

ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)
Satisfaction With the Use of Electronic Correspondence Systems
of Employees of the Provincial Electricity Authority (Head Office)

วรสันต์ เฮงเทียนศรี¹ ภิรดา ชัยรัตน์²
Vorasun Hengtiensri, Pirada Chairatana

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) จำนวน 365 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการศึกษา พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ที่มีสายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

คำสำคัญ (Keywords): ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; ความพึงพอใจ; การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันเทคโนโลยีในแขนงต่างๆมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ โดยการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากบริษัททางด้านเทคโนโลยีและผู้เชี่ยวชาญจากทั่วโลก ทำให้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีความเสถียรและทรงประสิทธิภาพในการทำงานอย่าง

Received: 2023-02-09 Revised: 2023-03-27 Accepted: 2023-04-07

¹ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Bangkok. Corresponding Author e-mail: marisa.sar@ku.th

² คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Bangkok. e-mail: fsoclas@ku.ac.th

มาก นอกเหนือจากการพัฒนาดังกล่าวแล้ว ยังมีการพัฒนาแนวคิดในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นการต่อยอดความคิดพื้นฐานทางเทคโนโลยี ในด้านคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการข้อมูลต่างๆที่มีอยู่บนโลก ซึ่งส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในบริษัท องค์กรและหน่วยงานต่างๆ(จักรกฤษณ์ สง่าทอง,2558)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเริ่มมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำงานขององค์กร ในปี 2542 ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสมัยนั้นยังไม่มีความทันสมัย โดยจะเน้นการส่งหนังสือ และการรับหนังสือเป็นส่วนใหญ่ ต่อมาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทำสัญญากับทางบริษัทไว้นั้น ได้หมดสัญญาลง จึงทำให้ทางองค์กรมีการสรรหาบริษัท โดยบริษัทผู้ชนะจะมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่ในปี 2564 ร่วมกับทางองค์กร ให้มีความทันสมัยในการทำงานขององค์กรและสามารถให้พนักงานเข้าถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกสถานที่ และเป็นการยกระดับองค์กรให้เข้าสู่ Digital Utility (PEA 4.0) โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่มีรูปแบบแตกต่างไปจากเดิม ทั้งในด้านการรับ-ส่งเอกสารที่มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และได้้นำการเขียนหนังสือในรูปแบบออนไลน์มาใช้ รวมทั้งให้หัวหน้าหน่วยงานสามารถลงนามเอกสารผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางรูปแบบออนไลน์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นระบบที่ใช้ในการทำงานด้านเอกสาร ซึ่งในองค์กรได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เพื่อลดระยะเวลาในการส่งเอกสารจากกองหนึ่งไปยังอีกกองหนึ่ง และเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีรูปแบบการทำงานประกอบด้วย การนำเอกสารที่ผู้บริหารลงนามแล้วมาดำเนินการสแกนเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และดูว่าเอกสารที่สแกนเข้าระบบแล้วทางกองจะให้ส่งต้นฉบับหรือสแกน ถ้าเป็นเอกสารต้นฉบับต้องดำเนินการเดินไปส่งอีกยังกองหนึ่ง แต่ถ้าเป็นสแกนแค่คลิกในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในช่องสแกนส่งโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินไป เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนมากจะมีหน้าที่ รับ-ส่งเอกสารภายในองค์กรหรือแม้กระทั่งหน่วยงานภายนอก มีการจัดเก็บรักษาเอกสารอย่างเป็นระบบ สามารถทำให้การค้นหาเอกสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังมีการติดตามเอกสาร เพื่อที่รู้ว่าปลายทางได้รับเอกสาร และเปิดดูเอกสารเรียบร้อยแล้วหรือยัง โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวช่วยในการลดการกระดาษ เนื่องจากการส่งเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่จะไม่ค่อยใช้กระดาษ จึงทำให้ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ

เนื่องจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวข้องกับคนทั้งองค์กร เป็นผลให้ความพึงพอใจมีความสำคัญอย่างยิ่งในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานร่วมกับระบบของสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันที่นาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่ายังมีข้อบกพร่องรวมทั้งไม่เกิดประสิทธิภาพในการทำงานตามที่มุ่งหวังเอาไว้ ทั้งในด้านของความเร็ว ความสะดวก ความถูกต้องในการใช้งาน รวมทั้งการลดภาระทรัพยากรและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่สารบรรณกลางที่รับเข้า - ส่งออกจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งจะมีปัญหาในการสืบค้นและติดตาม

เอกสาร จากการบันทึกเอกสารเข้าระบบผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้งานบางส่วนยังไม่พึงพอใจต่อรูปแบบการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และทางผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่นิยมใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่ จึงทำให้เกิดการใช้งานในภาพรวมที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบถึงข้อบกพร่อง อุปสรรค และปัญหาในการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และพัฒนาต่อ ยอดให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(สำนักงานใหญ่) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(สำนักงานใหญ่) ที่มีสายงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบวิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) จำนวน 3,970 คน (ข้อมูลจากกองบริหารงานบุคคล เดือนพฤษภาคม 2565) โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (0.95)

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานศึกษา

การศึกษาเชิงวิธีเชิงปริมาณ (Qualitative method) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในทุกด้าน ซึ่งจะมีข้อมูลที่ต้องการสอบถามปรากฏในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สายงานที่สังกัด โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลมีความพึงพอใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งใช้เกณฑ์ 5 ระดับ แทน 5 ความหมาย คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีค่าคะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน มีความพึงพอใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน มีความพึงพอใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระดับมาก
- 3 คะแนน มีความพึงพอใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระดับปานกลาง
- 2 คะแนน มีความพึงพอใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระดับน้อย
- 1 คะแนน มีความพึงพอใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระดับน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Date) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมงานวิจัยซึ่งผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การนำข้อมูลที่ได้นำค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีชื่อดังนี้ 1. นางสาวจิตติรดา รัตนคำ 2.นางสาวสุลาวัลย์ เดชา 3.นางอรรณพ บุญเลี้ยง และทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Relibility) กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เขตพระนครศรีอยุธยา) ซึ่งมีลักษณะองค์กรที่คล้ายคลึงกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ความถี่ (Frequency)
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
5. t- test
6. One-way ANOVA

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)” ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเพศชาย 157 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีจำนวนมากที่สุด 31-40 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาคือ 20-30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3
3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีจำนวนมากที่สุดในการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6
4. ระดับตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ พนักงานระดับ 7-8 จำนวน 186 คิดเป็น 51.0 รองลงมา พนักงานระดับ 1-6 จำนวน 137 คิดเป็นร้อยละ 37.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด พนักงานระดับ 9-11 จำนวน 42 คิดเป็นร้อยละ 11.5
5. สายงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีจำนวนมากที่สุด สายงานบริหารองค์กร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 รองลงมาลงอันดับสองที่มีคะแนนเท่ากัน สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการกับสายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด สายงานธุรกิจและการตลาด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ทำการวิเคราะห์เป็นรายด้านโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน 1.ประสิทธิภาพของระบบ 2.ฟังก์ชันและคุณสมบัติ 3.ขั้นตอนกระบวนการ 4.เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำ ดังตารางที่ 3

(n=365)

ความพึงพอใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ประสิทธิภาพของระบบ	3.82	0.42	มาก
ฟังก์ชันและคุณสมบัติ	3.90	0.38	มาก
ขั้นตอนกระบวนการ	3.92	0.39	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำ	3.83	0.46	มาก
ภาพรวม	3.87	0.32	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการมากที่สุดเท่ากับ ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือ ด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ ($\bar{X} = 3.90$) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ($\bar{X} = 3.82$)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ผู้ศึกษามีข้อวิจารณ์ประเด็นสำคัญ ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพ พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่มีการลงคะแนนความเห็นให้กับระบบการรับ-ส่งหนังสือในระบบสารสนเทศมีความรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{x} = 3.65$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นรูปแบบใหม่ ทำให้พนักงานขาดความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จึงเกิดปัญหาในการทำงานเป็นจำนวนมาก เช่น ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ค้างไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้เอกสารในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ค้างอยู่ที่หน่วยงานเป็นจำนวนมาก การสแกนเอกสารในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บางครั้งเกิดอาการหน่วงของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ไม่สามารถสแกนเอกสารเข้าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เกิดความล่าช้าในการทำงาน

ด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติการพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่มีการลงคะแนนความเห็นให้กับ การสืบค้นหนังสือเพื่อหาเอกสารสามารถทำได้ทีละหลายๆเอกสาร ($\bar{x} = 3.85$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะ ระบบสารสนเทศ

อิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นหาเอกสารได้ที่หลายรายการ ถ้าต้องการสืบค้นหาเอกสารหลายๆรายการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่สามารถทำได้ เนื่องจากเวอร์ชันปัจจุบันของระบบยังไม่รองรับ และการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังมีปัญหาเป็นบางช่วง

ด้านขั้นตอนกระบวนการ พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่มีการลงคะแนนความเห็นให้กับผลการยกเลิกหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนการทำให้ถูกต้องชัดเจน ($x = 3.87$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นคนกดยกเลิกเอกสารได้คนเดียวเท่านั้น จึงทำให้เกิดการกดยกเลิกเอกสารผิด จนทำให้ไม่สามารถค้นหาเอกสารฉบับที่ต้องการเจอ เนื่องจากเอกสารที่เจ้าหน้าที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กดยกเลิกไปแล้ว เจ้าหน้าที่เป็นคนแก้ไขเอกสารฉบับนั้น จึงจะสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีกครั้ง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่มีการลงคะแนนความเห็นให้กับมีกลุ่มทาง Line เพื่อแก้ไขปัญหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเหมาะสม ($x = 3.80$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะ การตั้งกลุ่ม Line เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความล่าช้า เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีหน้าที่รับเรื่อง และนำเรื่องที่พนักงานแจ้งไปประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาแก้ไขปัญหา บางครั้งอาจจะใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาครึ่งวัน อย่างช้าเกือบทั้งวัน จนทำงานเอกสารค้างอยู่ที่หน่วยงานเป็นจำนวนมาก

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก มีสาเหตุมาจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่เป็นประจำในการทำงาน มีการจัดอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับเจ้าหน้าที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้เริ่มเกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าเกิดปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านระบบ Line กลุ่มที่ทางเจ้าหน้าที่ได้ตั้งไว้ให้ โดยจะมีเจ้าหน้าที่คำแนะนำและแก้ไขปัญหาจนกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะกลับมาใช้งานได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีประเด็นในการเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการนำเทคโนโลยีมาตรวจสอบระบบตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงการใช้งาน เพื่อจะทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เกิดปัญหาและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ควรมีการอธิบายลักษณะคุณสมบัติของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน จะได้ไม่เกิดปัญหาล่าช้าในการทำงาน จากการไม่เข้าใจระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และจัดให้มีการอบรมให้รับรู้ถึงคุณสมบัติของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

3. ควรมีการจัดอบรมขั้นตอนในการทำงานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในการใช้งานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

4. ควรมีคู่มือสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานสามารถทดลองระบบในขณะฝึกอบรม

5. ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดความเชี่ยวชาญ และสามารถตอบปัญหากันใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษากลุ่มบุคลากรประเภทอื่นๆ ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่นอกเหนือจากพนักงานรัฐวิสาหกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น ลูกจ้างรายปี และลูกจ้างโครงการ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้มีความสำคัญกับองค์กรและปฏิบัติงานตามหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมทั้งควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอ้างอิง (References)

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตร อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรรณิการ์ สายแวว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านสารสนเทศใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กุสุมาลย์ ประหา. (2557). คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จุฑารัตน์ ช่างทอง. (2554). รูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนไทยจากการใช้ทฤษฎีฐานราก.
วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชวกร มีนาภา. (2556). การประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของ
พนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ดำรง วัฒนา. (2539). การนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารภาครัฐ. กรุงเทพฯ:
สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูปประเทศ.
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา
อำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาสารคาม

- เพ็ญแข ช่อมนิ. (2544). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์มณี โปธิเสน.
- วิษุทธิ์ เกตุอุดม. (2556). *การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพายัพ. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ศุกดา อมรลักษณานนท์. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรหลังออกจากระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ : กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.*
- สาธินี สมบัติแก้ว. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- เอกพงษ์ ฮาวคำฟู. (2557). *การดำเนินงานระบบสารบรรณเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปางเขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.*