

พฤติกรรมการใช้งานระบบและการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย กรุงเทพมหานคร

กุลนัตตา สายสอน

สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย
กรุงเทพมหานคร 10330

อีเมลของผู้ประพันธ์บทความ: kulnadda_sa@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 2) เพื่อศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) เพื่อศึกษายอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t test, F test และการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) พฤติกรรมการใช้งานระบบ มีความถี่ในการใช้งานเฉลี่ย 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ย 15-20 นาที/ครั้ง ระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/วัน ประสบการณ์ในการใช้งานระบบ 3 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ 2) การยอมรับระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และระดับมาก คือ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน 3) ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ กระบวนการปฏิบัติงาน และระดับมาก คือ การใช้ทรัพยากร ความพึงพอใจ และคุณภาพของระบบ 4) พฤติกรรมการใช้งานระบบ จำแนกตามความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ด้านการใช้ทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพฤติกรรมการใช้งานระบบ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานต่อวันที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ด้านคุณภาพระบบ ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจ แตกต่างกัน 5) การยอมรับระบบ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพระบบ ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจ ในขณะที่การยอมรับระบบ ด้านการรับรู้สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบ ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพระบบ ดังนั้น องค์กรจึงควรมุ่งเน้นการรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานระบบสารสนเทศ รวมถึงการยอมรับเทคโนโลยี เช่น การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานครอบคลุมในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้งานระบบ; การยอมรับระบบ; ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน; ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์; การรับรู้ความง่าย; การรับรู้ประโยชน์

Electronic Document System Usage Behavior and Acceptance Affecting the Success of Support Personnel Work at Rajamangala University of Technology Tawan-Ok, Uthenthawai Campus, Bangkok, Thailand

Kulnadda Saisorn

Uthenthawai Service Area Office, Rajamangala University of Technology Tawan-Ok, Uthenthawai Campus, Bangkok 10330, Thailand

Corresponding author's e-mail: kulnadda_sa@rmutto.ac.th

Abstract

The objectives of the study were to study 1) the electronic document system usage behavior and the electronic document system usage acceptance, 2) the success in the work and 3) to compare work success based on the usage behavior of electronic document systems, and 4) the electronic document system usage acceptance that affects the success of the support personnel work at Rajamangala University of Technology Tawan-Ok, Uthen Thawai. This research applied quantitative methodology. The population was 50 support staff providing primary source data collection and responding to the questionnaire used as a research tool. The data analysis and research hypothesis testing applied descriptive statistical and inferential statistical analysis (e.g. T-test, F-test and Multiple Regression Analysis). The results revealed that 1) the electronic document system usage behavior frequency was 10 or more times per week. The average time of using the system was 15-20 minutes per time, and the average time of using the system was 1-2 times per day. They had experience using the system for 3 or more years and most had received the usage training. 2) The electronic document system usage acceptance overall show that, the highest level is perceived ease of use. While, high levels are the perceived usefulness, and perceived convenience, respectively. 3) The success of work overall shows that, the highest level is operational process, while high levels are resource usage, satisfaction, and the system quality, respectively. 4) The behavior of using the electronic document system classified by different usage frequencies per week affected the overall work success in terms of resource usage and the work processes classified according to different periods of the system usage per day. This affected the overall work success in terms differences of in the system quality, resource usage, the work process, and satisfaction. 5) The electronic document system usage acceptance regarding perceived usefulness has a positive effect on the success of work, system quality, resource usage, work process, and satisfaction. While, electronic document system acceptance in terms of the perception of the facility convenience and the ease of system usage positively affected on the success of system quality work. Thus, the organization should encourage to recognize the importance of the application of information systems. Includes, the achieving continuous success in work focusing on technology acceptance factors such as perceived ease and convenience of the system usage to promote success in the work of personnel to cover all aspects.

Keywords: System usage behavior; System acceptance; Work success; Electronic document system; Perceived usefulness; Perceived ease of use

บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารจัดการองค์กร ในขณะเดียวกัน ภาครัฐมีนโยบายในการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของความสำเร็จและการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อน สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารจัดการงานสารบรรณซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสารและหนังสือทางราชการต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐาน โดยมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่จัดทำหนังสือราชการ ส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน จัดเก็บหนังสือราชการตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายเอกสารและหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลา (จันทร์จิรา ตลับแก้ว และ เพ็ญพันธ์ เพชรสร, 2559) ดังนั้น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงถือเป็นหนึ่งระบบงานสำคัญขององค์กรที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณแบบดั้งเดิม ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสารบรรณขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเทคโนโลยีระบบสารสนเทศที่เข้ามาช่วยในการบริหารด้านการจัดการเอกสารขององค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้งาน (Users) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรับ-ส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานด้านเอกสารภายใน-เอกสารภายนอก ทั้งหมด นอกจากนี้การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้สามารถช่วยให้การสืบค้นข้อมูลเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน ช่วยป้องกันความผิดพลาดและเอกสารสูญหาย อีกทั้งยังช่วยลดทรัพยากร รวมถึงลดปริมาณการใช้กระดาษ (สิทธิชัย ป้อมทอง, 2565) และงบประมาณขององค์กร (คณิศร นิลดี และ ธนดล ภูสีฤทธิ์, 2561) ในขณะเดียวกัน ช่วยลดเวลาในการเดินทางรับ-ส่งเอกสาร ทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและหนังสือต่าง ๆ (มาริดา ชินโย และ บรรณมาศ พลิชฐภักกุล, 2565) แต่อย่างไรก็ตาม การยอมรับระบบสารสนเทศซึ่งถือเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ต้องทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง หรือกิจกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องจึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้ (เกวรินทร์ ละเอียตดีนันท และ นิตนา ฐานิตธนกร, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (The technology acceptance model) หรือ TAM ที่แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ว่าจะระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่ จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ในขณะที่การรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศนั้น (Davis, 1989 อ้างใน มาริดา ชินโย และ บรรณมาศ พลิชฐภักกุล, 2565)

นอกจากนี้ หากผู้ใช้งานระบบมีทัศนคติที่ดี ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ใช้งานรับรู้ได้ว่าระบบมีประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้ให้ดีขึ้น รวมถึง ผู้ใช้งานเกิดการรับรู้การใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อนยังเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้ง ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน เช่น การศึกษาของ คณิศร นิลดี และ ธนดล ภูสีฤทธิ์ (2561) พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่เห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่พัฒนาขึ้นสามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ สามารถเรียกดูข้อมูล และแสดงผลรายงานได้ถูกต้อง รวมถึงการดาวน์โหลด ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับ ผลการศึกษาของ สิทธิชัย ป้อมทอง (2565) พบว่า ผู้ใช้งานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้งานรับรู้ได้ว่าระบบมีประโยชน์ (เช่น ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดปริมาณการใช้หมึกพิมพ์ อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เป็นต้น) ในขณะที่ผู้ใช้งานรับรู้การใช้งานระบบง่ายไม่ซับซ้อน (เช่น การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น มีความถูกต้อง และลดระยะเวลา) นอกจากนี้ การมีความพร้อมด้านอุปกรณ์และการรับการอบรมในการใช้งาน ผู้ใช้งานที่มีทัศนคติที่ดี ซึ่งทำให้ผู้ใช้เกิดพฤติกรรมการยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (มาริดา ชินโย และ บรรณมาศ พลิชฐภักกุล, 2565) ดังนั้น ผลที่ตามมาแสดงให้เห็นถึงผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบและการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาประยุกต์ใช้และพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรณีที่มีการพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยต่อไป

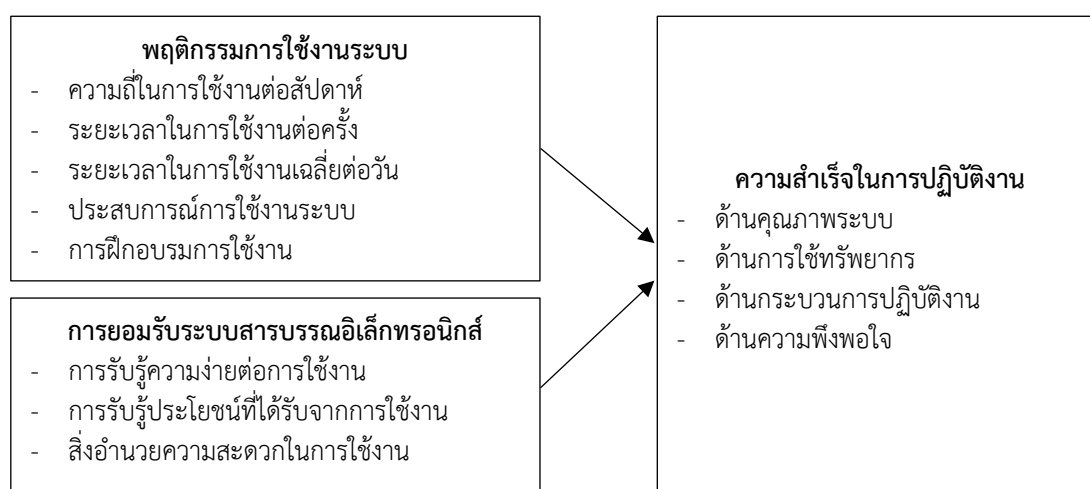
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประกอบไปด้วย ความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง ระยะเวลาในการใช้งานเฉลี่ยต่อวัน ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ และการฝึกอบรมการใช้งาน และเพื่อศึกษาการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประกอบไปด้วย การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพระบบ ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจ
3. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อศึกษาการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์ ซึ่งนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ภูมิภาคพื้นที่ ณ เขตพื้นที่อุเทนถวาย จำนวน 50 คน เนื่องจากประชากรมีจำนวนจำกัด จึงใช้ประชากรทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แบบสอบถามเป็นลักษณะปลายปิด มีตัวเลือกให้ตอบ (Multiple Choice)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แบบสอบถามเป็นลักษณะปลายปิด แบบมาตราการส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย แบบสอบถามเป็นลักษณะปลายปิด แบบมาตราการส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นการใช้คำถามแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาและข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์สอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ (Index of Item Objective Congruence Index: IOC) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.50-1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ข้อคำถามใช้ได้ (สุรพงษ์ คงสัตย์ และ ชีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551) และ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 คน แล้วนำไปตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.98

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง จากประชากรคือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปฏิบัติหน้าที่ ณ เขตพื้นที่อุเทนถวาย จำนวน 50 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบถ้วน จำนวน 50 คน นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง และนำไปวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล 1) พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย โดยใช้สถิติ t-test (Independent Samples Test) ทดสอบความแตกต่างกันระหว่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการทดสอบแบบ LSD (Least Significant Difference)

3. วิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย โดยใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย พบว่า มีความถี่ในการใช้งานระบบเฉลี่ย 10 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้งานระบบเฉลี่ย 15-20 นาทีต่อครั้ง ระยะเวลาในการใช้งานระบบเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อวัน ประสบการณ์ในการใช้งานระบบ 3 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (N = 50)

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้งานระบบเฉลี่ยต่อสัปดาห์	1-3 ครั้ง/สัปดาห์	8
	4-6 ครั้ง/สัปดาห์	8
	7-9 ครั้ง/สัปดาห์	9
	10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์	25
ระยะเวลาในการใช้งานระบบเฉลี่ยต่อครั้ง	ต่ำกว่า 15 นาที	10
	15-30 นาที	22
	30-45 นาที	6
	1 ชั่วโมงขึ้นไป	12
ระยะเวลาในการใช้งานระบบเฉลี่ยต่อวัน	1-2 ครั้งต่อวัน	25
	3-5 ครั้งต่อวัน	13
	มากกว่า 5 ครั้งต่อวัน	12
ประสบการณ์ใช้งานระบบ	น้อยกว่า 1 ปี	9
	1-2 ปีขึ้นไป	11
	3 ปีขึ้นไป	30
การฝึกอบรมใช้งานระบบ	ไม่เคยได้รับการอบรม	21
	เคยได้รับการอบรม	29

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.39$, S.D. = 0.541) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ($\mu = 4.54$, S.D. = 0.48) และระดับมาก 2 ด้าน คือ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ($\mu = 4.46$, S.D. = 0.546) และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ($\mu = 4.16$, S.D. = 0.774) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเขตพื้นที่อุเทนถวาย (N = 50)

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น			
	μ	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน	4.54	0.483	มากที่สุด	1
ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	4.46	0.546	มาก	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	4.16	0.774	มาก	3
รวม	4.39	0.541	มาก	

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.44$, S.D. = 0.536) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือกระบวนการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.52$, S.D. = 0.551) และระดับมาก 3 ด้าน คือ การใช้ทรัพยากร ($\mu = 4.43$, S.D. = 0.587) ความพึงพอใจ ($\mu = 4.41$, S.D. = 0.595) และคุณภาพของระบบ ($\mu = 4.40$, S.D. = 0.595) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเขตพื้นที่อุเทนถวาย (N = 50)

ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	μ	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านคุณภาพของระบบ	4.40	0.595	มาก	4
ด้านการใช้ทรัพยากร	4.43	0.587	มาก	2
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.52	0.551	มากที่สุด	1
ด้านความพึงพอใจ	4.41	0.595	มาก	3
รวม	4.44	0.536	มาก	

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิเคราะห์ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สถิติ t-test (Independent Samples Test) ทดสอบความแตกต่างกันระหว่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ การฝึกอบรมการใช้งานระบบ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4 และ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานต่อวัน พบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ด้านคุณภาพระบบ ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ดังตารางที่ 6 จากนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference) มีผลดังนี้

ความถี่ในการใช้งาน 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรมากกว่าความถี่ ในการใช้ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีผลมากกว่าความถี่ในการใช้งาน 10

ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ความถี่ในการใช้งาน 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มากกว่าความถี่ในการใช้งาน 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีผลมากกว่าความถี่ในการใช้งาน 10 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ความถี่ในการใช้งาน 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวม มากกว่าความถี่ในการใช้งาน 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ และมากกว่าความถี่ในการใช้งาน 10 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 5

ระยะเวลาในการใช้งาน 1-2 ครั้งต่อวัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพระบบ มากกว่าระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และระยะเวลาในการใช้งาน 3-5 ครั้งต่อวัน มีผลมากกว่าระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อีกทั้งระยะเวลาในการใช้งาน 1-2 ครั้งต่อวัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้งานครุภัณฑ์ มากกว่าระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ระยะเวลาในการใช้งาน 1-2 ครั้งต่อวัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มากกว่าระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และระยะเวลาในการใช้งาน 3-5 ครั้งต่อวัน มีผลมากกว่าระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ระยะเวลาในการใช้งาน 1-2 ครั้งต่อวัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจ มากกว่าระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และระยะเวลาในการใช้งาน 3-5 ครั้งต่อวัน มีผลมากกว่าระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ระยะเวลาในการใช้งาน 1-2 ครั้งต่อวัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มากกว่า ระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และระยะเวลาในการใช้งาน 3-5 ครั้งต่อวัน มีผล มากกว่า ระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 7

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จำแนกตามพฤติกรรมความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์ (N = 50)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ด้านคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	1.77	3	0.591	1.75	0.17
	ภายในกลุ่ม	15.55	46	0.338		
	รวม	17.32	49			
ด้านการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2.58	3	0.859	2.76	0.05*
	ภายในกลุ่ม	14.32	46	0.311		
	รวม	16.90	49			
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.29	3	0.763	2.79	0.05*
	ภายในกลุ่ม	12.60	46	0.274		
	รวม	14.89	49			
ด้านความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.14	3	0.714	2.16	0.11
	ภายในกลุ่ม	15.20	46	0.331		
	รวม	17.35	49			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.15	3	0.716	2.76	0.05*
	ภายในกลุ่ม	11.95	46	0.260		
	รวม	14.10	49			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 5 ความแตกต่างของพฤติกรรมความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (N = 50)

ความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	ความถี่ในการใช้งาน ต่อสัปดาห์	μ	1-3 ครั้ง/ สัปดาห์	4-6 ครั้ง/ สัปดาห์	7-9 ครั้ง/ สัปดาห์	10 ครั้งขึ้นไป/ สัปดาห์
ด้านการใช้ทรัพยากร	1-3 ครั้งสัปดาห์/	4.92	-	0.75**	0.51	0.56*
	4-6 ครั้งสัปดาห์/	4.17		-	-0.24	-0.19
	7-9 ครั้งสัปดาห์/	4.41			-	0.05
	10 ครั้งขึ้นไป/ สัปดาห์	4.36				-
ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	1-3 ครั้งสัปดาห์/	4.95	-	0.73**	0.39	0.49*
	4-6 ครั้งสัปดาห์/	4.23		-	-0.33	-0.23
	7-9 ครั้งสัปดาห์/	4.56			-	0.10
	10 ครั้งขึ้นไป/ สัปดาห์	4.46				-
ภาพรวม	1-3 ครั้งสัปดาห์/	4.89	-	0.67**	0.44	0.53**
	4-6 ครั้งสัปดาห์/	4.22		-	-0.23	-0.14
	7-9 ครั้งสัปดาห์/	4.45			-	0.09
	10 ครั้งขึ้นไป/ สัปดาห์	4.36				-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จำแนกตามพฤติกรรมระยะเวลาในการใช้งานต่อวัน (N = 50)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ด้านคุณภาพระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2.74	2	1.37	4.41	0.02*
	ภายในกลุ่ม	14.58	47	0.31		
	รวม	17.32	49			
ด้านการใช้ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	2.40	2	1.20	3.90	0.03*
	ภายในกลุ่ม	14.49	47	0.31		
	รวม	16.90	49			
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.62	2	1.31	5.03	0.01**
	ภายในกลุ่ม	12.26	47	0.26		
	รวม	14.89	49			
ด้านความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.77	2	1.39	4.47	0.02*
	ภายในกลุ่ม	14.57	47	0.31		
	รวม	17.35	49			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.62	2	1.31	5.37	0.01**
	ภายในกลุ่ม	11.47	47	0.24		
	รวม	14.10	49			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 7 ความแตกต่างของพฤติกรรมระยะเวลาในการใช้งานต่อวัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (N = 50)

ความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการใช้งาน ต่อวัน	μ	1-2 ครั้ง/ วัน	3-5 ครั้ง/ วัน	มากกว่า วัน/ครั้ง 5
ด้านคุณภาพระบบ	1-2 ครั้ง/วัน	4.55	-	0.08	0.57**
	3-5 ครั้ง/วัน	4.48		-	0.49*
	มากกว่า 5 ครั้ง/วัน	3.98			-
ด้านการใช้ทรัพยากร	1-2 ครั้ง/วัน	4.60	-	0.16	0.54**
	3-5 ครั้ง/วัน	4.44		-	0.38
	มากกว่า 5 ครั้ง/วัน	4.06			-
ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	1-2 ครั้ง/วัน	4.68	-	0.11	0.56**
	3-5 ครั้ง/วัน	4.57		-	0.45*
	มากกว่า 5 ครั้ง/วัน	4.12			-
ด้านความพึงพอใจ	1-2 ครั้ง/วัน	4.58	-	0.12	0.58**
	3-5 ครั้ง/วัน	4.46		-	0.46*
	มากกว่า 5 ครั้ง/วัน	4.00			-
ภาพรวม	1-2 ครั้ง/วัน	4.60	-	0.12	0.56**
	3-5 ครั้ง/วัน	4.49		-	0.45*
	มากกว่า 5 ครั้ง/วัน	4.04			-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่การยอมรับระบบด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวม ดังตารางที่ 6

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพระบบ มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รองลงมา คือ การยอมรับระบบ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และการยอมรับระบบ ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ดังตารางที่ 8

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากร มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่การยอมรับระบบ ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากร ดังตารางที่ 9

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่การยอมรับระบบ ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 10

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจ มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่การ

ยอมรับระบบ ด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวม

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	0.228	0.333		0.686	0.496		
การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.190	0.103	0.171	1.843	0.072	0.448	2.234
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	0.697	0.104	0.710	6.720	0.000**	0.346	2.892
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.057	0.067	0.083	0.854	0.398	0.410	2.438
R = 0.907 R ² = 0.822 Adj R ² = 0.811 Std. Error of the Estimate = 0.23326 Durbin-Watson = 1.811							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพระบบ

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	-0.143	0.391		-0.366	0.716		
การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.258	0.121	0.210	2.126	0.039*	0.448	2.234
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	0.601	0.122	0.553	4.928	0.000**	0.346	2.892
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.165	0.079	0.215	2.087	0.042*	0.410	2.438
R = 0.894 R ² = 0.800 Adj R ² = 0.787 Std. Error of the Estimate = 0.27443 Durbin-Watson = 1.593							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากร

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	0.487	0.494		0.985	0.330		
การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.052	0.153	0.043	0.341	0.735	0.448	2.234
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	0.744	0.154	0.692	4.826	0.000**	0.346	2.892
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.093	0.100	0.123	0.933	0.356	0.410	2.438
R = 0.820 R ² = 0.673 Adj R ² = 0.652 Std. Error of the Estimate = 0.34661 Durbin-Watson = 1.947							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	0.328	0.433		0.758	0.453		
การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.242	0.134	0.212	1.799	0.079	0.448	2.234
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	0.740	0.135	0.733	5.479	0.000**	0.346	2.892
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	-0.050	0.087	-0.070	-0.570	0.572	0.410	2.438
R = 0.846 R ² = 0.715 Adj R ² = 0.696 Std. Error of the Estimate = 0.30366 Durbin-Watson = 1.614							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจ

การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	B	Std. Error	Beta	t	P-value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	0.241	0.528		0.457	0.650		
การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.208	0.164	0.169	1.273	0.209	0.448	2.234
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน	0.703	0.165	0.646	4.271	0.000**	0.346	2.892
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.021	0.107	0.028	0.198	0.844	0.410	2.438
R = 0.798 R ² = 0.637 Adj R ² = 0.613 Std. Error of the Estimate = 0.37018 Durbin-Watson = 2.288							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบและการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

การศึกษานี้พบว่าการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ด้านการใช้ทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมความถี่ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการใช้ทรัพยากรและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มากกว่าความถี่ในการใช้งาน 4-6 ครั้ง และมากกว่าความถี่ในการใช้งาน 10 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลินี สมบัติแก้ว (2556) พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้อง อีกทั้ง ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุธิดา ชินโคตร (2563) ที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้อง

นอกจากนี้ เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามระยะเวลาในการใช้งานต่อวัน พบว่า ระยะเวลาในการใช้งานต่อวันแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม ด้านคุณภาพระบบ ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมตามระยะเวลาในการใช้

งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1-2 ครั้งต่อวัน มีผลทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพึงพอใจ มากกว่าระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน และในขณะเดียวกัน พฤติกรรมตามระยะเวลาในการใช้งาน 3-5 ครั้งต่อวัน มีผลทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพึงพอใจ มากกว่าระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อวัน ด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กุสุมาลย์ ประหา (2557) พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างกัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ ธัญวรัตน์ กระจำ (2557) แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการใช้งานบุคลากรมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยวันละ 2 ครั้ง มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานได้ มากกว่านั้น ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มาริดา ชินโย และ ประธุมาศ์ พลิสฐ์ภคกุล (2565) พบว่า จำนวนวันการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากบุคลากรที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวันหรือบ่อยครั้ง จะมีทักษะและความชำนาญในการใช้งานระบบ และสามารถแก้ปัญหา รวมถึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ผลการศึกษายอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย พบว่า การยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่รับจากการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพระบบ ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจ เนื่องจากบุคลากรมีการรับรู้ถึงประโยชน์ที่รับจากการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ว่าสามารถช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางรับ-ส่งเอกสารได้ ช่วยลดการสูญหายของหนังสือและเอกสารได้ สามารถช่วยในการตรวจสอบการเปิดอ่านเอกสารของผู้รับได้ มีความเหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในองค์กร ช่วยให้การรับ-ส่ง และจัดเก็บหนังสือของทุกหน่วยงานภายในองค์กรเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน สามารถช่วยในการตรวจสอบการเปิดอ่านเอกสารของผู้รับได้ ช่วยให้การดำเนินงานมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บแฟ้มเอกสารได้ ช่วยประหยัดระยะเวลาในการจำแนกเอกสารเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ช่วยให้ภาระงานลดลงจากเดิมและทำงานได้รวดเร็วขึ้น และช่วยลดการเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานมากขึ้น ดังนั้น แสดงให้เห็นว่าการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่รับจากการใช้งานส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของระบบ เพราะถือว่าระบบเป็นเครื่องมือที่ช่วยการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึง ความสำเร็จในการเรียนรู้การใช้งานระบบได้ด้วยตนเอง เพราะวาระบบมีความยืดหยุ่น ใช้งานง่าย อีกทั้งทำให้การรับ-ส่งหนังสือ รวมถึงการสืบค้นเอกสารสะดวกและรวดเร็วขึ้น และลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศุภนิดา โคตรชาดา และ ดารณี เอื้อชนะจิต (2566) พบว่า การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบ ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ในขณะเดียวกัน ด้านการใช้ทรัพยากร แสดงให้เห็นว่าองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้ง ยังช่วยลดการใช้ทรัพยากร (เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ เป็นต้น) และช่วยลดการใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นส่งผลต่อการตรวจสอบเส้นทางของเอกสารให้มีประสิทธิภาพได้มากขึ้น ทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลาในการรับ-ส่ง และสืบค้นข้อมูลเอกสารในขณะที่ปริมาณงานเท่าเดิม ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด และสุดท้ายนี้ ด้านความพึงพอใจ เนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดภาระงานของบุคลากรได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ป้อมทอง (2565) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานระบบสารบรรณ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานในองค์กร เช่น ลดการใช้ทรัพยากร (กระดาษ หมึก เวลา) รวมถึงช่วยตรวจสอบการอ่านเอกสารผ่านระบบได้

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการรับรู้วาระบบง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพระบบ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรรับรู้สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ว่าการมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มี

ประสิทธิภาพพร้อมใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับดูแลระบบ รวมถึง มีการวางระบบอินเทอร์เน็ตที่มีมาตรฐานความเร็วและมีเสถียรภาพ ที่มีเหมาะสมกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2566) พบว่า ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จ ในการใช้งานระบบสารสนเทศในงานสอบบัญชี ด้านคุณภาพของระบบ ในขณะที่การรับรู้ว่าระบบง่ายต่อการใช้งาน บุคลากรนั้นรับรู้ถึงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งาน เช่น ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึกข้อความการสั่งการของผู้บริหาร และบันทึกการปฏิบัติงานในระบบได้ เชื่อว่าการอบรมการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้การใช้งานง่ายขึ้น สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ สามารถเลือกหน่วยงานที่ ท่านต้องการส่งเอกสารได้ สามารถเรียกดูเอกสารผ่านคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ตได้ อีกทั้งคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ง่ายขึ้น สามารถเรียนรู้การใช้งานระบบได้ด้วยตนเองง่ายต่อการใช้งานด้วยคู่มือการใช้งานระบบที่อธิบายขั้นตอนการทำงานได้ครบถ้วนและเข้าใจง่าย เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาริตา ซิมโย และ ปรรฐมาศ พลิชฐ์ภักกุล (2565) พบว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง ผลการวิจัยของ ศุภนิดา โคตรชาดา และ ดารณี เอื้อชนะจิต (2566) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการใช้งานระบบและการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย ได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย พบว่า มีความถี่ในการใช้งานระบบเฉลี่ย 10 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ มีระยะเวลาในการใช้งานระบบเฉลี่ยต่อครั้ง 15-30 นาที มีระยะเวลาในการใช้งานระบบเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อวัน มีประสบการณ์ใช้งานระบบ 3 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมใช้งานระบบ
2. การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านมีผลสูงสุดคือ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก
3. ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านมีผลสูงสุดคือ กระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาการใช้ทรัพยากร ความพึงพอใจ และคุณภาพของระบบ อยู่ในระดับมาก
4. ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย พบว่า ความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านการใช้ทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระยะเวลาในการใช้งานต่อวันที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านคุณภาพระบบ ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานต่อครั้ง ประสบการณ์การใช้งานระบบ และการฝึกอบรมการใช้งานระบบที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
5. การยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย พบว่า 1) การยอมรับระบบด้านการรับรู้

ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การยอมรับระบบด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และด้านการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) การยอมรับระบบด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) การยอมรับระบบด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5) การยอมรับระบบด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบและการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผลการศึกษากายอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพระบบ พบข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และสามารถใช้งานได้อย่างราบรื่น ทุกครั้งที่ต้องการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหน่วยงานควรให้การส่งเสริมการฝึกอบรมการใช้งานระบบ พร้อมทั้งเน้นย้ำเรื่องของคุณภาพระบบ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

2. ผลการศึกษากายอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการวางระบบอินเทอร์เน็ตที่มีมาตรฐานความเร็วและมีเสถียรภาพที่มีความเหมาะสมกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และมีผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตสำหรับดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหน่วยงานควรให้การสนับสนุนระบบอินเทอร์เน็ตที่มีมาตรฐานความเร็วและมีเสถียรภาพ รวมทั้ง หน่วยงานกำกับดูแลด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสะดวกต่อการเข้าใช้งานระบบ และทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้ถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งนำไปสู่การยอมรับระบบสารสนเทศต่อไป

3. ผลการศึกษากายอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้สิ่งอำนวยความสะดวก และการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เฉพาะด้านคุณภาพระบบ ดังนั้น การรับรู้ทั้งสองด้านนี้ของบุคลากรอาจเป็นข้อจำกัดที่มีต่อผลความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้ทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ เป็นต้น เพราะฉะนั้น หน่วยงานควรให้การสนับสนุนการฝึกอบรมการใช้งานระบบ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่าย รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการใช้งานระบบควบคู่กับการส่งเสริมทักษะการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่หน่วยงานนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานต่อไปในอนาคต

4. จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานควรมุ่งเน้นการสื่อสารนโยบายที่สำคัญเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับองค์กรไปสู่บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง เพื่อเกิดการรับรู้ถึงความสำคัญของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบและการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับการวิจัยในอนาคตแนะนำให้เลือกทำวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ใช้งานจริง โดยศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายอื่นตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความแตกต่างจากงานวิจัยที่อยู่ในปัจจุบัน
2. การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงผลกระทบของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งอาจเพิ่มเติมการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบและการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศในงานวิจัยครั้งต่อไป
3. การศึกษานี้เป็นการศึกษาผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สำหรับการวิจัยในอนาคตอาจพิจารณาเพิ่มตัวแปรส่งผ่าน (Mediator variable) โดยการศึกษาผลกระทบทางตรงระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบกับความสำเร็จในการปฏิบัติ และศึกษาผลกระทบทางอ้อมโดยพิจารณาเลือกใช้การยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศเป็นตัวแปรส่งผ่าน
4. การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจพิจารณาใช้สถิติอื่น ๆ เช่น การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เป็นต้น
5. สำหรับการวิจัยในอนาคตอาจพิจารณาขยายกรอบการวิจัยโดยศึกษารายละเอียดจากทฤษฎีอื่น ๆ เพื่อเป็นฐานในการกำหนดกรอบงานวิจัยที่น่าสนใจต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้งานระบบและการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่อุเทนถวาย สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่ให้การสนับสนุนส่งเสริม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ชัยพัทธ์ พลบูรณ์ ที่กรุณาให้ความรู้คำปรึกษา และข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้านำมาอ้างอิงในการทำวิจัย ตลอดจนขอบคุณกำลังใจจากพี่น้องเขตพื้นที่อุเทนถวายที่ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีเสมอมา สุดท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และผู้ที่สนใจ และหากงานมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับและขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

- กนกศักดิ์ สุวัฒนาสินธิ์. (2566). ปัจจัยด้านองค์กรและการยอมรับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่มีต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (หน้า 1-162). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กุสุมาลย์ ประหา. (2557). คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (หน้า 1-83). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ และ นิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (หน้า 1-135). ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คณิศร์ นิลดี และ ธนดล ภูสีฤทธิ์. (2561). การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 12(1), 292-307.

- จันทร์จิรา ตลับแก้ว และ เพ็ญพันธ์ เพชรศร. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. *Information-อินฟอร์เมชัน*, 23(1), 23-38.
- ัญญวรัตน์ กระจำง. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา*, 2(2), 37-45.
- มาริดา ชินโย และ บรรณมาศ พลิชฐ์ภคกุล. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(12), 1-16.
- ศุภนิดา โคตรชาดา และ ดารณี เอื้อชนะจิต. (2566). คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 6(2), 422-435.
- สาลินี สมบัติแก้ว. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง (หน้า 1-80). การค้นคว้าอิสระ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิทธิชัย ป้อมทอง. (2565). ความพร้อมต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรวิทยาลัยนครราชสีมา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 14(1), 57-72.
- สุธิดา ชินโคตร. (2563). อิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 12(2), 411-419.
- สุรพงษ์ คงสัตย์ และ อธิชาติ ธรรมวงศ์. (2551). *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)*. สืบค้นจาก <http://www.mcu.ac.th>