

**ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless)
กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Efficiency of the Electronic Document Management System (Paperless)
A Case Study of Chulalongkorn University**

**จรรยาวรรณ มากมี
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ**

Janyawan Markmee

Email : 6314155046@rumail.ru.ac.th

**Faculty of Business Administration Program in Management,
Ramkhamhaeng University
Corresponding Author**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎี McKinsey 7S และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ บุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 400 คน โดยหลักการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และสังกัดหน่วยงาน ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎี McKinsey 7S ส่วนที่ 3 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนที่ 4 ประกอบด้วยคำถาม ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนที่ 5 ประกอบด้วยคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุการปฏิบัติงาน สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) พบว่า ปัจจัยองค์กร โครงสร้างพื้นฐาน (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) ทักษะ (Skill) บุคลากร (Staff) กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ABSTRACT

Independent study management efficiency Electronic Document System (Paperless) A Case Study of Chulalongkorn University The objectives are (1) to study the efficiency of electronic archive management (Paperless), (2) to study the efficiency of Electronic Document Management System (Paperless), classified by personal factors, and (3) to study organizational factors based on McKinsey 7S theory. and technology acceptance factors affecting efficiency of Electronic Document Management System (Paperless). The sample used in this research were 400 personnel of Chulalongkorn University. Convenience Sampling The research tool is a questionnaire created by the researcher divided into 4 parts: Part 1 consists of questions about general information of the respondents, including personal information such as gender, age, age of work. education level Part 2 contains questions about organizational factors, McKinsey 7S theory Section 3 contains questions about technology adoption factors Section 4 contains questions for respondents to provide further feedback.

The study found that Chulalongkorn University personnel with working age under different departments have different operational efficiency There was a statistical significance at the 0.05 level, and Chulalongkorn University personnel with different genders, ages, and educational levels had no difference in performance efficiency. The organizational factor and technology acceptance factors affecting the efficiency of Electronic Document Management System (Paperless), found that organizational factors, infrastructure (Structure), operation system (System), skills (Skill), personnel (Staff), organizational strategy (Strategy). affect management efficiency Electronic Document Management System (Paperless): A Case Study of Chulalongkorn University Statistically significant at the 0.05 level.

Keyword: Electronic Document Management System (EDMS)

บทนำ

ด้วยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้มีแผนยุทธศาสตร์ในเรื่อง Digital University และได้เล็งเห็นความสำคัญของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ควรได้รับการพัฒนาให้เป็นส่วนหนึ่งของ Digital University จึงได้ริเริ่มโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การดำเนินงานด้านงานสารบรรณเกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ประหยัด การใช้กระดาษและลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร โครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่นี้ ได้มีการปูพื้นฐานความรู้ให้กับบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานสารบรรณ มาเป็นลำดับระยะหนึ่งแล้ว และได้มีหลายหน่วยงานนำไปใช้บ้างแล้ว และมีทักษะการใช้ระบบใหม่นี้ในระดับที่น่าพอใจจึงมีการพิจารณาร่วมกันของหลายหน่วยงานในคณะกรรมการเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิชาชีพสายปฏิบัติการวิชาชีพสารบรรณเห็นควรให้ใช้กลไกเครือข่ายนี้อบรมให้ความรู้กับบุคลากรของแต่ละหน่วยงานที่ยังไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) เพื่อจะได้สามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่จะช่วยในการจัดเก็บ และส่งต่อเอกสารต่าง ๆ ในรูปแบบที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ที่ถูกพัฒนาขึ้นและเริ่มใช้งานมาตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบัน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) มีจุดเด่นประการหนึ่ง ก็คือ ความสามารถในการรองรับการเขียนหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้มีการนำระบบความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน และได้รับการยอมรับในระดับสากลเข้ามาใช้งาน นั่นคือ Digital Signature ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การเขียนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นด้วย

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) จะเป็นหนึ่งเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนและผลักดันให้งานระบบสารบรรณของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งสอดคล้องกับพันธกิจสำคัญ ในการก้าวสู่การเป็น Digital University อีกด้วย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) จะศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนำปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎี McKinsey 7S และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการวิเคราะห์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎี McKinsey 7S และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 8,138 คน (ข้อมูลและสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ณ มีนาคม 2563)

2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย เริ่มดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2566

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎี McKinsey 7S ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะมีประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ต่างกัน

2. ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อผู้ปฏิบัติงาน

ทบทวนวรรณกรรม

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Kassab (2019) ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์คล้ายกับระบบเก็บเอกสารแบบแมนนวลสำหรับใช้ในโครงสร้างทั่วไปของเครื่องมือเก็บถาวรเอกสาร ซึ่งรวมถึงตู้ลิ้นชัก โฟลเดอร์ ไฟล์ เอกสาร และสแกนเนอร์

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) จัดการกับข้อมูลและเอกสารในองค์กร ข้อมูลและเอกสารในองค์กรผ่านการควบคุมวงจรเอกสารและขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมการบริหาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามการนำไปใช้ ดังนั้น จุดมุ่งหมายของระบบสารสนเทศจึงไม่ใช่เพียงการตรวจสอบ การจัดเก็บ และการจัดเก็บเท่านั้น แต่ยังมีเป้าหมายสูงสุดในกระบวนการเรียกค้นและไหลเวียน และการส่งข้อมูลและเอกสารแบบเลือกเมื่อจำเป็นต่อชุมชนผู้ใช้ ผู้ใช้ปลายทาง โดยที่ระบบขั้นสูงมีเป้าหมายเพื่อให้คำตอบทันทีและถูกต้องในแง่ของเอกสาร และข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล เพื่อประหยัดเวลาและความพยายามและรับประกันการรักษาความลับในกระบวนการระบุเส้นทางที่ขั้นตอนต่างๆ

ปัจจัยด้านองค์กร McKinsey 7S

Waterman, Peter and Phillips (1980) แนวคิดของแมคคินซี (7S McKinsey) เป็นกรอบแนวคิดที่คิดค้นโดยบริษัท McKinsey โดย สร้างขึ้นมาด้วยแนวคิดที่มองว่าองค์กรที่ดีเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 7 ประการ

1. กลยุทธ์ (Strategy) การวางตำแหน่งและการดำเนินการ โดยองค์กรเพื่อตอบสนองหรือการคาดหมายการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก มุ่งหมายให้เกิดการแข่งขันข้อได้เปรียบ 2. โครงสร้าง (Structure) วิธีการทำงานและผู้คนมีความเชี่ยวชาญและแบ่งแยก และอำนาจหน้าที่มีการแจกจ่าย วิธีจัดกลุ่มความสัมพันธ์ของกิจกรรมและการรายงาน

กลไกโดยกิจกรรมใดในองค์กรที่ประสานกัน 3. ระบบ (Systems) ขั้นตอนทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการบริหารองค์กร ได้แก่ระบบควบคุมการจัดการ, ระบบวัดผลงานและให้รางวัล, ระบบการวางแผน งบประมาณ และการจัดสรรทรัพยากร และสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบ 4. พนักงาน (Staff) ผู้คน ภูมิหลังและความสามารถของพวกเขา วิธีที่องค์กรสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม เข้าสังคม จัดการอาชีพ และเลื่อนตำแหน่งพนักงาน 5. ทักษะ (Skill) ความสามารถที่โดดเด่นขององค์กร สิ่งที่ดีที่สุดที่สุด มิติต่างๆ 6. รูปแบบ/วัฒนธรรม (System) รูปแบบความเป็นผู้นำ วิธีการตัดสินใจ 7. ค่านิยมร่วมกัน (Shared Value) แกนหลักหรือชุดค่าพื้นฐานที่ใช้ร่วมกันอย่างกว้างขวางในองค์กร และทำหน้าที่เป็นแนวทางของสิ่งที่สำคัญ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และข้อความแสดงคุณค่าที่ให้ความรู้สึกกว้าง ๆ ของวัตถุประสงค์สำหรับพนักงานทุกคน

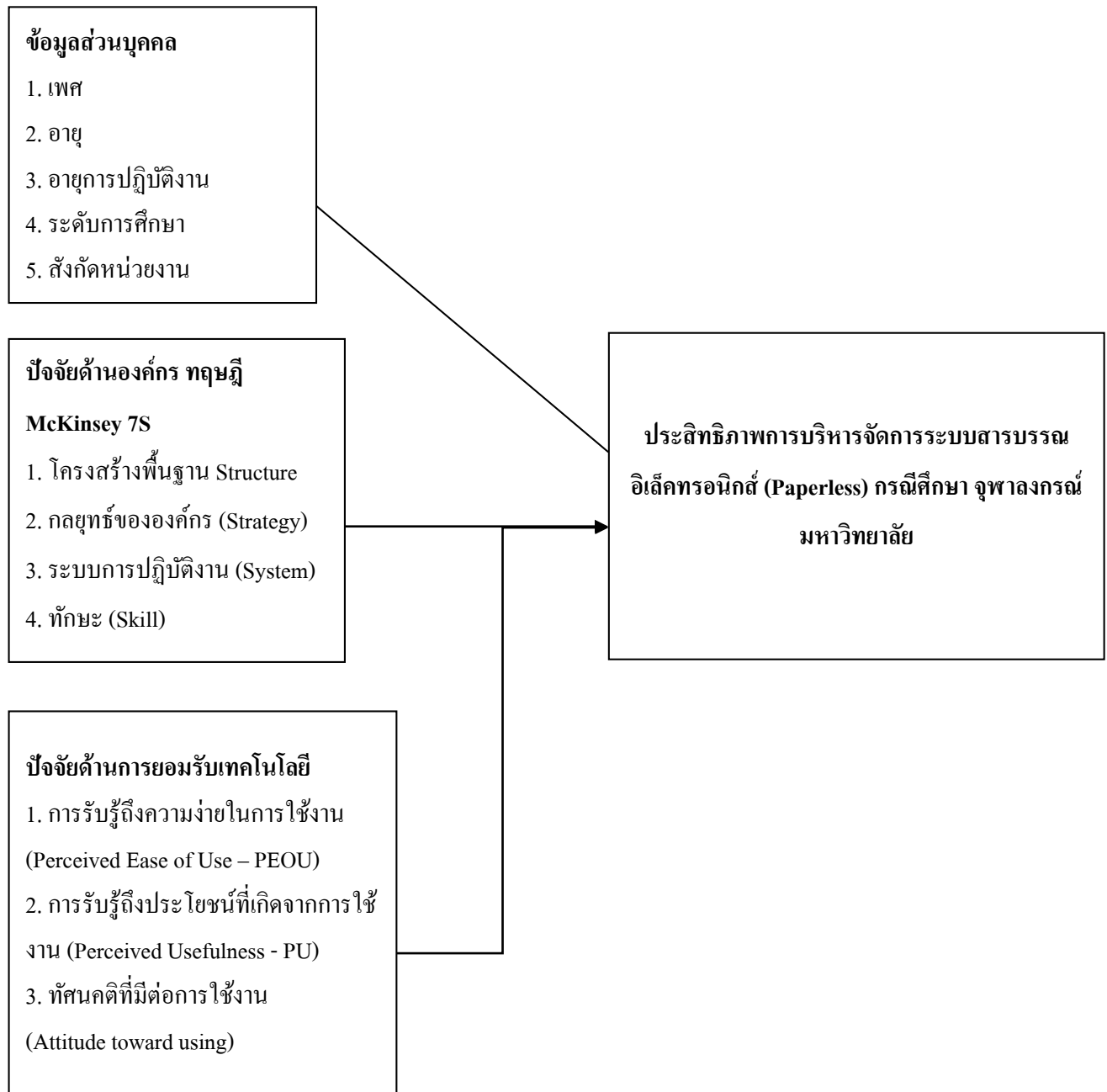
ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

Davis (1989) ได้ทำการพัฒนา Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งเป็นการขยายองค์ความรู้ต่อจากทฤษฎี Theory of Reasoned Action (TRA) ของ Ajzen and Fishbein (1975) ที่เชื่อว่าการที่บุคคลจะลงมือประกอบพฤติกรรมใดนั้น สามารถทำนายได้จากการวัดความเชื่อ (Beliefs) ทศนคติ (Attitudes) และความตั้งใจกระทำ (Intention) ซึ่งท้ายสุดผลของความตั้งใจที่จะกระทำก็จะส่งผลให้เกิดการกระทำนั้นขึ้น และเพื่อใช้ในการอธิบายหรือทำนายพฤติกรรมของผู้ใช้ในการยอมรับหรือต้องการที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น (Information Technology) โดยนำมาศึกษาต่อจนได้เป็นแบบจำลอง TAM ที่ประกอบไปด้วย 1. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) 2. การรับรู้ความง่าย (Perceive Ease of Use) 3. ความตั้งใจใช้ (Intention to Use)

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 8,138 คน (ที่มา : ข้อมูลและสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2566, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2566) โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน แต่เพื่อให้ครอบคลุม ผลจากตัวอย่างทั้งหมดที่เก็บได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลทั้งหมด จำนวน 410 คน และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ค่า IOC ของแบบสอบถามชุดนี้มีค่าเท่ากับ 1 และค่าหาสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.994

วิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และสังกัดหน่วยงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎี McKinsey 7S ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless): กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-Test

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ อายุการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และสังกัดหน่วยงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎี McKinsey 7S ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless): กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

2.4 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless): กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยเทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ 1) โครงสร้างพื้นฐาน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 2) กลยุทธ์ขององค์กร จัดโครงสร้างในกลุ่มของ ตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 3) ระบบการปฏิบัติงาน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 4) ทักษะ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้

1 องค์ประกอบ 5) รูปแบบการบริหารจัดการ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 6) บุคลากร จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 7) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 8) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 9) ทักษะที่มีต่อการใช้งาน จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 10) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.3 อายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.3 อายุการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.8 ประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีสังกัดหน่วยงานคือ คณะนิเทศศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 17.0

1.1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอายุการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.2.1 บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบจับคู่ (Multiple Comparisons) โดยค่าสถิติ LSD พบว่า มีจำนวน 6 กลุ่ม ที่แตกต่างกันดังนี้ กลุ่มที่ 1 บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับ อายุการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แตกต่างกัน กลุ่มที่ 2 บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับ อายุการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แตกต่างกัน กลุ่มที่ 3 บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี กับ อายุการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แตกต่างกัน กลุ่มที่ 4 บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 6- 10 ปี กับ อายุการปฏิบัติงาน 10-15 ปี มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แตกต่างกัน กลุ่มที่ 5 บุคลากรที่มี อายุการปฏิบัติงาน 6- 10 ปี กับ อายุการปฏิบัติงาน 10-15 ปี มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แตกต่างกัน กลุ่มที่ 6 บุคลากรที่มี อายุการปฏิบัติงาน 10-15 ปี กับ อายุการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แตกต่างกัน

1.2.2 บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีสังกัดหน่วยงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบจับคู่ (Multiple Comparisons) โดยค่าสถิติ LSD พบว่า มีจำนวน 136 กลุ่ม

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ทฤษฎี Mckinsey 7S โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.127 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ

0.895 และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ค่านิยมร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ระบบการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รูปแบบการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 กลยุทธ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ทักษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.878 และเมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ทักษะที่มีต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.918 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้วยเหตุผลทั้งหมดนี้ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาคือ ด้วยเหตุผลทั้งหมดนี้ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ลดปริมาณการใช้กระดาษ และประหยัดค่าใช้จ่ายภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และลำดับสุดท้าย ด้วยเหตุผลทั้งหมดนี้ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless)

ตาราง 29 ตารางแสดงผลวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless)	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig
ค่าคงที่	-1.932x10 ⁻¹⁶	0.015		0.000	1.000	429.30	0.000*
1. โครงสร้างพื้นฐาน (Structure)	0.311	0.043	0.311	7.256	0.000*		
2. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)	-0.111	0.032	-0.111	-3.504	0.001*		
3. ระบบการปฏิบัติงาน (System)	0.231	0.046	0.231	4.993	0.000*		
4. ทักษะ (Skill)	-0.222	0.037	-0.222	-5.984	0.000*		
5. รูปแบบการบริหารจัดการ (Style)	-0.161	0.062	-0.161	-2.614	0.009*		
6. บุคลากร (Staff)	0.157	0.025	0.157	6.236	0.000*		
7. ค่านิยมร่วม (Share Value)	0.016	0.031	0.016	0.530	0.596		
8. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	0.363	0.037	0.363	9.932	0.000*		
9. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน	-0.032	0.050	-0.032	-0.648	0.517		
10. ทักษะที่มีต่อการใช้งาน	0.484	0.049	0.484	9.865	0.000*		

R=0.955 R²= 0.912 Adjusted R Squar = 0.910 SEE=0.29948 มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 จากการศึกษาวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่ามีตัวแปรอิสระจำนวน 7 ตัวแปร คือ โครงสร้างพื้นฐาน (Structure) (Sig=0.000), กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) (Sig=0.001), ระบบการปฏิบัติงาน (System), ทักษะ (Skill) (Sig=0.000), รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) (Sig=0.009), บุคลากร (Staff) (Sig=0.000), การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Sig=0.000), การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Sig=0.000), ทศนคติที่มีต่อการ ใช้งาน (Sig=0.000) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) : กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) : กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในขณะที่ตัวแปรอิสระในปัจจุบันขององค์กร และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี อีก 2 ตัวแปร ได้แก่ รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) (Sig=0.009) ค่านิยมร่วม (Share Value) (Sig=0.596) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน (Sig=0.517) นั้น ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) : กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้อย่างมีนัยสำคัญสถิติ โดยตัวแปรอิสระด้านที่มีอำนาจการพยากรณ์สูงสุด คือ ทศนคติที่มีต่อการ ใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.623 รองลงมาคือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.239 และรองลงมาตามลำดับคือ โครงสร้างพื้นฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.311 ระบบการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.231 ทักษะ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ (-0.222) รูปแบบการบริหารจัดการ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ (-0.161) บุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.157 กลยุทธ์ขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ (-0.111) ตามลำดับซึ่งตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) : กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ร้อยละ 91.2 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 91.23 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.2994 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 0.484(\text{ทศนคติที่มีต่อการ ใช้งาน}) + 0.363(\text{การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน}) + 0.311(\text{โครงสร้างพื้นฐาน}) + 0.231(\text{ระบบการปฏิบัติงาน}) + (-0.222)(\text{ทักษะ}) + (-0.161)(\text{รูปแบบการบริหารจัดการ}) + (-0.157)(\text{บุคลากร}) + (-0.111)(\text{กลยุทธ์ขององค์กร})$$

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยปัจจัยองค์กร 7S Mckinsey และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) : กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) : กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยภาพรวม อยู่ระดับมากที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่าบุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี ทำให้ลดปริมาณการใช้กระดาษ และประหยัดค่าใช้จ่ายภายในองค์กร และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fernando,

Hewavitharana and Perera (2019) พบว่า การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในอุตสาหกรรมก่อสร้างมีประโยชน์มากมาย บางส่วนมีความปลอดภัย เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน แสดงข้อมูล ลดต้นทุนเอกสาร นอกจากนี้ การจัดการเอกสารก่อสร้างแบบดิจิทัลยังช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพได้หลายวิธีคิดตามเอกสารปัจจุบันได้ง่ายขึ้น โดยลดปริมาณสำเนากระดาษและช่วยให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของโครงการได้

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless): กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยจำแนกตามข้อปัจจัยส่วนบุคคล

บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุการปฏิบัติงาน และ สังกัดหน่วยงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่าอายุการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงาน ช่วยพัฒนาและเพิ่มความเชี่ยวชาญในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ ผิวนวนล, คารณี พิมพ์ช่างทอง (2563) พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพราะคนที่อายุงานมากกว่าจะมีประสบการณ์ เชี่ยวชาญในงาน จึงปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามจำนวนปริมาณงานมากกว่าคนที่มีความอายุน้อย ในส่วนสังกัดหน่วยงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) อาจเนื่องจากมุมมองเรื่องการใช้งานระบบ ทักษะความรู้ และทัศนคติของบุคลากร โดยรวม ที่เป็นแรงผลักดันในการยอมรับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pholnil (2015) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ และสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เช่นเดียวกับ Pimchangthong and Suthisanonth (2015) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมแผนกและอายุการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอันเกิดจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความผูกพันองค์กร

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์กร 7S Mckinsey และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless): กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการศึกษา พบว่ามีตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) คือ

3.1 ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เป็นสิ่งที่ยึดติดความรู้สึก ความคิดของบุคคลนั้นไว้ เพื่อให้มีความรู้สึกและการตอบสนอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gibson (2000) ซึ่งอธิบายว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ยึดติดกับบุคลิกภาพของบุคคลมีโครงสร้างเป็นความรู้สึก หรือความเชื่อ ซึ่งจะบ่งบอกถึงการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และส่งผลต่อการสนองของบุคคลต่อสถานการณ์ในสภาวะแวดล้อม

3.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน แสดงให้เห็นว่า การจะนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้งานนั้น ไม่ใช่เพียงแค่จัดหาและใช้งาน หากแต่ต้องมีการแนะนำและแสดงให้เห็นถึงว่าง่ายในการใช้งานกับเทคโนโลยีนั้น สอดคล้องกับทฤษฎี

Technology Acceptance and Model (TAM) การรับรู้ในระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถแบ่งเบาภาระงานได้สะดวกสบายขึ้น การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับ การรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล ในเรื่องของประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับและการใช้งานที่ง่ายอันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้มีกรนำมาใช้และยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 โครงสร้างพื้นฐาน บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับ การใช้งาน โครงสร้างระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ทำให้การใช้งานกระดาษลดลงอย่างมาก ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bishwajit Baishya (2015) Structure โครงสร้าง คือการกำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างตำแหน่งและกิจกรรมต่างๆ เพื่อลดความไม่แน่นอนภายนอกผ่านการคาดการณ์ ระบุบทบาทในองค์กร หากผู้บริหารปรับเปลี่ยนโครงสร้างที่เน้นการบริหาร ประสิทธิภาพควบคู่กับการบริหารความสุขของพนักงาน พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.4 ระบบการปฏิบัติงาน บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการนำระบบการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) มาใช้งาน ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ในการเสนอเอกสาร และลดพื้นที่จัดเก็บเอกสารได้อย่างมาก ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภค แฉิงการนา (2562) การพัฒนาระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ช่วยลดการใช้งานกระดาษสามารถเอกสารผ่านระบบได้ และรับทราบเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวก ลดกระบวนการในการปฏิบัติงาน รวมถึงช่วยลดความผิดพลาดในงานสารบรรณได้เป็นอย่างดี

3.5 ทักษะ มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ในทิศทางลบ ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับ ทักษะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) เสนอเอกสารภายในได้รวดเร็วและสะดวกกว่าการใช้กระดาษ ซึ่งบุคลากรบางส่วนยังขาดทักษะนี้ ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) โดย Kaplan (2005) กล่าวว่าไว้ว่า ทักษะฝีมือ (Skill) คือ สมรรถนะที่โดดเด่นขององค์กร ที่สามารถทำได้ดีที่สุดในระดับที่สะท้อนถึงความเชี่ยวชาญขององค์กรโดยรวม และความสามารถขององค์กรในการพัฒนาทักษะพนักงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3.6 รูปแบบการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ในทิศทางลบ ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญรูปแบบการบริหารจัดการระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ช่วยให้การลงทะเบียน รับ-ส่งเอกสาร ภายในรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งบุคลากรบางส่วนอาจเห็นว่า รูปแบบการบริหารจัดการยังคงสอดคล้องกับการทำงาน โดย Bishwajit Baishya (2015) กล่าวว่าไว้ว่า Style รูปแบบ คือ รูปแบบการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูง เช่นการรูปแบบการทำงาน การประชุม การวางตัวในสำนักงาน

3.7 บุคลากร มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ในทิศทางลบ ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ร่วมกันได้ในระดับมาก ซึ่งในปัจจุบันบุคลากรที่มีความรู้ในการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ที่จะให้มาแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับบุคลากรยังมีไม่มากพอ และยังไม่เชี่ยวชาญการแก้ปัญหา

สอดคล้องกับการศึกษาของ Bishwajit Baishya (2015) ที่พบว่า บุคลากรคือหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญของการพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการ และหากบุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะ และได้รับแรงสนับสนุนจะนำสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรที่ดี

3.8 กลยุทธ์ขององค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ในทิศทางลบ ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับกลยุทธ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) สามารถเสนอเอกสารต่างๆ ได้โดยไม่ต้องใช้กระดาษในระดับมาก อาจเป็นกลยุทธ์ขององค์กรในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) อาจยังไม่ตอบสนองต่อการใช้งาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Waterman, Peter and Phillips (1980) ที่ว่ากลยุทธ์ (Strategy) การวางตำแหน่งและการดำเนินการโดยองค์กรเพื่อตอบสนองหรือการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก มุ่งหมายให้เกิดการแข่งขันข้อได้เปรียบ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยสำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และวางแผนการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ในอนาคตต่อไป ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุการปฏิบัติงานต่างกัน สังกัดหน่วยงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ให้กับบุคลากร โดยการจัดอบรมเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น การอบรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้บุคลากร โดยแบ่งเป็นกลุ่มบุคลากรใหม่ สำหรับการฝึกอบรมเบื้องต้น และกลุ่มบุคลากรเดิม เพื่ออัปเดตข้อมูลและแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนั้น ไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้

2. ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

จากผลงานวิจัยนี้ จะเห็นว่า ปัจจัยองค์กร โครงสร้างพื้นฐาน (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) ทักษะ (Skill) บุคลากร (Staff) กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ดังนั้น ปัจจัยด้านองค์กร มีส่วนสำคัญที่ทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) เปลี่ยนแปลงไป หากมีการปรับปรุงปัจจัยด้านองค์กรให้สอดคล้องกัน บุคลากรและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ก็จะได้ประโยชน์จากการพัฒนาปรับปรุง โดยการส่วนการพัฒนาสามารถแยกตามความเร่งด่วนโดยพิจารณาจากผลวิจัย จะเห็นได้ว่า โครงสร้างพื้นฐาน (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) ทักษะ (Skill) บุคลากร (Staff) กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี จะเห็นได้จากผลการวิจัยว่า ทักษะที่มีต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ซึ่งจะเป็นได้ว่า ทักษะที่มีต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

หรือสิ่งที่ได้รับ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการได้รับรู้ เรียนรู้ หรือองค์ความรู้จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ไม่เพียงพอหรือไม่ตรงตามความต้องการ และไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการเรียนรู้ ทำให้บุคลากรบางส่วนมีทัศนคติในแง่ลบ และไม่ยอมรับเทคโนโลยี

ดังนั้น ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรจัดการอบรมในแต่ละด้าน ตามความเร่งด่วน และตรงกลุ่มเป้าหมาย โดยอาจมีการสำรวจเบื้องต้นและแบ่งเป็นกลุ่มๆ เพื่อจัดหลักสูตรการอบรมที่เหมาะสมให้แก่แต่ละกลุ่ม เพราะหากปล่อยให้เรื่อยๆ บุคลากรไม่ได้รับการแก้ไขจากปัญหาทั้งด้านปัจจัยองค์กร และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ก็จะทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ลดลงเรื่อยๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในส่วนงานอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และทราบถึงความแตกต่างของประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ในแต่ละส่วนงาน

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) ด้านอื่นๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษา เช่น ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้งานวิจัยได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วนมากขึ้น

3. การนำกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ ควรมีการประยุกต์หรือปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มเติมตัวแปรให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และให้สอดคล้องกับปัญหาขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2563). ข้อมูลและสถิติ

<https://www.chula.ac.th/about/overview/facts-and-stats/>

นภดล แข็งการนา . (2562). การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Bishwajit Baishya Assistant Professor, Department of Finance, Faculty of commerce, Narangi Anchalik

Mahavidyalaya, Guwahati, Assam, India

Davis, F.D. (1989). **Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.**

MIS Quarterly , Vol. 13, No. 3, pp. 319 340.

Hansi Fernando, Thathsarani Hewavitharana, Asoka Perera (2019) **Evaluation of Electronic Document**

Management (EDM) systems for construction organizations. Department of Civil Engineering

University of Moratuwa Sri Lanka

Kaplan, R. 2005. “**How the balanced scorecard complements the McKinsey 7-S model.**” Strategy & Leadership

33 (3): 41-46.

Mohammed khair I. Kassab (2019). **The Role of Policies and Procedures for the Electronic Document anagement**

System in the Success of the Electronic Document Management System in the Palestinian Pension

Agency. Department of Information Technology, Faculty of Engineering and Information Technology, Al-

Azhar University, Gaza, Palestine.

Pholnil, S. (2015). **Human resource development and organizational climate influencing teamwork: A case**

study of department of national parks, wildlife and plant conservation. Master' thesis in public

administration, Silpakorn University. [in Thai]