใช้งานเมื่อมีปัญหาความไม่เข้าใจ และสามารถแก้ไขปัญหา ได้ด้วยตนเอง	2	5	15	21	29
14. กรณีแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบด้วยตนเองไม่ได้ ท่าน จะแจ้งไปยัง ผู้ดูแลระบบหรือผู้เกี่ยวข้องในทันที	6	7	32	15	12

จากตารางตอนที่3 พบว่า ประเด็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ในช่วงการ เริ่มทำงานของทุกวันท่านจะเปิดระบบ (EDS) เป็นลำดับแรกของการเริ่มทำงาน ส่วนใหญ่คือ อยู่ใน ระดับปาน

กลาง (จำนวน 37 คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 22 คน) มีการกำหนดรอบการเปิดใช้งานระบบ EDS เพื่อติดตามข่าวสารอยู่เป็นประจำในทุกๆวันของการมาปฏิบัติงาน อยู่ใน ระดับน้อย (จำนวน 35 คน) รองลงมา ระดับปานกลาง (จำนวน 20 คน) ท่านเคยแบ่งปันรหัสการเข้าใช้งานของท่านให้กับบุคคลอื่น เพื่อใช้งานแทนชื่อของท่านเอง

อยู่ใน ระดับน้อย (จำนวน 30 คน) รองลงมา ระดับน้อยที่สุด (จำนวน 24 คน) ท่านเก็บรหัสการเข้าใช้งานระบบ EDS เป็นความลับ อยู่ใน ระดับมากที่สุด (จำนวน 29 คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 19คน) ท่านส่งเสริมการใช้งานระบบ EDS โดยการแนะนำชักชวน ให้บุคคลอื่นใช้งานระบบ เช่นเดียวกันกับ ท่าน ด้วยการให้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้นๆโดยตรง อยู่ใน ระดับมาก (จำนวน 29 คน) รองลงมา ระดับปานกลาง (จำนวน 19 คน) ท่านมีการตรวจสอบ และ หรือสอดส่องสถานะของบุคลากรใหม่ที่เข้ามาทำงานในหน่วยงานของท่าน เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถใช้งานผ่านระบบ EDS โดยไม่สะดุดอยู่ใน ระดับปานกลาง (จำนวน 33 คน) รองลงมา ระดับน้อย (จำนวน 22 คน) ท่านให้คำแนะนำ และ หรือช่วยเหลือบุคลากรใหม่ หรือบุคลากรที่ยังไม่มีรหัส เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการติดต่อขอรับเพื่อนำมาใช้งานในระบบ EDS ได้ อยู่ใน ระดับปานกลาง (จำนวน 31 คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 31 คน) ท่านส่งเสริมการใช้งานระบบ EDS โดยการแนะนำ ชักชวน ให้บุคคลอื่นใช้งานระบบ เช่นเดียวกันกับท่าน ด้วยการให้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้นๆโดยตรง อยู่ใน ระดับมากที่สุด (จำนวน 30 คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 25 คน) ท่านส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานของท่านใช้งานผ่านระบบ EDS เป็นหลัก อยู่ใน ระดับมากที่สุด (จำนวน 31 คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 23 คน) ท่านใช้ระบบ EDS ในการติดตามเอกสารเป็นหลักอยู่ใน ระดับมากที่สุด (จำนวน 31 คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 22 คน) ท่านใช้ระบบ EDS ในการจัดเก็บเอกสารหนังสือราชการโดยส่วนใหญ่ แทนการเก็บแบบ Manualอยู่ในระดับปานกลาง (จำนวน 30 คน) รองลงมา ระดับน้อย (จำนวน 18 คน) ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาระบบการใช้งาน EDS เมื่อมี ฟังก์ชัน หรือเครื่องมือใหม่ๆ มาเพิ่มเติมอยู่ในระดับปานกลาง (จำนวน 29 คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 19 คน) ท่านมักจะเปิดคู่มือการใช้งานระบบEDS ระหว่างการใช้งานเมื่อมีปัญหาความไม่เข้าใจ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด (จำนวน 29 คน) รองลงมา ระดับน้อย (จำนวน 21 คน) กรณีแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบด้วยตนเองไม่ได้ ท่านจะแจ้งไปยัง ผู้ดูแลระบบหรือผู้เกี่ยวข้องในทันทีอยู่ในระดับปานกลาง (จำนวน 32 คน) รองลงมา ระดับน้อย (จำนวน 15 คน)

ตอนที่4 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของผู้ปฏิบัติงานธุรการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตารางที่4 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ EDS (จำนวนคน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบEDS อาทิเช่น ความรวดเร็วของระบบ ความเสถียร ความแม่นยำ ได้สำเร็จ มากน้อยเพียงใด	3	4	14	29	22
2. ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่อง ของเอกสารในระบบ EDS ได้สำเร็จ มากน้อย เพียงใด	11	17	29	8	7
3. ระบบสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบ ได้สำเร็จ มากน้อย เพียงใด	6	9	30	17	10
4. ท่านสามารถนำ เข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพ หรือแทรกเอกสารอื่นใดนอกเหนือจากรูปแบบของ ไฟล์ Word Excel PDF ได้ มากน้อยเพียงใด	5	7	32	18	10
5. ระบบสามารถกำหนด เลขทะเบียนหนังสือ ได้อย่างถูกต้องมากน้อยเพียงใด	32	18	12	6	4
6. ท่านคิดว่าระบบ EDS มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแบบเดิม (Manual) ได้ มากน้อยเพียงใด	50	18	4	0	0
7. ความสามารถของระบบสามารถอัปโหลดไฟล์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะเป็นไฟล์เอกสารขนาดใหญ่	4	10	38	17	3
8. ฐานข้อมูลของระบบมีพื้นที่เพียงพอในการจัดเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงานในปัจจุบัน	3	3	20	36	10
9. ระบบEDS เป็นระบบที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน แม้จะไม่ได้เป็นผู้ผ่านการอบรมการใช้ระบบมาก่อน เพราะมีคู่มือการใช้งานที่ละเอียด เข้าใจได้ง่าย	9	34	29	0	0
10. ท่านสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือจากภายในทะเบียนส่วนกลาง ได้สำเร็จ มากน้อย เพียงใด	14	18	34	3	3

ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ EDS (จำนวนคน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ระบบมีไอคอนการแจ้งเตือน เมื่อมีเอกสารสำคัญ หรือเอกสารด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด ให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พลาดข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อย เพียงใด	13	17	35	4	3
12. ท่านเห็นว่าระบบ EDS ยังต้องได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ในระดับใด	16	38	12	4	2
13. ท่านคิดว่าระบบแจ้งเตือน SMS มีส่วนช่วยกระตุ้น การอยากเข้าถึงข้อมูลของผู้รับข่าวสาร อยู่ในระดับใด	9	15	39	8	1
14. ท่านสามารถตรวจสอบสถานะ หรือผังการไหลของเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จ มากน้อย เพียงใด	3	3	13	37	16
15. ระบบการตั้งค่าการใช้งานต่างๆ เช่น การตั้งค่าเอกสาร การตั้งค่าการลงนาม การอนุมัติ เส้นทางการเดินเอกสาร และระบบความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ มากน้อย เพียงใด	2	2	14	36	18
16. ท่านพบว่าการทำงานที่ท่านได้ใช้ระบบEDS ในการรับส่งและสืบค้นข้อมูลเอกสารต่างๆนี้ จะช่วยให้ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่ไม่ได้ใช้ระบบ	49	17	6	0	0

จากตารางตอนที่4 พบว่า ประเด็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของผู้ปฏิบัติงานธุรการ ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบEDS อาทิเช่น ความรวดเร็วของระบบ ความเสถียร ความแม่นยำ ได้สำเร็จ มากน้อย เพียงใดส่วนใหญ่คือ อยู่ในระดับน้อย (จำนวน 29คน) รองลงมา ระดับน้อยที่สุด (จำนวน 22 คน) ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่อง ของเอกสารในระบบ EDS ได้สำเร็จ มากน้อย เพียงใด อยู่ในระดับปานกลาง (จำนวน 29คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 17 คน) ระบบสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบ ได้สำเร็จ มากน้อย เพียงใด อยู่ในระดับปานกลาง (จำนวน 30คน) รองลงมา ระดับน้อย (จำนวน 17 คน) ท่านสามารถตรวจสอบสถานะ หรือผังการไหลของเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จ มากน้อย เพียงใด อยู่ในระดับปานกลาง (จำนวน 32คน) รองลงมา ระดับน้อย (จำนวน 18 คน) ระบบสามารถกำหนด เลขทะเบียนหนังสือ ได้อย่าง

ถูกต้องมากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับมากที่สุด (จำนวน 32คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 18 คน) ท่านคิดว่าระบบ EDS มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแบบเดิม (Manual) ได้ มากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับมากที่สุด (จำนวน 50คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 18 คน) ความสามารถของระบบสามารถอัปโหลดไฟล์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะเป็นไฟล์เอกสารขนาดใหญ่ อยู่ใน ระดับปานกลาง (จำนวน 38คน) รองลงมา ระดับน้อย (จำนวน 17 คน) ฐานข้อมูลของระบบมีพื้นที่เพียงพอในการจัดเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงานในปัจจุบัน อยู่ในระดับน้อย (จำนวน 36คน) รองลงมา ระดับปานกลาง (จำนวน 20คน) ระบบ EDS เป็นระบบที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน แม้จะไม่ได้เป็นผู้ผ่านการอบรมการใช้ระบบมาก่อน เพราะมีคู่มือการใช้งานที่ละเอียด เข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับมาก (จำนวน 34คน) รองลงมา ระดับปานกลาง (จำนวน 29คน) ท่านสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือ จากภายในทะเบียนส่วนกลาง ได้สำเร็จ มากน้อย เพียงใด อยู่ในระดับปานกลาง (จำนวน 34คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 18คน) ระบบมีไอคอนการแจ้งเตือน เมื่อมีเอกสารสำคัญ หรือเอกสารด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด ให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พลาดข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อย เพียงใด อยู่ในระดับปานกลาง (จำนวน 35คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 17คน) ท่านเห็นว่าระบบ EDS ยังต้องได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ในระดับใด อยู่ในระดับมาก (จำนวน 38คน) รองลงมา ระดับมากที่สุด (จำนวน 16คน) ท่านคิดว่าระบบแจ้งเตือน SMS มีส่วนช่วยกระตุ้น การอยากเข้าถึงข้อมูลของผู้รับข่าวสาร อยู่ในระดับใด อยู่ในระดับปานกลาง (จำนวน 39คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 15คน) ท่านสามารถตรวจสอบสถานะ หรือผังการไหลของเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จ มากน้อย เพียงใด อยู่ในระดับใด อยู่ในระดับน้อย (จำนวน 37คน) รองลงมา ระดับน้อยที่สุด (จำนวน 16คน) ระบบการตั้งค่าการใช้งานต่างๆ เช่น การตั้งค่าเอกสาร การตั้งค่าการลงนาม การอนุมัติ เส้นทางการเดินเอกสาร และระบบความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ มากน้อย เพียงใดอยู่ในระดับใด อยู่ในระดับน้อย (จำนวน 36คน) รองลงมา ระดับน้อยที่สุด (จำนวน 18คน) ท่านพบว่าการที่ท่านได้ใช้ระบบEDS ในการรับส่งและ สืบค้นข้อมูลเอกสารต่างๆนี้ จะช่วยให้ท่านมีประสิทธิภาพ ในการทำงานมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่ท่านไม่ได้ใช้ระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด (จำนวน 49คน) รองลงมา ระดับมาก (จำนวน 17คน)

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ EDS ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากการแจกแบบสำรวจ พบว่า สิ่งทีบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้างานธุรการนั้น ต้องการให้ระบบ EDS มีการปรับปรุง ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากตัวระบบหลุดบ่อยๆ อัปโหลดเอกสารไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ในช่วงเวลาทำงานปกติ แต่จะเริ่มใช้ได้ในช่วงเวลาพักกลางวัน หรือช่วงเลิกงาน ทำให้บุคลากรฝ่ายธุรการ ไม่สามารถบริหารจัดการเวลาให้ได้ตามที่ควรจะเป็น และหรือบ่อยครั้ง ส่งผลให้บุคลากรจะต้องเสียเวลาส่วนตัวเพื่อมาอัปโหลดเอกสาร หรือแจ้งข่าวสารในช่วงนอกเวลางาน หรือเวลาหลังเลิกงาน เพราะในช่วงเวลานั้น ระบบ EDS ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ อีกทั้งฐานข้อมูลที่ใช้จัดเก็บเอกสารในระบบ EDS นั้น ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และปริมาณเอกสารที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆในแต่ละปีและให้มีพื้นที่ในการรองรับและจัดเก็บฐานข้อมูลที่มากและเพียงพอ

อีกทั้งผู้ดูแลระบบ อาจจะต้องพัฒนาโปรแกรมเพื่อนำมาจัดการกับเอกสารเก่า ที่อยู่ในระบบที่สะสมมาเป็นระยะเวลานานหลายปี โดยอาจย้ายไปอยู่ยัง Server อื่น แต่ยังคงประสิทธิภาพไว้ซึ่งการค้นหา สืบค้นเอกสารเก่าๆได้ รวมถึงพัฒนาแพลตฟอร์มให้มีฟังก์ชันที่ทันสมัย และครบครัน อาทิเช่น แพลตฟอร์มหนังสือราชการ ในแต่ละประเภทนั้นๆเข้าไป เพียงแต่เว้นข้อความที่ผู้ต้องการใช้งานจะเพิ่มเติมเข้าไป แต่ยังคงไว้ซึ่ง หนังสือราชการ ที่ถูกต้องตามระเบียบ แบบแผนและเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย โดยหากทำได้ ก็จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ทั้งบุคลากร คณาจารย์ หรือผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างมาก หรือการแจ้ง Alert ขึ้นความเร็ว ควรมีสัญลักษณ์ บางอย่างแจ้งเตือน เช่น Pop-Up หรือเสียงข้อความหมาย เช่นเรื่องด่วนหรือเรื่องสำคัญเป็นต้น หรือการแจ้งเตือนเอกสารต่างๆ อาจจะใช้กับ E-Mail หรือ Application อื่นๆเพื่อแจ้งเตือน และสามารถเปิดเข้าไปดูเอกสารได้เลย ได้ไม่ต้องเปิดผ่านเว็บไซต์ของ EDS เพียงอย่างเดียว เหมือนดังเช่นปัจจุบัน ซึ่งน่าจะส่งผลให้การ ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการใชระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าเจ้าหน้าที่ธุรการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุส่วนใหญ่ 21-30 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี สถานภาพการทำงาน ส่วนใหญ่ คือพนักงานมหาวิทยาลัย อายุการทำงาน ส่วนใหญ่ ระหว่าง 4-6 ปี หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่มีจำนวนคณะละ 1 คน เป็นจำนวน 66 คน และมีคณะหน่วยงานเพียงสามหน่วยงานที่มีบุคลากรที่สังกัด หน่วยงานละ 2 คน คือ คณะการบัญชีและการจัดการ,วิทยาลัยการเมืองการปกครอง, และงานสารบรรณ กองกลาง /กลุ่มงานสารบรรณและพิธีการ เป็นจำนวน 6 คน มีความถี่ในการใช้งานในระบบ EDS ทุกวัน ในช่วงเวลา 08.30-10.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่สะดวกและอยู่ในเวลาทำงาน โดยวัตถุประสงค์การใช้งานหลักก็เพื่อลงรับหนังสือ แจ้งเวียนหนังสือส่งออก และอัปโหลดเอกสารลงระบบ โดยผู้ปฏิบัติงานธุรการ จะเปิดใช้งาน EDS ในระหว่างทำงานอยู่เป็นระยะๆ เนื่องจากมีงานด้านอื่นๆที่ต้องทำควบคู่ไปด้วย จึงไม่มีการกำหนดเวลาที่ชัดเจน ในการเปิดใช้งาน ผู้ปฏิบัติงานธุรการมีการเก็บรักษารหัสไว้อย่างดี รวมถึงสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากรทั้งใหม่และเก่าให้ได้รับความสะดวกในการได้มาซึ่งรหัส EDS เพื่อการใช้งานที่ต่อเนื่อง ทันทต่อสถานการณ์ข่าวสาร โดยการแนะนำ ชี้แนะ ขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งฝึกอบรมวิธีใช้งานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานใช้งานเอกสารผ่านระบบ EDS เป็นช่องทางหลัก เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็ใช้ระบบ EDS ในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบ EDS จะเป็นหัวใจหลักสำคัญในการจัดการเอกสารต่างๆของหน่วยงาน แต่ตัวระบบ EDS เองนั้น ก็ยังมีปัญหาที่ต้องได้รับการปรับปรุงอยู่หลายด้าน อาทิเช่น ความรวดเร็วของการประมวลผลข้อมูล ความเสถียรของระบบ ความล้มเหลวของการอัปโหลดเอกสาร ระบบล่มบ่อยครั้ง ในช่วงเวลาการปฏิบัติงานในเวลาชั่วโมงการทำงานที่เร่งด่วน ฟังก์ชันต่างๆของระบบที่ยังต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น และความเพียงพอของฐานการจัดเก็บข้อมูลที่ยังไม่เพียงพอในขณะนี้ ดังนั้นหากการ

ดำเนินการต่างๆในด้านของเอกสารจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบ EDS จึงควรได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างเร่งด่วนโดยเร็ว

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในบางแนวทางเนื่องจากปัญหาที่เป็นปัญหาใหญ่ที่สุดและแก้ไขได้ยาก คือระบบ EDS ยังมีความล่าช้าในกระบวนการการทำงานกิจกรรมต่างๆของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจต้องลงมือทำบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิ หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือผู้ดูแลระบบ EDS ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในเรื่อง Server ที่มีข้อมูลมากจนเกินไป จึงทำให้ Server ส่วนที่เหลือมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยผู้ดูแลระบบ อาจต้องเตรียมแผนงาน โครงการเพื่อของบประมาณจัดซื้อ Server ขนาดใหญ่และเป็นมาตรฐาน แม้อาจจะมีค่าใช้จ่ายที่สูงอยู่บ้าง แต่แลกมาด้วยความคุ้มค่าที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ตามปณิธานของมหาวิทยาลัย ที่จะให้ใช้ระบบ EDS เป็นการใช้งานหลัก และเพื่อไม่ให้ขาดตอน ในการใช้งานที่ต่อเนื่อง ให้มีพื้นที่ในการรองรับและจัดเก็บฐานข้อมูลที่มากและเพียงพอ อีกทั้งผู้ดูแลระบบ ต้องพัฒนาโปรแกรมเพื่อนำมาจัดการกับเอกสารเก่า ที่อยู่ในระบบที่สะสมมาเป็นระยะเวลานานหลายปี โดยยังไม่มีการทำลายเอกสาร ซึ่งอาจย้ายไปอยู่ยัง Server อื่น แต่ยังคงประสิทธิภาพไว้ซึ่งการค้นหา สืบค้นเอกสารเก่าๆได้ รวมถึงพัฒนาแพลตฟอร์มให้มีฟังก์ชันที่ทันสมัย และครบครัน อาทิเช่น แพลตฟอร์มหนังสือราชการ ในแต่ละประเภทนั้นๆเข้าไป เพียงแต่เว้นข้อความที่ผู้ต้องการใช้งานจะเพิ่มเติมเข้าไป แต่ยังคงไว้ซึ่ง หนังสือราชการที่ถูกต้องตามระเบียบ แบบแผนและเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย โดยหากทำได้ ก็จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ทั้งบุคลากร คณาจารย์ นิสิต และผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในระหว่างหน่วยงาน หรือในหน่วยงานอื่น ๆ อาจจะเป็นมหาวิทยาลัยข้างเคียง เนื่องจากบริบทที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน อาจจะได้พบปัญหาที่เหมือนหรือแตกต่างกันได้ และอาจจะได้วิธี หรือแนวทางการนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานจากการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานนั้นๆ

2. ควรมีการศึกษาฐานข้อมูลการจัดเก็บเอกสาร การแยกประเภทของเอกสารทั่วไปและที่เอกสารหนังสือสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการช่วยลดพื้นที่เอกสารเดิมๆ เพื่อจะเป็นส่วนช่วยเพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บของฐานข้อมูลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ มาป๋อง. (2566) . ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุข. Retrieve from: <https://itjournal.moph.go.th/page/detail/25>
- กุศลมาลย์ ประหา. (2557) . คุณภาพด้านการดำเนินงานของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. (2547) . แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคาร กลีกรไทย สายงานระบบ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา. (2557) . การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เดชา สุพรรณทอง. (2548) . การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นฤทธิ มัยรัตน์. (2549) . สภาพปัจจุบัน สภาพขั้นต่ำที่ยอมรับได้และความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558) . ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (2555) . พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มาลินี นกศิริ. (2559) . ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ ออโต้ พาร์ท จำกัด. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์.
- รวงทิพย์ หัวใจดี. (2548) . พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบน เครือข่าย อินทราเน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ เจ้าพระยา
- ราชกิจจานุเบกษา. (2548) . ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2548. เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ลงวันที่ 23 กันยายน 2548
- รุ่งทิพย์วุฒิคุ้มภัย. (2555) . ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อใช้ ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

- วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และคณะ. (2555) . ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศ
อิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร.
- ศรีสมพร รอดศิริ. (2551) . ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบงานสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ใน
กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย. (2548) . ทักษะคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความ จงรักภักดีต่อ
องค์กรใน บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) . วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริพร อัจฉริยโกศล. (2550) . ความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็น
เครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด [มหาชน].
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร. สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมใจ ลักษณะ. (2549) . การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.
- สารณี สหะวิริยะ. (2562) . ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร คณะ
วิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) (2566) . ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) .
Retrieved from: <https://www.dga.or.th/th/profile/927/>
- สุวิภา ดวงผาสุก. (2557) . ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารสนเทศ
อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (E-office) กรมราชองครักษ์. คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560) . ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง
เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุทุมพร แก้วขุนทด. (2550) . ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจในองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่
มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเนตบีเคเค จำกัด. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.