

# ประสิทธิภาพการใช้ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษ แห่งประเทศไทย

นายประพันธ์พงษ์ ทองประชุม<sup>1</sup> และ ดร.ปัทมา เจริญพร<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ และพฤติกรรมการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานหน่วยงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีจำนวนทั้งหมด 202 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ระดับนัยสำคัญ 0.05 และการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อยู่หน่วยงานด้านบริหารทั่วไป โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ ของพนักงานการทางพิเศษอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ส่วนพฤติกรรมการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน ด้านประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ และประสบการณ์การใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศ มีผลต่อทรัพยากรของซอฟต์แวร์และด้านคุณสมบัติการใช้งานของซอฟต์แวร์มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน ด้านความถี่ในการใช้งานซอฟต์แวร์ (ต่อเดือน) มีผลต่อด้านทรัพยากรของซอฟต์แวร์

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพ ชุดโปรแกรม

## EFFECTIVENESS IN USING OPENOFFICE.ORG PROGRAM OF THE OFFICERS OF EXPRESSWAY AUTHORITY OF THAILAND

Mr. Prapanpong Tongprachum and Dr. Pattama Charuenporn

### ABSTRACT

The study was carried out to examine the effectiveness in using the OpenOffice.org program, and to investigate the behavior in using the OpenOffice.org program. The sample of the was study comprised of 202 officers of the Expressway Authority of Thailand, and the questionnaire was used as the data gathering tool. The data were analyzed through the application of Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Least Significant Difference with the level of significance at 0.05.

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The results of the study demonstrated that most of the respondents were male, aged between 36-45 years old, graduated with Bachelor's degree, and worked under general administration section. The respondents' opinions toward the overall effectiveness in using the OpenOffice.org program was found at a moderate level, and the effectiveness in using the OpenOffice.org program of the officers of the Expressway Authority of Thailand was acceptable.

The results of hypothesis testing showed that different level of education had an effect on using the OpenOffice.org program. The officers' using behavior of the OpenOffice.org program in the aspect of experience in using computers and the OpenOffice.org software had effects on the software resources, and the characteristics of software applications indicated effectiveness according to the standard. The using frequency of the software (per month) had an effect on the software resources at 0.05 level of significance.

**Keywords:** effectiveness, OpenOffice.org program

## บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดเป็นองค์ประกอบและเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยในการทำงานขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานเป็นซอฟต์แวร์พื้นฐานประเภทหนึ่งที่ถูกนำมาใช้งานตั้งแต่ระดับบุคคลไปจนถึงการใช้งานระดับองค์กรทุกขนาด โดยซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานจะรวมโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processor) และโปรแกรมตารางทำการ (Spreadsheet) หรือจะเป็นโปรแกรมนำเสนอ เครื่องมือฐานข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารเป็นต้น ซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานก็จะมีแบบประเภทใบอนุญาต (License) ซึ่งเป็นการอนุญาตในการใช้งานซอฟต์แวร์ต่าง ๆ แก่บุคคลหรือองค์กร เช่น ซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานไมโครซอฟท์ (Microsoft Office) ส่วนซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานที่เปิดใช้โดยไม่เสียค่าใบอนุญาต ได้แก่ ฟรีแวร์ (Freeware) หรือ โอเพนซอร์ส (Open Source) เช่น ซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ (OpenOffice)

ซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานซึ่งเป็นหนึ่งในซอฟต์แวร์ที่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ใช้งานมาก ทางภาครัฐของประเทศต่าง ๆ จึงได้มีการส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรต่าง ๆ หันมาใช้ชุดโปรแกรมสำนักงานที่เป็นโอเพนซอร์สซอฟต์แวร์ เพื่อช่วยลดปัญหาซอฟต์แวร์ละเมิดลิขสิทธิ์ ดังนั้นหน่วยงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จึงเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ใช้ซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศภายในองค์กร

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาถึงประสิทธิภาพและการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศภายในองค์กรโดยใช้กรณีศึกษาจากหน่วยงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ เข้ามาใช้ภายในองค์กร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ ในการปฏิบัติงาน

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับแผนกสารสนเทศขององค์กรการทางพิเศษและนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข
2. เพื่อทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศในการทำงานของพนักงาน

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

### ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายการศึกษานี้จะเก็บตัวอย่าง จากพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยโดยแต่ละคนจะต้องมีความรู้และประสบการณ์ใช้งานเกี่ยวกับชุดโปรแกรมสำนักงาน ก่อนที่จะเปลี่ยนมาใช้ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ อย่างน้อย 6 เดือน ซึ่งจะสามารถแบ่งการทำงานแต่ละหน่วยงานออกเป็น 7 หน่วยงาน รวมแล้วได้จำนวน 370 คน ดังนี้

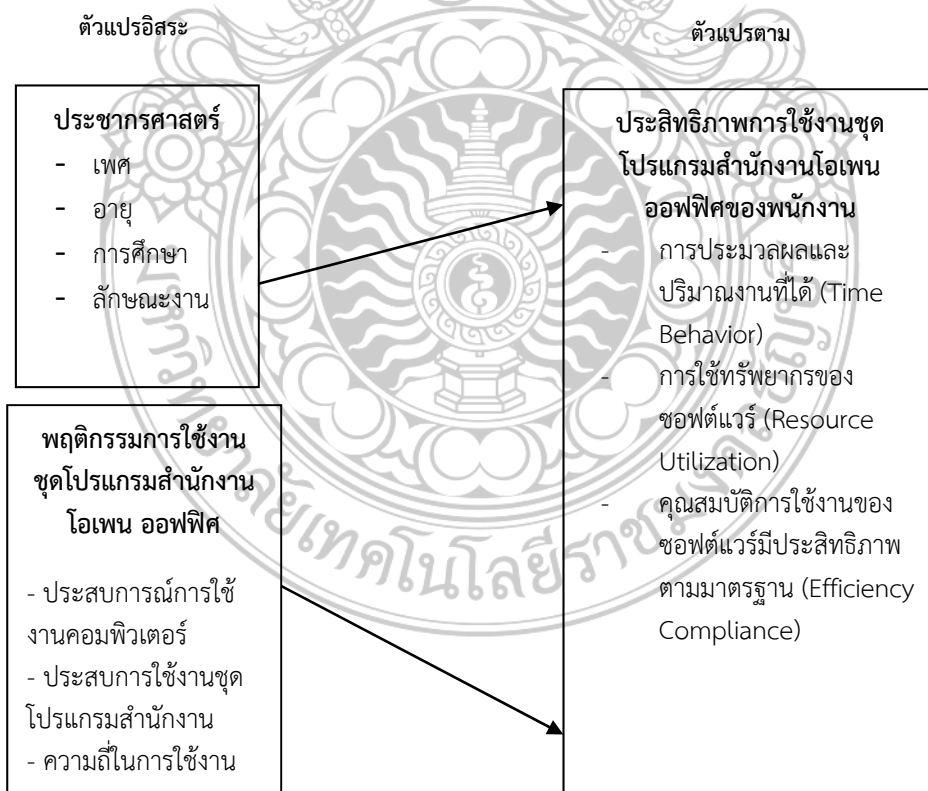
1. งานบริการ	56	คน
2. งานบริหารทั่วไป	84	คน
3. งานธุรการ	51	คน
4. งานนโยบาย	44	คน
5. งานด้านสารสนเทศ	55	คน
6. งานด้านวิศวกร	51	คน
7. งานด้านวิชาการ	29	คน

โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่เราทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนด้วยการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 47) ดังนั้น จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ เท่ากับ 187 ตัวอย่าง และเมื่อแบบสอบถามซ้ำชุด 5% จำนวน 9 ตัวอย่าง รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด  $192+9 = 202$

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใชชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษ แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้งานที่ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใชงานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีการวิเคราะห์

ใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการออกแบบสอบถามเพื่อสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานทางพิเศษแห่งประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) มีจำนวน 4 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมกรรมการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ เป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ ด้านประสบการณ์การชุดโปรแกรมสำนักงาน ด้านความถี่ในการใช้งาน

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

Time Behavior คือ ความสามารถในการทำงาน ของซอฟต์แวร์ที่มีการประมวลและตอบสนองการทำงานในหนึ่งหน่วยเวลา (มาตรฐานการวัดของระบบ ในการโหลด เวลาที่เป็นมาตรฐานคือ 1 หน้า ต่อ 7 วินาที)

Resource Utilization คือ มีการจัดสรรการนำเอาทรัพยากร ที่มีอยู่ในซอฟต์แวร์มาใช้งานได้อย่างเหมาะสม

Efficiency Compliance คือ ซอฟต์แวร์มีคุณสมบัติที่ตรงตามจุดประสงค์ ของผู้ใช้งานข้อกำหนดที่ถูกต้องตามกฎหมาย

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศของพนักงานทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการทดลอง (Try-Out) กับผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Co-efficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161) ได้เท่ากับ 0.727 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 แหล่ง ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 202 ตัวอย่าง จากกลุ่มหน่วยงานที่ใช้งานซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้าศึกษางานวิจัย ทัศนศึกษาที่เกี่ยวข้อง เอกสารบทความทางวิชาการต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t - test กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสองกลุ่ม, One - way ANOVA กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มและ Pearson Correlation ทดสอบความสัมพันธ์

## วิธีการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. การหาค่าแจกแจงความถี่และใช้คะแนนเฉลี่ยมาพิจารณาระดับความถี่
3. การทดสอบสมมติฐาน
4. นำข้อมูลแบบสอบถามมาทำการประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติประเภทหนึ่ง

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล (Results and Discussion)

### ผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประชากรศาสตร์

พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54 และเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 46 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมี อายุ 16 - 25 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 อายุ 26 - 35 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 อายุ 36 - 45 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 อายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่อายุประมาณ 36 - 45 ปี ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยอายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป

พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมี ระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ระดับปริญญาตรี 147 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 โดยส่วนใหญ่แล้วกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ในระดับปริญญาตรี

พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ที่อยู่ฝ่ายงานที่สังกัด งานด้านบริการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 งานบริหารทั่วไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 งานธุรการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 งานด้านนโยบาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 งานด้านสารสนเทศ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 งานด้านวิศวกร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 งานด้านวิชาการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ฝ่ายงานที่สังกัดงานด้านบริหารทั่วไป

### **ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมศาสตร์**

พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 มีประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ 1 - 3 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 มีประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ 3 - 6 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 มีประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ 6 - 9 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 มีประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ น้อยกว่า 9 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 โดยส่วนใหญ่แล้วกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ อยู่ที่น้อยกว่า 9 ปี และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีประสบการณ์ด้านคอมพิวเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี

พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศ 1 - 2 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศ 3 - 4 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศ 5 - 6 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศ มากกว่า 6 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 โดยส่วนใหญ่แล้วกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การใช้โปรแกรมโอเพน ออฟฟิศ อยู่ที่ 1 - 2 ปี และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อย มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมโอเพน ออฟฟิศ 5 - 6 ปี

พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศ ต่ำกว่า 10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ใช้เวลา 10 - 25 ครั้งต่อเดือน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ใช้เวลา 25 - 40 ครั้งต่อเดือน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ใช้เวลา มากกว่า 40 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 โดยส่วนใหญ่แล้วกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศ ใช้เวลา 10 - 25 ครั้ง ต่อเดือน และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อย มีประสบการณ์การใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศ ใช้เวลา 25 - 40 ครั้งต่อเดือน

พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ใช้เวลา ตั้งแต่ 1 - 3 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ใช้เวลา ตั้งแต่ 3 - 5 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ใช้เวลามากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 โดยส่วนใหญ่แล้วกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศ ใช้เวลา 1 - 3 ชั่วโมงต่อวัน และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อย ใช้โปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ ใช้เวลา 3 - 5 ชั่วโมงต่อวัน

**ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย**

พบว่า ด้านการประมวลผลและปริมาณงานที่ได้ ในส่วน ซอฟต์แวร์มีความรวดเร็วและตอบสนองการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซอฟต์แวร์ช่วยเพิ่มปริมาณผลงานของการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.77 จะเห็นได้ว่า ในด้านการประมวลผลและปริมาณงานที่ได้อยู่ในระดับปานกลาง

พบว่า ด้านทรัพยากรของซอฟต์แวร์ ในส่วน ฟังก์ชันการใช้งานง่ายของซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ย 2.88 ในส่วน ฟังก์ชันมีความครบถ้วนต่อการใช้งาน 2.79 จะเห็นได้ว่า ด้านทรัพยากรของซอฟต์แวร์อยู่ในระดับปานกลาง

พบว่า ด้านคุณสมบัติการใช้งานของซอฟต์แวร์ ในส่วน รองรับรูปแบบเอกสารของซอฟต์แวร์อื่น มีค่าเฉลี่ย 2.80 ในส่วน คุณสมบัติโดยรวมตรงต่อความจุดประสงค์การใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.79 จะเห็นได้ว่า คุณสมบัติการใช้งานของซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับปานกลาง

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษ แตกต่างกัน

พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$

พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ด้านการประมวลผลและปริมาณงานที่ได้ ด้านการทรัพยากรของซอฟต์แวร์ ด้านคุณสมบัติการใช้งานของซอฟต์แวร์มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$

พบว่า ลักษณะงานหรือหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับ  $H_0$  ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ด้านทรัพยากรของซอฟต์แวร์ ด้านคุณสมบัติการใช้งานของซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน)

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ด้านทรัพยากรของซอฟต์แวร์ ด้านคุณสมบัติการใช้งานของซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน)

ความถี่ในการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ด้านทรัพยากรของซอฟต์แวร์) ส่วนระยะเวลาในการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

#### ตารางที่สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษ

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ					
	การประมวลผลและปริมาณงานที่ได้		ทรัพยากรของซอฟต์แวร์		คุณสมบัติการใช้งานของซอฟต์แวร์	
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
เพศ	-	✓	-	✓	-	✓
อายุ	-	✓	-	✓	-	✓
ระดับการศึกษา	✓	-	✓	-	✓	-
ลักษณะงาน	-	✓	-	✓	-	✓

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานซอฟต์แวร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงาน แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานซอฟต์แวร์	ประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศ					
	การประมวลผลและปริมาณงานที่ได้		ทรัพยากรของซอฟต์แวร์		คุณสมบัติการใช้งานของซอฟต์แวร์	
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์	-	✓	✓	-	✓	-
ประสบการณ์ใช้ซอฟต์แวร์	-	✓	✓	-	✓	-
ความถี่ในการใช้งาน (ต่อเดือน)	-	✓	✓	-	-	✓
ระยะเวลาในการใช้งาน (ต่อวัน)	-	✓	-	✓	-	✓
สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง	ระดับความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					
สัญลักษณ์ - หมายถึง	ระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานทางพิเศษแห่งประเทศไทย แสดงให้เห็นว่า

ด้านการประมวลผลและปริมาณงานที่ได้ (Time Behavior) มีการประเมินด้านประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์อยู่ในระดับปานกลางความเร็วในการประมวลผลอยู่ในอันดับที่ 1 และการเพิ่มปริมาณงานอยู่ในปานกลางเช่นกันแต่อยู่อันดับที่สอง ส่วนความเร็วในการประมวลผลจัดอยู่ในอันดับแรกเพราะความเร็วในการประมวลผลซึ่งมีผลต่องานที่ต้องการด่วนมากและจะมีผลต่อปริมาณของงานที่ได้ตามมาเช่นกันซึ่งเป็นไปตามแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) การศึกษา เป็นตัวแปรที่สำคัญ มีประสิทธิภาพต่อการสื่อสาร ดูได้จากงานวิจัยหลาย ๆ ชิ้นที่กล่าวว่า การศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกันไป เช่นบุคคลที่มีการจูงใจและสนใจข่าวสาร จะไม่ค่อยเชื่อโดยง่ายและมักเปิดรับสื่อพิมพ์มากขึ้นส่วนทางด้านประสบการณ์ทางด้านการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศมีความสัมพันธ์และมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของ Subherwal, Jeyaraj & Chowa (2006) ศึกษาเรื่องความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านประสบการณ์ของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรของซอฟต์แวร์ (resource utilization) มีการประเมินจากผู้ตอบแบบสอบถามประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงาน ในด้านทรัพยากรของซอฟต์แวร์อยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันการใช้งานง่าย มีความซับซ้อนหรือเข้าใจยาก อันดับที่สองคือ ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันครบถ้วนต่อความต้องการของผู้ใช้งานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิตย สัมมาพันธ์ (2546 : 207) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพมี 2 อย่าง ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านต้นทุน กับประสิทธิภาพด้านเวลา และแนวคิดของ วรจิตร หนองแก (อ้างถึงใน คชวุธ พรหมายาน, 2545 : 15 - 16) ได้กล่าวว่า วิธีวัดโดยปรนัย หมายถึงการกำหนดตัวเลขกับพฤติกรรม ตามหลักเกณฑ์ภายนอกที่แน่นอนมี 4 วิธีคือการวัดความถี่และเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ภาரசุคนธ์ (2554) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบลงทะเบียนของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และงานวิจัยของ พัชราภรณ์ ต้นพาทย์ (2554) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบลงทะเบียนนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณบุรี พบว่าความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบลงทะเบียนแตกต่างกัน ส่วนด้านประสบการณ์เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในการบริหารงานเป็นผลงานวิจัยของประภาภรณ์ ชูบสุวรรณ (2545) ที่สอดคล้องกัน ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายเพื่อการบริหารงานวิชาการของครูอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านคุณสมบัติการใช้งานของซอฟต์แวร์มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน (Efficiency Compliance) จากการประเมินจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านคุณสมบัติการใช้งานของซอฟต์แวร์มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานอยู่ในระดับปานกลาง อันดับหนึ่งคือ คุณสมบัติโดยรวมของซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศมีคุณสมบัติที่ตรงต่อจุดประสงค์ของผู้ใช้งาน อันดับที่สองคือ ซอฟต์แวร์มีความสามารถรองรับรูปแบบเอกสารของซอฟต์แวร์อื่นได้ พบว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์และ

ประสบการณ์การใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานสกรูโปงค์ประกอบโดยรวมแล้ว คุณสมบัตินี้โดยรวมของซอฟต์แวร์มีความสำคัญและสัมพันธ์ต่อผู้ใช้งานซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกศักดิ์ โชติมัย (2551) คุณสมบัตินี้โดยรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานองค์กร คือด้านซอฟต์แวร์ ด้านบุคลากร (ผู้ใช้งาน) การศึกษา ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพน ออฟฟิศ ในด้านคุณสมบัตินี้โดยรวมที่ตรงตามจุดประสงค์ของผู้ใช้งานของซอฟต์แวร์มี ประสิทธิภาพตามมาตรฐาน แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ได้ข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานในด้านการประมวลผลและปริมาณงานที่ได้ เช่น การประมวลผลในการเปิดไฟล์ เอกสารในชุดรูปแบบเอกสารชุดโปรแกรมสำนักงานอื่น
2. ได้ข้อมูลในส่วนของผู้ใช้งานในด้านทรัพยากรของซอฟต์แวร์ เช่น ฟังก์ชันต่าง ๆ ของซอฟต์แวร์ การใช้งานของซอฟต์แวร์ ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน
3. พัฒนาทางด้านคุณสมบัตินี้การใช้งานของซอฟต์แวร์ เช่น ความสามารถในการทำงานเข้ากันได้กับรูปแบบเอกสารชุดโปรแกรมสำนักงานอื่น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการยอมรับ หรือเปลี่ยนมาใช้ซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงาน
2. ควรมีการศึกษาตามช่วงเวลา เช่น ก่อนเปลี่ยน ช่วงที่เปลี่ยน และหลังการเปลี่ยนแปลง มาใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศ เพื่อค้นหาความสำเร็จในการเปลี่ยนมาใช้ซอฟต์แวร์ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศในองค์กร

### บทสรุป (Conclusion)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อยู่หน่วยงานด้านบริหารทั่วไป โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน ด้านประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ และประสบการณ์การใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศ มีผลต่อทรัพยากรของซอฟต์แวร์และด้านคุณสมบัตินี้การใช้งานของซอฟต์แวร์มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน ด้านความถี่ในการใช้งานซอฟต์แวร์ (ต่อเดือน) มีผลต่อด้านทรัพยากรของซอฟต์แวร์

### เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กนกวรรณ ภาระสุคนธ์. 2554. ประสิทธิภาพการใช้งานระบบทะเบียนของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศทาวุธ พรหมายน. 2545. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ ฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : บริษัท วี. อินเทอร์เน็ตฟร็ิน.
- ประภาภรณ์ ชุบสุวรรณ. 2545. ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายเพื่อการบริหารงานวิชาการของครูอาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- พัชรพรรณ ดัณฐาทย์. 2554. ประสิทธิภาพการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์. สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา. กรุงเทพฯ
- เอกศักดิ์ โชติมัย. 2551. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงานในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทวิหัชพลจำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี
- Sabherwal, R, Jeyeraji. A, and Chowa, C (2006) "Information System Success: Individual and Organizational Determinants", Management Science, Val.52, 12, PP. 1849-1864