



ปีการศึกษา

**2565 - 2022**

# สำรวจความพึงพอใจต่อการ ใช้งานระบบงานสารบรรณ

มหาวิทยาลัยคริสเตียน

กลุ่มงานสารบรรณ  
ฝ่ายบริหารทั่วไป

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การจัดสำรวจความพึงพอใจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบความพึงพอใจ ปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานสารบรรณให้สอดคล้องกับการใช้งานของผู้ใช้ และเพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีการเข้าใช้งานในระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำนวน 78 คน และมีผู้ร่วมตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) รวม 63 คน คิดเป็นร้อยละ 80.77 ดำเนินการสำรวจผ่านระบบออนไลน์ โดยมีระยะเวลาดำเนินการภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2566

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 95.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 39.7 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 66.7 เป็นพนักงาน ร้อยละ 73 สังกัดฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ร้อยละ 52.4 มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 34.9 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ ร้อยละ 81 และประเมินตนเองว่ามีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 50 และมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบงานสารบรรณ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.9

ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.34 S.D. = .66) และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X}$  = 4.42 S.D. = .58) ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ( $\bar{X}$  = 4.34 S.D. = .65) ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ( $\bar{X}$  = 4.32 S.D. = .69) และด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพ ( $\bar{X}$  = 4.28 S.D. = .71) ตามลำดับ

---

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1
สารบัญ	2
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	3
วัตถุประสงค์	3
กลุ่มเป้าหมาย	3
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	4
วิธีการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล	4
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 ผลการสำรวจ</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย	6
ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณ	7
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	10
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้ระบบงานสารบรรณ	10
<b>บทที่ 3 บทสรุป</b>	11

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. หลักการและเหตุผล

กลุ่มงานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป ร่วมกับสำนักบริการดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้จัดทำระบบงานสารบรรณ ในระบบ Digital Service ของมหาวิทยาลัยคริสเตียน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 โดยมีการใช้งานและพัฒนาการใช้งานระบบฯ ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน วัตถุประสงค์ในการจัดทำระบบงานสารบรรณเพื่อการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลงานด้านสารบรรณของทุกส่วนงานได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการลดขั้นตอนของการประสานงานข้อมูลด้านเอกสาร ตลอดจนเป็นการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรประเภทกระดาษ ทั้งนี้ระบบดังกล่าวที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย การจัดส่งหนังสือภายในระหว่างส่วนงาน การลงรับหนังสือจากภายนอก และการออกเลขหนังสือภายนอก เป็นต้น โดยกลุ่มงานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป ได้มีการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทุกส่วนงานผ่านการประชุมตั้งแต่เริ่มนำระบบฯ เข้ามาใช้ และมีการจัดอบรมเพื่อทบทวนทำความเข้าใจในการใช้งานระบบฯ พร้อมแนะนำเทคนิควิธีการจัดทำเอกสารที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับการใช้งานระบบฯ ด้วย นอกจากนี้ยังได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ รวมทั้งได้ปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบฯ ให้เป็นปัจจุบัน และให้คำปรึกษาเมื่อมีข้อสงสัย รวมถึงการประสานงานให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้งานพบเจอปัญหาในการใช้งานระบบงานสารบรรณ

ดังนั้น เพื่อรับทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานสารบรรณที่ถูกพัฒนาขึ้นจากประสบการณ์ของผู้ใช้งานจริง ทั้งในด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย และด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ และความต้องการด้านอื่นๆ กลุ่มงานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานระบบงานสารบรรณผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งผลการประเมินจะนำไปใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

#### 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณ
- 2.2 เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบงานสารบรรณ
- 2.3 เพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณ

#### 3. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีชื่อเข้าใช้งานในระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยคริสเตียน จำนวน 78 คน มีผู้ร่วมตอบแบบสอบถามรวม 63 คน คิดเป็นร้อยละ 80.77

#### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือด้านความปลอดภัย 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. จัดเก็บข้อมูลตามระยะระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
4. วิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ

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 รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาระบบงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น

บทที่ 2  
ผลการสำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานกลุ่มเป้าหมาย

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(N=52)	ร้อยละ (100)
เพศ		
- หญิง	60	95.2
- ชาย	3	4.8
อายุ		
- 21 – 30 ปี	5	7.9
- 31 – 40 ปี	25	39.7
- 41 - 50 ปี	22	34.9
- 51 ปีขึ้นไป	11	17.5
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.6
- ปริญญาตรี	42	66.7
- ปริญญาโท	16	25.4
- ปริญญาเอก	4	6.3
สถานภาพ		
- พนักงาน	46	73
- ผู้บริหาร	7	11.1
- อาจารย์	10	15.9
ส่วนงานที่สังกัด		
- คณะวิชา	30	47.6
- ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ	33	52.4
ระยะเวลาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยคริสเตียน		
- 1 – 5 ปี	10	15.9
- 6 – 10 ปี	22	34.9
- 11 – 15 ปี	10	15.9
- มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	21	33.3

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานกลุ่มเป้าหมาย(ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(N=52)	ร้อยละ (100)
การอบรมการใช้งานระบบสารบรรณ		
- เคยอบรม	51	81
- ไม่เคยอบรม	12	19
ระดับความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ (จากคำตอบ 58 คน)		
- ระดับดี	26	44.8
- ระดับปานกลาง	29	50.0
- ระดับน้อย	3	5.2
ความถี่ในการใช้ระบบงานสารบรรณ		
- มากกว่าวันละ 1 ครั้ง	3	4.8
- เข้าใช้ทุกวัน	22	34.9
- สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	27	42.9
- สัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง	9	14.3
- ไม่เคยเข้าใช้งาน	2	3.2

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 95.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 เป็นพนักงาน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 73 สังกัดฝ่ายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 81 และประเมินตนเองว่ามีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบงานสารบรรณ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

## 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
<b>1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการ</b>			
1.1 เข้าใช้งานระบบได้ง่ายและสะดวก	4.38	.58	มาก
1.2 ระบบมีขั้นตอนการ “รับ” เอกสารเข้าใจง่าย	4.40	.64	มาก
1.3 ระบบมีขั้นตอนการ “ส่ง” เอกสารเข้าใจง่าย	4.30	.64	มาก
1.4 ระบบมีขั้นตอนการขอเลขที่หนังสือออกภายนอกที่สะดวกและเข้าใจง่าย	4.35	.65	มาก
1.5 สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อบันทึกข้อมูลผิดพลาดหรือยกเลิกด้วยตนเองได้สะดวก	4.25	.74	มาก
<b>ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>.65</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพ</b>			
2.1 เมนูการใช้งานของระบบมีความเหมาะสม	4.32	.64	มาก
2.2 การรับและส่งเอกสารสะดวกและรวดเร็ว	4.41	.64	มาก
2.3 ท่านทราบวิธีการส่งและสามารถแนบไฟล์เอกสารส่งให้ส่วนงานอื่นได้	4.33	.65	มาก
2.4 ท่านสามารถเปิดดูไฟล์เอกสารประเภทบีบอัดไฟล์ได้ (เช่น .zip, .rar)	4.13	.92	มาก
2.5 การเปิดดูเอกสารมีการนำเสนอข้อมูลแต่ละหน้าจอเหมาะสมและรวดเร็ว	4.29	.71	มาก
2.6 การค้นหาเอกสารเพื่อติดตามงาน และการแจ้งเตือนมีความเหมาะสมและรวดเร็ว	4.24	.71	มาก
2.7 สามารถรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์ Smart Phone, Tablet หรือคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสม	4.27	.70	มาก
<b>ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>.71</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านความปลอดภัย</b>			
3.1 การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัย (ระบุรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน)	4.38	.58	มาก
3.2 การนำเสนอข้อมูลมีความถูกต้อง	4.44	.56	มาก
3.3 ระบบมีความมั่นคง ข้อมูลไม่สูญหาย	4.43	.59	มาก
<b>ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.42</b>	<b>.58</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ความ หมาย
<b>4. ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ</b>			
4.1 ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	4.37	.63	มาก
4.2 ระบบช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่และ ช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน	4.27	.70	มาก
4.3 ระบบช่วยลดการใช้ทรัพยากรของส่วนงาน	4.33	.74	มาก
<b>ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.32</b>	<b>.69</b>	<b>มาก</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>.66</b>	<b>มาก</b>
<b>ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการอื่นๆ</b>			
1. ระบบควรมีการแนบไฟล์ได้หลายไฟล์โดยไม่ต้องบีบอัดไฟล์	4.40	.74	มาก
2. ระบบควรมีการบันทึกออกเลขที่คำสั่งหรือประกาศของคณะวิชา หรือส่วนงานได้	4.29	.77	มาก
3. ควรมีการอบรมการใช้งานระบบทุกปีการศึกษา	4.11	.88	มาก
<b>ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$  S.D. = .66) และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.42$  S.D. = .58) ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ( $\bar{X} = 4.34$  S.D. = .65) ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ( $\bar{X} = 4.32$  S.D. = .69) และด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.28$  S.D. = .71) ตามลำดับ ทั้งนี้ได้สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการอื่นๆ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$  S.D. = .78)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลมีความถูกต้องอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X} = 4.44$  S.D. = .56)

ด้านขั้นตอนและกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับระบบขั้นตอนการ “รับ” เอกสารเข้าใจง่ายอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X} = 4.40$  S.D. = .64)

ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X} = 4.37$  S.D. = .63)

ด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับการรับและส่งเอกสารสะดวกและรวดเร็วอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X}$  = 4.41 S.D. = .64)

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ หรือความต้องการให้ระบบงานสารบรรณปรับปรุง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- เมื่อผู้รับเอกสารกดบันทึกรับเอกสารแล้ว ระบบฯ ควรปิดงานให้อัตโนมัติ ไม่ต้องเข้ามาปิดงานในระบบซ้ำ จำนวน 2 ความคิดเห็น
- ควรมีการแนบไฟล์ได้หลายๆ ไฟล์โดยไม่ต้องแปลงไฟล์ จำนวน 2 ความคิดเห็น
- การค้นหาจดหมายต้องเลือกเป็นเดือนๆ ควรแสดงจดหมายของเดือนเก่าทั้งปี ไม่แยกเป็นเดือนๆ ไม่สะดวกในการค้นหา
- งานบางอย่างยังใช้ paper ควรยกเลิกการใช้ paper, งานหรือเอกสารที่ยกเลิก หรือล้าสมัย ควรมีระบบแยกจัดเก็บ อย่างมารวมกับเอกสารปัจจุบันที่ใช้จริง

### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้ระบบงานสารบรรณ (เพิ่มเติม)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบงานสารบรรณ ดังนี้

- ไม่สามารถส่งไฟล์เอกสารได้ครั้งละหลายๆไฟล์ โดยต้องบีบอัดข้อมูลเป็น Zip หรือ rar เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของบางส่วนงานล้าสมัยไม่รองรับกับไฟล์เอกสาร จึงทำให้บางครั้งไม่สามารถเปิดไฟล์และส่งไฟล์ได้ จำนวน 3 ความคิดเห็น
- การรีเซตหน้าจอข้านิดหน่อยสำหรับการเข้าระบบหรือลงเอกสาร
- ซับซ้อน มากมาย ไม่ทราบเก็บอะไรบ้างเรียกใช้ยาก
- คำสั่งหรือประกาศ บางครั้งค้นหายาก เอกสารมีจำนวนมากมายรวมกัน ทั้งใช้จริงและยกเลิกไปแล้ว
- ไม่ค่อยได้ใช้ ไม่ทราบปัญหาที่แท้จริง

### บทที่ 3 บทสรุป

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 95.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 40.4 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 66.7 เป็นพนักงาน ร้อยละ 73 สังกัดฝ่ายสนับสนุนวิชาการ ร้อยละ 52.4 มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 34.9 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ ร้อยละ 81 และประเมินตนเองว่ามีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 50 และมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบงานสารบรรณ สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.9 ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.34 S.D. = .66) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X}$  = 4.42 S.D. = .58) ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ( $\bar{X}$  = 4.34 S.D. = .65) ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ( $\bar{X}$  = 4.32 S.D. = .69) และด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพ ( $\bar{X}$  = 4.28 S.D. = .71) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความปลอดภัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลมีความถูกต้องอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X}$  = 4.44 S.D. = .56) ด้านขั้นตอนและกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับระบบมีขั้นตอนการ “รับ” เอกสารเข้าใจง่ายอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X}$  = 4.40 S.D. = .64) ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X}$  = 4.37 S.D. = .63) และด้านการจัดการเอกสารและประสิทธิภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเกี่ยวกับการรับและส่งเอกสารสะดวกและรวดเร็วอยู่ในอันดับแรก ( $\bar{X}$  = 4.41 S.D. = .64) ทั้งนี้ผู้จัดทำระบบฯ จะได้นำข้อค้นพบจากการให้ความคิดเห็นดังกล่าวไปพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน และครอบคลุมการปฏิบัติงานด้านสารบรรณของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป