

การสำรวจความพึงพอใจ ต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยคริสเตียน ปีการศึกษา 2564

หนังสือภายนอก

ปี พ.ศ. 25

หนังสือส่ง
9 รายการ



หนังสือรับ
1 รายการ



กลุ่มงานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานอธิการบดี



I LOVE CHRISTIAN UNIVERSITY OF THAILAND

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การจัดสำรวจความพึงพอใจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความพึงพอใจ ปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานสารบรรณให้สอดคล้องกับการใช้งานของผู้ใช้ และเพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีชื่อเข้าใช้งานในระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยฯ คริสเตียน จำนวน 82 คน มีผู้ร่วมตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) รวม 52 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 ดำเนินการสำรวจผ่านระบบออนไลน์ โดยมีระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

จากการสำรวจ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 94.2 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 40.4 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 84.6 เป็นพนักงาน น้อยละ 86.5 สังกัดฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ร้อยละ 78.8 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 34.6 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ ร้อยละ 53.8 และประเมินตนเองว่ามีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.5 และมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบงานสารบรรณ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50

ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.37 S.D. = .66) และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (\bar{X} = 4.47 S.D. = .59) ด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพ (\bar{X} = 4.37 S.D. = .62) ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ (\bar{X} = 4.33 S.D. = .68) และด้านขั้นตอนและกระบวนการ (\bar{X} = 4.32 S.D. = .73) ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1
สารบัญ	2
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	3
วัตถุประสงค์	3
กลุ่มเป้าหมาย	3
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	3
วิธีการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล	4
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ผลการสำรวจ	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย	5
ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณ	6
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	8
บทที่ 3 บทสรุป	9

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ปีการศึกษา 2563 กลุ่มงานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป ร่วมกับสำนักบริการดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้พัฒนาระบบงานสารบรรณ ในระบบ Digital Service ของมหาวิทยาลัยฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลงานด้านสารบรรณของทุกส่วนงานได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการลดขั้นตอนของการประสานงานข้อมูลด้านเอกสาร ตลอดจนเป็นการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรประเภทกระดาษ ทั้งนี้ระบบดังกล่าวที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย การจัดส่งหนังสือภายในระหว่างส่วนงาน การลงรับหนังสือจากภายนอก และการออกเลขหนังสือภายนอก เป็นต้น โดยก่อนเริ่มใช้ระบบฯ กลุ่มงานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป ได้มีการสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในสังกัดทุกส่วนงานผ่านการประชุม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ตลอดจนการจัดทำคู่มือการใช้งาน และการประสานงานระหว่างคณะวิชาและฝ่ายสนับสนุนวิชาการเพื่อสอบถามการใช้งานระบบกลุ่มกลุ่มงานสารบรรณเป็นระยะ รวมทั้งยังได้จัดอบรมทบทวนความรู้จากการใช้ระบบงานสารบรรณให้แก่ผู้ใช้งาน

ดังนั้น เพื่อเป็นรับทราบถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบงานสารบรรณที่ถูกพัฒนาขึ้นจากมุมมองของผู้ใช้งาน ทั้งในด้านด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการเอกสาร ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ และด้านขั้นตอนและกระบวนการ กลุ่มงานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานระบบงานสารบรรณผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งผลการประเมินจะนำไปใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อทราบข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน
- 2.2 เพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจมาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณ

3. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีชื่อเข้าใช้งานในระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำนวน 82 คน มีผู้ร่วมตอบแบบสอบถามรวม 52 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4

4. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล จำนวน ๑ ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการเอกสาร ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ และด้านขั้นตอนและกระบวนการ

ลักษณะของแบบสอบถามความคิดเห็น ประกอบด้วยข้อความชุดหนึ่งสำหรับให้กลุ่มที่สำรวจแสดงความรู้สึกเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับ “ประเด็น” ในแต่ละข้อความ โดยได้กำหนดเป็นมาตรวัดระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักการมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's rating Scale) ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

การแปลผลคะแนนความคิดเห็น แบ่งระดับความประทับใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

5. วิธีการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ คือ

1. สร้างแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์
2. จัดเก็บข้อมูลตามระยะระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
4. วิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม

สำเร็จรูปทางสถิติและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ

5. แปลความหมาย “ผล” การวิเคราะห์ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
6. เรียบเรียง เขียนรายงาน และสรุปผลการศึกษา

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของนักศึกษาและบุคลากร ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้รับข้อมูลที่แสดงถึงปัญหาและคุณภาพของระบบงานสารบรรณที่ใช้งานอยู่ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบงานสารบรรณสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น

บทที่ 2
ผลการสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานกลุ่มเป้าหมาย

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (N=52)	ร้อยละ (100)
เพศ		
- หญิง	49	94.2
- ชาย	3	5.8
อายุ		
- 21 – 30 ปี	9	17.3
- 31 – 40 ปี	19	38.5
- 41 - 50 ปี	21	40.4
- 51 ปีขึ้นไป	3	5.8
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.9
- ปริญญาตรี	44	84.6
- ปริญญาโท	7	13.5
สถานภาพ		
- พนักงาน	45	86.5
- ผู้บริหาร	7	13.5
ส่วนงานที่สังกัด		
- ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ	41	78.8
- คณะวิชา	11	21.2
ระยะเวลาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยคริสเตียน		
- 1 – 5 ปี	13	25
- 6 – 10 ปี	7	13.5
- 11 – 15 ปี	14	26.9
- มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	18	34.6
การอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ		
- เคยอบรม	28	53.8
- ไม่เคยอบรม	24	46.2
ระดับความรู้เกี่ยวกับงานสารสนเทศ		
- ระดับดี	16	40
- ระดับปานกลาง	19	47.5
- ระดับน้อย	5	12.5

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานกลุ่มเป้าหมาย (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (N=52)	ร้อยละ (100)
ความถี่ในการใช้ระบบงานสารบรรณ		
- มากกว่าวันละ 1 ครั้ง	3	5.8
- เข้าใช้ทุกวัน	14	26.9
- สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	26	50
- สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง	7	13.5
- ไม่เคยเข้าใช้งาน	2	3.8

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 94.2 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 เป็นพนักงาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 สังกัดฝ่ายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และประเมินตนเองว่ามีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบงานสารบรรณ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 50

ส่วนที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานสารบรรณ ทั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพ ด้านความปลอดภัย และด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ความ หมาย
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการ			
1.1 เข้าใช้งานระบบได้ง่ายและสะดวก	4.40	.63	มาก
1.2 ระบบมีขั้นตอนการ “รับ” เอกสารเข้าใจง่าย	4.33	.71	มาก
1.3 ระบบมีขั้นตอนการ “ส่ง” เอกสารเข้าใจง่าย	4.33	.71	มาก
1.4 ระบบมีขั้นตอนการขอเลขที่หนังสือออกภายนอกที่สะดวกและเข้าใจง่าย	4.29	.80	มาก
1.5 สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อบันทึกข้อมูลผิดพลาดหรือยกเลิกด้วยตนเองได้สะดวก	4.27	.82	มาก
ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยรวม	4.32	.73	มาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ความ หมาย
2. ด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพ			
2.1 เมนูการใช้งานของระบบมีความเหมาะสม	4.29	.61	มาก
2.2 การรับและส่งเอกสารสะดวกและรวดเร็ว	4.40	.66	มาก
2.3 การเปิดดูเอกสารมีการนำเสนอข้อมูลแต่ละหน้าจอเหมาะสมและรวดเร็ว	4.35	.62	มาก
2.4 การค้นหาเอกสารเพื่อติดตามงาน และการแจ้งเตือนมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	4.42	.64	มาก
2.5 สามารถรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์ Smart Phone, Tablet หรือคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม	4.37	.60	มาก
ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยรวม	4.37	.62	มาก
3.ด้านความปลอดภัย			
3.1 การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัย (ระบุรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน)	4.44	.61	มาก
3.2 การนำเสนอข้อมูลมีความถูกต้อง	4.50	.58	มาก
3.3 ระบบมีความมั่นคง ข้อมูลไม่สูญหาย	4.46	.58	มาก
ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยรวม	4.47	.59	มาก
4. ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ			
4.1 ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	4.40	.66	มาก
4.2 ระบบช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่และช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน	4.23	.73	มาก
4.3 ระบบช่วยลดการใช้ทรัพยากรของส่วนงาน	4.37	.66	มาก
ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยรวม	4.33	.68	มาก
ภาพรวม	4.37	.66	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.37 S.D. = .66) และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (\bar{X} = 4.47 S.D. = .59) ด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพ (\bar{X} = 4.37 S.D. = .62) ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ (\bar{X} = 4.33 S.D. = .68) และด้านขั้นตอนและกระบวนการ (\bar{X} = 4.32 S.D. = .73) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลมีความถูกต้องอยู่ในอันดับแรก (\bar{X} = 4.50 S.D. = .58)

ด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลมีความถูกต้องอยู่ในอันดับแรก (\bar{X} = 4.50 S.D. = .58)

ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับระบบ
ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอยู่ในอันดับแรก (\bar{X} = 4.40 S.D. = .66)

ด้านขั้นตอนและกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับเข้าใช้งาน
ระบบได้ง่ายและสะดวกอยู่ในอันดับแรก (\bar{X} = 4.40 S.D. = .63)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- ต้องการให้ระบบฯ สามารถแนบไฟล์ได้มากกว่า 1 ไฟล์ โดยไม่ต้องทำการบีบอัดไฟล์ (Zip file)
- ต้องการให้ระบบฯ เป็นรูปแบบออนไลน์แบบเต็มระบบ เพื่อลดทรัพยากรกระดาษที่ต้องพิมพ์นำเสนอ
ผู้บริหาร
- ผู้ใช้ระบบฯ บางส่วนงานไม่กดบันทึกรับเอกสาร
- ระบบใช้งานได้ดีมาก

บทที่ 3 บทสรุป

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 94.2 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 40.4 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 84.6 เป็นพนักงาน น้อยละ 86.5 สังกัดฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ร้อยละ 78.8 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 34.6 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ ร้อยละ 53.8 และประเมินตนเองว่ามีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.5 และมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบงานสารบรรณ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50 ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.37 S.D. = .66) และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (\bar{X} = 4.47 S.D. = .59) ด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพ (\bar{X} = 4.37 S.D. = .62) ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ (\bar{X} = 4.33 S.D. = .68) และด้านขั้นตอนและกระบวนการ (\bar{X} = 4.32 S.D. = .73) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลมีความถูกต้องอยู่ในอันดับแรก (\bar{X} = 4.50 S.D. = .58) ด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลมีความถูกต้องอยู่ในอันดับแรก (\bar{X} = 4.50 S.D. = .58) ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอยู่ในอันดับแรก (\bar{X} = 4.40 S.D. = .66) และด้านขั้นตอนและกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและสะดวกอยู่ในอันดับแรก (\bar{X} = 4.40 S.D. = .63) ทั้งนี้กลุ่มงานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป จากได้นำข้อค้นพบจากการสำรวจดังกล่าวไปพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบในส่วนอื่นๆ ให้ครอบคลุมกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป
