



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
Factors affecting satisfaction with the use of the “LessPaper” Electronic Document
System: A case study of the University of the Thai Chamber of Commerce.

สิริธร สงขวัญ¹, ชนะกัญจน์ ศรีรัตนบัลล์²

Siritorn Songkhwan¹, Chanakan Sriratanaban²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยี

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

*Email siritorn_son@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ของบุคลากรมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 2) ศึกษาปัจจัยความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ของบุคลากรมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ของบุคลากรมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กลุ่มตัวอย่างประชากรของการวิจัยนี้คือเจ้าหน้าที่ สังกัดมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จำนวนทั้งสิ้น 212 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณและการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษวิจัยพบว่า ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ของบุคลากรมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ด้านการลงทะเบียนส่งหนังสือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ปัจจัยความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper พบว่า ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

คำสำคัญ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, ความพึงพอใจ



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the usage characteristics of the LessPaper electronic document management system by personnel at the University of the Thai Chamber of Commerce, 2) examine satisfaction factors regarding the use of the LessPaper system by university personnel, and 3) investigate factors influencing satisfaction with the LessPaper system among university staff. The sample population consisted of 212 staff members from the University of the Thai Chamber of Commerce. Data analysis employed descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics were used to test hypotheses through multiple regression analysis and analysis of variance. The research findings revealed that among the usage characteristics of the LessPaper electronic document management system by university personnel, document registration had the highest mean score. Regarding satisfaction factors in using the LessPaper system, satisfaction with information technology and perceived usefulness showed the highest mean scores.

Keywords

Electronic Document System, Satisfaction

บทนำ

ในช่วงการระบาดของโควิด-19 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยประสบปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณแบบดั้งเดิมที่พึ่งพากระดาษและการทำงานแบบตัวต่อตัว เมื่อมีการประกาศให้บุคลากรทำงานจากบ้าน (Work From Home) เป็นเวลากว่า 2 ปี เกิดความล่าช้าในการอนุมัติเอกสารและการคั่งค้างของงาน ทำให้บางครั้งบุคลากรต้องเสี่ยงเข้ามาทำงานที่มหาวิทยาลัย เพื่อแก้ปัญหาและปรับตัวสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล ผู้บริหารจึงตัดสินใจนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper มาใช้ ซึ่งพัฒนาโดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระบบนี้รองรับการเก็บบันทึกเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ Digital Signature เพื่อความปลอดภัย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้กระบวนการทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น ลดการใช้กระดาษ และประหยัดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร ส่งผลให้การบริหารจัดการงานสารบรรณมีความคล่องตัวและทันสมัยมากขึ้น

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ถูกนำมาใช้ในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยเพื่อจัดการงานสารบรรณและเอกสารแบบครบวงจร ผ่าน Web Browser และรองรับ e-Signature หลังจากใช้งานเป็นเวลา



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

2 ปี พบว่าระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดเวลาในการสืบค้นและติดตามงาน อีกทั้งยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายด้านกระดาษได้ถึง 754,976.00 บาทในปีการศึกษา 2566 และลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร

อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามีบุคลากรบางส่วนที่ไม่ยอมรับและเรียนรู้การใช้งานระบบ LessPaper ซึ่งขัดกับนโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลและการลดใช้กระดาษ ส่งผลให้การดำเนินงานด้านสารบรรณยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และอาจไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้เช่าระบบ ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ LessPaper เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรยอมรับและใช้งานระบบมากขึ้น อันจะนำไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ของบุคลากรมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่: ทำการศึกษาข้อมูล ณ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
2. ขอบเขตด้านตัวอย่างประชากร: ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ บุคลากรสายอำนวยการ (เจ้าหน้าที่) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 212 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา: เป็นการศึกษาวิจัยถึง ระดับความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และศึกษาแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Lesspaper ของบุคลากรมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ให้หันมาใช้งานมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายเจ้าหน้าที่ จำนวนทั้งสิ้น 212 คน สังกัดมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

2. ขั้นตอนการวิจัย

- 2.1 ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด และการสร้างแบบสอบถาม ให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัย
- 2.2 สร้างข้อคำถามในแต่ละส่วนจากค่านิยมปัจจัย เพื่อกำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม
- 2.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงตามกรอบแนวคิดการวิจัย นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจทานให้สอดคล้องกับข้อคำถามและนิยามปัจจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายเจ้าหน้าที่ ที่มีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ส่งแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรม Google Forms โดยกำหนดช่วงระยะเวลาตอบแบบสอบถามระหว่างวันที่ 4 มีนาคม 2567 ถึงวันที่ 15 มีนาคม 2567
- 3.2 หลังจากหมดระยะเวลาที่กำหนดไว้ ทำการปิดระบบการเปิดรับคำตอบแบบสอบถาม นำผลที่ได้มาเข้าโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาสถิติ สรุปผล ประเมินผล และวิเคราะห์ผล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรม Google Forms มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)
ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติโดยการเทียบเปอร์เซ็นต์ คิดค่าเป็น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance)

ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper กรณีศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ในครั้งนี้ สรุปได้ว่า



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.4 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.3 มีระยะเวลาในการทำงานส่วนใหญ่ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 86.8

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ภาพรวมอยู่ในระดับใช้งานปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.22 แสดงดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper

ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
การลงทะเบียนรับหนังสือ	2.50	0.719	ใช้งานมาก
การลงทะเบียนส่งหนังสือ	2.59	0.679	ใช้งานมาก
การค้นหาหนังสือ	1.96	0.737	ใช้งานปานกลาง
การติดตามหนังสือ	2.21	0.740	ใช้งานปานกลาง
การเกษียณหนังสือ	1.83	0.833	ใช้งานปานกลาง
รวม	2.22		ใช้งานปานกลาง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยความพึงพอใจของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงดังในตารางที่ 2



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยความพึงพอใจของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper

ปัจจัยความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1.ด้านประสิทธิภาพของระบบ	2.65	0.4271	พึงพอใจมาก
2.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.78	0.3678	พึงพอใจมาก
3.ด้านการรับรู้ประโยชน์	2.78	0.3690	พึงพอใจมาก
4.ด้านการรับรู้ความใช้ง่าย	2.45	0.4960	พึงพอใจมาก
รวม	2.67		พึงพอใจมาก

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper (Multiple Regression Analysis) สรุปได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper โดยรวม (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.131 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ, ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ความพึงพอใจด้านการรับรู้ประโยชน์, ความพึงพอใจด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ได้ร้อยละ 13.10 ส่วนที่เหลือร้อยละ 86.90 เกิดจากตัวแปรอื่น ๆ แสดงดังในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณและค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ในการวิเคราะห์ปัจจัยการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.131	0.017	-0.007	0.4178

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ (X_1), ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (X_2), ความพึงพอใจด้านการรับรู้ประโยชน์ (X_3), ความพึงพอใจด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (X_4) และความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper (X_5) ไม่



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

พบว่าตัวแปรใดเลยที่มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 หรือระดับนัยสำคัญ แสดงว่า ไม่มีตัวแปรต้นตัวใดเลยที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงดังในตารางที่ 5

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานสมการถดถอยของการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.433	0.230		10.557	0.000
ความพึงพอใจด้าน ประสิทธิภาพ (X ₁)	-0.039	0.108	-0.040	-0.361	0.719
ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ (X ₂)	0.172	0.185	0.152	0.929	0.354
ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ประโยชน์ (X ₃)	-0.013	0.172	-0.011	-0.075	0.940
ความพึงพอใจด้านการรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน (X ₄)	0.035	0.074	0.042	0.477	0.634
ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทรอนิกส์ LessPaper (X ₅)	-0.237	0.144	-0.212	-1.648	0.101

7. ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อหาความแตกต่างระหว่างข้อมูลด้านประชากรศาสตร์(ยกเว้นตำแหน่ง) กับความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ, ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ความพึงพอใจด้านการรับรู้ประโยชน์, ความพึงพอใจด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ที่มีอิทธิพลต่อลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ดังนี้



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

7.1 ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบ, ด้านการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจโดยรวม แตกต่าง

7.2 ความถี่ในการใช้งานระบบแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านการรับรู้ประโยชน์, ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความพึงพอใจโดยรวม แตกต่าง

7.3 ระยะเวลาต่อวันในการใช้งานระบบแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน แตกต่าง

7.4 ประสบการณ์การใช้งานระบบแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ประโยชน์ แตกต่าง

7.5 การได้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ความพึงพอใจด้านการรับรู้ประโยชน์ แตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper กรณีศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ข้อมูลการวิเคราะห์จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามสภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มีประเด็นในการนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ

ผลการวิจัยพบว่าอายุการทำงานและระดับตำแหน่งมีผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ที่มีอายุงาน 16-20 ปีและผู้ที่เป็นหัวหน้างานมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความรวดเร็วในการใช้งานและชื่อเสียงของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่าประสิทธิภาพและความพร้อมใช้งานของระบบเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ (จักรกฤษณ์ สง่าทอง, 2559) และหากระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มต้นใช้งานจนจบการใช้งาน จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่นถึงความพร้อมในการเข้าถึงระบบ (ปรารค์ชิต แสงเสวตร, 2560)

2. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่าความถี่และระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ใช้งานบ่อยครั้งและนานกว่ามีความพึงพอใจสูงกว่า นอกจากนี้ ผู้ที่ได้รับการอบรมจากหน่วยงานมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เรียนรู้จากผู้อื่น ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านความจำเป็นของเทคโนโลยีต่อการทำงานในปัจจุบัน ความสะดวกรวดเร็ว และประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่าเน้นความสำคัญของการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทุกหน่วยงานของสถาบันการศึกษาจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการ



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

ใช้คอมพิวเตอร์ที่สูงขึ้น และมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และ ปิยวรรณ สี เชียง, 2555)

3. ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์

ผลการวิจัยพบว่าอายุการทำงาน ความถี่ และระยะเวลาในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ โดยผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าและใช้งานบ่อยครั้งมีความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ที่ได้รับการอบรมจากหน่วยงานมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เรียนรู้จากผู้อื่น ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านประโยชน์ต่อการทำงาน ความสะดวกสบาย และประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่าเทคโนโลยีช่วยให้การทำงานสำเร็จเร็วขึ้นและเพิ่มความสะดวกสบายและเทคโนโลยีทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงได้ทันเวลา และเทคโนโลยีสามารถช่วยให้มีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่นๆต่อได้ (สุพัตรา วั่งเย็น, 2563)

4. ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน

ผลการวิจัยพบว่าความถี่และระยะเวลาในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน โดยผู้ที่ใช้งานบ่อยและนานกว่ามีความพึงพอใจสูงกว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านขั้นตอนการเข้าใช้งานที่ไม่ซับซ้อน ความง่ายต่อการเรียนรู้ และการออกแบบส่วนแสดงผลที่ใช้งานง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่าเทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ (สุพัตรา วั่งเย็น, 2563)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ LessPaper ที่มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ดังนี้:

ในเชิงนโยบาย ควรกำหนดแนวทางการใช้ระบบให้ชัดเจนและครอบคลุมทุกหน่วยงาน โดยมุ่งสู่การเป็นสำนักงานไร้กระดาษอย่างเต็มรูปแบบ ในด้านการบริหาร ควรศึกษาความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเน้นการออกแบบที่ตอบสนองความต้องการ การทดสอบ และการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง สำหรับการปฏิบัติ ควรจัดทำคู่มือการใช้งานที่ชัดเจนและจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการตามข้อเสนอแนะเหล่านี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบ และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลของมหาวิทยาลัยได้อย่างสมบูรณ์



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
วันที่ 1 สิงหาคม 2567

เอกสารอ้างอิง

จักรกฤษณ์ สง่างอง. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปราณค์ชิต แสงเสวตร. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์อินทราเน็ต กฟผ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และ ปิยวรรณ สีเชียง. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**. (ทุนสนับสนุนจากงบประมาณวิจัยสถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555). คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและ ออกแบบแฟชั่น. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

สุพัตรา วังเย็น. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.