



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Guidelines for Developing Efficiency in using the Electronic Document
Management System (e-office) at Rajamangala University of
Technology Thanyaburi

มาริตา ชินโย
คณะศิลปศาสตร์

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี พ.ศ. 2564

ชื่อโครงการวิจัย แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ชื่อผู้วิจัย มาริตา ชินโย
ปีที่ทำวิจัย 2564
ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปี 2564 จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มทร.ธัญบุรี
ระยะเวลาในการทำวิจัย 1 ปี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที ค่าเอฟ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสหสัมพันธ์เชิงถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.27$, S.D.=.52) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x}=4.50$, S.D.=.53) รองลงมาด้านเวลา ($\bar{x}=4.23$, S.D.=.53) ด้านปริมาณงาน มี ($\bar{x}=4.19$, S.D.=.50) และด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x}=4.15$, S.D.=.52) และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อพยากรณ์ค่าตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนาย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านประสิทธิภาพในการจดจำ มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องการศึกษาความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Research Title	Guidelines for Developing Efficiency in using the Electronic Document Management System (e-office) at Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Researcher	Mrs. Marida Chinyo
Year	2021
Source of Grant	2021 from the RMUTT Thanyaburi Research and Development Institute.
Research Duration	1 year.

Abstract

This research aimed to 1) investigate the efficiency in using the electronic office system of Rajamangala University of Technology Thanyaburi for administrative, and 2) explore suggestions for improving the efficiency in using the system.

This study was quantitative research. The research sample group consisted of 327 support staff members and faculty members who were using the electronic office system of Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The instrument used for data collection was a questionnaire. The data were analyzed using percentage, mean, and standard deviation. The hypotheses were tested using t-test, F-test, Pearson correlation coefficient, and multiple linear regression.

The research findings are as follows: 1) The majority of respondents generally agree on the effectiveness of using the e-office electronic document management system at Rajamangala University of Technology Thanyaburi, with an overall high level of agreement ($\bar{x} = 4.27$, S.D.=.52). Upon considering various aspects, it was found that there is a high level of agreement across all aspects, ranked in descending order of mean scores as follows: cost ($\bar{x} = 4.50$, S.D.=.53) being the highest, followed by time ($\bar{x} = 4.23$, S.D.=.53), workload ($\bar{x} = 4.19$, S.D.=.50), and work quality ($\bar{x} = 4.15$, S.D.=.52). 2) Through regression analysis to predict influential factors on the efficiency of using the e-office system at Rajamangala University of Technology Thanyaburi, it was found that satisfaction with usage, efficiency in usage, and memorability significantly influence the level of agreement regarding the usage of the e-office electronic document management system, with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: electronic document management system, efficiency, rajamangala university of technology thanyaburi

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” นี้สำเร็จลงด้วยดีด้วยความร่วมมือจากผู้มีพระคุณหลายฝ่ายหลายท่านที่ให้ความกรุณากับผู้วิจัย ในการนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านผู้มีพระคุณ ดังต่อไปนี้

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่กรุณาให้ทุนอุดหนุนการวิจัยในการจัดทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์นภัส ภูมิภิตติพิชญ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมคิด สนวนศรี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรรธมาศ พลิชรัฎฐกุล ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย พร้อมเสนอแนะข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำมาพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขอขอบคุณ อาจารย์กฤษฏ พุทธานู ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของบทคัดย่อ และคุณวรรณยา เฉลยปราชญ์ ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของบรรณานุกรม อีกทั้งขอขอบคุณผู้บริหารทุกระดับของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนโครงการวิจัยนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ ที่ได้มีส่วนในการประสิทธิ์ประสาทแสงสว่างแห่งชีวิตและปัญญาแก่ผู้วิจัย รวมทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ที่คอยให้กำลังใจตลอดเวลา จนทำให้งานวิจัยประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการทำวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านที่จะได้ทราบข้อมูลจากผลการวิจัยเพื่อเป็นความรู้นำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานต่อไป

ผู้วิจัย

2565



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548.....	6
2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	8
2.3 การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	11
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	37
4.3 ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	42
4.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-office) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	45
4.5 ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	48
5.2 อภิปรายผล	52
5.3 ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	60
ภาคผนวก ข แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ.....	62
ภาคผนวก ค แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ.....	67
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	74
ประวัติย่อของผู้วิจัย	81

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
ตารางที่ 4.1 เพศ	33
ตารางที่ 4.2 อายุ	33
ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษา	34
ตารางที่ 4.4 ประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	34
ตารางที่ 4.5 ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	34
ตารางที่ 4.6 เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	35
ตารางที่ 4.7 คณะ/หน่วยงาน	36
ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	37
ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านความสามารถใน การเรียนรู้	38
ตารางที่ 4.10 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านประสิทธิภาพการใ้ งาน	39
ตารางที่ 4.11 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านประสิทธิภาพใน การจดจำ	40
ตารางที่ 4.12 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านข้อผิดพลาดจาก การใช้งาน	41
ตารางที่ 4.13 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีด้านความพึงพอใจใน การใช้งาน	41
ตารางที่ 4.14 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	42
ตารางที่ 4.15 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านคุณภาพของงาน	42
ตารางที่ 4.16 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านปริมาณงาน	43
ตารางที่ 4.17 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเวลา	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านค่าใช้จ่าย.....	44
ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	45
ตารางที่ 4.20 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	46
ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	46



สารบัญรูปภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1	แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1	ระบบ e-office ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	12
ภาพที่ 2.2	การเข้าสู่ระบบ e-office หน้าจอแสดงการเข้าสู่การใช้งานระบบเอกสารเข้า-ออก ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	13
ภาพที่ 2.3	หน้าจอแสดงการสร้างเอกสาร.....	14



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ตลอดจนมีการพัฒนาที่มีการเชื่อมโยงกันทั่วโลก หน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายผู้บริหาร สายวิชาการ และสายสนับสนุน โดยเฉพาะในเรื่องของระบบการติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เพิ่มประสิทธิภาพ การรับส่งหนังสือ การติดตามสถานะงาน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเป็นการประหยัดทรัพยากร เช่น ลดการใช้กระดาษ บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในทุกสถานที่ ทุกเวลา ทั้งนี้ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะเกิดประสิทธิภาพได้สูงสุดได้ก็ต่อเมื่อบุคลากรภายในองค์กรให้ความร่วมมือร่วมใจ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (กนิษฐา สุวรรณสินธุ์, 2558)

แต่อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่าการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถติดตามเอกสารได้ และช่วยลดการใช้ทรัพยากร ลดการใช้งบประมาณลงได้ แต่ในการปฏิบัติงานยังประสบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ ปัญหาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานสารบรรณ และเจ้าหน้าที่ในฝ่ายงานต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาด หรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัยในเรื่องแนวทางการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การไม่ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การกรอกข้อมูลไม่ตรงกับเอกสารตัวจริง การไม่ได้สแกนไฟล์แนบเอกสาร การส่งเอกสารผิดหน่วยงาน รับส่งหนังสือที่เนื้อหาไม่ตรงกับชื่อเรื่อง รับส่งเนื้อเรื่องที่หนังสือไม่ครบถ้วน การส่งหนังสือซ้ำทั้งในระบบและต้นฉบับ เป็นต้น นอกจากนี้บางส่วนงานมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานสารบรรณใหม่ หรือไม่มีผู้ปฏิบัติงานทดแทนในกรณีผู้ปฏิบัติงานหลักไม่มา ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และกระบวนการงานสารบรรณ ทำให้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาจากการขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน หรือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้งานเก่าชำรุด ทำงานช้า โดยเฉพาะในการสแกนเอกสารแนบไฟล์ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสำคัญและเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานมากที่สุด เมื่อเครื่องมือสแกนไม่พร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน หรือมีไม่เพียงพอ ก็จะทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณต้องใช้เวลาใน การทำงานมากขึ้น ปัญหาจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ

ระบบเครือข่าย (Network) มีปัญหา เช่น ระบบล่ม หรือทำงานไม่ปกติ ก็ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ หรือต้องใช้เวลา ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเนื่องจากประมวลผลช้า ระบบเครือข่าย (Server) ทำงานไม่ปกติ จะไม่ สามารถส่งเอกสารไปยังส่วนงานที่อยู่ในเครื่องแม่ข่ายนั้นได้ หรือหากเครื่องแม่ข่ายเต็มก็จะไม่ สามารถจัดเก็บไฟล์ข้อมูลเอกสารที่ส่งไปได้ ปัญหาจากการใช้โปรแกรมระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ยังมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้งาน (จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรสร, 2559 และ ทศนีย์ ทินหม่วย, 2562)

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ก็ประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน บางส่วนยังไม่มี ความชำนาญในขั้นตอนการใช้งานการรับ-ส่งเอกสารที่ตีพอ ซึ่งจะมีปัญหาในการสืบค้น และติดตามเอกสาร ในบางช่วงเวลามีความล่าช้า เนื่องจากระบบเกิดขัดข้อง ผู้ปฏิบัติงานใหม่ซึ่งยังไม่ เข้าใจระบบ จากการบันทึกเอกสารเข้าระบบผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน กรณีส่งหนังสือไปยังผู้รับหลายคนผิดพลาด เมื่อต้องการดึงกลับสามารถดึงหนังสือกลับได้ที่ละคน ไม่สามารถดึงกลับได้ทั้งหมดในคราวเดียวกัน จากการศึกษาความสำคัญ ปัญหา อุปสรรค และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้ารับผิดชอบเกี่ยวกับ งานสารบรรณและเป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานสารบรรณ ตลอดจนเป็นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารเอกสารและระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของคณะศิลปศาสตร์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของการศึกษาคครอบคลุมบริบทด้านต่าง ๆ ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

ตัวแปรต้น คือ ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย

- 1) ด้านความสามารถในการเรียนรู้
- 2) ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน
- 3) ด้านความสามารถในการจดจำ
- 4) ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน
- 5) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย

- 1) ด้านคุณภาพของงาน
- 2) ด้านปริมาณงาน
- 3) ด้านเวลา
- 4) ด้านค่าใช้จ่าย

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 1,158 คน (ข้อมูลจากฐานข้อมูลกองบริหารงานบุคคล ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2564)

2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane 1973: 725-729) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 และขนาดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และสัมประสิทธิ์ความผันแปรเท่ากับ 0.05 จากประชากรทั้งสิ้น 1,158 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 327 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) หมายถึง การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้อีเมลของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่และระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้สามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เวลา ค่าใช้จ่าย และความพยายามให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งานระบบนั้น ๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมีการวัดและประเมินเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดที่เป็นไปได้

ความสามารถในการเรียนรู้ หมายถึง ทักษะในการเรียนรู้ที่หลากหลายในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปประเด็น ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับ ความสามารถในการหาวิธีการเรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่หลากหลาย รวมทั้งมีความสามารถในการอ่านเขียนและการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น

ความสามารถในการจดจำ หมายถึง ความสามารถในการจดจำข้อมูลและขั้นตอนการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างแม่นยำและเร็วในระหว่างการใช้งานจริง ๆ ของระบบนั้น ๆ การจดจำที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ต้องพึ่งพากับคู่มือหรือข้อมูลภายนอกเพิ่มเติมมากเกินไป นอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการจดจำยังสามารถช่วยลดเวลาในการทำงานและเพิ่มผลผลิตในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อีกด้วยการจดจำที่มีประสิทธิภาพมักจะส่งผลให้ผู้ใช้สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาตอบสนองต่อความต้องการและสถานการณ์ต่าง ๆ ในการใช้งานระบบได้อย่างเหมาะสมและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อผิดพลาดจากการใช้งาน หมายถึง เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการขัดจังหวะขึ้นหรือกระบวนการทำงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้การงานในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น ระบบใช้งานสะดวก ระบบมีความปลอดภัย และมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล เป็นต้น

คุณภาพของงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สามารถรับส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน สามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ – ส่งเอกสารผ่าน

ระบบได้อย่างถูกต้อง และสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง ลดความเสี่ยง และข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

ปริมาณงาน หมายถึง ภาระงานในแต่ละวันที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน

เวลา หมายถึง ความรวดเร็วหรือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

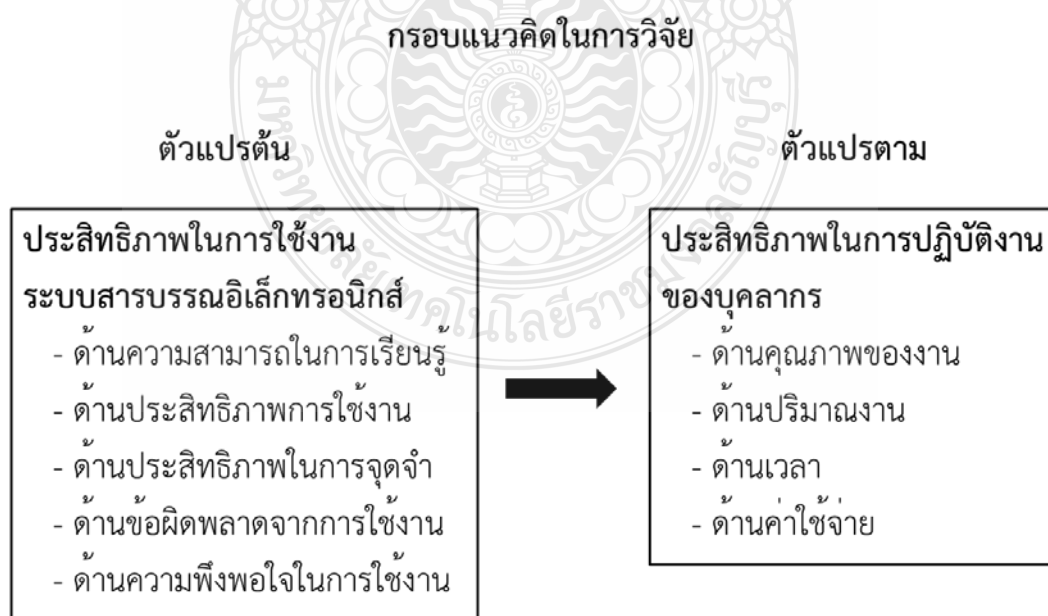
ค่าใช้จ่าย หมายถึงงบประมาณต่าง ๆ ที่ใช้ในงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลการศึกษาทำให้ผู้วิจัย ได้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยนำ ข้อมูลที่ได้มาสร้างองค์ความรู้และต่อยอดความรู้ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

1.6.2 ผลการศึกษาทำให้นักวิจัย ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้ทราบถึง ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลมาแก้ปัญหาในการใช้งาน และเป็น แนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารเอกสารและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

1.6.3 ผลการศึกษานำมาเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานมากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูล ทฤษฎี บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์โดยกำหนดหัวข้อของการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
- 2.2 ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- 2.3 การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสนับสนุนการบริหารจัดการขององค์กร สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้นำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารราชการ โดยให้เพิ่มนิยามคำว่า อิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดระเบียบดังกล่าว โดยได้มีการให้ความหมายของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และกล่าวถึงกระบวนการทำงานของระบบ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 สมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความสำเร็จและความคุ้มค่าและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานสมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ โดยให้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์” (สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2526)

อิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้ความหมายรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ

ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ (ปราณี กันธิมา, 2560) ได้แก่

- 1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- 2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- 3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- 4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- 5) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
- 6) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

โดยทั่วไปหนังสือ มี 6 ชนิด คือ

6.1) หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยราชการอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

6.2) หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

6.3) หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกลาง หรือผู้ที่ได้มอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตราหนังสือประทับตราให้ใช้ได้ ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ

6.4) หนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด คือ

6.4.1) คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

6.4.2) ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

6.4.3) ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

6.5) หนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษครุฑ

6.5.1) ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเผยแพร่ให้ทราบ

6.5.2) แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจกรรมของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจน โดยทั่วกัน

6.5.3) ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6.6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ

หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 3 ชนิด ดังนี้

6.6.1) หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจงใช้ กระดาษครุฑ

6.6.2) รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.6.3) บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา สั่งการ แก่ผู้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับ กรม ติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

สรุปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสาร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ส่วน “หนังสือ” หมายถึง หนังสือราชการ ประกอบด้วย หนังสือภายนอกหนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ คำสั่ง ข้อบังคับ ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือ ที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบหนังสือประชาสัมพันธ์หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในสำนักงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูล ในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูล จะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่าน ระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร เช่น ระบบบริหารงาน บุคคล เช่น ระบบการลา ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรืออื่น ๆ โดยในต่างประเทศมีการใช้ ระบบ e-office กันมากขึ้น สามารถทำงานที่ไหนเวลาใดก็ได้ขอให้มีระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบ แต่ในเมืองไทยต้องค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีกหลายอย่าง และปัจจุบันหลายองค์กรกำลังพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น (สารภี สหะวีริยะ, 2562)

2.2.1 ความหมายของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ฐิติภรณ์ เสาร์คำ (2558) ให้ความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่าเป็น การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานเอกสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวรวดเร็วและปลอดภัย ในการใช้ข้อมูลและทรัพยากรต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร หรือการดำเนินการต่าง ๆ ผ่านระบบโดยใช้เวลาที่สั้นลง ทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคลากร และสร้างระเบียบในการจัดการเอกสารข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร

สุธาทิพย์ จงจิตต์ (2562) ให้ความหมายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน โดยเกี่ยวเนื่องกับเอกสาร ข้อมูล ทรัพยากร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยระบบงานส่วนต่าง ๆ ที่ทำงานสัมพันธ์กัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสาร ให้เป็นดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสารผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

2.2.2 ลักษณะสำคัญของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันการดำเนินงานในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ พบว่า ในแต่ละวัน มีการรับ – ส่ง เอกสารเป็นจำนวนมาก ส่วนหนึ่งของเอกสารมาจากนอกมหาวิทยาลัย เป็นการติดต่อมาจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เอกสารที่มาจากภายนอกจะได้รับการลงรับที่หน่วยงานกลาง เช่น กองกลางของสำนักงานอธิการบดี จากนั้นจะจำแนกส่งต่อเอกสารหลายชั้น และต้องทำการคัดลอกถ่ายสำเนาแล้วส่งต่อ โดยเฉพาะการส่งกระจายเพื่อการรับรู้หรือแจ้งเพื่อทราบกองกลาง หรือหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย จะต้องส่งหนังสือหรือเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ กระจาย หรืออยู่ห่างไกล ซึ่งต้องใช้เวลาในการขนส่งข้อมูล ขณะเดียวกันเอกสารจำนวนมากมีลักษณะ การเดินทางแบบทางเดียวและมีลักษณะแจ้งให้ทราบ นอกจากนี้ยังมีเอกสารที่กระจายแบบหนึ่ง ต่อหนึ่ง หรือหนึ่งไปหลาย ๆ หน่วยงานด้วย (สารภี สหะวีริยะ, 2562)

หน่วยงานในมหาวิทยาลัยจำนวนมากเป็นแหล่งที่สร้างเอกสารต่าง ๆ เช่นกัน เอกสาร เหล่านี้อาจจะเป็นหนังสือราชการติดต่อสื่อสาร หรือการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เอกสาร เป็นตัวนำ ดังนั้นหน่วยงานทุกแห่งในมหาวิทยาลัย จะทำงานในลักษณะที่เป็นผู้รับข่าวสาร และเป็น ผู้สร้างข่าวสารเพื่อการกระจายต่อออกไปการดำเนินการจึงเป็นการกระทำที่เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง กลไกที่เปลี่ยนจากอนาล็อกมาเป็นดิจิทัลเห็นได้ชัดว่า เอกสารที่เป็นกระดาษเดิมที่เข้ามาจากภายนอก จะได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นเอกสารดิจิทัล แล้วนำมาเก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์ (Server) กลไกที่สำคัญ ที่จะต้องกระทำ คือ การแปลงเอกสารกระดาษให้เป็นเอกสารดิจิทัล โดยปกติเอกสารที่สร้างมัก จะสร้างด้วยเวิร์ดโปรเซสซิง (Word Processing) ซึ่งมีการเก็บ เป็นไฟล์อยู่แล้ว จึงสามารถปรับปรุง ให้เป็นดิจิทัลได้ทันที แต่สำหรับเอกสารที่เป็นกระดาษก็สามารถแปลงให้เป็นดิจิทัลได้ไม่ยากด้วย การใช้เครื่องสแกนเนอร์แปลงเป็นรูปภาพและเก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์ได้เช่นกัน

สิ่งที่สำคัญคือ หากเอกสารเกิดที่ใด หรือเข้าที่ใด หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเอกสาร หน่วยแรกได้ดำเนินการแปลงเอกสารให้เป็นดิจิทัลได้แล้ว ขบวนการทำงานในขั้นต่อมาจะกระทำ ได้ง่ายทั้งการจัดเก็บการประมวลผล การส่งต่อ หรือการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์เอกสารทุกชั้นที่เป็น ดิจิทัลสามารถส่งไปบนเครือข่ายด้วยความเร็วสูง โดยเฉพาะการทำงานบนเครือข่ายย่อมทำให้ ลระยะเวลาของการดำเนินการลงได้มาก ผู้ใช้รับ-ส่งข้อมูลได้ทันทีทันใด พฤติกรรมการทำงาน ต้องเปลี่ยนแปลง งานระบบสำนักงานอัตโนมัติจะประสบผลสำเร็จได้ต้องอาศัยการดำเนินการร่วมกัน ทั้งระบบ ตั้งแต่จุดเกิดของเอกสารหนังสือ จุดรับเอกสารหนังสือต้องแปลงเอกสารให้เป็นดิจิทัล และ

จัดเข้าสู่ระบบสำหรับผู้ใช้เอกสารจะเป็นผู้ขอรับเอกสารแบบเดิมที่มีคนนำเอกสารมาส่งไม่ได้แล้ว จะต้องเป็นผู้เรียกเข้าไปในเซิร์ฟเวอร์เพื่อรับเอกสารมาเอง การทำงานภายในองค์กรจึงต้องเปลี่ยนมาเป็นแบบเชิงรุก คือ วิ่งเข้าหาข้อมูลข่าวสาร คือ การเรียกเข้าไปในเซิร์ฟเวอร์ เพื่ออ่าน นำเอกสารมาใช้ หรือคัดลอกมาดำเนินการต่อ

การทำงาน e-office ต้องเป็นขั้นตอน เมื่อหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเรียนรู้และเข้าใจการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ดีแล้ว การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะแพร่หลายโดยผู้สร้างจะสร้างเพียงครั้งเดียว จากนั้นกระจายร่วมกันใช้ได้ทุกหน่วยงานเมื่อเอกสารภายในมหาวิทยาลัยเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ ก็เกิดตามมาได้อีกหลายอย่าง เช่น วาระการประชุม เอกสารประชุมเป็นอิเล็กทรอนิกส์ การทำการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) มีการนัดหมายหรือส่งหนังสือเชิญแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการดำเนินการภายในอีกหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารที่ทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน งาน e-office จึงสร้างคุณค่าการทำงานได้มาก

สิ่งที่เด่นชัดของการดำเนินการ e-office คือ การทำงานภายในของมหาวิทยาลัยรวดเร็วขึ้นการส่งเอกสารระหว่างกันรวดเร็วแม้จะส่งข้ามคณะ สำนัก หรือสถาบัน ก็จะไปได้ทันที ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของมหาวิทยาลัย การเน้นในเรื่องความเร็วและเวลาเป็นสิ่งที่ได้ประโยชน์อย่างชัดเจน การจัดการเอกสารของมหาวิทยาลัยจึงดีขึ้น มีการจัดหมวดหมู่และเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่ายขึ้น ระบบการค้นหาเอกสารจะทำให้เข้าถึงเอกสารในรายละเอียดได้มากขึ้น

2.2.3 ขั้นตอนการทำงานของ e-office

การทำงานของ e-office ต้องเป็นขั้นตอน เมื่อหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรเรียนรู้และเข้าใจการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ดีแล้ว การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถกระจายใช้งานร่วมกันได้ทุกหน่วยงานการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ ก็จะพัฒนาอีก เช่น การกำหนดวาระการประชุม และการสร้างเอกสารประชุมเป็นอิเล็กทรอนิกส์ มีการนัดหมายส่งหนังสือเชิญด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นการดำเนินงานภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกัน เช่น การจองห้องประชุม การนัดหมายระหว่างกันการโต้ตอบเอกสาร การเรียกค้นข้อมูล ตลอดจนการจัดทำรายงานต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรเข้าสู่สำนักงานอัตโนมัติอย่างเต็มรูปแบบ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอนซึ่งประกอบด้วย (สารภี สหะวีริยะ, 2562)

1) การเตรียมการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นการสร้างโครงข่ายคอมพิวเตอร์ให้เข้าถึงหน่วยงานทุกแห่งอย่างทั่วถึง ส่งเสริมให้มีการใช้งาน การต่อเชื่อมโยง เน้นการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถใช้ระบบสื่อสารอย่างง่ายได้ เช่น ใ้รับ-ส่งอีเมล ส่งข้อมูลพื้นฐาน ประกอบอีเมลสร้างโฮมเพจของตนเอง ใช้งานการพูดคุยผ่านเครือข่ายได้ ขั้นตอนแรกของการดำเนินงานขององค์กรโดยเน้นให้มีการสร้างโฮมเพจในระดับหน่วยงานทุกหน่วยงาน ระดับบุคคลต้องมีโฮมเพจส่วนบุคคล กระจายฐานความรู้ด้านไอทีในองค์กร

2) การดำเนินการ e-office แบบให้ข้อมูลทางเดียว จะเห็นว่างานสารบัญขององค์กรพบว่า มีงานที่ต้องเวียนข้อมูลหรือให้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก การให้ข้อมูลอย่างทั่วถึง

บนเครือข่าย การส่งหนังสือประกาศ การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลกับบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาศูนย์บุคลากร เป็นต้น

3) การทำรายการย่อย (Transaction processing) งานองค์กรมีระดับสำนักงานหลายอย่างที่ทำในระดับรายการย่อยแบบออนไลน์ เช่น งานการเงิน การขออนุมัติเบิกจ่ายวัสดุ งานบริการการขาย โดยรูปแบบการดำเนินงานเน้นที่ระบบออนไลน์

4) การดำเนินการแบบ Peer to Peer เมื่อสำนักงานในระดับย่อยของหน่วยงานมีความพร้อมและก้าวเข้าสู่ e-office ได้ดีแล้ว การพัฒนาขั้นสุดท้าย คือ ให้แต่ละหน่วยงานเชื่อมโยงถึงกันและทำงานร่วมกันได้ในระดับที่เป็นเครื่องจักรทำงานร่วมกับเครื่องจักรโดยตรง มีการส่งข้อมูลเข้าหากันอย่างเป็นระบบอัตโนมัติ

2.3 การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานในองค์กร จึงนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร โดยการเชื่อมโยงทุกระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นระบบ e-office เพียงหนึ่งเดียว ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-office มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ จึงเชื่อได้ว่าจะได้รับประโยชน์จากหลักการลดทั้ง 7 ประการ (7 P - lesses) ของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ระบบนี้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2561) ได้แก่

1) Paperless การลดการใช้กระดาษ ด้วยการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และลายเซ็นดิจิทัล (Digital Signature) แทนการลงนามบนกระดาษตามมาตรฐาน TH e-GIF

2) Processless การลดขั้นตอนและเพิ่มความเร็วด้วยการเชื่อมต่อทุกระบบ รวมทั้งเห็นการทำงานของทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ทันที

3) Placeless การลดการซื้ออุปกรณ์สำนักงานและสามารถทำงานได้จากทุกที่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4) Pollutionless การลดการใช้หมึกพิมพ์เอกสารและกระดาษในการปฏิบัติงาน

5) Powerless การลดการใช้รถยนต์และน้ำมัน เพราะเป็นระบบที่สามารถบันทึกเวลาเข้า-ออก จึงสามารถทำงานได้ทุกที่เสมือนมาที่ทำงานที่สำนักงาน

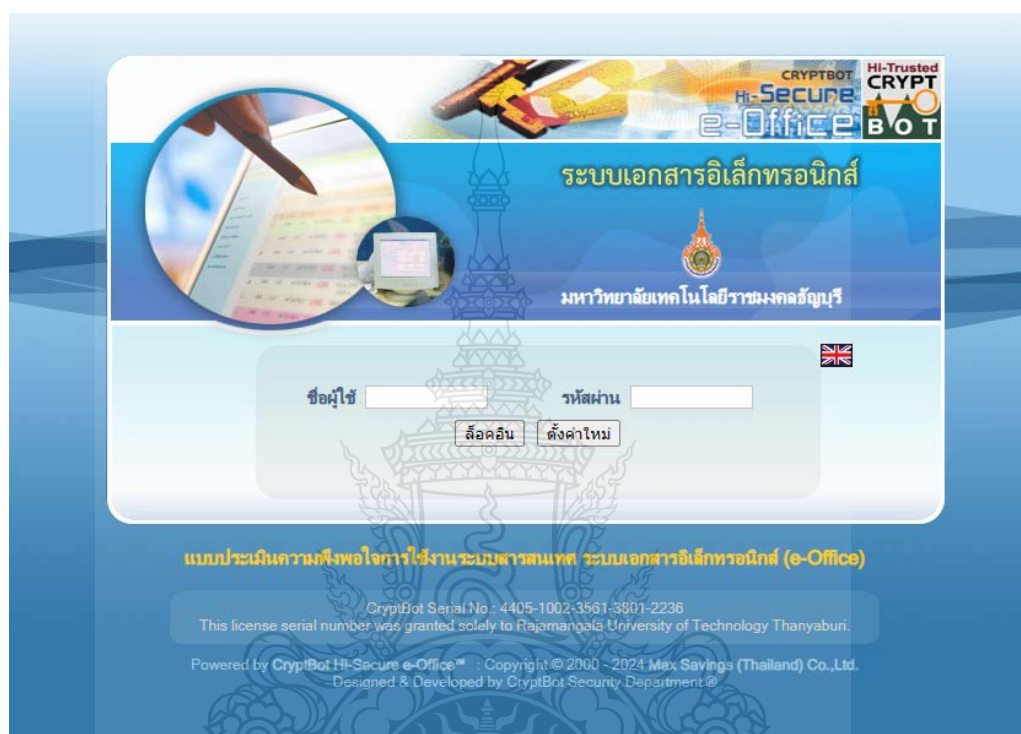
6) Peopleless การลดจำนวนคนทำงานในแต่ละขั้นตอนและลดความผิดพลาดได้

7) Paymentless การลดค่าใช้จ่ายสำนักงาน เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

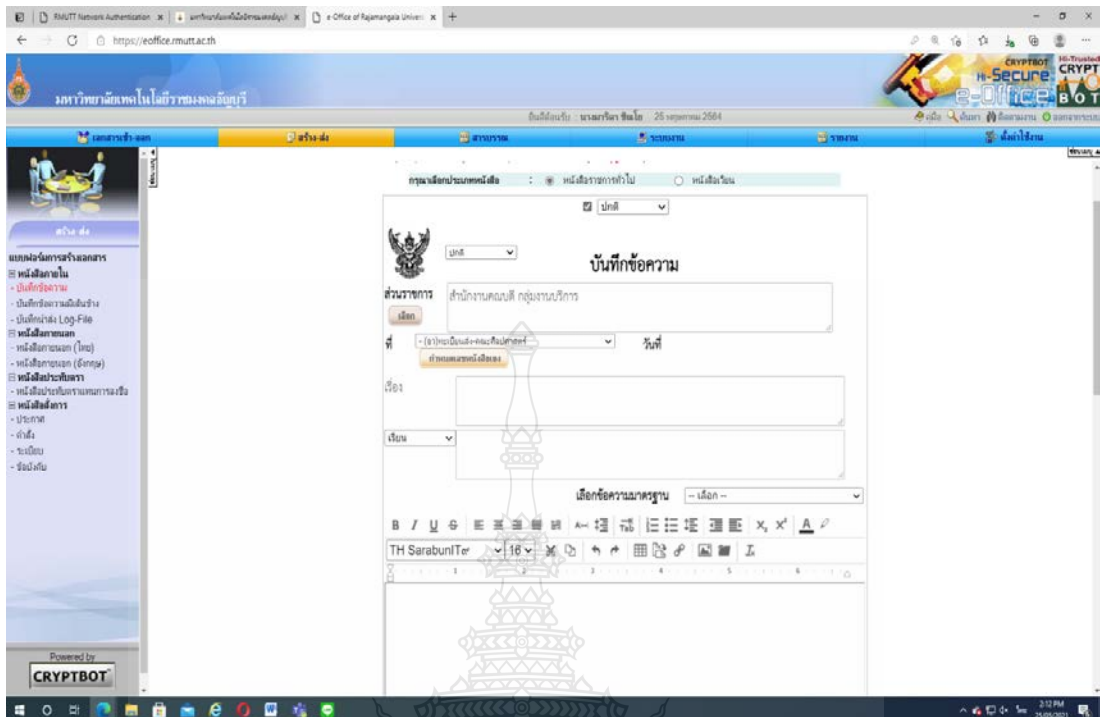
2.3.1 ขั้นตอนการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสร้าง-ส่งบันทึกข้อความ หนังสือส่งภายนอก ใบคำสั่ง จัดการหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ค้นหาและติดตามงานเอกสารต่าง ๆ ได้ ซึ่งมีขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

1) ผู้ใช้สามารถเข้าสู่โปรแกรมผ่านทาง URL <http://e-office.rmutt.ac.th> จะปรากฏหน้าจอ Login ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ระบบ e-office ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพที่ 2.3 หน้าจอแสดงการสร้างเอกสาร

3) การสร้าง-ส่งเอกสาร จะมีเมนูด้านข้างที่ปรากฏรายการเอกสารทั่วไป เช่น บันทึกข้อความ หนังสือภายนอก หนังสือประทับตรา และหนังสือสั่งการ เป็นต้น จากนั้นจึงเลือกคำสั่งสร้างเอกสารบันทึกข้อความใหม่ จะปรากฏดังภาพที่ 2.3

นอกจากนั้นผู้ใช้อย่างสามารถติดตามเอกสาร ค้นหาเอกสาร และตั้งค่าการใช้งานต่าง ๆ ได้ เช่น การตั้งค่าเอกสาร การตั้งค่าการลงนาม การตั้งเส้นทางเดินเอกสาร และระบบความปลอดภัย เป็นต้น

2.3.2 การประยุกต์ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่มีจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในงานต่าง ๆ (ศรีศักดิ์ จามรมาน, มปป.) ได้ดังนี้

1) ภาพอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Images) มีการสร้างระบบการจัดการภาพ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Imaging Management System: EIM) เพื่อจัดเก็บเอกสารรวมทั้งภาพถ่ายใบแจ้งหนี้ และประวัติส่วนบุคคล บนเครื่องคอมพิวเตอร์ และเรียกใช้งานได้อย่างทันที ระบบดังกล่าว ต้องใช้เครื่องสแกนเนอร์ที่มีความเร็วและสามารถแสดงผลของภาพที่มีความละเอียดสูง เพื่อแปลงเอกสารให้ไปอยู่ในรูปของดิจิทัล ที่สามารถเก็บข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งยังมีโปรแกรมที่สามารถบีบอัดข้อมูลเพื่อจัดเก็บได้ รวมทั้งต้องมีเครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์ (Laser Printer) ที่แสดงผลการพิมพ์ภาพที่มีคุณภาพ ระบบนี้มีกระบวนการแปลงให้เป็นกระดาษอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1.1) Image Processing เป็นการสแกนกระดาษเพื่อเปลี่ยนให้เป็นภาพให้สามารถจัดเก็บในฐานข้อมูลเพื่อเรียกใช้ต่อไป

1.2) Image Workflow เป็นการสแกนกระดาษและส่งต่อในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พนักงานทำงานแต่ละกระบวนการให้เสร็จ

1.3) Image Enabling เป็นการสแกนกระดาษและส่งเวียนภายในบริษัท หลังจากนั้นจะใช้โปรแกรม Optical Character แปลงให้เป็นข้อความในรูปแบบของรหัส ASCII

2) สำนักงานเสมือนจริง (Virtual office) เป็นการติดต่อโดยการใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้สามารถทำงานที่บ้าน เช่น การสร้างสำนักงานเสมือนจริงเพื่อให้พนักงานที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ มาประชุมร่วมกัน และให้พนักงานทำงานที่บ้านโดยการติดต่อสื่อสารกับบริษัทผ่านระบบเครือข่ายระยะไกล อุปกรณ์ที่ใช้ในการสร้างสำนักงานเสมือนจริง ได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบพกพาโมเด็ม (MODEM) โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องโทรสาร และโปรแกรมที่ช่วยจัดการกระบวนการทำงานและการติดต่อสื่อสารระยะไกล

3) กระบวนการปฏิบัติงานอัตโนมัติ (Work-flow Automation) การสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอัตโนมัติเป็นความพยายามในการปรับปรุงความพอใจของลูกค้า โดยใช้คอมพิวเตอร์ ในการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานและการผลิตแต่ละวัน รวมทั้งการประสานงานกับการปฏิบัติงานของหน่วยต่าง ๆ ภายในบริษัท ระบบนี้สามารถเพิ่มความสามารถในการประสานงานและควบคุมการไหลเวียนของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและกระบวนการต่าง ๆ ของธุรกิจนอกจากนี้ยังช่วยให้พนักงานสามารถกำหนดขั้นตอน การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดขึ้นได้

4) การบริหารจัดการงานเอกสาร (Document Management) เป็นการแยกกลุ่มของบริการที่สามารถให้ผู้ใช้งานติดตามเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคอมพิวเตอร์สามารถติดตามและเรียกข้อมูลมาได้อย่างรวดเร็ว ระบบการบริหารงานเอกสารที่ซับซ้อนสามารถจัดการเอกสารจากระบบงานต่าง ๆ ของบริษัทได้ทั้งหมด ระบบนี้มี 3 องค์ประกอบ คือ

4.1) การสร้างเอกสาร (Document Creation) ระบบการจัดการเอกสารที่มีคุณภาพจะต้องมีการเขียนโปรแกรม ที่สามารถบูรณาการงานจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยง่าย

4.2) การจัดเก็บและจัดเส้นทางเดินของเอกสาร (Document Storage and Routing) ระบบนี้ต้องการโปรแกรมที่สามารถจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร ติดตามสถานะของเอกสาร และกำหนดความปลอดภัยของข้อมูล

4.3) การเรียกใช้และจัดการเอกสาร (Document Retrieve and Manipulation) สามารถเรียกเอกสารเพื่อพิมพ์ได้อย่างสมบูรณ์

5) การขายสินค้าอัตโนมัติ (Sale Force Automation) เป็นการออกแบบเพื่อควบคุมการขายสินค้าอัตโนมัติ เพื่อให้พนักงานขายสามารถติดตามยอดขาย คำขอบริการ จากลูกค้า และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานขายสินค้า

6) การบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและการปรับปรุงรายการสินค้า ซึ่งประกอบด้วย ฐานข้อมูลลูกค้าและระบบที่สามารถทำให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

7) ระบบบูรณาการ (Integrated System) เป็นการออกแบบระบบที่บูรณาการเพื่อสร้างความเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าและบริษัท ของระบบการขายและการตลาด ที่เชื่อมโยงการให้บริการลูกค้าและการจัดการของบริษัท ได้แก่ ระบบบัญชี ระบบการผลิต ระบบการสั่งซื้อและฐานข้อมูลลูกค้า

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2.4.1 ประสิทธิภาพในการใช้งาน

ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจจะแสดงค่าของประสิทธิภาพ ในลักษณะของการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงว่าประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงค่าประสิทธิภาพเป็นตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน เวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเวลาเกินจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้รวดเร็ว ตรงเวลา และมีคุณภาพ (กันตยา เพิ่มผล, 2562) ทั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายสาเหตุทั้งที่ส่งผลกระทบต่อทางตรงและทางอ้อม ซึ่งอาจแบ่งออกเป็นปัจจัยภายนอกได้แก่ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่จะส่งผลต่อความปลอดภัยและความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งเกิดความคล่องตัวในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชาหรือการบริหารองค์การต้องกำหนดแนวทางที่ชัดเจน ใช้ระบบคุณธรรมในการบริหารการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ การได้คนที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ทำงานตรงตามตำแหน่งงาน การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้เกิดแนวความคิดหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การสร้างขวัญและแรงจูงใจด้วยการให้สวัสดิการหรือรางวัลตอบแทน เพื่อให้ผลของงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดตามเป้าหมายที่วางไว้ (เมธี ไพรัชิต, 2556)

2.4.2 ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เป็นการประเมินที่สามารถบ่งบอกถึงประสิทธิภาพการทำงานของระบบว่าดี หรือตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด (จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร, 2559; สาลินี สมบัติแก้ว, 2556) ได้แก่

- 1) ด้านความสามารถของระบบ เป็นการประเมินความสามารถของระบบว่าตรงตามความต้องการมากน้อยเพียงใด
- 2) ด้านความรวดเร็วของระบบ เป็นการประเมินว่าระบบสามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้งานจัดการงานได้ทันเวลาได้มากน้อยเพียงใด
- 3) ด้านความถูกต้องของข้อมูล เป็นการประเมินความถูกต้องของระบบว่าสามารถทำงานได้ถูกต้องตรงตามหน้าที่มากน้อยเพียงใด
- 4) ด้านความสะดวกในการเข้าใช้งาน เป็นการประเมินลักษณะการใช้งานของระบบว่ามีความง่ายต่อการใช้งานมากน้อยเพียงใด
- 5) ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ เป็นการประเมินรักษาความปลอดภัยของข้อมูลว่ามีมากน้อยเพียงใด

สาลินี สมบัติแก้ว (2556) กล่าวว่า คุณภาพหรือประสิทธิภาพของงานที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้โดยประสิทธิภาพของงานวัดจากคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

- 1) ความสามารถในการเรียนรู้ คือ ผู้ใช้สามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานในครั้งแรกได้รวดเร็วขนาดไหนพิจารณาจากเวลาที่ผู้ใช้งานเรียนรู้ วิธีการใช้งานเครื่องมือ
- 2) ประสิทธิภาพการใช้งาน คือ บุคลากรสามารถใช้งานได้รวดเร็วและคล่องแคล่วเพียงใด โดยพิจารณาจากเครื่องมือบนหน้าจอสามารถใช้งานได้จริง
- 3) ความสามารถในการจดจำ เมื่อผู้ใช้งานเป็นระยะเวลาหนึ่งสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีกครั้งได้ง่ายและเร็วเพียงใด
- 4) ข้อผิดพลาดจากการใช้งาน ผู้ใช้ทำงานผิดพลาดมากน้อยเพียงใด พิจารณาจากจำนวนข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานและการใช้งาน ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากผู้ใช้หรือเครื่องมือที่ใช้งานระบบ รวมทั้งวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาด
- 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เกิดจากตัวผู้ที่มีความพึงพอใจในการเข้าใช้งานมากน้อยเพียงใดที่สามารถนำมาเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากคุณลักษณะทั้ง 4 ประการ คือ เครื่องมือใช้งานง่าย มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้เรียนรู้ได้รวดเร็ว มีข้อผิดพลาดน้อย และสามารถหาข้อมูลที่ต้องการได้

2.4.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิด และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผลผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจในการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
- 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมาย

ที่หน่วยงานกำหนดไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิตรา เลาะห่มิน และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและหน่วยงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำนวน 260 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) 2) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มี ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กฤษมาลย์ ประหา (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพด้านการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ 2) คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) เพื่อเป็นแนวทาง ในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test และ One-Way ANOVA ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ระดับ การศึกษาปริญญาตรี จำนวนปีที่ทำงาน 3-5 ปี เป็นบุคลากรสายสนับสนุนและสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชชมงคลอีสานนครราชสีมา พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้งาน 1-2 ครั้ง/วัน ระยะเวลาในการใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน ประสิทธิภาพการใช้งาน 7 เดือนขึ้นไป มีการฝึกอบรมการใช้งานโดยเรียนรู้จากผู้ใช้ระบบ และมีฟังก์ชันการใช้งานในการลงทะเบียนหนังสือรับ คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการประเมิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรศาสตร์ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงาน ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน และพฤติกรรมการเข้าใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะปรับปรุงการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ดูแล ระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานมีความสามารถในการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือ ได้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลลัพธ์ในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือการลงนามเกษียณหนังสือ การร่างบันทึกข้อความ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ การออกแบบในส่วนของการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้ มีกราฟิกที่ความสวยงามเรียบง่าย เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน และระบบมีการรักษาความปลอดภัยของระบบ ยกเว้นยังไม่มีโปรโตคอลการสื่อสารอินเทอร์เน็ตที่ช่วยรักษาความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้และเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้กับเว็บไซต์ (HTTPS) ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องพบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร เช่น การโหลดข้อมูลช้า

มานิตย์ กุศลคุ้ม (2559) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้สถาปัตยกรรมเอ็มวีซีมีวัตถุประสงค์ มุ่งศึกษาระดับความพร้อมต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งมุ่งศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กลุ่มประชากรที่ใช้ ในการศึกษา จำนวน 488 คน ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 222 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ,ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า มีดังนี้ ประการที่ 1 ระดับความพร้อมของบุคลากรต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ในภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) เมื่อพิจารณาประเด็นที่มีความพร้อมมากที่สุด คือด้านความรู้สึกรู้สึกต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อม อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) รองลงมาคือด้านความตั้งใจต่อการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และ

ลำดับที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือด้านการรับรู้ต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) ประการที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ในภาพรวมปัญหาต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปัญหามาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) เมื่อพิจารณาประเด็นที่พบปัญหามากที่สุดคือ (1) การจัดการหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ผู้ใช้งาน ไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากขาดทักษะ และช่องทางในการฝึกอบรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) รองลงมาคือ การสร้างเอกสาร หนังสือ บันทึกรวบรวมข้อมูล ภายนอกผู้ใช้งานยังขาดทักษะในการใช้งานหรือการฝึกอบรม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) และลำดับที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือการเข้าใช้งาน รหัสผู้ใช้ รหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) ในด้านอุปสรรค พบว่า ในภาพรวมอุปสรรคต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) เมื่อพิจารณาประเด็นที่พบอุปสรรคมากที่สุดคือ การดาวน์โหลดเอกสารและไฟล์ข้อมูล มีความล่าช้าเนื่องจากความเร็วของคอมพิวเตอร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) รองลงมาคือ การแสดงผลข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ มีความล่าช้าเนื่องจากความเร็วของระบบคอมพิวเตอร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) และลำดับที่มีอุปสรรคน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบ การลงนามเอกสารมีความซับซ้อน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67) ประการที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า (1) ควรมีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน ไม่ซับซ้อน (2) เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเพื่อให้การโหลดข้อมูลรวดเร็วขึ้นในการแสดงผลข้อมูล (3) มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (4) พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ให้มีความเร็วมากขึ้นเพื่อความต่อเนื่องของการใช้งาน และ (5) การส่งเสริมให้บุคลากรทุกท่านเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (คิดเป็นร้อยละ 100)

ดวงจันทร์ ดวงเวียงคำ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบความคิดเห็นต่อบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 2) สภาพการใช้งานปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และปัญหา/อุปสรรคในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ จำนวน 88 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลทั่วไป ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี และเป็นบุคลากรฝ่ายสนับสนุน มีการเข้าใช้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ผลการวิเคราะห์ 1) เกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พิจารณาในภาพรวม 2) เกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด บุคลากรมีความเห็นว่าได้รับการสนับสนุนในระดับมาก มีลำดับดังนี้ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายในการใช้งาน มีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ระบบสามารถเข้าได้ทุกที่ทุกเวลา การได้รับการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 4.45 4.39 และ 4.34 ตามลำดับ

ดวงใจ ภัทรศรีธันวงศ์ และ กิตติ แก้วจำลอง (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจจากการใช้ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ศึกษาปัญหาในการใช้งานระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-document) เพื่อหาแนวทางการแก้ไขการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 204 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 55.39 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี 99 คน คิดเป็นร้อยละ 48.53 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาโท 130 คน คิดเป็นร้อยละ 63.73 สถานภาพการทำงานส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ 175 คน คิดเป็นร้อยละ 85.78 ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่ทำงานมา 1-5 ปี 76 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.25 ความถี่ในการใช้งานระบบ e-document ส่วนใหญ่ใช้งานระบบ e-document ใช้สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง 111 คน คิดเป็นร้อยละ 54.41 ประสิทธิผลการใช้ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สรุปผลการวิจัยดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ความถี่ใช้งานระบบ e-document ต่างกัน มีประสิทธิผลของการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และด้านปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

มานิตย์ กุศลคุ้ม (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร อาจารย์และ เจ้าหน้าที่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีความพร้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านที่มีความพร้อมที่สุดคือ ความรู้ในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุดคือการรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ค่าเฉลี่ย 3.65 2) ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.51 ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการใช้งานหนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.82 ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือการเข้าใช้ระบบรหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว ค่าเฉลี่ย 3.35 นอกจากนี้ยังพบว่าอุปสรรคในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 โดยพบอุปสรรคมากที่สุดคือความล่าช้าในการดาวน์โหลดเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.82 อุปสรรคที่พบน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบการลงนามเอกสาร มีความซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 2.67 3) แนวทางในการพัฒนา คือการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สารณี สหะวีริยะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ และเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้ จำนวน 277 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows 16.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อยผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรพบว่า สายการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศอายุระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรมต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนีย์ ทินหม่วย (2562) ได้ศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ 2) ศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.3 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.7 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 ส่วนใหญ่สถานที่ในการเข้าใช้ระบบภายในหน่วยงานตนเอง ร้อยละ 96.7 ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง ทัศนคติอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรผู้ใช้ระบบ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ username และ password ของตนเอง หรือใช้ username และ password ของผู้อื่น จะใช้ระบบที่ห้องทำงาน ช่วงเวลา 08.00 – 12.00 น. และ

ช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. ของวันทำงาน มีความถี่ในการใช้ระบบไม่เกิน 3-5 ครั้งต่อวัน มีจุดประสงค์เพื่อ รับ – ส่ง หนังสือเวียน อ่านหนังสือเวียนออกเลขหนังสือ คำสั่ง ส่วนพนักงานที่ไม่เข้าใช้ว่าไม่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องในการใช้ระบบและหลังจากนี้จะทดลองเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณด้วย ทั้งนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้นมาก โดยการเข้าใช้ระบบควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบ ทำให้การออกเลขหนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่งเหมือนที่เคยปฏิบัติก่อนที่จะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย ข้อมูลปัญหาข้อเสนอแนะและความต้องการ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่น้อย ซึ่งจะเป็นปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน คือ ระบบทำงานล่าช้า ในบางครั้งข้อมูลที่ส่งเกิดการสูญหาย เปิดระบบไว้นานโดยไม่ใช้ระบบจะไม่ทำงานจะต้องเข้าสู่ระบบใหม่ ผู้รับไม่เปิดอ่านเอกสาร การสแกนเอกสารเพื่อส่งผ่านระบบใช้เวลานาน นอกจากนี้ บุคลากรได้ให้ข้อเสนอแนะและความต้องการว่าควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าใช้ระบบเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้บุคลากรอ่านเอกสารผ่านระบบซึ่งจะทำให้ลดปริมาณกระดาษ รวมถึงการจัดอบรมและแจกคู่มือการใช้งานระบบ

สุรชาติพิทย์ จงจิตต์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาปัญหา และอุปสรรคตลอดจนข้อเสนอแนะ จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการแก้ไขและปรับปรุงการทำงานของระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการเป็นต้นแบบของการพัฒนาฐานข้อมูลอื่น ๆ เข้าสู่ฐานข้อมูล ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีการบริหารจัดการด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - Doc) ได้ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างเป็นระบบ การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 111 คน ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลหลัก (Key Person) ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างานที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าได้ และประชากรกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลในครั้งนี้ คือ

การวัดประสิทธิผล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพบริการ จากผู้ใช้งานระบบสังกัด สำนักงานคณบดี สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล และภาควิชา/ศูนย์/สถาน ซึ่งด้านคุณภาพระบบนั้น จัดอยู่ในระดับปานกลางโดยผู้ใช้งานระบบทั้ง 3 สังกัดงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

พิชญ์ภร ปรวิเชียรสุดตา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยลักษณะการใช้งานและระดับประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.944 มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณ ค่า 5 ระดับ เรียงจากมากที่สุดไปน้อยสุด มีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 317 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงวิเคราะห์ด้วยค่าที่วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยลักษณะการใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับมากและระดับประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ส่วนการทดสอบสถิติอ้างอิง (1) บุคลากรของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่มีอายุระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานและความสามารถของระบบมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นภดล แข็งการนา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีวัตถุประสงค์ เพื่อมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเอกสาร ได้แก่ การเตรียม การรับ การส่ง และการติดตามเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ลดการใช้กระดาษในการดำเนินงาน รวมถึงช่วยลดต้นทุนในการบริหารงานเอกสาร การพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ เพิ่มเอกสารรับ เพิ่มเอกสารส่ง และหนังสือเวียนจากผลการนำระบบที่พัฒนาขึ้นมาดำเนินงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ช่วยลดการใช้กระดาษลง สามารถตรวจสอบการอ่านเอกสาร/หนังสือราชการผ่านระบบได้ และรองรับทราบเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวกลดกระบวนการในการปฏิบัติงาน รวมถึงช่วยลดความผิดพลาดในงานสารบรรณได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยังช่วยเสริมภาพลักษณ์ใหม่ ที่ทันสมัยให้องค์กร จากการศึกษา ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่วยทำให้ประหยัด

ทรัพยากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนกระบวนการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การเข้าใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (การระบุรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน)



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยและรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 1,158 คน (ข้อมูลจากฐานข้อมูลกองบริหารงานบุคคล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2564)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane 1973: 725-729) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 และขนาดความคลาดเคลื่อน +/- 5% และสัมพันธ์กับความผันแปรเท่ากับ 0.05 จากประชากรทั้งสิ้น 1,158 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 327 คน โดยมีรายละเอียดการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการของยามานะ (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- โดย
- n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 - N คือ จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 - e คือ ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดเท่ากับ 0.05)

$$n = \frac{1,158}{1 + 1,158(0.05)^2}$$

$$= 327 \text{ คน}$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 327 คน และเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้กำหนดสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) จำแนกตามหน่วยงานสังกัดภายใน 21 หน่วยงาน เพื่อหากกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	จำนวนบุคลากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
1	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	47	13
2	คณะบริหารธุรกิจ	55	16
3	คณะศิลปกรรมศาสตร์	31	9
4	คณะศิลปศาสตร์	34	10
5	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	89	25
6	คณะวิศวกรรมศาสตร์	126	36
7	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	14	4
8	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	44	12
9	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	66	19
10	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	29	8
11	คณะพยาบาลศาสตร์	14	4
12	คณะการแพทย์บูรณาการ	20	6
13	กองอาคารสถานที่	246	68
14	กองคลัง	50	14
15	กองนโยบายและแผน	21	6
16	กองบริหารงานบุคคล	40	11
17	กองพัฒนานักศึกษา	43	12
18	สถาบันวิจัยและพัฒนา	25	7
19	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	81	23
20	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	77	22
21	หน่วยตรวจสอบภายใน	6	2
	รวม	1,158	327

ขั้นที่ 2 เป็นการสุ่มตัวอย่างให้ได้ตามขนาดตัวอย่างที่กำหนด 327 คน แล้วจึงทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับตามหน่วยงานที่สังกัดภายในตามสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดโดยการสุ่มแบบบังเอิญให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด ได้จำนวน 327 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น เพื่อศึกษาในประเด็นดังกล่าว โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูล ตำรา และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวกับการปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความจากวารสาร วิทยานิพนธ์ อินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

3.2.2 สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3.2.3 การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจในการใช้งาน โดยแบบสอบถามทั้งหมดมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตรงกับความคิดเห็นในระดับใดระดับหนึ่ง ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการให้คะแนนตามระดับโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ถ้าตอบ มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ถ้าตอบ มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ถ้าตอบ ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ถ้าตอบ น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ถ้าตอบ น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับตัวแปร

เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.111) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบบสอบถามทั้งหมด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตรงกับความคิดเห็นในระดับใดระดับหนึ่ง ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการให้คะแนนตามระดับโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ถ้าตอบ	มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
ถ้าตอบ	มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ถ้าตอบ	ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ถ้าตอบ	น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ถ้าตอบ	น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับตัวแปร

เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.111) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการตอบคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและหลากหลาย

3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษา ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม แล้วนำกลับมาปรับปรุง

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของข้อความแต่ละตอนในแบบสอบถาม การใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, อ้างถึงใน ประคอง วรรณสูตร, 2528, หน้า 42) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

โดย α คือ ค่าความเที่ยง

n คือ จำนวนข้อ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการลกรหัส และคำนวณหาค่า Alpha ด้วยคำสั่งในคอมพิวเตอร์ หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ ได้ค่าเฉลี่ย = 0.82 และหากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้วิจัยจะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

3.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 345 ตัวอย่าง แต่เก็บข้อมูลได้ 327 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100 หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามและทำการประมวลผลในขั้นตอนต่อไป

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารงานวิจัยภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 วิธีการประมวลข้อมูล ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) รวบรวมแบบสอบถาม
- 2) ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อดูความถูกต้องและความสมบูรณ์
- 3) จัดคำตอบเป็นกลุ่ม และเป็นหมวด รวมทั้งให้รหัสคำตอบ
- 4) จัดทำคู่มือลงรหัส
- 5) ลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามลงเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer)
- 6) ทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

3.5.2 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากทำการสร้างเครื่องการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะจัดทำคู่มือการลงรหัสต่อจากนั้นผู้วิจัยจะทำการลงรหัสข้อมูลตามคู่มือการลงรหัสที่ได้จัดทำไว้ เปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถคำนวณและประมวลผลได้ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

- การวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะตัวอย่างเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง และประสบการณ์การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

- ส่วนการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความสามารถในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

(2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

2) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้สำหรับศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังต่อไปนี้ (Hinkle D.E., 1988, p.118)

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
.91-1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.71-.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.51-.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.31-.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00-.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

- ค่าสหสัมพันธ์เชิงถดถอย (Multiple Regression) ใช้วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3) สำหรับข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์



บทที่ 4

ผลการวิจัย

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 5 ตอน ได้แก่

4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

4.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจในการใช้งาน

4.3 ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4.5 ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน



4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	75	22.90
หญิง	252	77.10
รวม	327	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 77.10 และเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90

ตารางที่ 4.2 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	34	10.40
31 – 40 ปี	70	21.40
41 – 50 ปี	162	49.50
51 – 60 ปี	59	18.00
61 ปีขึ้นไป	2	0.60
รวม	327	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	7.60
ปริญญาตรี	250	76.50
ปริญญาโท	48	14.70
ปริญญาเอก	4	1.20
รวม	327	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมาระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

ตารางที่ 4.4 ประสบการณ์การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ประสบการณ์การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	18	5.50
1 – 3 ปี	107	32.70
4 – 6 ปี	86	26.30
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	116	35.50
รวม	327	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา 1 – 3 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 และ 4 – 6 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

ตารางที่ 4.5 ความถี่ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

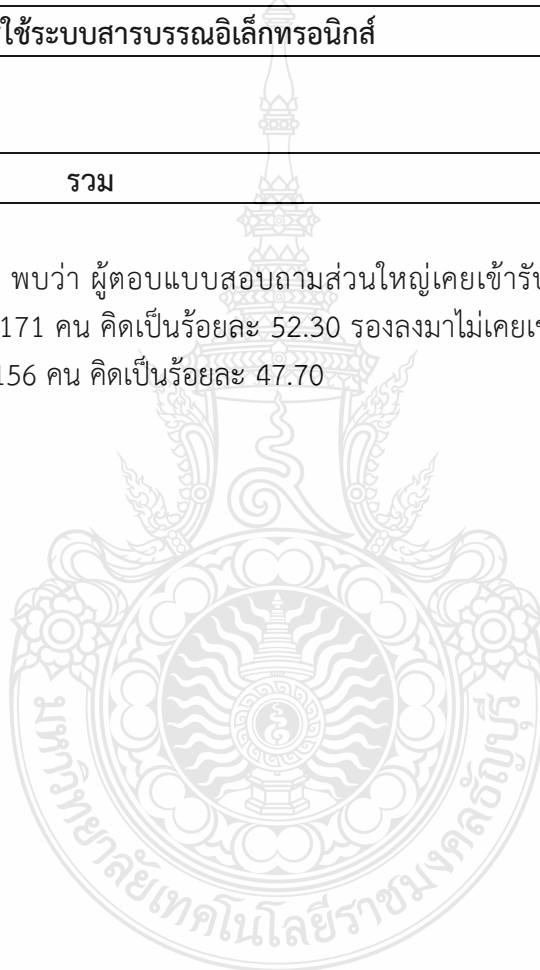
ความถี่ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	200	61.20
สัปดาห์ละ 4 – 6 วัน	62	19.00
สัปดาห์ละ 1 – 3 วัน	29	8.90
ไม่แน่นอน	36	11.00
รวม	327	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 รองลงมาสัปดาห์ละ 4 – 6 วัน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แน่นอน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และสัปดาห์ละ 1 – 3 วัน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90

ตารางที่ 4.6 เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
เคย	171	52.30
ไม่เคย	156	47.70
รวม	327	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาไม่เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70



ตารางที่ 4.7 คณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13	4.00
คณะบริหารธุรกิจ	16	4.90
คณะศิลปกรรมศาสตร์	9	2.80
คณะศิลปศาสตร์	10	3.10
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	25	7.60
คณะวิศวกรรมศาสตร์	36	11.00
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4	1.20
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	12	3.80
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	19	5.80
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	8	2.40
คณะพยาบาลศาสตร์	4	1.20
คณะการแพทย์บูรณาการ	6	1.80
กองอาคารสถานที่	68	20.80
กองคลัง	14	4.30
กองนโยบายและแผน	6	1.80
กองบริหารงานบุคคล	11	3.40
กองพัฒนานักศึกษา	12	3.70
สถาบันวิจัยและพัฒนา	7	2.10
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	23	7.00
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	22	6.70
หน่วยตรวจสอบภายใน	2	0.60
รวม	327	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงาน ทั้งหมด 12 คณะกับ 9 หน่วยงาน โดยเรียงลำดับจากกลุ่มตัวอย่างจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กองอาคารสถานที่ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 กองคลัง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์และกองพัฒนานักศึกษา จำนวน

12 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.70 กองบริหารงานบุคคล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 คณะศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 คณะการแพทย์บูรณาการและกองนโยบายและแผน จำนวน 6 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.80 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 หน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

4.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจในการใช้งาน

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจในการใช้งาน

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความสามารถในการเรียนรู้	4.04	.53	ระดับมาก	4
2. ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	4.10	.48	ระดับมาก	1
3. ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ	4.06	.52	ระดับมาก	3
4. ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน	1.94	.51	ระดับน้อย	5
5. ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน	4.09	.53	ระดับมาก	2
เฉลี่ยรวม	3.65	.37	ระดับมาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65$, S.D.=.37) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ($\bar{x}=4.10$, S.D.=.48) รองลงมาด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ($\bar{x}=4.09$, S.D.=.53) ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ($\bar{x}=4.06$, S.D.=.52) ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ($\bar{x}=4.04$, S.D.=.53) และด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน ($\bar{x}=1.94$, S.D.=.51)

ตารางที่ 4.9 ด้านความสามารถในการเรียนรู้

ด้านความสามารถในการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. สามารถเรียนรู้ในการเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและรวดเร็ว	4.07	.62	ระดับมาก	2
2. สามารถรับส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน	4.05	.60	ระดับมาก	4
3. สามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้สำเร็จ	4.00	.61	ระดับมาก	8
4. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว	3.99	.63	ระดับมาก	9
5. สามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ	4.03	.60	ระดับมาก	7
6. สามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพได้สำเร็จ	4.03	.63	ระดับมาก	6
7. สามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้สำเร็จ	4.05	.65	ระดับมาก	3
8. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.11	.61	ระดับมาก	1
9. สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลในระบบให้มีความปลอดภัยได้	3.98	.62	ระดับมาก	10
10. สามารถเรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้	4.04	.58	ระดับมาก	5
เฉลี่ยรวม	4.04	.53	ระดับมาก	

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{x} =4.11 , S.D.=.61) รองลงมาสามารถเรียนรู้ในการเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและรวดเร็ว (\bar{x} =4.07 , S.D.=.62) และสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้สำเร็จ (\bar{x} =4.05 , S.D.=.65)

ตารางที่ 4.10 ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน

ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว และตลอดเวลา	4.13	.56	ระดับมาก	3
2. สามารถรองรับการใช้งานกับอุปกรณ์ และระบบปฏิบัติการบนเครื่อง Smart Phone , Tablet หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	4.09	.60	ระดับมาก	6
3. ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.07	.57	ระดับมาก	7
4. ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งให้ในระบบ	4.11	.54	ระดับมาก	5
5. ระบบฯ ทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.13	.53	ระดับมาก	4
6. การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าเดิม	4.06	.56	ระดับมาก	8
7. ช่วยทำให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน	4.17	.58	ระดับมาก	1
8. ระบบฯ ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.14	.61	ระดับมาก	2
9. ระบบมีความมั่นคง ไม่ล้มเหลว ข้อมูลไม่สูญหาย	4.02	.60	ระดับมาก	9
เฉลี่ยรวม	4.10	.48	ระดับมาก	

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ช่วยทำให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน ($\bar{x}=4.17$, S.D.=.58) รองลงมา ระบบฯ ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x}=4.14$, S.D.=.61) และการเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว และตลอดเวลา ($\bar{x}=4.13$, S.D.=.56)

ตารางที่ 4.11 ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ

ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับ เข้าใจและจดจำได้ง่าย	4.03	.58	ระดับมาก	4
2. สามารถค้นหาเอกสารเก่า ๆ ย้อนหลังได้ ทั้งรายวัน รายเดือน รายปี	4.03	.62	ระดับมาก	3
3. เมนูต่าง ๆ ในระบบฯ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้จดจำการใช้งานต่างๆ ได้ง่าย	3.99	.61	ระดับมาก	5
4. การระบุรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านเป็นรหัสเดียวกันกับเข้าสัญญาณอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย จึงจดจำได้ง่าย	4.18	.59	ระดับมาก	1
5. หากนาน ๆ ครั้งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก็สามารถกลับมาใช้ใหม่ได้โดยไม่เสียวิธีการใช้งาน ด้วยรูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	4.06	.62	ระดับมาก	2
เฉลี่ยรวม	4.06	.52	ระดับมาก	

จากตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ การระบุรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านเป็นรหัสเดียวกันกับเข้าสัญญาณอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยจึงจดจำได้ง่าย ($\bar{x} = 4.18$, S.D.=.59) รองลงมาหากนาน ๆ ครั้งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก็สามารถกลับมาใช้ใหม่ได้โดยไม่เสียวิธีการใช้งาน ด้วยรูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{x} = 4.06$, S.D.=.62) และสามารถค้นหาเอกสารเก่า ๆ ย้อนหลังได้ ทั้งรายวัน รายเดือน รายปี ($\bar{x} = 4.03$, S.D.=.62)

ตารางที่ 4.12 ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน

ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	1.13	.38	ระดับน้อยที่สุด	6
2. การเปิดไฟล์เอกสารแนบไม่ได้	1.26	.43	ระดับน้อยที่สุด	5
3. การกรอกข้อมูลไม่ตรงกับเอกสารตัวจริง	2.47	.96	ระดับน้อย	3
4. การไม่ได้สแกนไฟล์แนบเอกสาร	1.60	.79	ระดับน้อย	4
5. การส่งเอกสารผิดหน่วยงาน	2.54	1.03	ระดับปานกลาง	2
6. การส่งหนังสือซ้ำทั้งในระบบและต้นฉบับ	2.63	1.07	ระดับปานกลาง	1
เฉลี่ยรวม	1.94	.51	ระดับน้อย	

จากตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ การส่งหนังสือซ้ำทั้งในระบบและต้นฉบับ ($\bar{x} = 2.63$, S.D.=1.07) รองลงมาการส่งเอกสารผิดหน่วยงาน ($\bar{x} = 2.54$, S.D.=1.03) และการกรอกข้อมูลไม่ตรงกับเอกสารตัวจริง ($\bar{x} = 2.47$, S.D.=.96)

ตารางที่ 4.13 ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน

ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	4.09	.60	ระดับมาก	4
2. ระบบช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	4.17	.61	ระดับมาก	1
3. สามารถเรียนรู้ในการใช้งานได้ง่าย	4.07	.66	ระดับมาก	5
4. ระบบมีประสิทธิภาพในการใช้งาน	4.09	.60	ระดับมาก	3
5. ความปลอดภัยของระบบ	4.07	.60	ระดับมาก	6
6. ช่วยลดข้อผิดพลาดในการรับส่งเอกสาร	4.03	.65	ระดับมาก	7
7. ความรวดเร็วของระบบ	4.11	.60	ระดับมาก	2
เฉลี่ยรวม	4.09	.53	ระดับมาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ระบบช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้ ($\bar{x} = 4.17$, S.D.=.61) รองลงมา มีความรวดเร็วของระบบ ($\bar{x} = 4.11$, S.D.=.60) และระบบมีประสิทธิภาพในการใช้งาน ($\bar{x} = 4.09$, S.D.=.60)

4.3 ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 4.14 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.15	.52	ระดับมาก	4
2. ด้านปริมาณงาน	4.19	.50	ระดับมาก	3
3. ด้านเวลา	4.23	.53	ระดับมาก	2
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.50	.53	ระดับมาก	1
เฉลี่ยรวม	4.27	.52	ระดับมาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มี ($\bar{x}=4.27$, S.D.=.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x}=4.50$, S.D.=.53) รองลงมาด้านเวลา ($\bar{x}=4.23$, S.D.=.53) ด้านปริมาณงาน ($\bar{x}=4.19$, S.D.=.50) และด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x}=4.15$, S.D.=.52)

ตารางที่ 4.15 ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านสามารถรับส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน	4.16	.59	ระดับมาก	2
2. ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ – ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้อย่างถูกต้อง	4.16	.60	ระดับมาก	1
3. ท่านสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้ อย่างถูกต้อง	4.15	.59	ระดับมาก	3
4. ลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้	4.12	.58	ระดับมาก	4
เฉลี่ยรวม	4.15	.52	ระดับมาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ – ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}=4.16$, S.D.=.60) รองลงมาท่านสามารถรับส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ($\bar{x}=4.16$, S.D.=.59) และท่านสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}=4.15$, S.D.=.59)

ตารางที่ 4.16 ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานของงานบริหารเอกสารสามารถบริหารจัดการเอกสารทุกฉบับ ในแต่ละวันได้ โดยไม่มีเอกสารตกค้าง	4.15	.54	ระดับมาก	3
2. ทำให้รับ – ส่งเอกสาร จัดเก็บ และติดตามได้มากขึ้นในแต่ละวัน	4.20	.55	ระดับมาก	2
3. มีความสะดวกกับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลา ทำให้การบริหารจัดการด้านงานสารบรรณเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น	4.23	.53	ระดับมาก	1
เฉลี่ยรวม	4.19	.50	ระดับมาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ด้านมีความสะดวกกับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลาทำให้การบริหารจัดการด้านงานสารบรรณเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{x}=4.23$, S.D.=.53) รองลงมาด้านทำให้รับ – ส่งเอกสาร จัดเก็บ และติดตามได้มากขึ้นในแต่ละวัน ($\bar{x}=4.20$, S.D.=.55) และด้านทำให้ผู้ปฏิบัติงานของบริหารเอกสารสามารถบริหารจัดการเอกสารทุกฉบับ ในแต่ละวันได้โดยไม่มีเอกสารตกค้าง ($\bar{x}=4.15$, S.D.=.54)

ตารางที่ 4.17 ด้านเวลา

ด้านเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การรับ - ส่งเอกสารการเวียนหนังสือ การสืบค้น การติดตามเอกสาร เป็นต้น	4.24	.56	ระดับมาก	1
2. ในกรณีเร่งด่วนสามารถใช้ไฟล์เอกสารแนบมาใช้ในการดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอเอกสารฉบับจริงทันเวลาดำเนินการ	4.22	.59	ระดับมาก	2
3. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของสารบรรณทำให้ลดระยะเวลา ลดความล่าช้า	4.21	.60	ระดับมาก	3
เฉลี่ยรวม	4.23	.53	ระดับมาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ด้านทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การรับ-ส่งเอกสารการเวียนหนังสือ การสืบค้น การติดตามเอกสาร เป็นต้น ($\bar{x}=4.24$, S.D.=.56) รองลงมาด้านในกรณีเร่งด่วนสามารถใช้ไฟล์เอกสารแนบมาใช้ในการดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอเอกสารฉบับจริงทันเวลาดำเนินการ ($\bar{x}=4.22$, S.D.=.59) และด้านลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของสารบรรณทำให้ลดระยะเวลา ลดความล่าช้า ($\bar{x}=4.21$, S.D.=.60)

ตารางที่ 4.18 ด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ลดการใช้จ่ายกระดาษ	4.73	.57	ระดับมากที่สุด	1
2. ลดการใช้งบประมาณ	4.69	.60	ระดับมากที่สุด	2
3. ลดการจ้างงานบุคลากรเพิ่ม	4.08	.70	ระดับมาก	3
เฉลี่ยรวม	4.50	.53	ระดับมาก	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ด้านลดการใช้จ่ายกระดาษ ($\bar{x}=4.73$, S.D.=.57) รองลงมาด้านลดการใช้งบประมาณ ($\bar{x}=4.69$, S.D.=.60) และด้านการลดการจ้างงานบุคลากรเพิ่ม ($\bar{x}=4.08$, S.D.=.70)

4.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	จำนวน (ความถี่)
1. ควรให้ระบบจัดกั้นหน้า กั้นหลัง ให้สวยงามเหมือนพิมพ์ใน Microsoft Word ที่ตัวหนังสือเรียงกันสวยงามไม่ห่างกันเยอะจนเกินไป	6
2. ควรจัดอบรมผู้ใช้งานในระดับต่าง ๆ เช่น ระดับเริ่มต้น กลาง สูง เพื่อความต้องการของผู้ใช้งาน	3
3. ควรให้มีการจัดอบรมให้กับพนักงานใหม่ เพื่อสามารถใช้งานได้ถูกต้อง	4
4. ควรส่งเสริมและผลักดันให้ทุกหน่วยงานใช้งานระบบ E-Office เต็มรูปแบบ	7
5. ระบบควรสามารถใช้ในเว็บเบราว์เซอร์อื่นได้ นอกเหนือจาก Internet Explorer	3
6. การค้นหาเอกสารย้อนหลังมีความล่าช้า ควรปรับปรุงให้เร็วขึ้นมากกว่านี้	2

ตอนที่ 19 พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดจำนวนมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ควรส่งเสริมและผลักดันให้ทุกหน่วยงานใช้งานระบบ e-Office เต็มรูปแบบ จำนวน 7 คน รองลงมาควรให้ระบบจัดกั้นหน้ากั้นหลังให้สวยงามเหมือนพิมพ์ใน Microsoft Word ที่ตัวหนังสือเรียงกันสวยงามไม่ห่างกันเยอะจนเกินไป จำนวน 6 คน และควรให้มีการจัดอบรมให้กับพนักงานใหม่ เพื่อสามารถใช้งานได้ถูกต้อง จำนวน 4 คน

4.5 ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.20 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	Y1
X1 ด้านความสามารถในการเรียนรู้	1					
X2 ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	.734**	1				
X3 ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ	.465**	.762**	1			
X4 ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน	-.074	-.124*	-.146**	1		
X5 ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน	.674**	.721**	.720**	-.147**	1	
Y1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	.633**	.723**	.717**	-.182**	.752**	1

**p < 0.05

ตารางที่ 20 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับสูงมาก ($r = .633^{**}$) เมื่อพิจารณารายด้านของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน อยู่ในระดับสูง ($r = .723^{**}$) ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ อยู่ในระดับสูง ($r = .717^{**}$) ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน อยู่ในระดับสูง ($r = -.182^{**}$) ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน อยู่ในระดับสูง ($r = .752^{**}$)

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์				
	B	S.E.	β	t	P
(Constant)	1.090	.156		6.966	.000*
X1 ด้านความสามารถในการเรียนรู้	.073	.048	.084	1.525	.128
X2 ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน	.227	.055	.235	4.115	.000*
X3 ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ	.171	.053	.192	3.221	.001*
X4 ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน	-.057	.030	-.063	-1.893	.059
X5 ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน	.327	.045	.378	7.317	.000*

R = .812 R² = .659, Std. Error of the Estimate = .274 F = 123.866, P = 0.000

ตารางที่ 21 พบว่า ความสัมพันธ์และอำนาจการทำนายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน มาทำนายประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 123.866$, $p < 0.05$) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 65.90 ($R = .812$, $R^2 = .659$) จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คือ ด้านความพึงพอใจการใช้งาน ($Beta = .378$) รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ($Beta = .235$) และด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ($Beta = .192$)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับ “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สมมติฐานการวิจัย

ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการสรุปผลการวิจัย ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจในการใช้งาน

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.10 มีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 49.50 จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 76.50 และมีประสบการณ์ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 35.50 หน่วยงานกองอาคารสถานที่ ร้อยละ 20.80

5.1.2 ผลการศึกษาข้อมูลเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจในการใช้งาน

ภาพรวม

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65$, S.D.=.37) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ($\bar{x}=4.10$, S.D.=.48) รองลงมาด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ($\bar{x}=4.09$, S.D.=.53) ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ($\bar{x}=4.06$, S.D.=.52) ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ($\bar{x}=4.04$, S.D.=.53) และด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน ($\bar{x}=1.94$, S.D.=.51)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความสามารถในการเรียนรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x}=4.11$, S.D.=.61) รองลงมาสามารถเรียนรู้ในการเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{x}=4.07$, S.D.=.62) และสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้สำเร็จ ($\bar{x}=4.05$, S.D.=.65)

ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ ช่วยทำให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน ($\bar{x}=4.17$, S.D.=.58) รองลงมาระบบฯ ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x}=4.14$, S.D.=.61) และการเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว และตลอดเวลา ($\bar{x}=4.13$, S.D.=.56)

ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้

การระบุรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านเป็นรหัสเดียวกันกับเข้าสู่ฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยจึงจดจำได้ง่าย ($\bar{x}=4.18$, S.D.=.59) รองลงมาหากนาน ๆ ครั้งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก็สามารถกลับมาใช้ใหม่ได้โดยไม่เสียวิธีการใช้งาน ด้วยรูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{x}=4.06$, S.D.=.62) และสามารถค้นหาเอกสารเก่า ๆ ย้อนหลังได้ ทั้งรายวัน รายเดือน รายปี ($\bar{x}=4.03$, S.D.=.62)

ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้ การส่งหนังสือเข้าทั้งในระบบและต้นฉบับ ($\bar{x}=2.63$, S.D.=1.07) รองลงมาการส่งเอกสารผิดหน่วยงานมี ($\bar{x}=2.54$, S.D.=1.03) และการกรอกข้อมูลไม่ตรงกับเอกสารตัวจริง ($\bar{x}=2.47$, S.D.=.96)

ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ ระบบช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้ ($\bar{x}=4.17$, S.D.=.61) รองลงมาความรวดเร็วของระบบมี ($\bar{x}=4.11$, S.D.=.60) และระบบมีประสิทธิภาพในการใช้งาน ($\bar{x}=4.09$, S.D.=.60)

5.1.3 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ภาพรวม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.27$, S.D.=.52) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x}=4.50$, S.D.=.53) รองลงมาด้านเวลา ($\bar{x}=4.23$, S.D.=.53) ด้านปริมาณงาน มี ($\bar{x}=4.19$, S.D.=.50) และด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x}=4.15$, S.D.=.52)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ – ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}=4.16$, S.D.=.60) รองลงมาท่านสามารถรับส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน มี ($\bar{x}=4.16$, S.D.=.59) และท่านสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}=4.15$, S.D.=.59)

ด้านปริมาณงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด

3 อันดับแรก ดังนี้ ด้านมีความสะดวกกับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลา ทำให้การบริหารจัดการด้านงานสารบรรณเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{x}=4.23$, S.D.=.53) รองลงมา ด้านทำให้รับ – ส่งเอกสาร จัดเก็บ และติดตามได้มากขึ้นในแต่ละวัน ($\bar{x}=4.20$, S.D.=.55) และ ด้านทำให้ผู้ปฏิบัติงานของบริหารเอกสารสามารถบริหารจัดการเอกสารทุกฉบับ ในแต่ละวันได้โดยไม่มีเอกสารตกค้าง ($\bar{x}=4.15$, S.D.=.54)

ด้านเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ด้านทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การรับ-ส่งเอกสารการเวียนหนังสือ การสืบค้นการติดตามเอกสาร เป็นต้น ($\bar{x}=4.24$, S.D.=.56) รองลงมาด้านในกรณีเร่งด่วนสามารถใช้ไฟล์เอกสารแนบมาใช้ในการดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอเอกสารฉบับจริงทันเวลาดำเนินการ ($\bar{x}=4.22$, S.D.=.59) และด้านลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของสารบรรณทำให้ลดระยะเวลาลดความล่าช้า ($\bar{x}=4.21$, S.D.=.60)

ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ด้านลดการใช้กระดาษ ($\bar{x}=4.73$, S.D.=.57) รองลงมาด้านลดการใช้งบประมาณ ($\bar{x}=4.69$, S.D.=.60) และด้านการลดการจ้างงานบุคลากรเพิ่ม ($\bar{x}=4.08$, S.D.=.70)

5.1.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับสูงมาก ($r = .633$) เมื่อพิจารณารายด้านของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน อยู่ในระดับสูง ($r = .723$) ด้านประสิทธิภาพในการจดจำอยู่ในระดับสูง ($r = .717$) ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน อยู่ในระดับสูง ($r = -.182$) ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน อยู่ในระดับสูง ($r = .752$)

ความสัมพันธ์และอำนาจการทำนายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน มาทำนายประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 123.866$, $p < .05$) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 65.90 ($R = .812$, $R^2 = .659$) จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มากที่สุดคือ

ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน (Beta = .378) รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Beta = .235) และ ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ (Beta = .192)

5.1.5 ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัญหาอุปสรรค

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และ ข้อเสนอแนะในการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้

มหาวิทยาลัยควรมีการใช้งาน e-office เป็นระบบในการรับ-ส่งหนังสือราชการที่ดี มาก ๆ แต่อาจจะมีปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานในช่วงปฏิบัติงาน Work From Home มีปัญหาในการ ส่งต่อเอกสาร เช่น สถานที่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือไม่มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แล็บท็อป ฯลฯ) ที่ใช้ในการดำเนินการส่งต่อเอกสาร ทำให้มีความล่าช้า รอดำเนินการส่งต่อ 2-3 วัน สารบรรณไม่ต้องเดินทางรับ-ส่ง เอกสารต่าง ๆ ลดเวลาการทำงานได้ ทำให้มีเวลามากขึ้นเกิด ประโยชน์มากกว่าหรือเกิดประโยชน์เพิ่มขึ้น งานที่ต้องส่งเอกสารตัวจริงจึงทำเป็นกระดาษ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีแต่คำว่าประหยัด ๆ คุ่มค่าเวลาการทำงาน งบประมาณที่จะต้อง เสียอย่างน้อย ทำให้บางงบประมาณไปใช้ในส่วนอื่นเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดได้ มีบุคคล ที่ไม่ยอมรับในการใช้ระบบอันเกิดมาจากไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง รู้สึกยุ่งยาก ไม่ยอมรับระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คิดว่าไม่ถูกระบบสารบรรณ ไม่เห็นความสำคัญของการใช้งาน ไม่ยอมเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ หากผลักดันการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้บุคลากร ใช้งาน 100% สามารถลดการใช้พลังงานและทรัพยากรหลายอย่างได้ งบประมาณลดลง ค่าไฟลดลง ค่าหมึกลดลง ใช้กระดาษน้อยลง ไม่สิ้นเปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ไม่ต้องซื้อครุภัณฑ์ เพื่อจัดเก็บเอกสาร งานเอกสารก็จะลดลง

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านการวิเคราะห์ ถอดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ฯ มี 3 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย คือ ด้านความพึงพอใจการใช้งาน (Beta = .378) ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Beta = .235) และด้านประสิทธิภาพในการจดจำ (Beta = .192) ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานนำมา ประยุกต์ใช้ในการจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้ ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้ ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน ในด้านการเข้าใช้ระบบ การระบุรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน เป็นรหัสเดียวกันกับการเข้าสัญญาณอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ทำให้จดจำได้ง่าย หากนาน ๆ ครั้งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ก็สามารถกลับมาใช้ใหม่ได้โดยไม่ลืม

วิธีการใช้งาน ด้วยรูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล ดังนั้น บุคลากรจึงสามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ชนิตรา เลาะหิมิน และคณะ (2558) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น การค้นหาเอกสาร การติดตามเอกสารย้อนหลังสามารถสืบค้นได้ ข้อมูลมีความ ถูกต้อง เชื่อถือได้ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษลงทำให้ประหยัดงบประมาณของ มหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา วิศพันธ์ และ กฤตภ แต่สิริสุข (2560) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ ช่วยลดพื้นที่ในการเดินทางรับ-ส่งเอกสาร การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น เช่นเดียวกับ คำกล่าวของ จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทำให้สามารถเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือ ได้ง่าย รวดเร็ว และมีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลพีซีในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือการลงนามเกษียนหนังสือ การร่างบันทึกข้อความ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธาทิพย์ จงจิตต์ (2562) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ศึกษาศึกษา : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สร้างความสะดวกในการจัดเก็บค้นหาเอกสาร ลดการใช้กระดาษ ได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยที่หน่วยงานภาครัฐสามารถลดภาระในการจัดหาเครื่องแม่ข่ายสำหรับติดตั้ง รวมไปถึงลดต้นทุนในการบำรุงรักษาระบบ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษา “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” มีประเด็น ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1) ควรมีการกำหนดนโยบายให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีนำระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้อย่างเต็มรูปแบบและทั่วทุกคนในองค์กร

1.2) ควรสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความคุ้มค่าและประโยชน์ของการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตามหลักค่านิยมองค์กร ของมหาวิทยาลัย

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1) ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่เคยได้รับการอบรมการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างเป็นมาตรฐานร่วมกัน มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2) ผลการศึกษา พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างไรก็ตามการให้ข้อมูลข่าวสารกับบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากว่าอัตราการเข้าและออกมีสัดส่วนค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้ดูแลระบบควรปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง และให้คำแนะนำการใช้งานเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

2.3) เนื่องจากในปัจจุบันสื่อออนไลน์สามารถเข้าถึงได้ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ บุคลากรส่วนใหญ่มีโทรศัพท์มือถือที่เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน จึงควรมีการออกแบบการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถใช้ระบบแอปพลิเคชันมือถือได้ และควรปรับระบบให้เป็นระบบที่สามารถเข้าใช้เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

2.4) ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญกับระบบฯ โดยการเข้าใช้งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสาร การเปิดดูคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานระบบฯ ด้วยตนเอง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

- 1) คว้าศีกษาปัญหาในทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์ผล แล้วนำไปพัฒนาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพให้มากขึ้น
- 2) คว้าศีกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 3) คว้าศีกษาการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



บรรณานุกรม

- กนิษฐา สุวรรณสินธุ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสังกัดส่วนกลาง (รายงานการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.
- กันตยา เพิ่มผล. (2562). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์.
- กุสุมาลย์ ประหา. (2558). คุณภาพด้านการทำงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. กรุงเทพมหานคร: วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. *อินฟอร์เมชั่น*, 23(1), 23-38.
- เจนจิรา วิศพันธ์ และ กฤตม์ แต่สิริสุข. (2560). พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้งานสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ. (รายงานการวิจัย). พัทลุง: มหาวิทยาลัย ทักษิณ.
- ชนิตรา เลาะหมื่น และคณะ. (2558). ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม*, 14 (3), 423-430.
- ฐิติภรณ์ เสาร์คำ. (2558). ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระ). เชียงใหม่: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณริศรา กุณากุล และ ปิยธิดา เพ็ชรอุประสิทธิ์. (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่ง ในภาคเหนือ *วารสารครุศาสตร์วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 8 (1), 181-203.
- ดวงจันทร์ ดวงเวียงคำ. (2559). การศึกษาปัจจัยการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพ (รายงานการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ดวงใจ ภัทรศรีธนวงค์ และ กิตติ แก้วจำลอง. (2560). การประเมินประสิทธิผลการใช้งานระบบ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. *วารสารก้าวทันโลกวิทยาศาสตร์*, 17 (1), 59-70.
- ทัศนีย์ ทินหม่วย. (2562). การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (รายงานการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นภดล แข็งการนา. (2563). การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับมหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครสวรรค์. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2564
จาก <http://aric-ga.nsruc.ac.th/aricckm/wp-content/uploads/2020/12/r2r-golf.pdf>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประคองกรรณสุด. (2528). สถิติเพื่อการวิจัยศาสตร์. ปทุมธานี : ศูนย์หนังสือ ดร. ศรีสง่า.
- ปราณี กันธิมา. (2560). การเขียนหนังสือราชการ. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567
จาก <https://erp.mju.ac.th/acticleDetail.aspx?qid=708>
- พระครูธรรมธชเรตโช ฉุตเตโช (สำเร็จ) (2564) การศึกษาความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ,
263-278.
- พิชญ์ญ์กร ปรวิเชียรสุดตา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
แห่งประเทศไทย. (สารนิพนธ์) กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาการจัดการคณะบริหารธุรกิจ
เพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มานิตย์ กุศลคุ้ม. (2559). การศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ
บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรี.
- มานิตย์ กุศลคุ้ม. (2561). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 13 (2), 171-181.
- เมธี ไพรัชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานกรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- วริยา เย็นเปิง และ ศิริพร เพ็ชรน้อย. (2563). การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5 มหาวิทยาลัย
ราชภัฏกาญจนบุรี. ใน การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา กองคลัง
ทหารช่าง กรมการทหารช่าง ค่ายภาณุรังษ (pp. 88–97). กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏกาญจนบุรี.
- สารณี สหะวีริยะ. (2562). ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของ
บุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่' (สารนิพนธ์). สงขลา: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สารณี สหะวีริยะ. (2562). ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร
คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต
หาดใหญ่. (สารนิพนธ์). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

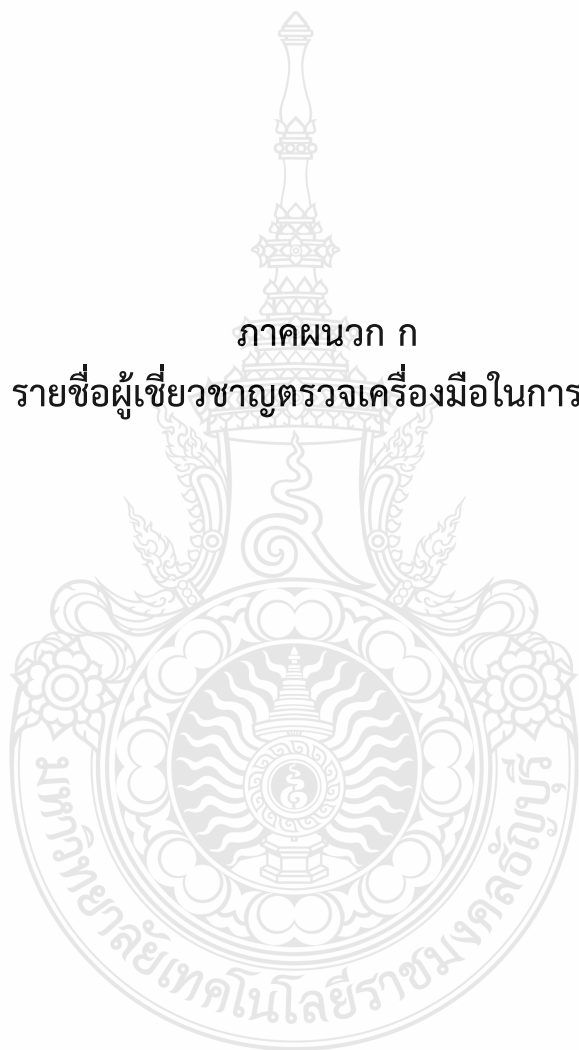
- สาลินี สมบัติแก้ว. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง. การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2526). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ (ฉบับที่ 2) ปี 2548. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567, จาก https://drive.google.com/file/d/0B7LY_dpOdEDBT1hUOG43bEpzMW8/view.
- สิทธิชัย ป้อมทอง และ สุภาพร เย็นเหลือ. (2564). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรวิทยาลัยนครราชสีมา. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 14(1), 57-72.
- สุธาทิพย์ จงจิตต์. (2562). ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สถาบันนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

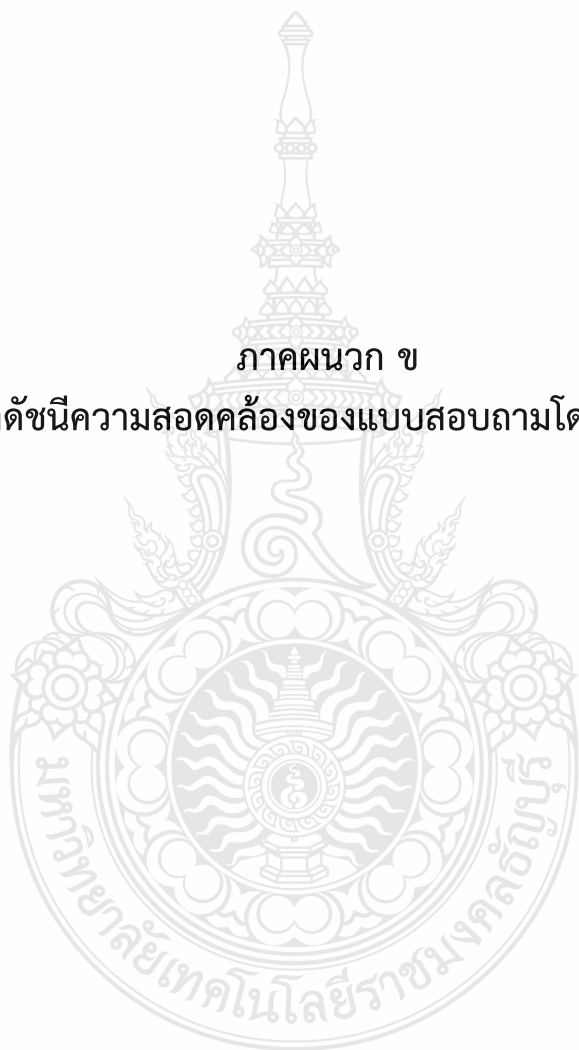


รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิทเดช จินตนา
ตำแหน่ง อาจารย์ สาขาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิศรา ศิริมณีรัตน์
ตำแหน่ง อาจารย์ สาขาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์
3. ดร.สุรศักดิ์ โจถาวร
ตำแหน่ง อาจารย์ สาขาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์



ภาคผนวก ข
แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ



รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม				
1. เพศ	+1	+1	+1	1
2. อายุ	+1	+1	+1	1
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1
4. ประเภทบุคลากร	+1	-1	+1	1
5. ตำแหน่ง	+1	-1	+1	1
6. ประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
7. ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	+1	-1	+1	1
8. เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	+1	-1	+1	1
9. คณะ/หน่วยงาน	+1	+1	+1	1
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านความสามารถในการเรียนรู้				
1. สามารถเรียนรู้ในการเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและรวดเร็ว	+1	+1	+1	1
2. สามารถรับส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน	+1	+1	+1	1
3. สามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้สำเร็จ	+1	+1	+1	1
4. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1
5. สามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ	+1	+1	+1	1
6. สามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพได้สำเร็จ	+1	+1	+1	1
7. สามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ในการรับ ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้สำเร็จ	+1	+1	+1	1
8. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
9. สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการเก็บข้อมูลในระบบให้มีความปลอดภัยได้	+1	+1	+1	1
10. สามารถเรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน				
1. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว และตลอดเวลา	+1	+1	+1	1
2. สามารถรองรับการใช้งานกับอุปกรณ์ และระบบปฏิบัติการบนเครื่อง Smart Phone , Tablet หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	1
3. ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1
4. ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งให้ในระบบ	+1	+1	+1	1
5. ระบบฯ ทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	+1	+1	+1	1
6. การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าเดิม	+1	+1	+1	1

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
7. ช่วยทำให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1
8. ระบบฯ ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	+1	+1	+1	1
9. ระบบมีความมั่นคง ไม่ล้มเหลว ข้อมูลไม่สูญหาย	+1	+1	+1	1
ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ				
1. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับ เข้าใจและจดจำได้ง่าย	+1	+1	+1	1
2. สามารถค้นหาเอกสารเก่า ๆ ย้อนหลังได้ ทั้งรายวัน รายเดือน รายปี	+1	+1	+1	1
3. เมนูต่าง ๆ ในระบบฯ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้จดจำการใช้งานต่าง ๆ ได้ง่าย	+1	+1	+1	1
4. การระบุรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านเป็นรหัสเดียวกันกับเข้าสู่สัญญาณอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย จึงจดจำได้ง่าย	+1	+1	+1	1
5. หากนาน ๆ ครั้งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ก็สามารถกลับมาใช้ใหม่ได้โดยไม่ต้องมีวิธีการใช้งาน ด้วยรูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	+1	+1	+1	1
ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน				
1. ข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	+1	+1	+1	1
2. การเปิดไฟล์เอกสารแนบไม่ได้	+1	+1	+1	1
3. การกรอกข้อมูลไม่ตรงกับเอกสารตัวจริง	+1	+1	+1	1
4. การไม่ได้สแกนไฟล์แนบเอกสาร	+1	+1	+1	1
5. การส่งเอกสารผิดหน่วยงาน	+1	+1	+1	1
6. การส่งหนังสือซ้ำทั้งในระบบและต้นฉบับ	+1	+1	+1	1
ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน				
1. ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	+1	+1	+1	1
2. ระบบช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	+1	+1	+1	1
3. สามารถเรียนรู้ในการใช้งานได้ง่าย	+1	+1	+1	1
4. ระบบมีประสิทธิภาพในการใช้งาน	+1	+1	+1	1
5. ความปลอดภัยของระบบ	+1	+1	+1	1
6. ช่วยลดข้อผิดพลาดในการรับส่งเอกสาร	+1	+1	+1	1
7. ความรวดเร็วของระบบ	+1	+1	+1	1

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
ด้านคุณภาพของงาน				
1. ท่านสามารถรับส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน	+1	+1	+1	1
2. ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ – ส่งเอกสารผ่านระบบได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1
3. ท่านสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1
4. ลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้	+1	+1	+1	1
ด้านปริมาณงาน				
1. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานของงานบริหารเอกสารสามารถบริหารจัดการเอกสารทุกฉบับในแต่ละวันได้ โดยไม่มีเอกสารตกค้าง	+1	+1	+1	1
2. ทำให้รับ – ส่งเอกสาร จัดเก็บ และติดตามได้มากขึ้นในแต่ละวัน	+1	+1	+1	1
3. มีความสะดวกกับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลาทำให้การบริหารจัดการด้านงานสารบรรณเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น	+1	+1	+1	1
ด้านเวลา				
1. ทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การรับ – ส่งเอกสาร การเวียนหนังสือ การสืบค้น การติดตามเอกสาร เป็นต้น	+1	+1	+1	1
2. ในกรณีเร่งด่วนสามารถใช้ไฟล์เอกสารแนบมาใช้ดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอเอกสารฉบับจริง ทันเวลาดำเนินการ	+1	+1	+1	1
3. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของงานสารบรรณทำให้ลดระยะเวลา ลดความล่าช้า	+1	+1	+1	1
ด้านค่าใช้จ่าย				
1. ลดการใช้กระดาษ	+1	+1	+1	1
2. ลดการใช้งบประมาณ	+1	+1	+1	1
3. ลดการจ้างงานบุคลากรเพิ่ม	+1	+1	+1	1

ภาคผนวก ค
แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	60

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
เพศ	1.80	.407	30
อายุ	3.77	.817	30
ระดับการศึกษา	2.17	.461	30
ประเภทบุคลากรสายวิชาการ	.90	1.029	30
ประเภทบุคลากรสายสนับสนุน	1.40	1.567	30
ตำแหน่ง	3.70	.702	30
ประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณ	2.73	.944	30
อิเล็กทรอนิกส์			
ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณ	1.53	.973	30
อิเล็กทรอนิกส์			
เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารบรรณ	1.27	.450	30
อิเล็กทรอนิกส์			
คณะ/หน่วยงาน	12.47	5.770	30
1.สามารถเรียนรู้ในการเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและรวดเร็ว	4.10	.481	30
2.สามารถรับส่งและแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณ	4.07	.521	30

3.สามารถพิมพ์และเก็บและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสาร	4.13	.507	30
4.สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณ	4.10	.481	30
5.สามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง	4.13	.434	30
6.สามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพได้สำเร็จ	4.07	.583	30
7.สามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วน	4.17	.592	30
8.สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดิน	4.27	.521	30
9.สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลในระบบ	4.10	.481	30
10.สามารถเรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้	4.10	.481	30
1.การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว และตลอดเวลา	4.20	.484	30
2.สามารถรองรับการใช้งานกับอุปกรณ์	4.17	.461	30
3.ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	4.03	.490	30
4.ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งไว้ในระบบ	4.07	.521	30
5.ระบบทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวก	4.13	.434	30
6.การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูล	4.13	.507	30
7.ช่วยทำให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน	4.30	.535	30
8.ระบบทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	4.20	.551	30
9.ระบบมีความมั่นคงไม่ล้มเหลว ข้อมูลไม่สูญหาย	4.10	.481	30
1.ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับ	4.07	.640	30
2.สามารถค้นหาเอกสารเก่าๆ ย้อนหลังได้	4.00	.587	30
3.เมนูต่างๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้จัดการใช้งานได้ง่าย	4.03	.490	30
4.การระบุรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านเป็นรหัสเดียวกันกับเข้าสู่ญาณ	4.20	.551	30
5.หากนานๆ ครั้งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก็สามารถกลับมาใช้ใหม่	4.10	.481	30
1.ข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	1.10	.305	30
2.การเปิดไฟล์เอกสารแนบไม่ได้	1.33	.479	30
3.การกรอกข้อมูลไม่ตรงกับเอกสารตัวจริง	2.73	.785	30
4.การไม่ได้สแกนไฟล์แนบเอกสาร	1.43	.568	30

5.การส่งเอกสารผิดหน่วยงาน	2.73	.868	30
6.การส่งหนังสือชี้ทั้งในระบบและต้นฉบับ	2.87	1.042	30
1.ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	4.13	.507	30
2.ระบบช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	4.27	.583	30
3.สามารถเรียนรู้ในการใช้งานได้ง่าย	4.17	.531	30
4.ระบบมีประสิทธิภาพในการใช้งาน	4.20	.551	30
5.ความปลอดภัยของระบบ	4.20	.484	30
6.ช่วยลดข้อผิดพลาดในการรับส่งเอกสาร	4.13	.507	30
7.ความรวดเร็วของระบบ	4.23	.568	30
1.ท่านสามารถรับส่งและแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบ	4.20	.610	30
2.ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ	4.17	.531	30
3.ท่านสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้	4.17	.461	30
4.ลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้	4.17	.531	30
1.ทำให้ผู้ปฏิบัติงานของงานบริหารเอกสารสามารถบริหาร	4.20	.484	30
2.ทำให้รับ-ส่งเอกสารจัดเก็บและติดตามได้ดียิ่งขึ้นในแต่ละวัน	4.27	.521	30
3.มีความสะดวกกับผู้ใช้ปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลา	4.30	.535	30
1.ทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การรับ-ส่งเอกสาร	4.33	.547	30
2.ในกรณีเร่งด่วนสามารถใช้ไฟล์เอกสารแนบมาชี้คั่นนินการ	4.23	.504	30
3.ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของสารบรรณ ทำให้ลดระยะเวลา	4.27	.521	30
1.ลดการใช้กระดาษ	4.77	.504	30
2.ลดการใช้งบประมาณ	4.67	.547	30
3.ลดการจ้างงานบุคลากรเพิ่ม	4.20	.484	30

Item-Total Statistics

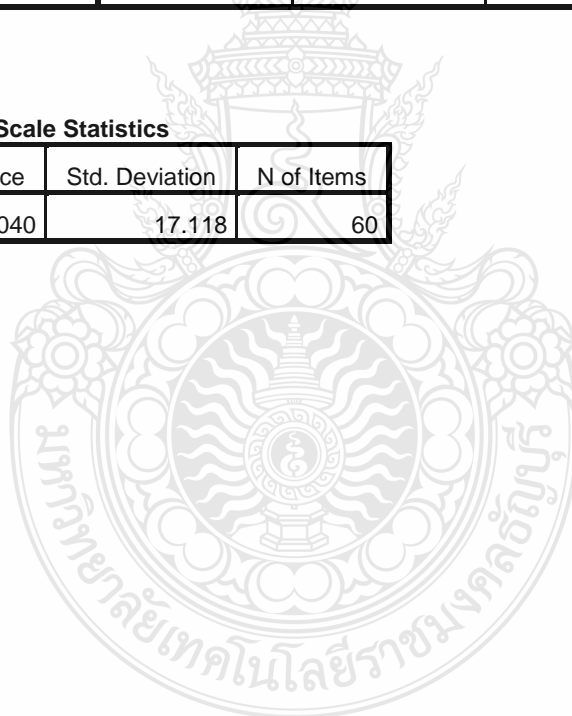
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เพศ	226.37	291.275	.115	.824
อายุ	224.40	294.869	-.089	.828
ระดับการศึกษา	226.00	288.759	.260	.823
ประเภทบุคลากรสายวิชาการ	227.27	291.651	.009	.828
ประเภทบุคลากรสายสนับสนุน	226.77	299.151	-.158	.837
ตำแหน่ง	224.47	293.223	-.028	.827
ประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณ	225.43	284.185	.250	.822
อิเล็กทรอนิกส์				
ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณ	226.63	298.516	-.191	.832
อิเล็กทรอนิกส์				
เคยเข้าอบรมการใช้ระบบสารบรรณ	226.90	291.817	.066	.825
อิเล็กทรอนิกส์				
คณะ/หน่วยงาน	215.70	320.424	-.294	.947
1.สามารถเรียนรู้ในการเข้าใช้งานระบบได้ง่าย และรวดเร็ว	224.07	284.409	.518	.820
2.สามารถรับส่งและแจ้งเวียนเอกสารผ่าน ระบบงานสารบรรณ	224.10	280.300	.715	.817
3.สามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของ เอกสาร	224.03	280.102	.747	.817
4.สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจาก ระบบงานสารบรรณ	224.07	281.444	.705	.818
5.สามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้ อย่างถูกต้อง	224.03	281.551	.776	.818
6.สามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพได้ สำเร็จ	224.10	278.783	.715	.816
7.สามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วน	224.00	278.276	.730	.816
8.สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จาก ทางเดิน	223.90	279.610	.755	.817
9.สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลใน ระบบ	224.07	280.202	.783	.817
10.สามารถเรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีเข้ามา ใช้	224.07	280.202	.783	.817
1.การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว และ ตลอดเวลา	223.97	282.654	.623	.819
2.สามารถรองรับการใช้งานกับอุปกรณ์	224.00	286.138	.429	.821
3.ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	224.13	284.257	.517	.820
4.ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งไว้ในระบบ	224.10	278.231	.837	.816

5.ระบบทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวก	224.03	281.689	.766	.818
6.การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูล	224.03	278.930	.817	.816
7.ช่วยทำให้ประสิทธิภาพของหน่วยงาน	223.87	278.051	.824	.816
8.ระบบทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	223.97	277.137	.851	.815
9.ระบบมีความมั่นคงไม่ล้มเหลว ข้อมูลไม่สูญหาย	224.07	281.857	.679	.818
1.ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับ	224.10	276.024	.781	.815
2.สามารถค้นหาเอกสารต่างๆ ย้อนหลังได้	224.17	282.971	.492	.819
3.เมนูต่างๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้จัดการใช้งานได้ง่าย	224.13	281.568	.683	.818
4.การระบุรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านเป็นรหัสเดียวกันกับเข้าสู่ญาณ	223.97	279.757	.704	.817
5.หลากหลาย ครั้งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถกลับมาใช้ใหม่	224.07	279.444	.832	.816
1.ข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	227.07	291.513	.138	.824
2.การเปิดไฟล์เอกสารแบบไม่ได้	226.83	294.420	-.098	.827
3.การกรอกข้อมูลไม่ตรงกับเอกสารตัวจริง	225.43	297.495	-.187	.830
4.การไม่ได้สแกนไฟล์แนบเอกสาร	226.73	295.582	-.147	.828
5.การส่งเอกสารผิดหน่วยงาน	225.43	290.047	.076	.826
6.การส่งหนังสือทั้งในระบบและต้นฉบับ	225.30	290.286	.047	.827
1.ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	224.03	280.930	.697	.818
2.ระบบช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	223.90	279.197	.693	.817
3.สามารถเรียนรู้ในการใช้งานได้ง่าย	224.00	280.552	.687	.817
4.ระบบมีประสิทธิภาพในการใช้งาน	223.97	279.551	.716	.817
5.ความปลอดภัยของระบบ	223.97	283.137	.593	.819
6.ช่วยลดข้อผิดพลาดในการรับส่งเอกสาร	224.03	280.240	.738	.817
7.ความรวดเร็วของระบบ	223.93	279.582	.691	.817
1.ท่านสามารถรับส่งและแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบ	223.97	277.964	.723	.816
2.ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ	224.00	278.207	.822	.816
3.ท่านสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแบบได้	224.00	279.379	.872	.816
4.ลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้	224.00	277.724	.850	.815

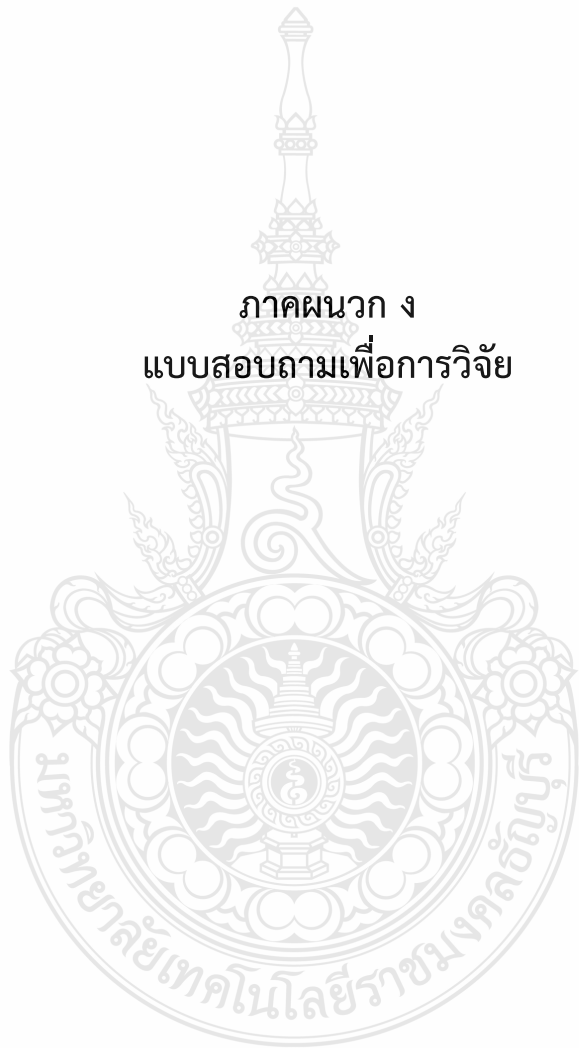
1.ทำให้ผู้ปฏิบัติงานของงานบริหารเอกสารสามารถบริหาร	223.97	280.585	.753	.817
2.ทำให้รับ-ส่งเอกสารจัดเก็บและติดตามได้มากขึ้นในแต่ละวัน	223.90	280.369	.711	.817
3.มีความสะดวกกับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลา	223.87	279.016	.769	.816
1.ทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การรับ-ส่งเอกสาร	223.83	278.764	.766	.816
2.ในกรณีเร่งด่วนสามารถใช้ไฟล์เอกสารแนบมาใช้ดำเนินการ	223.93	280.616	.721	.817
3.ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของสารบรรณ ทำให้ลดระยะเวลา	223.90	279.679	.751	.817
1.ลดการใช้กระดาษ	223.40	281.559	.664	.818
2.ลดการใช้งบประมาณ	223.50	284.121	.468	.820
3.ลดการจ้างงานบุคลากรเพิ่ม	223.97	283.757	.555	.819

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
228.17	293.040	17.118	60



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เคยเข้าอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจในการใช้งาน

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะปรับปรุงการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข และเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาด้านการบริหารเอกสารและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 21 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 3 ปี
 4 – 6 ปี มากกว่า 6 ปีขึ้นไป

5. ความถี่ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

- ทุกวัน สัปดาห์ละ 4 – 6 วัน
 สัปดาห์ละ 1 – 3 วัน ไม่แน่นอน

6. เคยเข้าอบรมการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

- เคย ไม่เคย

7. คณะ/หน่วยงาน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | <input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะบริหารธุรกิจ | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีการเกษตร |
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน |
| <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> คณะพยาบาลศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะการแพทย์บูรณาการ |
| <input type="checkbox"/> กองอาคารสถานที่ | <input type="checkbox"/> กองคลัง |
| <input type="checkbox"/> กองนโยบายและแผน | <input type="checkbox"/> กองบริหารงานบุคคล |
| <input type="checkbox"/> กองพัฒนานักศึกษา | <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยและพัฒนา |
| <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> หน่วยตรวจสอบภายใน |
| <input type="checkbox"/> สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | |



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจในการใช้งาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแต่ละช่องมีความดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความสามารถในการเรียนรู้		5	4	3	2	1
1	สามารถเรียนรู้ในการเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและรวดเร็ว					
2	สามารถรับส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน					
3	สามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้สำเร็จ					
4	สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว					
5	สามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ					
6	สามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพได้สำเร็จ					
7	สามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ในการรับ - ส่งเอกสารผ่านระบบได้สำเร็จ					
8	สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
9	สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลในระบบให้มีความปลอดภัยได้					
10	สามารถเรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					



ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน						
1	การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว และตลอดเวลา					
2	สามารถรองรับการใช้งานกับอุปกรณ์ และระบบปฏิบัติการบนเครื่อง Smart Phone, Tablet หรือเครื่องคอมพิวเตอร์					
3	ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
4	ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งให้ในระบบ					
5	ระบบทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
6	การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าเดิม					
7	ช่วยทำให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน					
8	ระบบทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
9	ระบบมีความมั่นคง ไม่ล้มเหลว ข้อมูลไม่สูญหาย					
ด้านประสิทธิภาพในการจดจำ						
1	ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับ เข้าใจและจดจำได้ง่าย					
2	สามารถค้นหาเอกสารเก่า ๆ ย้อนหลังได้ ทั้งรายวัน รายเดือน รายปี					
3	เมนูต่าง ๆ ในระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้จดจำการใช้งานต่าง ๆ ได้ง่าย					
4	การระบุรหัสผ่านผู้ใช้ และรหัสผ่านเป็นรหัสเดียวกันกับเข้าสู่สัญญาณอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย จึงจดจำได้ง่าย					
5	หากนาน ๆ ครั้งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก็สามารถกลับมาใช้ใหม่ได้โดยไม่ต้องลืมนิเวศการใช้งาน ด้วยรูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล					
ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน						
1	ข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง					
2	การเปิดไฟล์เอกสารแนบไม่ได้					
3	การกรอกข้อมูลไม่ตรงกับเอกสารตัวจริง					
4	การไม่ได้สแกนไฟล์แนบเอกสาร					
5	การส่งเอกสารผิดหน่วยงาน					
6	การส่งหนังสือซ้ำทั้งในระบบและต้นฉบับ					
ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน						
1	ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี					
2	ระบบช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้					
3	สามารถเรียนรู้ในการใช้งานได้ง่าย					
4	ระบบมีประสิทธิภาพในการใช้งาน					
5	ความปลอดภัยของระบบ					
6	ช่วยลดข้อผิดพลาดในการรับส่งเอกสาร					
7	ความเร็วของระบบ					



ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(e-office) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

5	หมายถึง	ระดับคะแนน 5 คะแนน
4	หมายถึง	ระดับคะแนน 4 คะแนน
3	หมายถึง	ระดับคะแนน 3 คะแนน
2	หมายถึง	ระดับคะแนน 2 คะแนน
1	หมายถึง	ระดับคะแนน 1 คะแนน

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความสำเร็จ				
		5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงาน						
1	ท่านสามารถรับส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน					
2	ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ – ส่งเอกสารผ่านระบบได้อย่างถูกต้อง					
3	ท่านสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง					
4	ลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้					
ด้านปริมาณงาน						
1	ทำให้ผู้ปฏิบัติงานของงานบริหารเอกสารสามารถบริหารจัดการเอกสารทุกฉบับ ในแต่ละวันได้ โดยไม่มีเอกสารตกค้าง					
2	ทำให้รับ – ส่งเอกสาร จัดเก็บ และติดตามได้มากขึ้นในแต่ละวัน					
3	มีความสะดวกกับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานได้ทุกสถานที่ทุกเวลาทำให้การบริหารจัดการด้านงานสารบรรณเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น					
ด้านเวลา						
1	ทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การรับ – ส่งเอกสารการเวียนหนังสือ การสืบค้น การติดตามเอกสาร เป็นต้น					
2	ในกรณีเร่งด่วนสามารถใช้ไฟล์เอกสารแนบมาใช้ดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอเอกสารฉบับจริง ทันเวลาดำเนินการ					
3	ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของงานสารบรรณทำให้ลดระยะเวลา ลดความล่าช้า					
ด้านค่าใช้จ่าย						
1	ลดการใช้กระดาษ					
2	ลดการใช้งบประมาณ					
3	ลดการจ้างงานบุคลากรเพิ่ม					



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

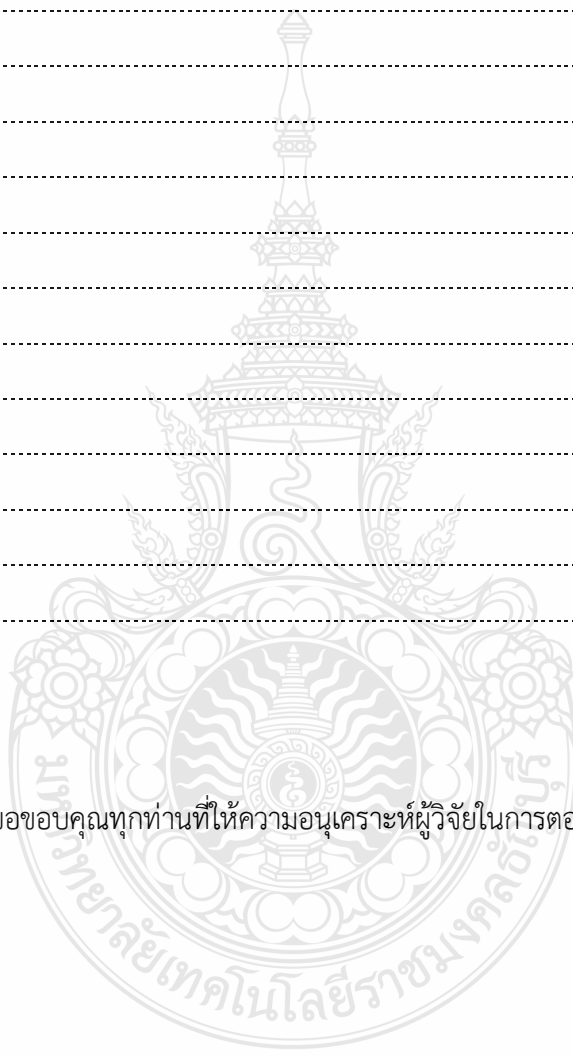
.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



ประวัติผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางมาริดา ชินโย

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งประเภท เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตำแหน่ง งานสารบรรณ

ระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ 5510204

งานสารบรรณ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โทรศัพท์: 0 2549 4930 โทรสาร: 0 2577 5017

โทรศัพท์มือถือ 083-912-9586 E-mail: marida_k@mutt.ac.th

ประวัติการศึกษา

คุณวุฒิ/สาขา
บริหารธุรกิจบัณฑิต

ปี พ.ศ.ที่ได้รับ
2554

สถาบัน
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

ที่อยู่ปัจจุบัน

59/46 หมู่ที่ 5 ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12110

