



## รายงานการวิจัย เรื่อง

การพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมี  
ประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

The Development Perception for Documentation System Effective  
of Burapha Business School

นางสาวอาภาพร อรรคปัญญา

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจาก  
คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
ตุลาคม ๒๕๖๖

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) สภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) อย่างมีประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และทำการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ คณาจารย์ และบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) จำนวน ๕๖ คน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆ โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๓ ท่าน ทำการตรวจ IOC และดำเนินการปรับแก้แบบสอบถามหลังการหาค่า IOC แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ ราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่ คณาจารย์และบุคลากรส่วนงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, ๑๙๗๐) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๕

โดยสรุปผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคณาจารย์และบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวนทั้งสิ้น ๕๖ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า ๑๕ ปี และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเข้าสู่ระบบ (login) โดยใช้ Username และ Password ได้อย่างถูกต้อง และการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านความรวดเร็ว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเข้าถึงระบบผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสะดวกและรวดเร็ว
๒. ด้านคุณภาพบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สารบรรณมีความสุภาพ เรียบร้อย
๓. ด้านความถูกต้อง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแสดงผลของระบบมีความถูกต้อง

ในส่วนของการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลา

## กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอขอบคุณ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้สนับสนุนทุนอุดหนุนในการผลิตผลงานวิจัยฉบับนี้ และขอขอบคุณทีมผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้การสนับสนุนและผลักดันให้การจัดทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ท้ายที่สุด ข้าพเจ้าขอขอบคุณครอบครัวที่ให้การสนับสนุนตลอดระยะเวลาการทำวิจัยฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาวอาภาพร อรรคปัญญา

ผู้จัดทำ

ตุลาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	
สารบัญ	
สารบัญภาพ	
สารบัญตาราง	
<b>บทที่ ๑ บทนำ.....</b>	<b>๑</b>
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	๑
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	๓
สมมุติฐานการวิจัย.....	๓
กรอบแนวคิดโครงการวิจัย.....	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๔
ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	๔
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	๔
<b>บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>๖</b>
แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ.....	๖
แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้.....	๑๙
แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ.....	๒๕
แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการทำงาน.....	๒๖
แนวคิดและทฤษฎีด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	๒๙
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค.....	๓๔
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๓๖
<b>บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>๔๓</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๔๓
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	๔๔
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย.....	๔๕
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๔๖
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔๗
<b>บทที่ ๔ ผลการวิจัย .....</b>	<b>๔๘</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	๔๘
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	๔๘
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	๔๙

## สารบัญ

หน้า

บทที่ ๕	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	๖๐
	สรุปผลการวิจัย.....	๖๐
	อภิปรายผล.....	๖๑
	ข้อเสนอแนะ .....	๖๕
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป .....	๖๖
บรรณานุกรม .....		๖๗
ภาคผนวก .....		๗๒
	ภาคผนวก ก .....	๗๓
	ภาคผนวก ข .....	๗๕
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....		๘๓

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๑	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	๓
ภาพที่ ๒	๒.๑ หน้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัยบูรพา www.buu.ac.th.....	๑๓
ภาพที่ ๓	๒.๒ การเข้าใช้งานโดย www.buu.ac.th.....	๑๓
ภาพที่ ๔	๒.๓ ระบบต่างๆ ด้านการบริหารจัดการ.....	๑๔
ภาพที่ ๕	๒.๔ หน้าจอของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และ การจัดเก็บเอกสาร (e-Document)	๑๕
ภาพที่ ๖	๒.๕ การลงทะเบียน (Login) ก่อนการเข้าใช้งาน.....	๑๕
ภาพที่ ๗	๒.๖ หน้าจอแสดงข้อมูลเมนูหลักและเมนูย่อย.....	๑๖
ภาพที่ ๘	๒.๗ ตัวอย่างรายละเอียดในกล่องขาเข้า (Inbox) .....	๑๖
ภาพที่ ๙	๒.๘ การรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และ การจัดเก็บเอกสาร (e-Document)	๑๗
ภาพที่ ๑๐	๒.๙ การดาวน์โหลดหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และ การจัดเก็บเอกสาร (e-Document)	๑๗
ภาพที่ ๑๑	๒.๑๐ แสดงกระบวนการรับรู้.....	๒๑
ภาพที่ ๑๒	๒.๑๑ แสดงแบบจำลองการรับรู้.....	๒๑
ภาพที่ ๑๓	๒.๑๒ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์.....	๒๕
ภาพที่ ๑๔	๒.๑๑ แสดงแบบจำลองการรับรู้.....	๒๑

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ ๒-๑	ข้อแตกต่างระหว่างหนังสือภายนอกกับหนังสือภายใน.....	๙
ตารางที่ ๓-๑	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของคณะบริหารธุรกิจ.....	๔๔
ตารางที่ ๔-๑	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๔๙
ตารางที่ ๔-๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ..... การรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้าน	๕๑
ตารางที่ ๔-๓	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ..... สภาพปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้าน	๕๓
ตารางที่ ๔-๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ..... สภาพปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถูกต้อง	๕๓
ตารางที่ ๔-๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ..... สภาพปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็ว	๕๔
ตารางที่ ๔-๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ..... สภาพปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา	๕๖
ตารางที่ ๔-๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ..... สภาพปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ	๕๖
ตารางที่ ๔-๘	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ..... การพัฒนาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้าน	๕๗

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะ และความเข้าใจถึงศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเห็นได้จากวิสัยทัศน์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมคือเป็นผู้นำและผลักดันการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย ๔.๐ มีพันธกิจที่ส่งเสริม สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลต่อยอดการวิจัยและพัฒนา รวมทั้งการพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่งเสริมการบูรณาการและยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐผ่านการเชื่อมโยงสารสนเทศจากหลายหน่วยงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, ๒๕๖๔) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านกายภาพ บุคลากร และการพัฒนาระบบบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คณะบริหารธุรกิจสนับสนุนการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้าและวิจัย ความเจริญก้าวหน้า ความทันสมัย และความเข้มแข็งทางวิชาการ สรุปได้ว่า คณะบริหารธุรกิจ นอกจากจะเป็นหน่วยงานหลักทางวิชาการแล้ว ยังมีการติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ อาทิเช่น หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายนอกทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ทำให้มีเอกสารและหนังสือราชการต่าง ๆ เพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เช่น หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา และหนังสือประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

การปฏิบัติงานในสำนักงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการนั้น เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและเอกสาร จึงต้องอาศัยความอดทน ความขยัน และความจำส่วนตัวพอสมควร เป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารนั้นจะเกี่ยวกับหนังสือราชการ ทั้งที่เป็นหนังสือราชการภายในและหนังสือราชการภายนอก ซึ่งมีหลายรูปแบบที่ต้องดำเนินการ เช่น การโต้ตอบหนังสือราชการ การร่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ การร่างหนังสือเชิญประชุมและวาระการประชุม การนำเสนอ การจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ ทั้งที่เป็นกระดาษและเป็นไฟล์ในระบบคอมพิวเตอร์ ฯลฯ จึงต้องมีการจัดระบบงานเอกสารที่ดีเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการบริหารงานเอกสาร ดังนั้น ในการปฏิบัติหน้าที่ จึงต้องมีความเข้าใจในเรื่องเอกสารประเภทต่าง ๆ เป็นอย่างดี สามารถจำแนกประเภท จัดเก็บอย่างเป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการค้นหา เพื่อขจัดปัญหา และความยุ่งยากในการนำเอกสารมาใช้ คือ สะดวกต่อการนำมาใช้ได้ทันทีที่เมื่อมีความต้องการ และรวดเร็ว ประหยัดเวลาค้นหา และสามารถขจัดปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยระบบการจัดการที่ดี โดยนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ , (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ และตามระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงานสารบรรณของคณะบริหารธุรกิจให้เป็นระบบที่ดี และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหา ติดตาม สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ (สำนักงานนายกรัฐมนตรี : ๒๕๕๓) ซึ่งระบบสารบรรณแบบเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ และเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในหลายหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานราชการ ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการจัดการเอกสารเพิ่มมากขึ้น เรียกว่า ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น การจัดทำบันทึกข้อความ หนังสือเวียน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา (เดชา สุพรรณทอง : ๒๕๔๘) และปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยบูรพาได้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในการปฏิบัติงานเพื่อรับ ส่ง ข้อมูลข่าวสาร และหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งคณะบริหารธุรกิจก็ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในการปฏิบัติงานเพื่อรับ ส่ง ข้อมูลข่าวสาร และหนังสือราชการเช่นกัน

คณะบริหารธุรกิจ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ โดยใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document) ในการรับลงทะเบียนหนังสือและส่งเอกสาร ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งระบบดังกล่าวมีเพียงเจ้าหน้าที่สารบรรณเท่านั้นที่เปิดใช้งาน ส่วนคณาจารย์และบุคลากรอื่นๆ ไม่ได้เปิดใช้งานแต่อย่างใด เนื่องจากมีความเข้าใจว่าระบบยุ่งยาก ซับซ้อน และต่อมาได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ช่วงปลาย พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึง พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่างๆ ทั่วโลก มนุษย์จำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิมๆ โดยสร้างเสริมปรับหาวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับการพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ และวิธีการจัดการ (พิรพัฒน์ ใจแก้วมา, ๒๕๖๓) จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินงานของระบบสารบรรณ คณะบริหารธุรกิจ ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้บริหารมีนโยบายส่งเสริมให้คณาจารย์และบุคลากรทุกคนของคณะบริหารธุรกิจใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) โดยใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อรับ ส่ง ข้อมูลข่าวสาร และหนังสือราชการ แต่เนื่องจากคณาจารย์และบุคลากรภายใน คณะบริหารธุรกิจ ยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการใช้งานและรายละเอียดต่างๆ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของคณาจารย์และบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาตอบสนองการใช้งานระบบ

โดยส่งเสริมให้เกิดการเห็นคุณค่า และความสำคัญของการรับ-ส่งเอกสาร การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การจัดเก็บเอกสารและทำลายเอกสาร และใช้ในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

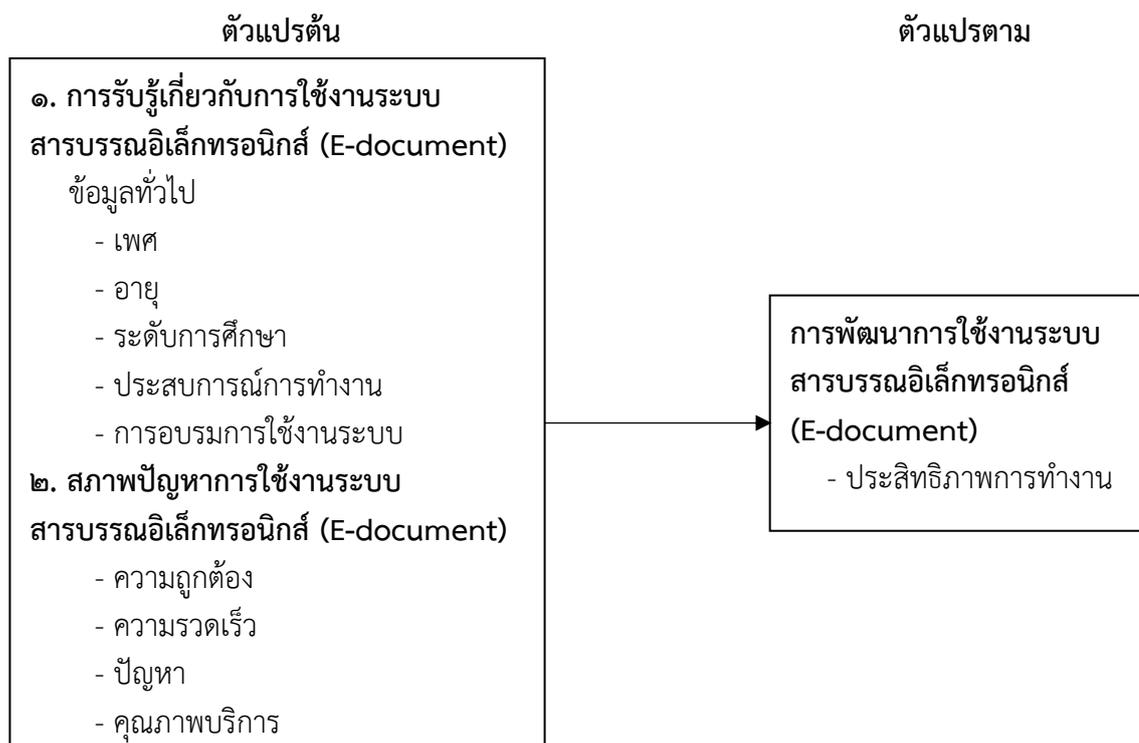
### วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) อย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
๒. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
๓. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) อย่างมีประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

### สมมุติฐานการวิจัย

๑. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
๒. ปัจจัยด้านการผ่านการอบรมการใช้งานระบบมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
๓. ปัจจัยด้านสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบฯ ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

### กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



ภาพที่ ๑ กรอบแนวความคิดการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

๑. ได้ทราบถึงการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) อย่างมีประสิทธิภาพ และทราบถึงสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
๒. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากคณาจารย์ และบุคลากร มหาวิทยาลัยบูรพา

#### ๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ศึกษาถึงสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) และแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) อย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

#### ๒. ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย คณาจารย์และบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน ๖๕ คน

#### ๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้จะดำเนินการวิจัยภายในระยะเวลา ๑๒ เดือน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) หมายถึง โปรแกรมที่สนับสนุนการทำงาน และพัฒนาขึ้นมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือ ผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็ว จัดเก็บเป็นระเบียบ และสามารถลดการใช้งานกระดาษภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี

ระเบียบงานสารบรรณ หมายถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔ และระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๒

หนังสือ หมายถึง หนังสือราชการ ประกอบด้วย ๑. หนังสือภายนอก ๒. หนังสือภายใน ๓. หนังสือประทับตรา ๔. หนังสือสั่งการ ๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ และ ๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานทางราชการ

การรับหนังสือ หมายถึง วิธีการและลำดับขั้นตอนการรับหนังสือเข้าจากภายนอก โดยมี การตรวจสอบความถูกต้อง คัดแยกประเภทของหนังสือ ลงทะเบียนรับ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของหนังสือ นำเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ และส่งไปยังผู้เกี่ยวข้องต่อไป

การส่งหนังสือ หมายถึง วิธีการส่งหนังสือที่ได้เสนอผู้บังคับบัญชาลงนามแล้ว เจ้าหน้าที่สารบรรณลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน ก่อนดำเนินการส่งต้องตรวจสอบความเรียบร้อย ตรวจสอบข้อความตลอดจนสิ่งที่ส่งมาด้วยให้ครบถ้วน หนังสือที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติ หนังสือที่มีชั้นความลับให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการนั้น รวมทั้งการจำหน่ายของจดหมายต้องระบุชื่อผู้รับและสถานที่ให้ชัดเจน

การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง กระบวนการจัดระบบจำแนกเอกสารและจัดเก็บเอกสารที่ปฏิบัติเสร็จแล้วให้เป็นระเบียบหมวดหมู่ เพื่อสะดวกในการค้นหา

การทำลายเอกสาร หมายถึง การทำลายเอกสารที่หมดความจำเป็นในการใช้ปฏิบัติงานหรือครบกำหนดอายุการจัดเก็บ

การพัฒนา หมายถึง การกระทำที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยมีการวางแผนการดำเนินงานและกำหนดเป้าหมายไว้แล้ว

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเมื่อได้รับพลังงานจากสิ่งเร้า ซึ่งเป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อมหรือแปลความหมายของมนุษย์ได้จากความรู้สึกผสมผสานกับประสบการณ์เดิมในความทรงจำให้กลายเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายจดจำทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมและนำไปใช้ในการรับรู้ต่อไป

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการจัดการด้านต่างๆ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า งานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน และสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีความตั้งใจ ความพยายาม ความละเอียดรอบคอบ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง ซึ่งจะทำให้การทำงานนั้นสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วขัดขวางไม่ให้เกิดความสำเร็จ มีความยากลำบาก ไม่ราบรื่น หรือความท้อแท้ ซึ่งเป็นเหตุให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

ปัญหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดผลกระทบซึ่งเป็นอุปสรรคและข้อขัดข้องต่อกระบวนการในการปฏิบัติงานการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ระหว่างคณาจารย์ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ รวมถึงหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) สภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ และแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) อย่างมีประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลด้านแนวคิด ทฤษฎีด้านเอกสารและงานวิจัย ตลอดจนรวบรวมข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้
- ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ
- ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการทำงาน
- ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
- ๒.๗ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ

##### ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

ปัจจุบันงานสารบรรณมีระเบียบหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๘ ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมคำนิยามเกี่ยวกับเอกสาร “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

คำว่า “สารบรรณ” ตามพจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้ความหมายว่า “หนังสือที่เป็นหลักฐาน เรียกว่างานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายเอกสารว่า งานสารบรรณ”

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ข้อ ๖ ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่ การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จัดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา คิดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องทำเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

ราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ สมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานสมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ โดยให้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

อิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ แม่เหล็กไฟฟ้าหรือ วิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้ความหมายรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็กหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

สมเจตน์ ไตรวุฒิวัฒนา (๒๕๔๐) ได้กล่าวว่า งานสารบรรณ เป็นงานที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การรับเข้าเอกสารและส่งเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ พัสดุภัณฑ์ ไปรษณีย์ภัณฑ์ รวมทั้งการติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์และจัดเตรียมพิธีการต่าง ๆ จะเห็นได้ว่างานสารบรรณเป็นงานที่มีหน้าที่บริหารจัดการด้านเอกสารที่ครบวงจร นับตั้งแต่การร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ การโต้ตอบ การเก็บรักษาและต่อเนื่องไปจนถึงการทำลายเอกสาร

นภาลักษณ์ สุวรรณธาดา และอดุล จันทศักดิ์ (๒๕๕๒) ได้กล่าวว่า งานสารบรรณมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างยิ่ง แม้ในปัจจุบันที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ก็ยังต้องใช้บุคคลที่มีความสามารถในการบริหารงานเอกสาร เช่น การร่างหนังสือ ซึ่งคอมพิวเตอร์ไม่สามารถร่างเองได้ งานสารบรรณ จะช่วยปฏิบัติงาน สะดวกแก่การค้น และประหยัดเวลา นอกจากนี้ยังเป็นภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ต่อราชการ แผ่นดิน องค์กร ตลอดจนจนถึงประชาชนที่เกี่ยวข้องด้วย

จันทรานี สงวนนาม (๒๕๔๕) กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นงานเกี่ยวกับหนังสือหรือเอกสาร มีความสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑. ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานราชการ
๒. เป็นการสื่อสารในการติดต่อประสานงานการทำข้อตกลงทำความเข้าใจ
๓. เป็นเครื่องมือสำหรับใช้เตือนความจำ
๔. เป็นสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับการศึกษาค้นคว้า และอ้างอิงในอนาคต

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา (๒๕๕๗) ให้ความหมายระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน พัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับการลดการใช้งานกระดาษภายในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร และช่วยในการสร้างระเบียบในการจัดการเอกสาร ข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ให้ความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (๒๕๕๕) ให้ความหมายของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ว่าเป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสารผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

ขจรศักดิ์ เพ็ชรรัตน์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และคณะ : ๒๕๕๕) “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” เป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่ง ที่สำนักงานต่าง ๆ นิยมนำมาใช้เพื่อการบริหารจัดการเอกสารในปัจจุบัน ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้นิยามความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเอกสารบางหน่วยงานอาจจะเรียกว่า ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) หรือสำนักงานอัตโนมัติ (OA – Office Automation) ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระบบโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) ของแต่ละหน่วยงานนั้น ๆ

ข้อดีของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

- ๑) ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
- ๒) ประหยัดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร
- ๓) เพิ่มความรวดเร็วในการจัดเก็บ รวบรวม และค้นหาข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน
- ๔) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น ด้านแรงงาน ด้านเครื่องมือ และด้านสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร
- ๕) ปรับปรุงการปฏิบัติงานเป็นแบบโลกาภิวัตน์ หรือสำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office)
- ๖) ลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำต้นฉบับ จัดทำสำเนา และทำลายเอกสาร
- ๗) ลดปัญหาการจัดทำจัดเก็บเอกสารซ้ำซ้อน โดยใช้หลักการสำนักงานปราศจากเอกสาร (Paperless Office)
- ๘) ประหยัดทรัพยากรธรรมชาติ

ข้อเสียของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

- ๑) ลดการติดต่อแบบตัวต่อตัว (Face-To-Face) ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้ผู้บริหารรู้สึกว่าคุณเสียอำนาจการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา
- ๒) การใช้ระบบอัตโนมัติในชีวิตประจำวัน อาจทำให้เกิดความเสี่ยง เมื่อระบบการควบคุมอัตโนมัติปฏิบัติงานผิดพลาด
- ๓) มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมรับการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน และต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติม

สรุปได้ว่า ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมที่สนับสนุนการทำงาน และพัฒนาขึ้นมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่าน ระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถค้นหาเอกสารได้อย่าง รวดเร็ว จัดเก็บเป็นระเบียบ และสามารถลดการใช้งานกระดาษภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี

### ชนิดของหนังสือราชการ

หนังสือราชการมี ๖ ประเภท ซึ่งในแต่ละประเภทยังแตกต่างกันไป ดังนี้

๑. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการ ใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่น ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือมี ถึงบุคคลภายนอก

๒. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

### ตารางที่ ๒.๑ ข้อแตกต่างระหว่างหนังสือภายนอกกับหนังสือภายใน

หนังสือภายนอก	หนังสือภายใน
๑. ไป – มาเป็นทางราชการ	๑. ไป – มาในเรื่องราชการ
๒. ติดต่อระหว่างตำแหน่งต่อตำแหน่ง	๒. ติดต่อกับบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง
๓. ใช้กระดาษตราครุฑ	๓. ใช้กระดาษบันทึกข้อความ
๔. สภาพหนังสือผูกมัดถาวรตลอดไป	๔. ผูกมัดเปลี่ยนแปลงได้
๕. รูปแบบหนังสือเป็นแบบหนังสือลงนาม เต็มฉบับและแบบประทับตรา	๕. ใช้บันทึกแทน
๖. คำขึ้นต้น ประกอบด้วยเรื่อง เรียน อ้าง ถึง สิ่งที่มาด้วย	๖. คำขึ้นต้นใช้เรียน อ้างถึงหนังสือใส่ใน ข้อความ
๗. ห้ามใช้อักษรย่อ ต้องใช้คำเต็มทั้งชื่อ ส่วนราชการวัน เดือน ปี	๗. ใช้คำย่อของตำแหน่งหรือส่วนราชการ วัน เดือน ปีได้
๘. คำลงท้ายใช้ขอแสดงความนับถือหรือ อื่น ๆ แล้วแต่กรณี	๘. ไม่มีคำลงท้าย

๓. หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ คือหนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อ ของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

หนังสือประทับตราให้ใช้กระดาษตราครุฑ ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการ กับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการ กับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

๓.๑ การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

๓.๒ การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร

- ๓.๓ การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- ๓.๔ การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- ๓.๕ การเตือนเรื่องที่ค้าง
- ๓.๖ เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนด โดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือ

#### ประทับตรา

๔. หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะมี ๓ ชนิด ดังนี้

๔.๑ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

๔.๒ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

๔.๓ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะมี ๓ ชนิด ดังนี้

๕.๑ ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือแจ้งให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศเป็นแจ้งความ

๕.๒ แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ

๕.๓ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ ให้ทราบ

๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี ๔ ชนิด ดังนี้

๖.๑ หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาษตราครุฑ

๖.๒ รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

ระเบียบวาระการประชุม ประกอบไปด้วย ๕ วาระ ได้แก่

- วาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งให้ทราบ
- วาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม
- วาระที่ ๓ เรื่องเสนอให้ที่ประชุมทราบ
- วาระที่ ๔ เรื่องเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา
- วาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ (ถ้ามี)

๖.๓ บันทึกลง คือ ข้อความที่ผู้โต้แย้งข้อบัญญัติเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา สั่งการแก่ผู้โต้แย้งข้อบัญญัติ หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

๖.๔ หนังสืออื่น ๆ คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้ลงรับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการไว้แล้ว มีรูปแบบตามที่กฎกระทรวง ทบวง กรม กำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่จะมีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่อง เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

#### ชั้นความเร็วของหนังสือราชการ

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

- ๑.ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
๒. ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
๓. ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

#### ชั้นของหนังสือลับ

๑) ลับที่สุด ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคลซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติหรือพันธมิตรอย่างร้ายแรงที่สุด

๒) ลับมาก ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสารวัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัยของประเทศชาติหรือพันธมิตรหรือความเรียบร้อยภายในราชอาณาจักรอย่างร้ายแรง

๓) ลับ ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการหรือเกียรติภูมิของประเทศชาติหรือพันธมิตรได้

๔) ปกปิด ได้แก่ ความลับซึ่งไม่พึงเปิดเผยให้ผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบโดยสงวนไว้ให้ทราบเฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่ต้องทราบเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเท่านั้น

#### แนวความคิดการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะบริหารธุรกิจ

งานสารบรรณเป็นฝ่ายงานในสังกัดสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสารราชการของคณะ โดยเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ในการนำเสนอและเป็นแหล่งข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปใช้ในการตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ และมอบหมายงานให้หน่วยงานไปปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังทำหน้าที่เป็นแหล่งรวบรวมเอกสารและการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งสามารถ

นำมาใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงและใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ งานสารบรรณยังทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง ที่ดำเนินงานและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในการปฏิบัติงานด้านเอกสารให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันและถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ พร้อมภาคผนวกฉบับแก้ไข พ.ศ. ๒๕๓๔ และงานสารบรรณได้มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document) มาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ จนถึงปัจจุบัน ซึ่งทุกส่วนงานได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document) ในการรับลงทะเบียนหนังสือและส่งเอกสาร ทำให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับ – ส่งเอกสาร ลดขั้นตอนในการทำงาน และผู้ใช้งานสามารถทำงานได้ง่ายและสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น (มนธนา กัลยาณสุขุโ, ๒๕๖๒)

คณะบริหารธุรกิจ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ โดยใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document) ในการรับลงทะเบียนหนังสือและส่งเอกสาร ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งระบบดังกล่าวมีเพียงเจ้าหน้าที่สารบรรณเท่านั้นที่เปิดใช้งาน ส่วนคณาจารย์และบุคลากรอื่นๆ ไม่ได้เปิดใช้งานแต่อย่างใด เนื่องจากมีความเข้าใจว่าระบบยุ่งยาก ซับซ้อน และต่อมาได้เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ช่วงปลาย พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึง พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก มนุษย์จำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ โดยสร้างเสริมปรับหาวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับการพยายามรักษาและฟื้นฟูสุขภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ และวิธีการจัดการ (พีรพัฒน์ ใจแก้วมา, ๒๕๖๓) จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานของระบบสารบรรณ คณะบริหารธุรกิจ ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้บริหารมีนโยบายส่งเสริมให้คณาจารย์และบุคลากรทุกคนของคณะบริหารธุรกิจใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) โดยใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อรับ ส่ง ข้อมูลข่าวสาร และหนังสือราชการ แต่เนื่องจากคณาจารย์และบุคลากรภายในคณะบริหารธุรกิจ ยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการการใช้งานและรายละเอียดต่าง ๆ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ และปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของคณาจารย์และบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาตอบสนองการใช้งานระบบ โดยส่งเสริมให้เกิดการเห็นคุณค่า และความสำคัญของการรับ-ส่งเอกสาร การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การจัดเก็บเอกสารและทำลายเอกสาร และใช้ในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document) สามารถใช้งานได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรบนเครือข่าย Internet โดยใช้โปรแกรมผ่าน Web Browser ผู้ใช้งานจะต้องมี Username (ชื่อผู้ใช้งาน) และ Password (รหัสผ่าน) ทั้งนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document) จะไม่ได้ให้บุคคลทั่วไปเข้าใช้งานได้ โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่ระบบได้ดังนี้

๑. เข้าสู่ระบบที่ [www.buu.ac.th](http://www.buu.ac.th) ดังแสดงในภาพที่ ๒.๑



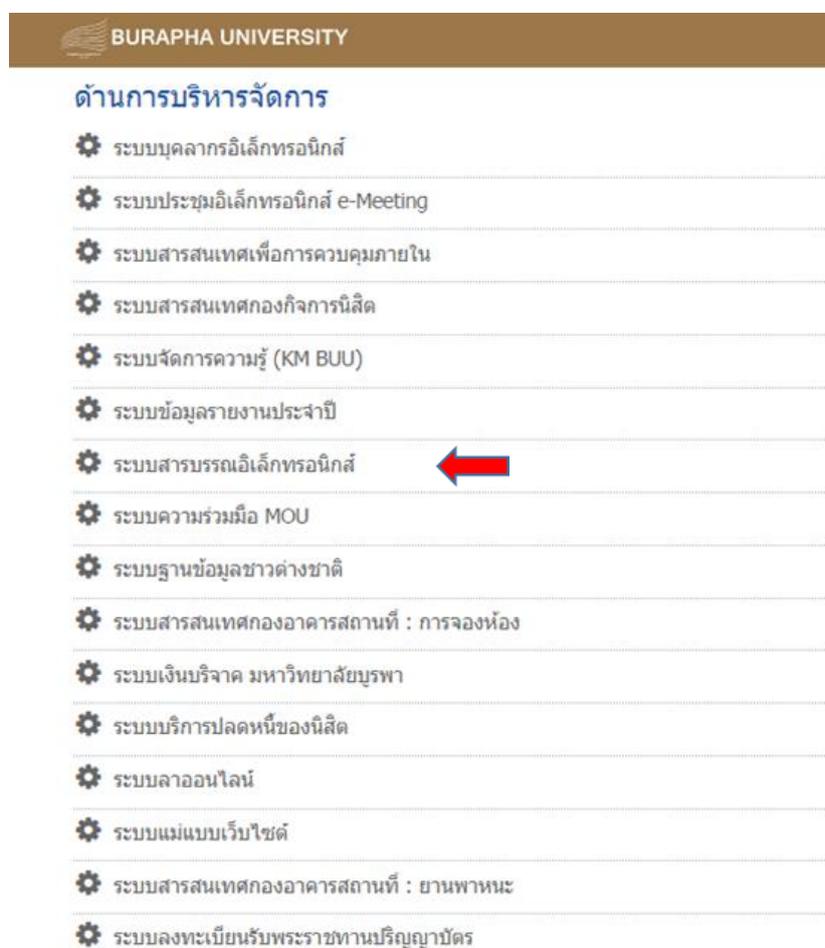
ภาพที่ ๒.๑ เว็บไซต์ไซต่มหาวิทยาลัยบูรพา จาก [www.buu.ac.th](http://www.buu.ac.th)

๑.๑ เลือกระบบสารสนเทศจากหน้าจอหลัก และเลือกด้านการบริหารจัดการ ดังแสดงในภาพที่ ๒.๒



ภาพที่ ๒.๒ การเข้าใช้งานโดย [www.buu.ac.th](http://www.buu.ac.th)

๑.๒ หลังจากเลือกด้านการบริหารจัดการแล้ว จะปรากฏรายละเอียดของระบบต่าง ๆ ให้ผู้ใช้งานเลือกระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ดังแสดงในภาพที่ ๒.๓



ภาพที่ ๒.๓ ระบบต่าง ๆ ด้านการบริหารจัดการ

๒. เข้าสู่ระบบผ่านทาง <https://doc.buu.ac.th/DocClient/>

**Windows Application**  
เรียกดูและจัดการเอกสาร บนเครือข่ายภายในสำนักงานของคุณ โดยใช้โปรแกรมบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์  
Open and manage documents on your office's computer network by Windows Application.

[Click here to setup](#)  
Google Chrome ของคุณ ต้องการส่วนขยายเพื่อใช้งาน Microsoft ClickOnce สำหรับเรียกใช้โปรแกรมของระบบงาน กรุณาคลิกที่นี่เพื่อไปยังหน้าค้นหาและติดตั้งส่วนขยาย  
ในกรณีที่คุณได้ทำการติดตั้งส่วนขยายแล้ว คุณสามารถกดปุ่มนั้งกลางเพื่อเรียกใช้งานโปรแกรม  
ใช้งานภายในเครือข่าย มหาวิทยาลัยบูรพา

**Web Application**  
ใช้งานภายนอกองค์กรบนเครือข่าย Internet โดยใช้งานโปรแกรมผ่าน Web Browser  
Access your documents outside office on internet via web application.

Open Web Application  
[Open Web Application in Desktop Version \(เปิดเว็บแบบหน้าจอปกติ \(desktop\)\)](#)

ภาพที่ ๒.๔ หน้าจอของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document)

๓. ผู้ใช้งานสามารถเลือกใช้งานระบบได้ทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยใช้ Username (ชื่อผู้ใช้งาน) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ e-mail@buu.ac.th เช่น หากมี e-mail เป็น arphaporn@buu.ac.th ชื่อผู้ใช้งานคือ arphaporn (ซึ่งจะไม่ซ้ำกับบุคคลอื่น ๆ ที่ได้ขอรหัสผู้ใช้งานมาก่อน) และ Password (รหัสผ่าน) คือ รหัสส่วนตัว โดยผู้ใช้งานจะต้องลงทะเบียน (Login) ก่อนการเข้าใช้งานทุกครั้ง ดังแสดงในภาพที่ ๒.๕

**ระบบสารบรรณฯ มหาวิทยาลัยบูรพา**  
Service by Vision Net

Username :

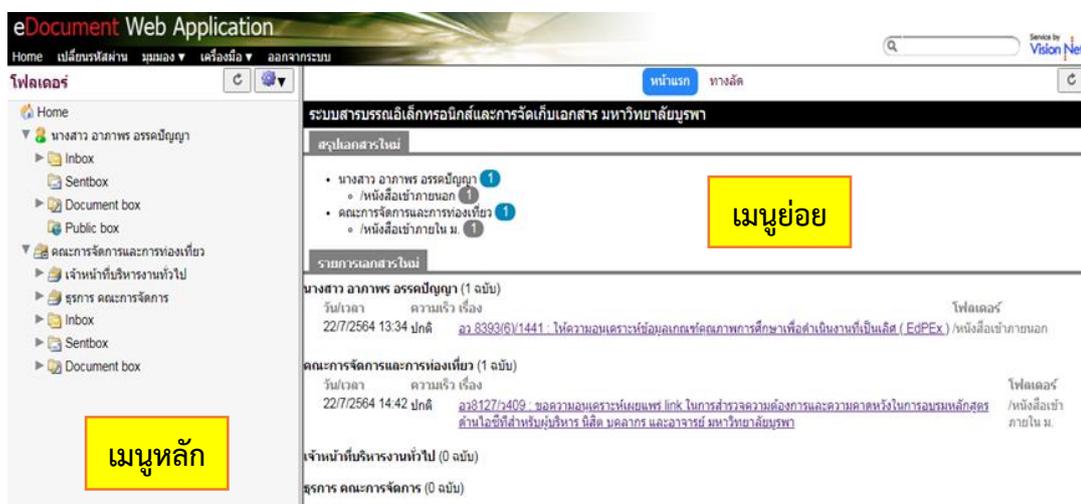
Password :

Language :

ภาพที่ ๒.๕ การลงทะเบียน (Login) ก่อนการเข้าใช้งาน

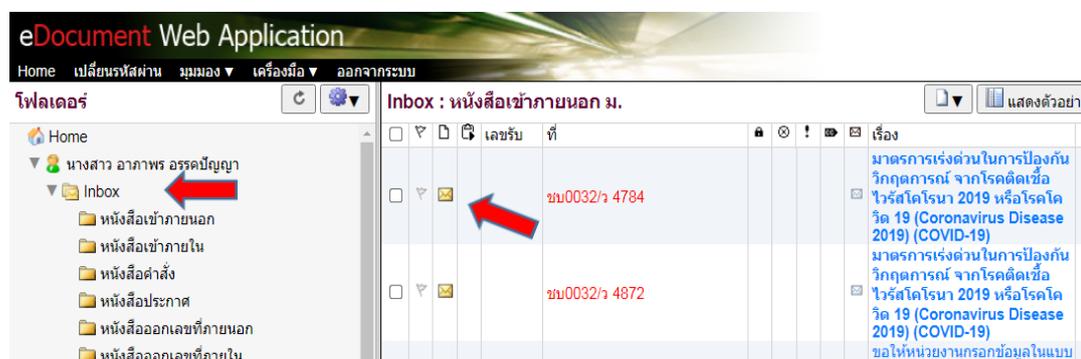
ทั้งนี้ ผู้ที่จะเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document) ได้ จะต้องมีการ Login และ Password (รหัสผ่าน) ในการเข้าใช้งานระบบดังกล่าว ในส่วนของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้ประสานไปยัง งานสารบรรณ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โดยติดต่อกับนางมนธนา กัลยาณสุขุโธ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ เพื่อขอ Login และ Password (รหัสผ่าน) เพื่อเข้าใช้งาน ระบบดังกล่าว

๔. เมื่อผู้ใช้งานทำการลงทะเบียน (Login) แล้ว จะปรากฏหน้าจอแสดงข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ เมนูหลัก (ฝั่งซ้าย) และเมนูย่อย (ฝั่งขวา) ดังแสดงในภาพที่ ๒.๖



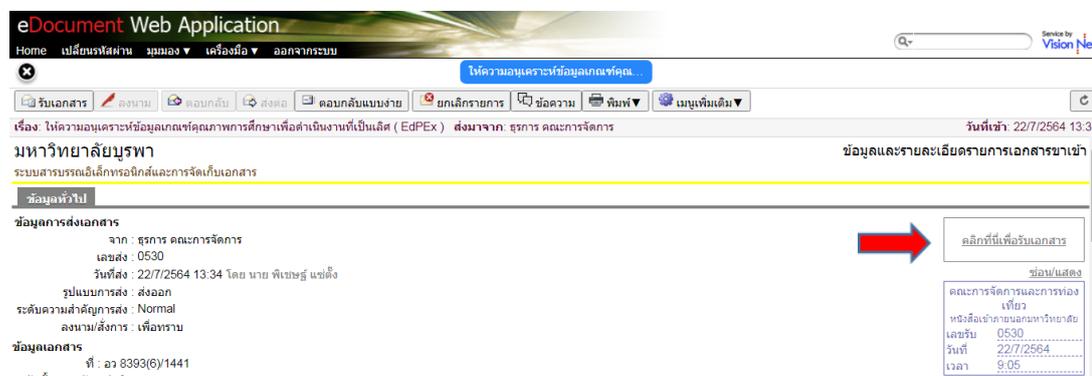
ภาพที่ ๒.๖ หน้าจอแสดงข้อมูลเมนูหลักและเมนูย่อย

๕. ผู้ใช้งานสามารถดูเอกสารโดยเลือกกล่องขาเข้า (Inbox) หากมีเอกสารหรือเรื่องเข้ามาในระบบ จะปรากฏสัญลักษณ์ของจดหมายสีเหลือง และมีรายละเอียดต่างๆ เช่น เลขที่หนังสือ ชื่อเรื่อง วันที่เข้า ดังแสดงในภาพที่ ๒.๗



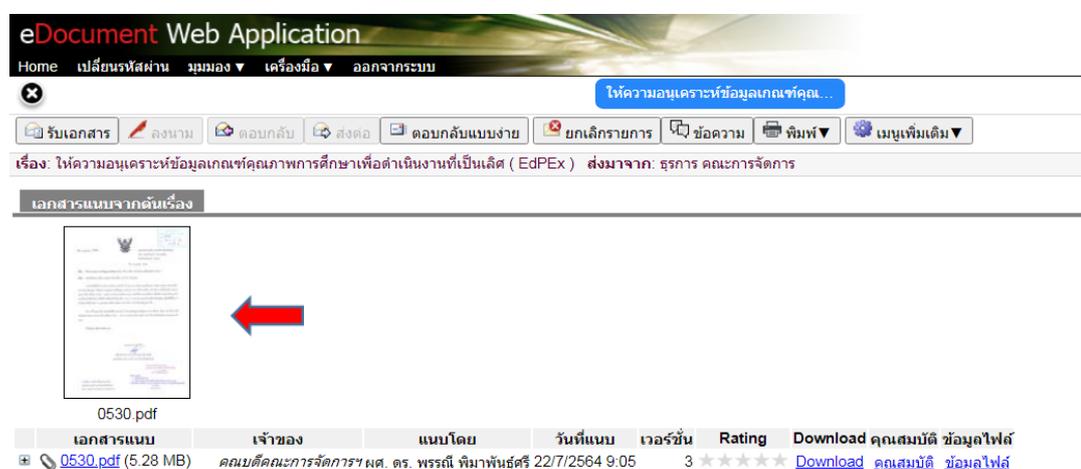
ภาพที่ ๒.๗ ตัวอย่างรายละเอียดในกล่องขาเข้า (Inbox)

๖. เมื่อผู้ใช้งานเปิดดูเอกสารในกล่องขาเข้า (Inbox) แล้ว และจะรับเอกสารให้เลือก คลิกที่นี่เพื่อรับเอกสาร ดังแสดงในภาพที่ ๒.๘



ภาพที่ ๒.๘ การรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document)

๗. ผู้ใช้งานสามารถเปิดดูรายละเอียดต่าง ๆ ของเอกสาร รวมถึงคำสั่งการที่ผู้บริหารเก็ยหนังสือ โดยดาวน์โหลดได้จากภาพ ดังแสดงในภาพที่ ๒.๙



ภาพที่ ๒.๙ การดาวน์โหลดหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document)

จากข้อมูลข้างต้น เป็นเพียงสรุปการนำเสนอการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document) ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาในส่วนของกรรับเอกสารเท่านั้น ผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากเอกสารประกอบการใช้งาน ซึ่งดาวน์โหลดได้จากหน้าจอหลักของระบบโดยเลือก “คู่มือการใช้งานโปรแกรมสำหรับ Windows”

พิมพ์ชนก ชนะสงคราม (๒๕๕๖) กล่าวไว้ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบงานที่ประกอบด้วยระบบการทำงานย่อยถึง ๕ ระบบ ด้วยกัน ประกอบด้วย

๑. ระบบงานรับส่งหนังสือ เป็นระบบการจัดการงานรับส่งหนังสือจากหน่วยงานหนึ่ง ไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง นอกจากจะบันทึกข้อความที่เป็นรายละเอียดของหนังสือแล้ว ยังทำการ สแกนเอกสารตัวจริง เพื่อส่งเป็นภาพเอกสารไปพร้อมกับรายละเอียดด้วย ในขณะเดียวกัน ยังสามารถบันทึกคำสั่งการและชื่อผู้สั่งการไปพร้อมกันได้ด้วย การใช้ระบบงานรับส่งหนังสือ หนังสือในที่นี้หมายถึง เอกสารที่เป็นทั้งหนังสือทั่วไป คำสั่ง บันทึก จะถูกนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล งานสารบรรณได้ ๒ วิธี คือ

วิธีที่ ๑ การบันทึกเข้ามาโดยตรงที่หน้าจอสร้างทะเบียนเอกสาร ออกเลขส่งในกรณีที ผู้นำเข้าเป็นคนแรกที่นำเอกสารเข้า เช่น หนังสือจากภายนอกกรมส่งมาที่สำนักงานเลขาธิการกรม ก่อนที่ผ่านไปยังหน่วยงานอื่น หรือ หนังสือภายนอกกรมเข้ามาที่กองใดกองหนึ่งโดยที่ยังไม่ได้ผ่าน กองอื่นมา

วิธีที่ ๒ โดยการลงรับจากหน้าจอเอกสารรับ ซึ่งเป็นหนังสือที่ถูกรับเข้าระบบก่อนหน้า ที่แล้ว เช่น หนังสือภายนอกที่เกี่ยวกับกองการเจ้าหน้าที่ แต่ส่งมาที่สำนักงานเลขาธิการกรมก่อน หลังสำนักงานเลขาธิการกรม นำเข้าแล้วก็ส่งผ่านระบบงานสารบรรณไปยังกองการเจ้าหน้าที่ เมื่อกองการเจ้าหน้าที่เปิดหน้าจอเอกสารรอลงรับขึ้นมาจะปรากฏรายการหนังสือดังกล่าว เมื่อได้รับเอกสารตัวจริงแล้วก็จะทำการลงรับเข้าหน้าจอทะเบียนเอกสารรับต่อไปตามลำดับ ในกรณีที่เป็นหนังสือเร่งด่วน สามารถพิมพ์ภาพเอกสารออกมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อนำไป ดำเนินการเรื่องล่วงหน้าก่อนได้ตามความเหมาะสม

๒. ระบบติดตามหนังสือ เป็นระบบติดตามหนังสือ และระบบที่ช่วยตรวจสอบติดตาม การเดินทางหนังสือแต่ละเรื่องที่เราต้องการทราบ ในหน้าจอติดตามหนังสือจะแสดงรายละเอียด ของทางเดินหนังสือที่ส่งไปตามกองหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่ส่งแบบต้นฉบับหรือส่งไปแบบ สำเนา โดยจะมีวันที่และเวลากำกับทุกรายการนอกจากนี้ยังแจ้งชื่อผู้เดินเอกสารต้นฉบับด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าหนังสือเริ่มต้นจากจุดใดไปสิ้นสุดที่จุดใด

๓. ระบบหนังสือเวียน ระบบงานหนังสือเวียน มีระบบงานย่อย ๆ ลงไปอีก คือ ระบบ การออกเลขหนังสือเวียน หนังสือเวียนอาจเกิดขึ้นจากในกองเองที่ต้องการหนังสือเวียนส่งไปยัง หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ถ้ากองนั้น ๆ มีเครื่องสแกนเนอร์ก็สามารถออกเลขหนังสือเวียนพร้อมกับ สแกนเอกสารต้นฉบับได้ หลังจากนั้นก็ส่งหนังสือเวียนดังกล่าวโดยเลือกหน่วยงานที่ต้องการ หรือส่งหลายหน่วยงานพร้อมกัน หน่วยงานที่ต้องการทราบว่า มีหนังสือเวียนมาหรือไม่ให้ ตรวจสอบ โดยการเข้าหน้าจอหนังสือเวียน ถ้ามีหนังสือเวียนมาจะมีรายการหนังสือเวียนปรากฏ ในหน้าจอ หลังจากนั้นได้ทำการลงรับหนังสือเวียนที่เป็นเอกสารต้นฉบับมา

นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบดูได้ว่าหนังสือแต่ละฉบับส่งไปที่หน่วยงานใดบ้าง และหน่วยงานใดที่ยังไม่ได้รับหนังสือเวียน หรือรับแล้วแต่ยังไม่ได้อ่าน รวมทั้งการสืบค้น หนังสือเวียนจากทะเบียนรับหนังสือเวียน และทะเบียนออกเลขหนังสือเวียนได้ และทุกสิ้นวัน ให้ทำการพิมพ์ทะเบียนรับหนังสือเวียน ทะเบียนออกเลขเวียนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการบันทึก รายละเอียด

๔. ระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบจัดเก็บเอกสารเป็นระบบที่เตรียมไว้สำหรับจัดเก็บเอกสารที่อยู่ในทะเบียนรับหนังสือ ทะเบียนออกเลขเอกสาร ทะเบียนรับหนังสือเวียน ทะเบียนออกเลขหนังสือเวียน หรือหนังสือที่อยู่นอกระบบ เช่น หนังสือทั่วไปข่าวสารต่าง ๆ โดยแยกหมวดหมู่เอกสารตามระเบียบการจัดเก็บ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา การค้นหาเอกสารในระบบจัดเก็บสามารถทำได้ ๒ วิธี ค้นหาตามหมวดหมู่ หรือค้นหาโดยการกำหนดเงื่อนไขการค้นหาเอง เช่น ค้นหาตามชื่อเอกสารก็ได้ หลังจากค้นขึ้นมาแล้วสามารถเปิดดูเอกสาร หรือขอดูคำสั่งก็ได้

๕. ระบบการทำลายหนังสือ ระบบการทำลายหนังสือจะอยู่ในระบบการจัดเก็บหนังสือการทำลายหนังสือแต่ละฉบับ จะต้องให้แจ้งว่าที่การทำลายก่อนทุกครั้ง วิธีการทำลายหนังสือก็คือการค้นหาเอกสารที่หมดอายุออกมาทำการลบทิ้งซึ่งโปรแกรมจะทำการลบทั้งรายละเอียดและภาพเอกสาร

ประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๑. เพิ่มความรวดเร็วในการรับส่งหนังสือ ซึ่งเป็นการรับ/ ส่งกันทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หน่วยงานปลายทางรับทราบข้อมูลก่อนที่หนังสือตัวจริงจะไปถึง

๒. ลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งถ้าไม่มีการจัดการเอกสารแบบดิจิทัล การถ่ายทอดคำสั่งหรือข้อความต่าง ๆ ต้องทำผ่านทางจดหมายเวียนที่ต้องใช้กระดาษ ซึ่งเสียเวลาและขั้นตอนมาก เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ในขณะที่เดียวกันก็ลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร

๓. เป็นการทำงานโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถสื่อสารได้ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ผ่านไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาอื่น ๆ ของผู้รับปลายทาง แทนการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศอื่น ๆ ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่ใช้กระดาษ

๔. การส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อความต่าง ๆ สามารถส่งถึงกันได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น

๕. อำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับหนังสือราชการ

๖. ทำให้การจัดเก็บหนังสือราชการของแต่ละหน่วยงานเป็นระบบ และหมวดหมู่มากยิ่งขึ้น

๗. ทำให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลเมื่อมีความต้องการใช้งานหนังสือราชการ

๘. ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลหนังสือราชการได้ในทุกที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (พิมพ์ชนก ชนะสงคราม, ๒๕๕๖)

## ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้

Tuck (๒๐๑๐ อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บุญโรสง: ๒๕๔๓) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มเกสตัลท์ (Gestalt's Theory) เกิดจากนักจิตวิทยาชาวเยอรมัน โดยมีผู้นำกลุ่มคือ เวอร์ไธเมอร์ (Wertheimer) โคห์เลอร์ (Kohler) คอฟฟ์กา (Koffka) และเลวิน (Lewin) ซึ่งกลุ่มมีแนวความคิดว่าการเรียนรู้เกิดจากการจัดประสบการณ์ทั้งหลายที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมกันเสียก่อน แล้วค่อยพิจารณาส่วนย่อยต่อไป หลักการเรียนรู้ของทฤษฎี กลุ่มเกสตัลท์เน้นการเรียนรู้ที่ส่วนรวมมากกว่าส่วนย่อย ซึ่งจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และการเรียนรู้ โดยเกิดขึ้นจาก ๒ ลักษณะคือ

๑) การรับรู้ (Perception) การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายหรือการตีความต่อสิ่งเร้าของอวัยวะรับสัมผัส ส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้ง ๕ ส่วน ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง การตีความนี้มักจะอาศัยประสบการณ์เดิม ดังนั้นแต่ละคนอาจจะรับรู้ในสิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน

๒) การหยั่งเห็น (Insight) การหยั่งเห็น หมายถึง การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยจะเกิดแนวความคิดในการเรียนรู้หรือการแก้ปัญหาขึ้นอย่างฉับพลันทันทีทันใด (เกิดความคิดแวบขึ้นมาในสมองทันที) มองเห็นแนวทางการแก้ไขปัญหา ตั้งแต่จุดเริ่มต้นเป็นขั้นตอนจนถึงจุดสุดท้าย ที่สามารถจะแก้ไขปัญหานั้นได้ มองเห็นสถานการณ์ในแนวทางใหม่ ๆ ขึ้น โดยเกิดจากความเข้าใจและความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ว่าได้ยินได้ค้นพบแล้ว ทำให้มองเห็นช่องทางการแก้ไขปัญหานั้นได้ทันทีทันใด (ชาลนอร์ค ศิริสุขโกคา, ๒๕๕๗)

ไพบูลย์ เทวรักษ์ (๒๕๓๗ : ๕๘) ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการตีความสิ่งเร้าจากการสัมผัสของอวัยวะสัมผัสต่าง ๆ ทั้งนี้ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้และการคิดในการแปลความหมาย

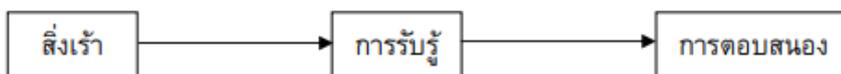
สิทธิโชค วรานุสันติกุล (๒๕๓๐ : ๗๐) กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยผ่านทางประสาทสัมผัส เริ่มต้นจากการใช้อวัยวะสัมผัสสิ่งเร้า และจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดในสมองแล้วจึงแปลความหมาย ในขั้นแปลความหมายนี้ใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานของการแปลความหมาย

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (๒๕๔๐ : ๖-๗) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ ซึ่งแต่ละบุคคลจะให้ความสำคัญต่อสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเองมากกว่า โดยการให้ความสำคัญนี้จะเป็นผลจากประสบการณ์เดิมของบุคคล

ธัญชนก พิสุทธิการุณย์ (๒๕๕๑ : ๒๘) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อมหรือแปลความหมายของมนุษย์ได้จากความรู้สึกเมื่อสิ่งเร้ามากระทบประสาทสัมผัสทั้ง ๕ องค์ประกอบด้วยการมองเห็นจากดวงตา การได้ยินจากหู การได้กลิ่นจากจมูก การชิมรสจากลิ้น และ การสัมผัสจากอวัยวะต่าง ๆ ทางร่างกาย โดยการจำแนก คัดเลือกวิเคราะห์ด้วยระบบการทำงานของภาวะร่างกาย เทียบเคียงกับประสบการณ์เดิมในความทรงจำให้กลายเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายจดจำ ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมและนำไปใช้ในการรับรู้ต่อไป

สุรางค์ จันทร์เอม (๒๕๑๘ : ๑๐๗) ได้ให้ ความหมายของการรับรู้ไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

๑. การรับรู้ คือ การจัดระบบการรวบรวมและตีความหมายจากการสัมผัส
๒. การรับรู้ คือ กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตรับเอาเรื่องราวต่าง ๆ โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัสเป็นสื่อกลาง
๓. การรับรู้ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองสิ่งเร้า ดังนี้



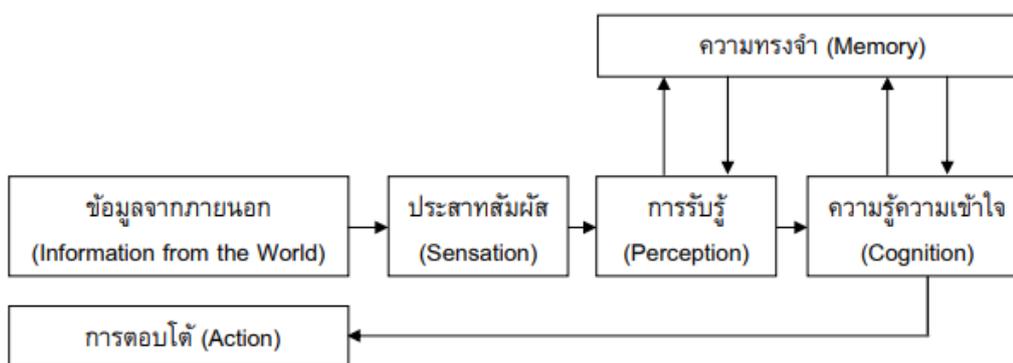
ภาพที่ ๒.๑๐ แสดงกระบวนการรับรู้  
 ที่มา สุรางค์ จันทร์เอม. (๒๕๑๘: ๑๐๗)

ลินเซย์ และคณะ (Lindzey & Others. 1957: 90-135) กล่าวว่า การรับรู้ ถือว่าเป็นกระบวนการจิตวิทยาพื้นฐานของบุคคล และถ้าปราศจากซึ่งการรับรู้แล้วบุคคลจะไม่สามารถมี “ความจำ” “ความคิด” หรือ “การเรียนรู้” การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ เป็นขั้นตอนดังนี้ บุคคลรับพลังงานจากสิ่งเร้าซึ่งจะเร้าประสาทสัมผัส ประสาทสัมผัสจะเข้ารหัสพลังงานนั้นผ่านมาทางเส้นประสาท และเส้นประสาทจะส่งข้อมูลต่อไปยังสมอง ซึ่งขั้นสุดท้ายของกระบวนการจะเป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้านั้นๆ

เคนเตอร์ (Kendler. 1981: 124) ได้ให้ความหมายการรับรู้ไว้ ๒ ประการ คือ กระบวนการตีความจากสิ่งที่ได้สัมผัสและการเตรียมเพื่อตอบสนอง

ออสบอร์นและคณะ (Osborn & Others. ๑๙๙๘: ๗๘) ให้ความหมายการรับรู้ ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

Ronald (1966) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่อวัยวะตอบรับความรู้สึกหรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ ๒.๑๑ แสดงแบบจำลองการรับรู้  
 ที่มา Ronald. 1966: 366

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเมื่อได้รับพลังงานจากสิ่งเร้า ซึ่งเป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อมหรือแปลความหมายของมนุษย์ได้จากความรู้สึกผสมผสานกับประสบการณ์เดิมในความทรงจำให้กลายเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายจดจำ ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมและนำไปใช้ในการรับรู้ต่อไป

## กระบวนการรับรู้ (Perception)

การรับรู้เป็นกระบวนการนำความรู้หรือข้อมูลข่าวสารเข้าสู่สมอง โดยผ่านอวัยวะสัมผัส (Sensory Organ) สมองจะเก็บรวบรวมและจดจำสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นไว้เป็นประสบการณ์ เพื่อเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดมโนภาพหรือความคิดรวบยอด (Concept) และทัศนคติ (Attitude) ในการเปรียบเทียบหรือถ้อยความหมายกับสิ่งเร้าใหม่ที่จะรับรู้ต่อ ๆ ไป ดังนั้นการรับรู้และการเรียนรู้จึงมีความเกี่ยวข้องกัน ถ้าไม่มีการรับรู้ การเรียนรู้อย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

## อวัยวะสัมผัส (Sensory Organ)

มนุษย์เรารับรู้จากการสัมผัสโดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัส (Reception) ดังนี้

๑. ตา ให้ความรู้สึกจากการเห็น เรียกว่า จักขุสัมผัส
๒. หู ให้ความรู้สึกจากการได้ยิน เรียกว่า โสตสัมผัส
๓. จมูก ให้ความรู้สึกจากการได้กลิ่น เรียกว่า ฆานสัมผัส
๔. ลิ้น ให้ความรู้สึกจากการร่ำรส เรียกว่า ชิวหาสัมผัส
๕. ผิวหนัง ให้ความรู้สึกจากการสัมผัส เรียกว่า การสัมผัส

## องค์ประกอบของกระบวนการรับรู้

๑. มีสิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกายที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ

๒. ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่ทำให้เกิดความรู้สึกสัมผัส เช่น ตา หู ฟัง จมูก ได้กลิ่น ลิ้น ร่ำรส และผิวหนัง รู้ร้อนหนาว

๓. ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่เราสัมผัส

๔. การแปลความหมายของสิ่งที่เราสัมผัส สิ่งที่เคยพบเห็นมาแล้วย่อมจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้า สมองก็จะทำหน้าที่ทบทวนกับความรู้ที่มีอยู่เดิมว่า สิ่งเร้า นั้นคืออะไร เมื่อมนุษย์เรารู้จักเร้าโดยสิ่งแวดล้อม ก็จะเกิดความรู้สึกจากการสัมผัส (Sensation) โดยอาศัยอวัยวะสัมผัสทั้ง ๕ คือ ตา ทำหน้าที่ดูคือมองเห็น หูทำหน้าที่ฟังคือได้ยิน ลิ้นทำหน้าที่ร่ำรส จมูกทำหน้าที่ดมคือได้กลิ่น ผิวหนังทำหน้าที่สัมผัสคือรู้สึกได้อย่างถูกต้อง กระบวนการรับรู้ ก็สมบูรณ์แต่จริง ๆ แล้วยังมีการสัมผัสภายในอีก ๓ อย่างด้วยที่จะช่วยให้เรารับสัมผัสสิ่งต่าง ๆ

ทั้งนี้ การรับรู้ของมนุษย์จะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

๑. อาการรับสัมผัส หมายถึง อวัยวะรับสัมผัสต่าง ๆ ได้รับกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วจะแปลความหมายโดยอาศัยประสบการณ์เข้ามาช่วย

๒. การแปลความหมายของอาการสัมผัส การแปลความหมายของสิ่งเร้าที่รับเข้ามาจะถูกตองเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย ๒ ประการ คือ

๒.๑ ปัจจัยทางด้านสรีระ (Physiological Factor) เป็นขีดจำกัดความสามารถของอวัยวะรับสัมผัสที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า เช่น ขนาดของสิ่งเร้า ความลึกหรือของอวัยวะรับสัมผัส เป็นต้น

๒.๒ ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Factor) เนื่องจากสิ่งเร้าที่มากกระทบกับอวัยวะรับสัมผัสมีมาก มนุษย์จะเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมาย แต่การรับรู้ดังกล่าวจะเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านจิตวิทยา เช่น

- ความตั้งใจ โดยมีสาเหตุหลายประการ เช่น ความเปลี่ยนแปลง ความแปลกใหม่ ขนาดและความเข้ม การกระทำซ้ำ เคลื่อนไหว เป็นต้น
- สติปัญญา ทำให้บุคคลเข้าใจเหตุการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ได้ช้า หรือรวดเร็วต่างกัน
- ความระวังระไว เป็นความคล่องแคล่วหรือไวต่อการรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ
- คุณภาพของจิตใจ ความเหนื่อยล้า หรือความแจ่มใสของจิตใจย่อมมีผลกระทบ ต่อความเข้าใจสิ่งเร้าต่าง ๆ ได้
- บุคลิกภาพ ผู้ที่มีบุคลิกภาพเปิดเผยชอบสังคมกับผู้มีบุคลิกภาพเก็บตัวมักจะรับรู้ สิ่งในทางตรงข้ามเสมอ

๓. ประสบการณ์เดิม บุคคลจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยการคาดคะเน หรือตั้งสมมุติฐานไว้ก่อน เมื่อได้รับสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นแล้ว ประสบการณ์เดิมที่เคยมีมาก่อนจะช่วยให้สามารถยืนยันการคาดคะเนได้ หรือทำการแก้ไขการคาดคะเนเสียใหม่ กรณีที่สิ่งที่เกิดขึ้นใหม่เข้มแข็งกว่าและสามารถพิสูจน์ได้ว่า ประสบการณ์นั้นผิดพลาดอย่างแน่นอน (ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ. ๒๕๒๙ : ๙๓-๙๗)

### อิทธิพลของสิ่งเร้าที่มีต่อการรับรู้

๑. สิ่งเร้าภายนอก คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับคุณลักษณะดังนี้

๑.๑ ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้า การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอย่อมดึงดูดความสนใจและเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้านั้น

๑.๒ การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า การเคลื่อนไหวจะช่วยกระตุ้นเรตินาในนัยน์ตา ทำให้เกิดพลังงานประสาทสมอง

๑.๓ ขนาดของสิ่งเร้า วัตถุที่มีขนาดผิดปกติ เช่น ใหญ่มาก หรือเล็กมาก ย่อมได้รับความสนใจมากกว่าวัตถุที่มีขนาดปกติ

๑.๔ การเกิดซ้ำซากของสิ่งเร้า การเกิดซ้ำซาก หมายถึง การตอกย้ำด้วยความเข้มข้น หรือจังหวะที่แตกต่างกัน มิฉะนั้นแล้วเกิดการซ้ำซากบ่อยครั้งจะทำให้ขาดความเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้านั้น ได้เหมือนกัน

๑.๕ ความเข้มข้นหรือความหนักเบาของสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่มีความเข้มข้นสูงกว่าปกติย่อมดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าสิ่งเร้าปกติธรรมดา

๑.๖ องค์ประกอบอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น สี ความถี่ของเสียง ความแปลกใหม่ เป็นต้น

### ๒. สิ่งเร้าภายใน

๒.๑ ความต้องการ เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการอะไรก็จะเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ อยู่เสมอ และกลายเป็นจุดเน้นของการรับรู้

๒.๒ คุณค่าและความสนใจ บุคคลจะสนใจกับสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ที่มีคุณค่าและมีความหมายต่อตนเอง บางครั้งก่อให้เกิดความต้องการและความหวังที่จะรับรู้ในสิ่งนั้น ๆ ด้วยความตั้งใจและสนใจ

๓. คุณลักษณะของสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีคุณลักษณะ ๒ อย่าง คือ

๓.๑ สิ่งเร้าที่มีโครงสร้างหรือแบบแผน ได้แก่ สิ่งเร้าที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

๓.๒ สิ่งเร้าที่ไม่มีโครงสร้างหรือแบบแผน ได้แก่ สิ่งเร้าที่มีลักษณะกำกวม ไม่ชัดเจน

### ลำดับขั้นของกระบวนการรับรู้

การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ ต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการ ดังนี้

ขั้นที่ ๑ สิ่งเร้า (Stimulus) มากระทบอวัยวะสัมผัสของอินทรีย์

ขั้นที่ ๒ กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์อยู่ที่สมองเพื่อส่งการ ตรงนี้เกิดการรับรู้ (Perception)

ขั้นที่ ๓ สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัย ความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ เซอรั่นปัญญา ทำให้เกิดการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง การรับรู้ (Perception)

### การจัดระบบการรับรู้

มนุษย์เมื่อพบสิ่งเร้าไม่ได้รับรู้ตามที่สิ่งเร้าปรากฏแต่นำมาจัดระบบตามหลักดังนี้

๑. หลักแห่งความคล้ายคลึง ( Principle of similarity) สิ่งเร้าใดที่มีความคล้ายกันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

๒. หลักแห่งความใกล้ชิด (Principle of proximity ) สิ่งเร้าที่มีความใกล้กันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน

๓. หลักแห่งความสมบูรณ์ (Principle of closure) เป็นการรับรู้สิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ขึ้น

ความคงที่ของการรับรู้ ( Perceptual constancy ) ความคงที่ในการรับรู้มี ๓ ประการ ได้แก่

๑. การคงที่ของขนาด

๒. การคงที่ของรูปแบบ รูปทรง

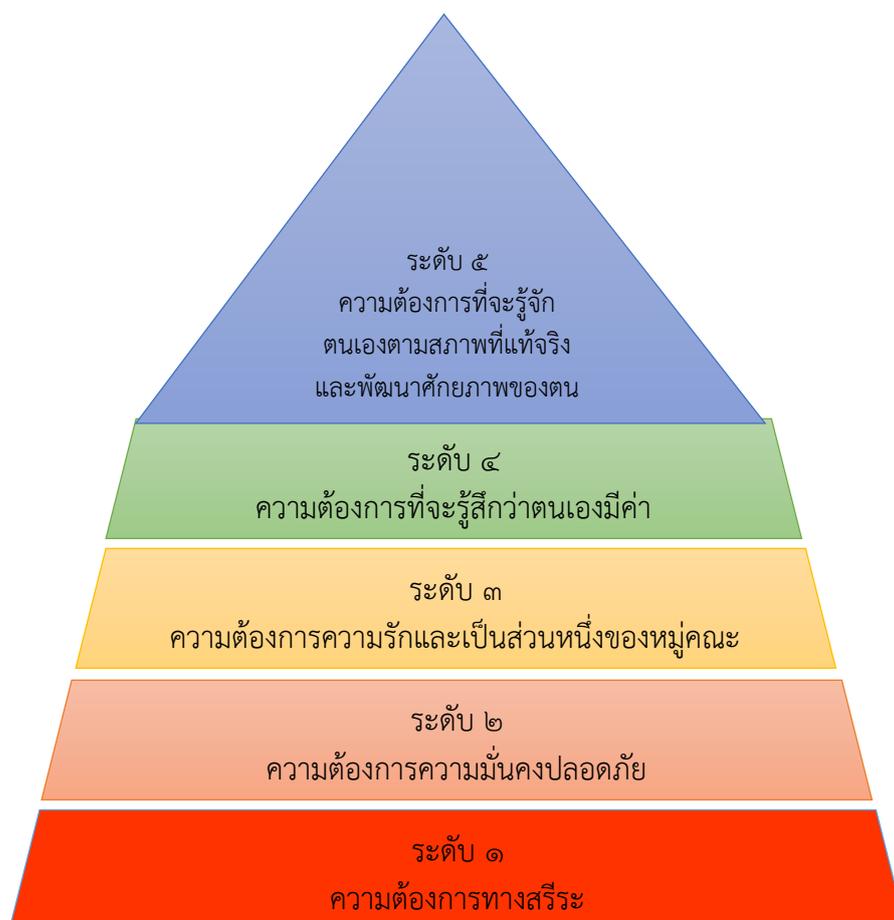
๓. การคงที่ของสีและแสงสว่าง

การรับรู้ที่ผิดพลาด แม้ว่ามนุษย์มีอวัยวะรับสัมผัสถึง ๕ ประเภทแต่มนุษย์ก็ยังรับรู้ผิดพลาดได้ เช่น ภาพลวงตา การรับฟังความบอกเล่า ทำให้เรื่องบิดเบือนไป การมีประสบการณ์และค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ถ้าจะให้ถูกต้อง จะต้องรับรู้โดยผ่านประสาทสัมผัสหลายทาง และผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรองให้มากขึ้น ดังนั้นแล้วการรับรู้จะเกิดขึ้นมากขึ้นน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลหรือปัจจัยในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า เมื่อมีสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเรียนรู้ได้นั้นจะต้องมีการรับรู้เกิดขึ้นก่อน เพราะการรับรู้ เป็นหนทางที่นำไปสู่การแปลความหมายที่เข้าใจกันได้ ซึ่งหมายถึง การรับรู้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้เกิดขึ้น การเรียนรู้ย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ การรับรู้จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดรวบยอด ทักษะคติของมนุษย์อันเป็นส่วนสำคัญยิ่ง (วชิระ ชินหนองจอก. ๒๕๕๓)

## ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ

### ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)

Maslow, (๑๙๕๔) อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งมีเบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคงความปลอดภัย กินอิ่มนอนหลับ ความต้องการอื่นจะเข้ามาทดแทน เป็นพลังซึ่งจูงใจให้ทำพฤติกรรม เช่น อาจเป็นความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น ๕ ระดับ ด้วยกัน ได้แก่



ภาพที่ ๒.๑๒ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์

**๑. ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs)** หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า ฯลฯ ความต้องการนี้เริ่มตั้งแต่วัยทารกกระทั่งถึงวัยชรา มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอจะขาดไม่ได้ ถ้าอยู่ในสภาพที่ขาดร่างกายจะกระตุ้นให้บุคคลทำกิจกรรมชวนชวย เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ ถ้าความต้องการในขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น

**๒. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)** หมายถึง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพราะบุคคลไม่ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต เช่น การสูญเสียตำแหน่ง การขาดแคลนทรัพย์สิน การถูกขู่เข็ญบังคับจากผู้อื่น มนุษย์จึงเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และหลักประกันชีวิต เช่น มีอาชีพที่มั่นคง มีการออมทรัพย์หรือสะสมทรัพย์ มีการประกันชีวิต ฯลฯ

**๓. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love and belonging Needs)** หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเพื่อน ไม่ต้องการรู้สึกเหงาและอยู่คนเดียว ดังนั้นจึงต้องการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มที่ทำงาน กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มสหกรณ์ เป็นต้น ความรู้สึกผูกพันจะเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่มและสมาชิกของกลุ่ม ย่อมเกิดความรัก ความเอาใจใส่ และยอมรับซึ่งกันและกัน

**๔. ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่า (Esteem Needs)** หมายถึง ความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่า มีประโยชน์ หากความรู้สึกหรือความต้องการดังกล่าวถูกทำลายและไม่ได้รับการตอบสนองก็จะรู้สึกมีปมด้อย สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต้องการสิ่งชดเชย ถ้าเกิดความรู้สึกรุนแรงจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความท้อถอยในชีวิต เป็นโรคประสาท โรคจิต และอาจฆ่าตัวตายได้

**๕. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริง และพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs)** หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ (Self-fulfillment) รู้จักค่านิยม ความสามารถและมีความจริงใจต่อตนเอง ปรารถนาที่จะเป็นคนที่ดีที่สุดของตนเอง มีสติในการปรับตัว เปิดโอกาสให้ตนเองเผชิญกับความจริงของชีวิต และเผชิญกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและน่าตื่นเต้น กระบวนการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพของตนเองเป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบ ตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพ

## ๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการทำงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรยุคใหม่ เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร นอกจากการบริหารงานที่ดีแล้วสิ่งสำคัญคือการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร โดยมีผู้ให้ความหมายของพฤติกรรมและพฤติกรรมการทำงานไว้ ดังต่อไปนี้

### ความหมายของพฤติกรรม

ธัญญา วีระกนิษฐ์ (๒๕๕๕) ให้ความหมายพฤติกรรม หมายถึง อาการที่แสดงออกของมนุษย์ปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสิ่งเร้าที่อยู่รอบตัว โดยจากการสังเกตหรือการใช้เครื่องมือช่วยวัดพฤติกรรม ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการทางร่างกาย

ฝนทอง คงฤทธิ์ (๒๕๕๖) ให้ความหมายพฤติกรรม หมายถึง กิริยาหรืออาการที่บุคคลแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือถูกกระตุ้น ให้กระทำ โดยได้ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์ ออกมาแล้ว

สารณี สหะวีริยะ (๒๕๖๒) ให้ความหมายพฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกของจิตใจทั้งภายในและภายนอกเป็นการกระทำเพื่อสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นสังเกต และใช้เครื่องมือทดสอบได้

สรุปได้ว่าพฤติกรรม หมายถึง กิริยาหรือการกระทำที่แสดงออกทางร่างกาย ความคิด และความรู้สึกละเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

บลูม (Bloom : ๑๙๗๕ อ้างถึงใน สิทธิพัฒน์ โพนรัตน์ : ๒๕๕๕) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมว่าเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ อาจเป็นสิ่งที่สังเกตได้หรือไม่ได้และพฤติกรรมดังกล่าว นี้ได้แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

๑. พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive Domain)
๒. พฤติกรรมด้านเจตคติ (Affective Domain)
๓. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain)

#### ๑. พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive Domain)

พฤติกรรมด้านความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ เป็นกระบวนการทางด้านสมองเป็นความสามารถทางด้านสติปัญญาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การจากข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาความสามารถ และทักษะทางสติปัญญา การใช้ความคิด วิจารณญาณเพื่อประกอบการตัดสินใจ จัดจำแนกได้ตามลำดับชั้นจากง่ายไปยาก ดังนี้

๑.๑ ความรู้ ความจำ (Knowledge) เป็นพฤติกรรมขั้นต้น เกี่ยวกับความจำได้หรือระลึกได้

๑.๒ ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องจากความรู้คือจะต้องมีความรู้มาก่อนถึงจะเข้าใจได้ความเข้าใจนี้จะแสดงออกมาในรูปของการแปลความ ตีความ และคาดคะเน

๑.๓ การนำไปใช้ (Application) เป็นการนำเอาวิชาการ ทฤษฎี กฎเกณฑ์และแนวคิดต่างๆ ไปใช้

๑.๔ การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นขั้นที่บุคคลมีความสามารถ และมีทักษะในการจำแนกเรื่องราวที่สมบูรณ์ใดๆ ออกเป็นส่วนย่อยและมองเห็นความสัมพันธ์อย่างแน่ชัด ระหว่างส่วนประกอบที่รวมเป็นปัญหา หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

๑.๕ การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถของบุคคลในการรวบรวม ส่วนย่อยต่าง ๆ เข้าเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ มีความชัดเจน และมีคุณภาพสูงขึ้น

๑.๖ การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถของบุคคลในการวินิจฉัยตีราคาของสิ่งของต่างๆ โดยมีกฎเกณฑ์ที่ใช้ช่วยประเมินค่านี้อาจเป็นกฎเกณฑ์ที่บุคคลสร้างขึ้นมา หรือมีอยู่แล้วก็ตาม

## ๒. พฤติกรรมด้านเจตคติ (Affective Domain)

เจตคติเป็นกระบวนการทางด้านจิตใจ อารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ เจตคติ การให้ คุณค่า การปรับปรุงค่านิยม การแสดงคุณลักษณะตามค่านิยมที่ดีถือรวมไปถึงความเชื่อและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ กันจะบอกแนวโน้มของบุคคลในการกระทำพฤติกรรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ ด้วย ซึ่งได้แบ่งขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมด้านเจตคติ ดังนี้

๒.๑ การรับหรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attending) เป็นขั้นที่บุคคลถูกกระตุ้นให้ทราบว่าเหตุการณ์หรือสิ่งเร้าบางอย่างเกิดขึ้น และบุคคลนั้น มีความยินดีหรือมีภาวะจิตใจพร้อมที่จะรับหรือให้ความพอใจต่อสิ่งเร้า นั้น ในการยอมรับนี้ประกอบด้วยความตระหนัก ความยินดีที่ควรรับ และการเลือกรับ

๒.๒ การตอบสนอง (Responding) เป็นขั้นตอนที่บุคคลถูกจูงใจให้เกิดความรู้สึกผูกมัดต่อสิ่งเร้า เป็นเหตุให้บุคคลพยายามทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง พฤติกรรมขั้นนี้ ประกอบด้วย ความยินยอม ความเต็มใจ และความพอใจที่จะตอบสนอง

๒.๓ การให้ค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลมีปฏิกิริยาซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นยอมรับว่า เป็นสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับตนเอง และได้นำไปพัฒนาเป็นของตนเองอย่างแท้จริง พฤติกรรมขั้นนี้ส่วนมากใช้คำว่า “ค่านิยม” ซึ่งการเกิดค่านิยมนี้ประกอบด้วย การยอมรับ ความชอบ และการผูกมัดค่านิยมเข้ากับตนเอง

๒.๔ การจัดกลุ่มคำ (Organization) เป็นขั้นที่บุคคลจัดระบบของค่านิยมต่าง ๆ ให้ เข้ากลุ่มโดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมนั้น ในการจัดกลุ่มนี้ประกอบด้วย การสร้างแนวความคิดกับค่านิยม และการจัดระบบของค่านิยม

๒.๕ การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization by a Value or Complex) พฤติกรรมขั้นนี้ถือว่าบุคคลมีค่านิยมหลายชนิดและจัดอันดับของค่านิยมเหล่านั้น จากดีที่ สุดไปถึงน้อยที่สุด พฤติกรรมเหล่านี้จะเป็นตัวคอยควบคุมพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในขั้นนี้ ประกอบด้วย การวางแนวทางของการปฏิบัติและการแสดงลักษณะที่จะปฏิบัติตามแนวทางที่เขา กำหนด

## ๓. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain)

พฤติกรรมด้านการปฏิบัตินี้เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้ง พฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่บุคคลปฏิบัติออกมาโดยมี ด้านความรู้ และด้านเจตคติ เป็นตัวช่วยให้เกิดพฤติกรรมด้านการปฏิบัติที่ถูกต้อง แต่กระบวนการในการจะ ก่อให้เกิดพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยระยะเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน แต่นักวิชาการก็เชื่อว่า กระบวนการทางการศึกษาจะช่วยให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติได้

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

อัลบานเนส (Albanese. ๑๙๘๑: ๒๐๔) ให้ความหมายพฤติกรรมการทำงาน คือ พฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่

บรูส (Baruch. ๑๙๖๘) ให้ความหมายพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ตรงกัน ไม่ว่าจะการแสดงออก หรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตามที่

ไวท (White. ๑๙๘๙) ให้ความหมายพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่ปรากฏออกมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายในตลอดเวลา

ธีรพร สุทธิโส (๒๕๕๐) ให้ความหมายพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การทำงานเป็นทักษะในการทำงานหรือปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกของพนักงานที่เหมาะสมและสอดคล้องในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์การ

ลลิตา เกอเกลียง. (๒๕๖๒) ให้ความหมายพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมและกระบวนการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งสิ่งที่บุคลากรแสดงออกมาขณะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของผู้ปฏิบัติงานที่ทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และเกี่ยวข้องกับศักยภาพการทำงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองที่แสดงออกในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์การ

บรูส (Baruch. ๑๙๖๘) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นกับสิ่งสำคัญ ๒ ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพร่างกาย (Physical Condition) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม สวนความสามารถของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนั้น ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ

## ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

นักวิชาการและนักบริหารหลายท่านได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ แตกต่างกันไป ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (๒๕๔๔) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงาน ขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้ แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและ ความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลาแรงงาน และงบประมาณน้อย

บรรยงค์ ไตรจินดา (๒๕๔๕) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มี องค์กรประกอบ ๓ ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้ง เงินและทรัพยากรต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (๒๕๕๕) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่ วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการจัดการด้านต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า งานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน และสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มักจะเชื่อมโยงถึงผลการปฏิบัติงานซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่อง เดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงาน สูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือได้ว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งได้มีหลายท่านได้ให้ ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

พิชัย เสงี่ยมจิต (๒๕๔๒ : ๙๖) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อย ที่สุด ประหยัดเวลามากที่สุด ใช้ความพยายาม ความสามารถ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มี ความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้คือ ตรงกับ มาตรฐานการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖ : ๒๑๐) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่ บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละ บุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (๒๕๕๐ : ๑๓) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมี สมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ ภายในเพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอก ได้ด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน โดยต้องมีความตั้งใจ ความพยายาม ความละเอียดรอบคอบ ความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง ซึ่งจะทำการงานนั้นสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

## แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอีเมอร์สัน (Emerson)

แนวคิดของอีเมอร์สัน (Harrington Emerson) (๑๙๑๓) : เอกวินิต พรหมรักษา (๒๕๕๕) ได้นำแนวคิดของ Emerson มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูงไว้ดังนี้

การนำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงาน คือ การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ นั้น จะต้องมีการค้นพบและทดลองเป็นอย่างดี วิธีการนั้นได้ผลจริง เมื่อประเมินผลสามารถบอกได้ว่าอะไรเกิดขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อไหร่ จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมากำหนดเป็นหลักการบริหารใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลโดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่าโดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ (organization's structure and its goals) แสดงหลักประสิทธิภาพ ๑๒ ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals) การทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง

๒. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความน่าจะเป็นไปได้ของงาน (Common sense) หมายถึง การใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

๓. ให้คำแนะนำที่ดีที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel) การเป็นผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

๔. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline) ต้องมีระเบียบวินัยและรักษาระเบียบวินัยใน การทำงาน

๕. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal) ต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสยุติธรรมตรวจสอบได้

๖. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information) ต้องได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ และมีความพร้อมในการทำงาน

๗. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching) ต้องรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะและแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

๘. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule) ต้องมีมาตรฐานในการทำงานเพื่องานที่ได้ขึ้นเสร็จตรงตามเวลา

๙. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized condition) ต้องมีผลงานที่ได้มาตรฐาน

๑๐. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operation) มีวิธีการที่ใช้ดำเนินงานที่สามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

๑๑. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized directing) การกำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

๑๒. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency reward) การให้รางวัลตอบแทนกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้ปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน นั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญไว้ดังนี้

ปีติ วัลยะเพ็ชร์ (๒๕๔๘ : ๑๙ -๒๐) ได้กล่าวถึงแนวคิดของแฮมเมอร์และแชมพี ที่ได้เสนอปัจจัย ๘ ประการ ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

๑. หลักการขั้นพื้นฐาน
๒. การเปลี่ยนแปลงที่ถอนรากถอนโคน
๓. การเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ยิ่งใหญ่
๔. เน้นกระบวนการ
๕. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่
๖. นำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานมาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
๗. สายการบังคับบัญชาขององค์กรลงในรูปแบบของการจัดองค์กรแนวราบ
๘. การให้ความเชื่อถือและให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๕๐ : ๒๑-๒๔) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนด โดยปัจจัย ๓ ส่วน ดังนี้

๑. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่มดังนี้

๑.๑ ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

๑.๒ ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล

ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อามาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

๑.๓ ลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทศนะคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

๒. ระดับความพยายามในการทำงาน จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่า คนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

๓. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

รัชชัย เมฆกระจ่าย (๒๕๔๗) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่ง หรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้างหน้าที่หลัก หน้าที่รอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะ การปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ๖ ประการได้แก่

๑. การวางแผนและการจัดระบบงาน (ความมีวิสัยทัศน์ความสามารถในการคาดการณ์ กำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม)

๒. ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วงและยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)

๓. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง สามารถคิด วิเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน)

๔. ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา)

๕. การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนและประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีเคารพกฎระเบียบต่าง ๆ)

๖. การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณและค่านิยมของหน่วยงาน)

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ คือ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานโดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบาย เป้าหมายและขอบเขตงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง มีความต่อเนื่องและมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมคุ้มค่ากับเวลาที่ได้ทุ่มเทเกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้มีกำลังใจและตั้งใจปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (๑๙๘๙ อ้างถึงใน อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์, ๒๕๕๖) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ ๔ ข้อ ประกอบด้วย

๑. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

๒. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๓. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

๔. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

จิตติมา อัครจิตพิงศ์ (๒๕๕๖) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำ องค์การไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ๔ ประการ คือ

๑. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า

ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์ คิดค้นอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สถานะการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิต การบริการแหล่งวัตถุดิบคุณภาพ และผู้ร่วมทุน

๒. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบายวิสัยทัศน์และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การวัฒนธรรม องค์การและการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

๓. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ปรัชญาและอุดมการณ์
- ๓.๒ บุคลิกภาพ
- ๓.๓ ความต้องการ
- ๓.๔ ค่านิยม
- ๓.๕ การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
- ๓.๖ ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- ๓.๗ ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- ๓.๘ การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

กระบวนการขององค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญ เป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคลกระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือการดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผนการจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญ และสิ่งจูงใจให้ทำ เพื่อให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

## ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

ความหมายของปัญหาและอุปสรรค

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) อธิบายความหมายของคำว่าปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

ปัญหา หมายถึง ข้อสงสัย ข้อขัดข้อง เช่น ทำได้โดยไม่มีปัญหา คำถาม ข้อที่ควรถาม เช่น ตอบปัญหา ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข เช่นปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาทางการเมือง

อุปสรรค หมายถึง เครื่องขัดข้อง ความขัดข้อง เครื่องขัดขวาง  
 กล้าศึก พรหมฤทธิ์ (๒๕๕๓) ให้ความหมายคำว่า ปัญหา หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วทำให้  
 เกิดผลกระทบต่อการทำงานในทางลบหรือไม่เป็นไป ตามวัตถุประสงค์ และ

อุปสรรค หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานไม่ให้บรรลุ  
 วัตถุประสงค์

นิธิธร ทรัพย์อัคร (๒๕๖๐) ให้ความหมายคำว่า ปัญหาอุปสรรค คือ สภาพการณ์ที่เป็นตัว  
 ขัดขวางการพัฒนาไปสู่สิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่ดีกว่าสภาพในปัจจุบัน

สรุปได้ว่า ตามรากศัพท์และความหมายของคำว่า ปัญหาและอุปสรรค มีความหมาย  
 ใกล้เคียงกันและมีความหมายสอดคล้องกัน ดังนั้น ปัญหาและอุปสรรคจึงหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว  
 ขัดขวางไม่ให้เกิดความสำเร็จ มีความยากลำบาก ไม่ราบรื่น หรือความท้าทาย ซึ่งเป็นเหตุให้การ  
 ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

เมื่อการปฏิบัติงานเกิดปัญหาและอุปสรรค สิ่งที่ต้องดำเนินการโดยเร็วที่สุดคือ ต้องรีบ  
 แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ซึ่งวีระพล สุวรรณนันต์ (อ้างถึงใน ธวัธถังวงศ์ พัทธ์เกษรธรรม :  
 ๒๕๕๑) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนสำคัญที่สุดในกระบวนการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ การศึกษาปัญหา  
 ซึ่งเป็นการค้นหาตัวปัญหาและอุปสรรค แล้วกำหนดประเด็นปัญหาตามสภาพที่เป็นจริง เป็นลาย  
 ลักษณะอักษร เด่นชัด และเข้าใจง่าย จะช่วยให้การหาสาเหตุของปัญหาและการหาแนวทางแก้ไข  
 ปัญหาและอุปสรรคได้ตรงกับความต้องการตามวัตถุประสงค์

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคเป็นภารกิจที่องค์กรต้องปฏิบัติ เพื่อค้นคว้าตัวปัญหาและ  
 อุปสรรคแบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรค นำมากำหนดประเด็นปัญหา ซึ่งเป็นผลต่าง  
 ระหว่างความคาดหวังของนโยบายที่กำหนดไว้กับสภาพที่เกิดขึ้นจริงทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แล้ว  
 นำข้อมูลดังกล่าวไปวางแผนแก้ไข หรือวางแผนการปฏิบัติงานให้ตรงกับความต้องการตามวัตถุประสงค์  
 เหมาะสม

ดังนั้น การปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์จะต้องมีการศึกษาพิจารณา  
 ทำความเข้าใจ ค้นหาตัวปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริง เพื่อกำหนดประเด็นหาแนวทางวางแผนและ  
 แก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงต่อไป

แนวทางแก้ไขปัญหา (อ้างถึงใน ปารีชาติ นวลถวิล : ๒๕๕๓)

เป็นการแก้ที่สาเหตุของปัญหา โดยที่แต่ละสาเหตุมีวิธีการแก้ไขได้หลายวิธี วิธีแก้ไขปัญหา  
 แต่ละวิธีอาจแก้ไขได้หลายสาเหตุ การแก้ไขปัญหาควรหาชุดของทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้  
 แต่ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

แนวทางในการแก้ไขปัญหา มีกระบวนการแก้ไขปัญหา ๔ ขั้นตอน (อ้างถึงใน ปารีชาติ  
 นวลถวิล : ๒๕๕๓) คือ

๑. ระบุปัญหาเป็นขั้นตอนแรกและเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด กล่าวคือ ก่อนที่จะแก้ไข  
 ปัญหานั้นจะต้องทราบว่าปัญหานั้นคืออะไร

๒. สาเหตุแห่งปัญหา การหาสาเหตุแห่งปัญหาอาจหาได้โดยหลักของตรรกวิทยาหรืออาจ  
 หาได้โดยใช้หลักของประสบการณ์ หลังจากได้สาเหตุแห่งปัญหาแล้วก็นำสาเหตุเหล่านั้นมาเรียงลำดับ  
 ความสำคัญ

๓. การกำหนดจุดหมายในการแก้ไขปัญหา เมื่อจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาโดยจะเน้นในพลังของสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาจากมากไปหาน้อย ดูสาเหตุที่อยู่ในบทบาทที่แก้ไขได้ ขจัดสาเหตุที่เป็นสาเหตุสุดวิสัยที่จะแก้ไขออกไป

๔. กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในการแก้ไขปัญหานั้นจะเน้นการแก้สาเหตุปัญหา เมื่อสาเหตุแห่งปัญหาได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นลง ปัญหาจะถูกแก้ไขโดยปริยาย การแก้ไขสาเหตุแห่งปัญหาจะต้องแก้ไขให้ครบระบบ การแก้ไขเพียงส่วนหนึ่งส่วนใด สาเหตุและปัญหาจะไม่ได้รับการแก้ไข

จากแนวคิดสรุปได้ว่า ปัญหาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดผลกระทบซึ่งเป็นอุปสรรคและข้อขัดข้องต่อกระบวนการในการปฏิบัติงานการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ระหว่างคณาจารย์ บุคลากรคณะบริหารธุรกิจ รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## ๒.๗ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งจิตร์สินี ทองจำนงค์ (๒๕๕๗) กล่าวว่า Ajzen and Fishbein (1975) โดย Davis (1989) อ้างถึงใน จุรีพร ทองทะวัย (๒๕๕๕) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแบบแผนในการทำนายการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งพัฒนาต่อจากการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับอธิบายระหว่าง ๒ ตัวแปรคือ

๑. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีโดยเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกัน รวมทั้งถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่นี้จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้นหรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งส่งผลมีรายได้เพิ่มขึ้น ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) (Agarwal and Prasad, 1999; Teo, Lim, and Lai, 1999; Venkatesh and Davis, 2000) ในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีถือว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงการยอมรับ (Adoption) หรือความตั้งใจที่จะใช้และการใช้เทคโนโลยี (Usage) อันเนื่องมาจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ และการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการจะใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ (Agarwal and Prasad, 1999)

๒. ทศนคติต่อการจะใช้ (Attitude Toward Using) พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intentions to Use) และการใช้จริง (Actual System Use) เป็นตัวแปรของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่กล่าวถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายถึงความง่ายต่อการใช้งานของเทคโนโลยีมีความสะดวกไม่ซับซ้อน และได้รับการยอมรับจากผู้ที่ใช้ ซึ่งการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับ หรือความตั้งใจที่จะใช้ และมีอิทธิพลทางอ้อม

ต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมกรายอมรับ (Agarwal and Prasad, 1999; Teo, Lim and Lai, 1999; Karahanna, Straub and Chervany; Venkatesh and Davis, 2000) นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ด้วย (Agarwal and Prasad, 1999; Teo, Lim and Lai, 1999; Venkatesh and Davis, 2000)

นพรัตน์ เป้าอารีย์ (๒๕๕๓) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรคณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย บูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านระบบ เครือข่าย ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้านคู่มือ ในภาพรวมมีความ เหมาะสมมาก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย บูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เมื่อจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มๆ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความถี่ในการเข้าใช้ระบบ บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้านคู่มือใน ภาพรวมมีความเหมาะสมมากทุกกลุ่มของทุกตัวแปร

ปริศนา มัชฌิมา, สายสุตา ปันตระกูล, เบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ และกฤษณ์ แซ่จิ่ง (๒๕๕๕) ได้ทำการศึกษาวิจัย พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๓๑-๔๐ ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกวัน ในช่วงเวลา ๘.๐๑-๑๒.๐๐ น. เพื่อติดตามงาน เอกสาร ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาใน การใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การทำงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (๒๕๕๕) ได้ทำการศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตร และสหกรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๔๑ ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ๑๕ ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ๕ ปีขึ้นไป มี ประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๑-๒ ปี และมีประสบการณ์ในการเข้ารับ การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม ๑ ครั้งต่อปี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ โดยภาพรวมและราย ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสารและนำข้อมูลกลับมาใช้ ใหม่ ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน ด้าน การลดระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน และด้านการประหยัด

งบประมาณ เมื่อเปรียบเทียบระดับความเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ในส่วนของตำแหน่ง และประสบการณ์ใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน กรณีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมแตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคปัญหาในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าอินเทอร์เน็ตล่าช้า และหลุดบ่อย โดยเฉพาะหน่วยงานส่วนภูมิภาค เพราะหน่วยงานกรมวิชาการเกษตร ส่วนใหญ่อยู่นอกเมือง อยู่บนเชิงเขา และอยู่ในหุบเขา ถึงแม้กรมวิชาการเกษตร จะให้ Air Card ทุกหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาระบบอินเทอร์เน็ต แต่สัญญาณมีน้อยมากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ยิ่งในช่วงฤดูฝนใช้งาน Air Card ไม่ได้เลย เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเนอร์ รุ่นเก่าไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอกับการใช้งาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ และคนงานจ้างเหมาเข้า-ออกจากราชการ บ่อย ๆ มาก และไม่เคยผ่านการฝึกอบรม ทำให้ไม่มีความเข้าใจการทำงานในระบบฯ รวมทั้งขาดประสบการณ์และทักษะในการปฏิบัติงาน การอบรมปีละ ๑ ครั้งไม่เพียงพอ บางหน่วยงานผู้ไปอบรมไม่ได้ทำหน้าที่นี้ แต่ผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรงไม่ได้ไปอบรม ผู้บริหารยังไม่เข้าถึงระบบฯ และเจ้าหน้าที่ยังรับ-ส่งหนังสือในสมุดควบคู่ไปกับระบบฯ ทำให้เพิ่มขึ้นตอนการทำงาน ไฟฟ้าดับทำงานไม่ได้ เพราะไม่มีเครื่องสำรองไฟ Servers แม้ย้ายอยู่ที่กรมวิชาการเกษตร ล่มบ่อยทำให้การส่งข้อมูลล่าช้าและสูญหายระหว่างการส่งข้อมูล ทำให้ต้องเสียเวลาส่งใหม่ ปัญหาที่ตัวบุคคลไม่ยอมรับรู้การใช้งานในระบบฯ นอกจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านรับ-ส่งเอกสารในระบบฯ โดยตรงแล้ว ผู้บริหารข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และบุคคลอื่น ๆ ยังไม่เข้าถึงระบบ การเสนอหนังสือจึงยังต้องพิมพ์เอกสารจากระบบฯ ใส่แฟ้มเสนอเหมือนเดิม ทำให้ไม่ประหยัดกระดาษและหมึกพิมพ์ตามที่คาดหวังไว้

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง (๒๕๕๕) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ โดยมีความพึงพอใจสำหรับการใช้งานอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ด้วยการทดสอบค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ระหว่างกลุ่มที่ต้องการเอกสารตัวจริง และไม่ต้องการเอกสารตัวจริง ในด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านจัดการข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีระดับการรับรู้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน ส่วนผลวิเคราะห์โดยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า ๒ กลุ่ม ด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันของกลุ่มผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานโดยตรง เจ้าหน้าที่สารบรรณ หรืองานที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีผลความพึงพอใจภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจสำหรับใช้งานระบบสารสนเทศมีความแตกต่าง

กัน นอกจากนี้ ผลการศึกษาวิจัยยังพบว่าค่าความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน สายวิชาการ และผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างกัน

สาธิตี สมบัติแก้ว (๒๕๕๖) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ ๓๕-๔๔ ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนหน่วยงานที่สังกัดเป็นสำนักงานภูมิภาคปฏิบัติงานทาง ส่วนพฤติกรรมส่วนใหญ่ ใช้งานระบบ ๗-๙ ครั้ง/สัปดาห์ ระยะเวลา ๑ ชั่วโมงขึ้นไป มีประสบการณ์ใช้งาน ๑ ปีขึ้นไป และเมนูที่ใช้งานมากที่สุดคือ ทะเบียนส่ง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็วในการประมวลผล ระดับการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้อง และปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้อง

ธัญวรัตน์ กระจำว (๒๕๕๗) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า มี ๓ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้า e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งานพบว่า บุคลากรมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยวันละ ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๐-๓๐ นาที นอกจากนี้พบว่า โดยเฉลี่ยต่อ ๑ สัปดาห์ มีเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน มากกว่า ๑๐ เรื่องสิ่งสำคัญพบว่าผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยสนับสนุนการใช้งาน e-Document พบว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากกว่า e-Document สามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานพบว่าความซ้ำซ้อนและการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเป็นปัญหาในอันดับสูงสุด ส่วนแนวทางแก้ไขหรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งาน e-Document มากขึ้น พบว่า มี ๓ แนวทาง ได้แก่ ผู้บริหารควรสนับสนุนและรณรงค์ให้บุคลากรใช้งานอย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งาน e-Document อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน และควรจัดทำคู่มือการใช้งานแจกบุคลากรทุกท่าน นอกจากนี้บุคลากรต้องการให้แจ้งข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล ถึงเจ้าตัวโดยตรงมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้หน่วยสารบรรณตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร ฯลฯ หรือตั้งชื่อตามองค์ประกอบของ QA. ทั้ง ๙ องค์ประกอบ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้เลือกเปิดอ่านเองตามความสนใจ และเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง ๙ ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ชนิดรา เสาะหมื่น (๒๕๕๘) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและหน่วยงานที่สังกัด กลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำนวน ๒๖๐ คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ๓ ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง ๐.๖๐ – ๑.๐๐ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า ๑) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๔.๐๙$ ) ๒) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา (๒๕๕๘) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน ได้ระดับความเชื่อมั่น ๐.๘๓๙ และแจกให้กับพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๐ คน และวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๔๖-๕๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า ๑๐ ปีขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ซึ่งไม่เคยผ่านการอบรมแต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ๑) อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ๒) อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ และ ๓) อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕

มานิตย์ กุศลคุ้ม (๒๕๖๒) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จากปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๒๒ คน ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ๑) บุคลากรมีความพร้อม ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ ด้านที่มีความพร้อมที่สุด คือ ความรู้ในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ การรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ ๒) ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการใช้งานหนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือการเข้าใช้ระบบ รหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว ค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ นอกจากนี้ยังพบว่าอุปสรรคในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๓๐ โดยพบอุปสรรคมากที่สุดคือความล่าช้าในการดาวน์โหลดเอกสาร ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ อุปสรรคที่พบน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบการลงนามเอกสาร มีความซับซ้อน ค่าเฉลี่ย ๒.๖๗ ๓) แนวทางในการพัฒนา คือการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ทให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คณิศร์ นิลดี,และธนดล ภูสีฤทธิ (๒๕๖๑) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ๑) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ๒) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ๓) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ๔) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มประชากร คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖๖ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ๑) ระบบสารสนเทศงานสารบรรณ ๒) แบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณ ๓) แบบประเมินคุณภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณ ๔) แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณ ๕) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณ จากผลการวิจัยพบว่า ๑) ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ๒) ผลการประเมินความเหมาะสมของระบบสารสนเทศงานสารบรรณจากผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการดำเนินงานสารบรรณ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และด้านระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ๓) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณจากผู้ใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔) ผู้ใช้งานที่เป็นผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ใช้งานที่เป็นอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณ อยู่ในระดับมาก

สารภี สหะวีริยะ (๒๕๖๒) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรพบว่าสายการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีปัญหาการ

ใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรม ต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ศิริลักษณ์ หวังชอบ, วิจิตรา โพธิสาร, วาฤทธิ์ นวลนาง, สุวัฒน์ กล้ายทอง, ธงชัย เจือจันทร์. (๒๕๖๓) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ ๑ วงรอบ ได้แก่ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติ ขั้นตอนการสังเกต และขั้นตอนการสะท้อนผลการปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่าง ใน การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ บุคลากรที่ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน ๓๐ คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม จากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ แบบสอบถามความคิดเห็นการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น ๒ แนวทาง ได้แก่ แนวทางการประยุกต์ใช้งานระบบครอบคลุม ๓ องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากร และแนวทางการพัฒนาระบบ ได้แก่ ระบบจะต้องสามารถแสดงผลผ่านทั้งเครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พกพาได้ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงไฟล์ เอกสาร เอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ สามารถจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่ง เอกสาร สามารถค้นหา เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแจ้งเตือนข้อความผ่านอีเมล และมีการจัดทำคู่มือการใช้งาน นอกจากนี้ผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เป็นไปตามแนวทางการพัฒนา ระบบ และผลการทดสอบประสิทธิภาพของระบบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ๖๓ เกณฑ์ด้วยวิธี ทดสอบกล่องดำ พบว่า ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทั้งหมด และผลการศึกษาประสิทธิภาพ การให้บริการของระบบ พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้าน คุณภาพบริการ

## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๓ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน ๖๕ คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) จากวิธีการประมาณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่อยากรู้

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

แทนค่า  $n = \frac{65}{1+65(0.05)^2}$

$$n = 56$$

การประมาณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ของประชากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งหมด ๖๕ คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน ๕๖ คน ดังแสดงในตารางที่ ๓-๑

ตารางที่ ๓-๑ จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของคณะบริหารธุรกิจ

ประเภท	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	๖๕	๕๖
<b>จำนวนรวมทั้งหมด</b>	<b>๖๕</b>	<b>๕๖</b>

ที่มา : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๖๔

### ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร โดยทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสารทางวิชาการ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะและข้อคำถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น ๔ ตอนหลักๆ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับแบบสอบถามนี้ จะใช้แบบเลือกตอบด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และกำหนดน้ำหนักคะแนนตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้จำนวนระดับมาตราส่วนเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนน ๑ หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน ๓ หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน ๔ หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน ๕ หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ในการแปลความหมายของคะแนน โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น เป็นเกณฑ์ในการแบ่งระดับ โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้ (วิจิต อุ๋อัน, ๒๕๕๐)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนที่มีค่ามากที่สุด} - \text{คะแนนที่มีค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ซึ่งแทนค่าได้} = \frac{๕-๑}{๕}$$

$$= ๐.๘$$

การแปลความหมายของคะแนน ได้กำหนดเกณฑ์สำหรับการแปลคะแนนความหมายของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ช่วง ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๒๑ - ๕.๐๐	เห็นด้วยมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	เห็นด้วยมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	เห็นด้วยปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	เห็นด้วยน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	เห็นด้วยน้อยที่สุด

### ๓.๓ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือเชิงปริมาณที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนั้นเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาสร้างคำถามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

๒. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือ ตำรา เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. สร้างแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้พัฒนาขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดเป็นข้อคำถาม โดยแยกเป็นตัวแปรสำคัญๆ เพื่อให้สะดวกแก่การวิเคราะห์ข้อมูล

๔. นำแบบสอบถามที่เขียนข้อคำถามครบทุกตัวแปรแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามและปรับแก้จนกว่าจะได้ข้อตกลงร่วมกัน

๕. นำแบบสอบถามที่แก้ไขส่งให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และเพื่อตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ (Content Validity) จำนวน ๓ ท่าน โดยมีรายนามและตำแหน่งดังต่อไปนี้

- |  |  |
|--|--|
| ๑. ดร.ชัยยา น้อยนารถ                           | ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนา<br>นักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์<br>วิทยาเขตตรัง |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักริน สุขสวัสดิ์ชื่น | รองผู้อำนวยการฝ่ายดิจิทัล วิชาการ<br>และนวัตกรรม สำนักคอมพิวเตอร์<br>มหาวิทยาลัยบูรพา    |
| ๓. นางมนธนา กัลยาณสุขุโ                        | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ<br>กองกลาง งานสารบรรณ<br>มหาวิทยาลัยบูรพา             |

เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยให้ประเมินในลักษณะ ดังนี้

ให้คะแนน +๑ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน ๐ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -๑ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากนั้นจะนำผลจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$  แทนผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

วิธีการแปลผล คือข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ ๐.๕๐-๑.๐๐ คัดเลือกไว้ใช้ได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า ๐.๕๐ พิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, ๒๕๕๑)

๖. ดำเนินการปรับแก้แบบสอบถามหลังการหาค่า IOC และเสนอต่อที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานอีกครั้ง แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ ราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่ คณาจารย์และบุคลากรส่วนงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1970) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๕

๗. นำแบบสอบถามที่วิเคราะห์ผล และปรับแก้เรียบร้อยแล้ว นำเสนอต่อที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานอีกครั้ง เพื่อดำเนินการแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนดำเนินการจัดพิมพ์และใช้เป็นแบบสอบถามการวิจัยฉบับสมบูรณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ดังนี้

๑. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและกระจายแบบสอบถามไปยังคณาจารย์และบุคลากรของคณะกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยของผู้วิจัยในเรื่อง การพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

๒. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งลิงค์แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ Google Form ที่เตรียมไว้ ไปยังคณาจารย์และบุคลากรของคณะกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ ๑๐ - ๑๕ นาที เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้นระบบจะทำการบันทึกข้อมูลโดยอัตโนมัติ และคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

จะถูกเก็บเป็นความลับ และขอความร่วมมือส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับแบบสอบถาม และเมื่อครบกำหนดหากผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการโทรศัพท์สอบถามและติดตามด้วยตัวเอง และจะติดตามอีกหากยังไม่ได้ข้อมูลมากพอ รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น ๓๐ วัน

๓. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมได้และคัดเลือกชุดข้อมูลที่สมบูรณ์มาจัดทำข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ และเมื่อผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการทำลายข้อมูลดังกล่าว

### ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าสถิติและในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ ๙๕ ( $\alpha = 0.05$ )

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

๑. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

๒. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ทำการลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-Ended) การประมวลผลข้อมูลทีลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกลงฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อหาค่าสถิติดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (percentage)

๒.๒ การพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผลการ วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนหรือขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig.	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น ๕ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ ๔ การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๖ คน สามารถสรุปจำแนกตามจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (n = ๕๖)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๔	๒๕
หญิง	๔๒	๗๕
๒. อายุ		
๒๑ - ๓๐ ปี	-	-
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๗	๔๘.๒
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๒	๓๙.๓
มากกว่า ๕๐ ปี	๗	๑๒.๕
๓. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	๑	๑.๘
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๑	๑๙.๖
ปริญญาโท	๒๓	๔๑.๑
ปริญญาเอก	๒๑	๓๗.๕
๔. ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๒	๓.๖
๕-๑๐ ปี	๑๕	๒๖.๘
๑๑-๑๕ ปี	๑๕	๒๖.๘
มากกว่า ๑๕ ปี	๒๔	๔๒.๘

## ตารางที่ ๔-๑ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๕. เคยได้รับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		
เคยได้รับการอบรม และได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๑๗	๓๐.๔
เคยได้รับการอบรม แต่ไม่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๒	๓.๖
ไม่เคยได้รับการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๒๖	๔๖.๔
ไม่เคยได้รับการอบรม และไม่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๑๑	๑๙.๖

จากตารางที่ ๔-๑ แสดงถึงข้อมูลส่วนบุคคลของคณาจารย์และบุคลากรคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวนทั้งสิ้น ๕๖ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๔๒ คน (ร้อยละ ๗๕) และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๔ คน (ร้อยละ ๒๕) ซึ่งมีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี (ร้อยละ ๔๘.๒) รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี (ร้อยละ ๓๙.๓) และมีอายุมากกว่า ๕๐ ปี (ร้อยละ ๑๒.๕) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน ๒๓ คน (ร้อยละ ๔๑.๑) รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน ๒๑ คน (ร้อยละ ๓๗.๕) ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๑๙.๖) และมีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวนเพียง ๑ คน (ร้อยละ ๑.๘) ตามลำดับ ส่วนในด้านประสบการณ์การทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๒๔ คน (ร้อยละ ๔๒.๘) รองลงมาคือประสบการณ์ระหว่าง ๕-๑๐ ปี จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๒๖.๘) และ ๑๑-๑๕ ปี จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๒๖.๘) และมีประสบการณ์ต่ำกว่า ๕ ปี จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๖) ตามลำดับ

ทั้งนี้ในส่วนของการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒๖ คน (ร้อยละ ๔๖.๔) รองลงมาคือได้รับการอบรม และได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๗ คน (ร้อยละ ๓๐.๔)

ไม่เคยได้รับการอบรม และไม่เคยได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๑๙.๖) และเคยได้รับการอบรม แต่ไม่เคยได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๒ คน (ร้อยละ ๓.๖) ตามลำดับ

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ ๔-๒ ถึงตารางที่ ๔-๘

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ ๔-๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้าน (n = ๕๖)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	๓.๐๙	๐.๖๙	ปานกลาง
ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๓.๒๐	๐.๗๗	ปานกลาง
ท่านสามารถเข้าสู่ระบบ (login) โดยใช้ Username และ Password ได้อย่างถูกต้อง	๔.๖๓	๐.๖๒	มากที่สุด
ท่านรู้วาระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล	๔.๒๐	๐.๗๗	มาก
ท่านรู้วาระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและมีข้อบังคับในการใช้งาน	๓.๑๔	๑.๑๑	ปานกลาง
ท่านรู้วาระบบฯ มีความปลอดภัยและเก็บรักษาความลับของข้อมูล	๓.๒๙	๐.๐๙	ปานกลาง
ท่านรู้วาระบบฯ มีประโยชน์ด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเรื่องการประหยัดกระดาษ	๔.๕๗	๐.๖๕	มากที่สุด
ท่านรู้วาระบบฯ มีประโยชน์ด้านประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	๔.๖๑	๐.๕๙	มากที่สุด
ท่านรู้วาระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ	๔.๑๖	๐.๘๒	มาก
ท่านรู้วาระบบฯ สามารถใช้งานได้ทุกสถานที่และทุกเวลา	๔.๓๙	๐.๗๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๔-๒ (ต่อ)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
ท่านรู้ว่าระบบฯ สามารถสืบค้นเอกสารย้อนหลังได้ อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน	๓.๙๕	๐.๗๙	มาก
ท่านรู้ว่าระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะ เอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร	๔.๐๐	๐.๙๓	มาก
รวม	๓.๙๓	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔-๒ โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก ( $\bar{x} = ๓.๙๓$ ,  $SD = ๐.๕๑$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเข้าสู่ระบบ (login) โดยใช้ Username และ Password ได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x} = ๔.๖๓$ ,  $SD = ๐.๖๒$ ) รองลงมา คือ รู้ว่าระบบฯ มีประโยชน์ด้านประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ( $\bar{x} = ๔.๖๑$ ,  $SD = ๐.๕๙$ ) รู้ว่าระบบฯ มีประโยชน์ด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเรื่องการประหยัดกระดาษ ( $\bar{x} = ๔.๕๗$ ,  $SD = ๐.๖๕$ ) และรู้ว่าระบบฯ สามารถใช้งานได้ทุกสถานที่และทุกเวลา ( $\bar{x} = ๔.๓๙$ ,  $SD = ๐.๗๐$ ) ส่วนข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ รู้ว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล ( $\bar{x} = ๔.๒๐$ ,  $SD = ๐.๗๗$ ) รองลงมา คือ รู้ว่าระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ ( $\bar{x} = ๔.๑๖$ ,  $SD = ๐.๘๒$ ) รู้ว่าระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร ( $\bar{x} = ๔.๐๐$ ,  $SD = ๐.๙๓$ ) และรู้ว่าระบบฯ สามารถสืบค้นเอกสารย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน ( $\bar{x} = ๓.๙๕$ ,  $SD = ๐.๗๙$ ) ส่วนข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้ว่าระบบฯ มีความปลอดภัยและเก็บรักษาความลับของข้อมูล ( $\bar{x} = ๓.๒๙$ ,  $SD = ๐.๙๐$ ) รองลงมา คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = ๓.๒๐$ ,  $SD = ๐.๗๗$ ) รู้ว่าระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและมีข้อบังคับในการใช้งาน ( $\bar{x} = ๓.๑๔$ ,  $SD = ๑.๑๑$ ) และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ ( $\bar{x} = ๓.๐๙$ ,  $SD = ๐.๖๙$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
 ตารางที่ ๔-๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้าน (n = ๕๖)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
สภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์			
ด้านความถูกต้อง	๓.๔๗	๐.๖๑	มาก
ด้านความรวดเร็ว	๓.๘๖	๐.๖๔	มาก
ด้านปัญหา	๒.๗๙	๐.๘๒	ปานกลาง
ด้านคุณภาพบริการ	๓.๗๕	๐.๔๖	มาก
รวม	๓.๔๙	๐.๔๔	มาก

จากตารางที่ ๔-๓ โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก ( $\bar{x} = ๓.๔๙$ ,  $SD = ๐.๔๔$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{x} = ๓.๘๖$ ,  $SD = ๐.๖๔$ ) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพบริการ ( $\bar{x} = ๓.๗๕$ ,  $SD = ๐.๔๖$ ) และ ด้านความถูกต้อง ( $\bar{x} = ๓.๔๗$ ,  $SD = ๐.๖๑$ ) ส่วนด้านที่มีความเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านปัญหา ( $\bar{x} = ๒.๗๙$ ,  $SD = ๐.๘๒$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔-๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถูกต้อง (n = ๕๖)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
ด้านความถูกต้อง			
การแสดงผลของระบบมีความถูกต้อง	๔.๐๐	๐.๖๖	มาก
ระบบมีเมนูการใช้งานง่าย และมีรูปแบบอักษรที่เหมาะสม	๓.๓๒	๐.๘๗	ปานกลาง
มีระบบและขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือราชการ และสืบค้นข้อมูลเอกสารที่ชัดเจน	๓.๓๙	๐.๘๒	ปานกลาง
สามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างชำนาญตามขั้นตอนที่ถูกต้อง	๓.๑๖	๐.๘๙	ปานกลาง
การตรวจสอบหนังสือราชการเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ด้วยความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	๓.๓๒	๐.๘๕	ปานกลาง

ตารางที่ ๔-๔ (ต่อ)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
การออกเลขหนังสือภายใน ภายนอก เลขคำสั่ง ประกาศ ฯลฯ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘	๓.๔๖	๐.๘๗	มาก
มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ และสะดวกแก่การสืบค้น	๓.๖๖	๐.๙๕	มาก
รวม	๓.๔๗	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔-๔ โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถูกต้อง ในระดับมาก ( $\bar{x} = ๓.๔๗$ ,  $SD = ๐.๖๑$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ การแสดงผลของระบบมีความถูกต้อง ( $\bar{x} = ๔.๐๐$ ,  $SD = ๐.๖๖$ ) รองลงมา คือ มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ และสะดวกแก่การสืบค้น ( $\bar{x} = ๓.๖๖$ ,  $SD = ๐.๙๕$ ) และการออกเลขหนังสือภายใน ภายนอก เลขคำสั่ง ประกาศ ฯลฯ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ( $\bar{x} = ๓.๔๖$ ,  $SD = ๐.๘๗$ ) ส่วนข้อที่มีความเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบและขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือราชการ และสืบค้นข้อมูลเอกสารที่ชัดเจน ( $\bar{x} = ๓.๓๙$ ,  $SD = ๐.๘๒$ ) รองลงมา คือ ระบบมีเมนูการใช้งานง่าย และมีรูปแบบอักษรที่เหมาะสม ( $\bar{x} = ๓.๓๒$ ,  $SD = ๐.๘๗$ ) การตรวจสอบหนังสือราชการเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ด้วยความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ( $\bar{x} = ๓.๓๒$ ,  $SD = ๐.๘๕$ ) และสามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างชำนาญตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ( $\bar{x} = ๓.๑๖$ ,  $SD = ๐.๘๙$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔-๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็ว ( $n = ๕๖$ )

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
ด้านความรวดเร็ว			
การแสดงผลของระบบมีความรวดเร็ว	๔.๑๒	๐.๗๘	มาก
การเข้าถึงระบบผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสะดวกและรวดเร็ว	๔.๒๗	๐.๗๒	มากที่สุด

ตารางที่ ๔-๕ (ต่อ)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
การเข้าถึงระบบผ่านโทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ตมีความสะดวกและรวดเร็ว	๓.๘๗	๐.๙๗	มาก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	๓.๓๔	๐.๙๒	ปานกลาง
การลงรับ-ส่งหนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก และรวดเร็ว	๓.๗๙	๐.๘๖	มาก
การแจ้งเวียนหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ ให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อถือปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก และรวดเร็ว	๓.๙๑	๐.๗๐	มาก
สามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการสืบค้นข้อมูลเอกสารได้อย่างรวดเร็ว	๓.๖๒	๐.๘๐	มาก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วมากกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ	๓.๙๖	๐.๘๕	มาก
รวม	๓.๘๖	๐.๖๔	มาก

จากตารางที่ ๔-๕ โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเร็วในระดับมาก ( $\bar{x} = ๓.๘๖$ ,  $SD = ๐.๖๔$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเข้าถึงระบบผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{x} = ๔.๒๗$ ,  $SD = ๐.๗๒$ ) ส่วนข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ การแสดงผลของระบบมีความรวดเร็ว ( $\bar{x} = ๔.๑๒$ ,  $SD = ๐.๗๘$ ) รองลงมา คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วมากกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ ( $\bar{x} = ๓.๙๖$ ,  $SD = ๐.๘๕$ ) การแจ้งเวียนหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ ให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อถือปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก และรวดเร็ว ( $\bar{x} = ๓.๙๑$ ,  $SD = ๐.๗๐$ ) การเข้าถึงระบบผ่านโทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ตมีความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{x} = ๓.๘๗$ ,  $SD = ๐.๙๗$ ) การลงรับ-ส่งหนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก และรวดเร็ว ( $\bar{x} = ๓.๗๙$ ,  $SD = ๐.๘๖$ ) และสามารถใช้บริการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการสืบค้นข้อมูลเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{x} = ๓.๖๒$ ,  $SD = ๐.๘๐$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ( $\bar{x} = ๓.๓๔$ ,  $SD = ๐.๙๒$ )

ตารางที่ ๔-๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา (n = ๕๖)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
ด้านปัญหา			
ปัญหาความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๓.๕๗	๑.๐๒	มาก
ปัญหาในการเข้าใช้งานระบบไม่ได้	๒.๗๐	๑.๐๖	ปานกลาง
ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ	๒.๖๗	๐.๙๖	ปานกลาง
ปัญหาจากระบบเครือข่ายขัดข้อง ล่าช้า	๒.๘๕	๑.๑๗	ปานกลาง
ปัญหาข้อมูล/เอกสารสูญหายระหว่างการส่ง	๒.๔๘	๑.๐๒	น้อย
ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารผิด	๒.๕๐	๑.๐๖	น้อย
รวม	๒.๗๙	๐.๘๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔-๖ โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = ๒.๗๙$ ,  $SD = ๐.๘๒$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = ๓.๕๗$ ,  $SD = ๑.๐๒$ ) ส่วนข้อที่มีความเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาจากระบบเครือข่ายขัดข้อง ล่าช้า ( $\bar{x} = ๒.๘๕$ ,  $SD = ๑.๑๗$ ) รองลงมา คือ ปัญหาในการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ ( $\bar{x} = ๒.๗๐$ ,  $SD = ๑.๐๖$ ) และปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ ( $\bar{x} = ๒.๖๗$ ,  $SD = ๐.๙๖$ ) ส่วนข้อที่มีความเห็นในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารผิด ( $\bar{x} = ๒.๕๐$ ,  $SD = ๑.๐๖$ ) และปัญหาข้อมูล/เอกสารสูญหายระหว่างการส่ง ( $\bar{x} = ๒.๔๘$ ,  $SD = ๑.๐๒$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔-๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ (n = ๕๖)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
ด้านคุณภาพบริการ			
เจ้าหน้าที่สารบรรณมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๖๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สารบรรณมีความพร้อมในการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๖๔	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สารบรรณมีความสุภาพ เรียบร้อย	๔.๓๘	๐.๗๕	มากที่สุด

ตารางที่ ๔-๗ (ต่อ)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	๔.๓๖	๐.๖๔	มากที่สุด
ถูกต้อง			
เจ้าหน้าที่สารบรรณผู้ดูแลระบบขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบสารบรรณ	๑.๓๘	๐.๕๕	น้อยที่สุด
รวม	๓.๗๕	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔-๗ โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ ในระดับมาก ( $\bar{x} = ๓.๗๕$ ,  $SD = ๐.๔๖$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สารบรรณมีความสุภาพ เรียบร้อย ( $\bar{x} = ๔.๓๘$ ,  $SD = ๐.๗๕$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สารบรรณมีความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{x} = ๔.๓๘$ ,  $SD = ๐.๖๔$ ) เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( $\bar{x} = ๔.๓๖$ ,  $SD = ๐.๖๔$ ) และเจ้าหน้าที่สารบรรณมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{x} = ๔.๒๘$ ,  $SD = ๐.๖๘$ ) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความเห็นในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สารบรรณผู้ดูแลระบบขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบสารบรรณ ( $\bar{x} = ๑.๓๘$ ,  $SD = ๐.๕๕$ )

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนางานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ ๔-๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมและรายด้าน (n = ๕๖)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
ท่านรู้สึกชอบการมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๓.๘๖	๐.๘๔	มาก
ท่านรู้สึกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็วมากกว่าเดิม	๓.๙๓	๐.๘๗	มาก
ท่านรู้สึกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน	๓.๙๖	๐.๗๘	มาก
ท่านสามารถกำหนดความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๓.๗๗	๐.๙๓	มาก
ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้สำเร็จ	๓.๕๕	๑.๐๒	มาก

ตารางที่ ๔-๘ (ต่อ)

ตัวแปรที่สังเกตได้	$\bar{x}$	SD	แปลความ
ท่านสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน	๓.๔๖	๑.๐๐	มาก
ท่านพบว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง	๒.๒๙	๐.๙๖	น้อย
ท่านสามารถใช้การลงนาม/สั่งการผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง	๓.๖๓	๑.๐๐	มาก
ท่านสามารถติดตามผลการจัดส่งหนังสือได้จากทางเดินเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๓.๘๐	๐.๙๔	มาก
ท่านพบว่าการทำงานที่ท่านได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลเอกสารช่วยให้ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่ท่านไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๓.๗๗	๐.๘๐	มาก
ท่านพบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและสามารถเก็บข้อมูลได้มากกว่าปกติ	๓.๘๘	๐.๘๑	มาก
ท่านพบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	๔.๐๗	๐.๘๐	มาก
ท่านพบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	๔.๐๐	๐.๘๐	มาก
ท่านพบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลา	๔.๓๔	๐.๗๖	มากที่สุด
ท่านคิดว่าหน่วยงานควรจัดอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบสารสนเทศอื่นๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	๔.๓๔	๐.๗๖	มากที่สุด
ท่านพบว่าผู้บริหารของหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบสารสนเทศอื่นๆ	๔.๑๑	๐.๘๖	มาก
ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน	๔.๑๑	๐.๗๕	มาก
ภาพรวมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	๔.๐๔	๐.๗๘	มาก
รวม	๓.๙๐	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔-๘ โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมาก ( $\bar{x} = ๓.๙๐$  ,  $SD = ๐.๖๘$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ ประหยัดเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลา ( $\bar{x} = ๔.๓๔$  ,  $SD = ๐.๗๖$ ) และหน่วยงานควรจัดอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบสารสนเทศ อื่นๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ( $\bar{x} = ๔.๓๔$  ,  $SD = ๐.๗๖$ ) ส่วนข้อที่มีความเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และ ระบบสารสนเทศอื่นๆ ( $\bar{x} = ๔.๑๑$  ,  $SD = ๐.๘๖$ ) รองลงมา คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน ( $\bar{x} = ๔.๑๑$  ,  $SD = ๐.๗๕$ ) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ( $\bar{x} = ๔.๐๗$  ,  $SD = ๐.๘๐$ ) ภาพรวมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = ๔.๐๔$  ,  $SD = ๐.๗๘$ ) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว เพิ่มขึ้น ( $\bar{x} = ๔.๐๐$  ,  $SD = ๐.๘๐$ ) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้เกิดความคุ้มค่าในการ ปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = ๓.๙๖$  ,  $SD = ๐.๗๘$ ) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็วกว่าเดิม ( $\bar{x} = ๓.๙๓$  ,  $SD = ๐.๘๗$ ) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและ สามารถเก็บข้อมูลได้มากกว่าปกติ ( $\bar{x} = ๓.๘๘$  ,  $SD = ๐.๘๑$ ) รู้สึกชอบการมีระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = ๓.๘๖$  ,  $SD = ๐.๘๔$ ) สามารถติดตามผลการจัดส่งหนังสือได้จากทางเดินเอกสาร ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = ๓.๘๐$  ,  $SD = ๐.๙๔$ ) สามารถกำหนดความสำคัญเร่งด่วนใน การรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = ๓.๗๗$  ,  $SD = ๐.๙๓$ ) การที่ท่านได้ใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลเอกสารช่วยให้ท่านมีประสิทธิภาพ ในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับการที่ท่านไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = ๓.๗๗$  ,  $SD = ๐.๘๐$ ) สามารถใช้การลงนาม/ส่งการผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x} = ๓.๖๓$  ,  $SD = ๑.๐๑$ ) สามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสารในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ได้สำเร็จ ( $\bar{x} = ๓.๕๕$  ,  $SD = ๑.๐๒$ ) และสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบ ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ( $\bar{x} = ๓.๔๖$  ,  $SD = ๑.๐๘$ ) ตามลำดับ ) ส่วนข้อที่มีความเห็นในระดับ น้อย ได้แก่ การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง ( $\bar{x} = ๒.๒๙$  ,  $SD = ๐.๙๖$ )

## บทที่ ๕

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

- ๕.๑ สรุปผลการวิจัย
- ๕.๒ การอภิปรายผลการวิจัย
- ๕.๓ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย
- ๕.๔ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ ๑ สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคณาจารย์และบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวนทั้งสิ้น ๕๖ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า ๑๕ ปี และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเข้าสู่ระบบ (login) โดยใช้ Username และ Password ได้อย่างถูกต้อง

##### ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านความรวดเร็ว เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเข้าถึงระบบผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสะดวกและรวดเร็ว

๒. ด้านคุณภาพบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สารสนเทศมีความสุภาพ เรียบร้อย

๓. ด้านความถูกต้อง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแสดงผลของระบบมีความถูกต้อง

ในส่วนของการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความเข้าใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีความ  
คิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นราย  
ข้อย่อยพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้  
ประหยัดเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลา

## ๕.๒ การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษเกี่ยวกับการพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมี  
ประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้  
จากการศึกษาการพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมี  
ประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพานั้น ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่เป็น  
เพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี สอดคล้องกับปริศนา มัชฌิมา, สายสุดา ปันตระกูล, เบญจ  
วรรณ เหล่าประเสริฐ และกฤษณ์ แซ่จิ้ง (๒๕๕๕) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย พฤติกรรมและประสิทธิภาพ  
การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และยังสอดคล้อง  
กับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (๒๕๕๕) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร  
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า  
๑๕ ปี และมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ๑-๒ ปี นอกจากนี้ ยัง  
สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา (๒๕๕๘) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาการรับรู้  
พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มี  
ผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร  
ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสาร  
บรรณอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
โดยภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ใน  
ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา (๒๕๕๘) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาการรับรู้  
พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มี  
ผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร  
โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและ  
ความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน ได้ระดับความเชื่อมั่น ๐.๘๓๙  
และแจกให้กับพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๐ คน และ  
วิธีการทางสถิติแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์  
การถดถอยอย่างง่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๔๖-๕๕ ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา  
ขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า ๑๐ ปีขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ -  
๒๐,๐๐๐ บาท ซึ่งไม่เคยผ่านการอบรมแต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ ผลการทดสอบ  
สมมติฐานพบว่า ๑) อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วย

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ๒) อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ และ ๓) อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๕ และผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเข้าสู่ระบบ (login) โดยใช้ Username และ Password ได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับบัญชีรหัสนี้ กระจำง (๒๕๕๗) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัย พบว่า มี ๓ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้า e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งานพบว่า บุคลากรมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยวันละ ๒ ครั้ง ๆ ละ ๑๐-๓๐ นาที นอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยต่อ ๑ สัปดาห์ มีเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน มากกว่า ๑๐ เรื่องสิ่งสำคัญพบว่าผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยสนับสนุนการใช้งาน e-Document พบว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากกว่า e-Document สามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานพบว่าความซ้ำซ้อนและการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเป็นปัญหาในอันดับสูงสุด ส่วนแนวทางแก้ไขหรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งาน e-Document มากขึ้น พบว่า มี ๓ แนวทาง ได้แก่ ผู้บริหารควรสนับสนุนและรณรงค์ให้บุคลากรใช้งานอย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งาน e-Document อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน และควรจัดทำคู่มือการใช้งานแจกบุคลากรทุกท่าน นอกจากนี้บุคลากรต้องการให้แจ้งข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล ถึงเจ้าตัวโดยตรงมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการให้หน่วยสารบรรณตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร ฯลฯ หรือตั้งชื่อตามองค์ประกอบของ QA. ทั้ง ๙ องค์ประกอบ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้เลือกเปิดอ่านเองตามความสนใจ และเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง ๙ ของการประกันคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับมานิตย์ กุศลคุ้ม (๒๕๖๒) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จากปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๒๒ คน ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และ

ค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ๑) บุคลากรมีความพร้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ ด้านที่มีความพร้อมที่สุด คือ ความรู้ในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ การรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย ๓.๖๕ ๒) ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการใช้งานหนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือการเข้าใช้ระบบ รหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว ค่าเฉลี่ย ๓.๓๕ นอกจากนี้ยังพบว่าอุปสรรคในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๓๐ โดยพบอุปสรรคมากที่สุดคือความล่าช้าในการดาวน์โหลดเอกสาร ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ อุปสรรคที่พบน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบการลงนามเอกสาร มีความซับซ้อน ค่าเฉลี่ย ๒.๖๗ ๓) แนวทางในการพัฒนา คือการพัฒนา ระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้แล้วมีการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็ว ซึ่งอยู่ในระดับมากยังสอดคล้องกับคณิศร์ นิลดี, และธนดล ภูสีฤทธิ (๒๕๖๑) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ๑) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ๒) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ๓) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ๔) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มประชากร คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖๖ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ๑) ระบบสารสนเทศงานสารบรรณ ๒) แบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณ ๓) แบบประเมินคุณภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณ ๔) แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณ ๕) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณ จากผลการวิจัยพบว่า ๑) ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ๒) ผลการประเมินความเหมาะสมของระบบสารสนเทศงานสารบรรณจากผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการดำเนินงานสารบรรณ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และด้านระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ๓) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณจากผู้ใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔) ผู้ใช้งานที่เป็นผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ใช้งานที่เป็นอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับสารภี สหะวีริยะ (๒๕๖๒) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มากที่สุดรองลงมาคือ ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการ

ใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรพบว่าสายการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรมต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับพรรัตน์ เป้าอารีย์ (๒๕๕๓) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้านคู่มือ ในภาพรวมมีความเหมาะสมมาก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เมื่อจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มๆ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความถี่ในการเข้าใช้ระบบ บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้านคู่มือในภาพรวมมีความเหมาะสมมากทุกกลุ่มของทุกตัวแปร และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่า ข้อที่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลา สอดคล้องกับวิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง (๒๕๕๕) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ โดยมีความพึงพอใจสำหรับการใช้งานอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ด้วยการทดสอบค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% ระหว่างกลุ่มที่ต้องการเอกสารตัวจริง และไม่ต้องการเอกสารตัวจริง ในด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านจัดการข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีระดับการรับรู้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน ส่วนผลวิเคราะห์โดยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า ๒ กลุ่ม ด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันของกลุ่มผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานโดยตรง เจ้าหน้าที่สารบรรณ หรืองานที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีผลความพึงพอใจภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการศึกษาวิจัยยังพบว่าค่าความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน สายวิชาการ และผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับศิริลักษณ์ หวังชอบ, วิจิตรา โพธิสาร, วาฤทธิ์ นวลนาง, สุวัฒน์ กล้วยทอง, ธงชัย เจือจันทร์. (๒๕๖๓) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ ๑ วงรอบ ได้แก่ ขึ้นตอน

การวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติ ขั้นตอนการสังเกต และขั้นตอนการสะท้อนผลการปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการ ได้แก่ บุคลากรที่ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน ๓๐ คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม จากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแบบสอบถามความคิดเห็นการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น ๒ แนวทาง ได้แก่ แนวทางการประยุกต์ใช้งานระบบครอบคลุม ๓ องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากร และแนวทางการพัฒนาระบบ ได้แก่ ระบบจะต้องสามารถแสดงผลผ่านทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พกพาได้ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงไฟล์ เอกสาร เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่ง เอกสาร สามารถค้นหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแจ้งเตือนข้อความผ่านอีเมล และมีการจัดทำคู่มือการใช้งาน นอกจากนี้ผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาระบบ และผลการทดสอบประสิทธิภาพของระบบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ๖๓ เกณฑ์ด้วยวิธีทดสอบกล่องดำ พบว่า ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทั้งหมด และผลการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของระบบ พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพบริการ

จากการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน รวมถึงปัจจัยด้านการผ่านการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

๕.๓.๑ ควรหาวิธีลดขั้นตอนการเสนอหนังสือเพื่อลงนาม

๕.๓.๒ แนะนำการเพิ่มระบบการจำแนกประเภทของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ตามความสำคัญ เร่งด่วน เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

๕.๓.๓ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) เป็นระบบที่ดี แต่ควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม เช่น ความรวดเร็ว การลดขั้นตอนการใช้งานบางจุดให้เข้าถึงได้สะดวกและง่ายกว่าเดิม

๕.๓.๔ เสนอแนะให้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) อย่างเต็มระบบซึ่งจะมีประโยชน์มาก หากใช้แบบครึ่งๆ กลางๆ นอกจากได้ประโยชน์ไม่เต็มที่แล้ว คนที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) จะมองว่าเป็นภาระ

๕.๓.๕ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ประโยชน์ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมสนับสนุน เช่น การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้งานระบบเพื่อเริ่มต้นการใช้งาน ควรมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ตระหนักและรับรู้ถึงประโยชน์ วิธีการใช้งานที่ถูกต้อง และวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

#### ๕.๔ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

๕.๔.๑ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาเท่านั้น ควรมีการศึกษาจากหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

๕.๔.๒ ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่สามารถใช้ในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ได้ เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ได้จากการศึกษาในครั้งต่อไป

## บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (๒๕๕๐). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท  
ไกรเฮ้สยาม จำกัด. วิทยานิพนธ์ รม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : มหาวิทยาลัย  
บูรพา.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (๒๕๖๔). เข้าถึงได้จาก <https://www.mdes.go.th/about>  
กล้าศึก พรหมฤทธิ์. (๒๕๕๓). การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของช่างโยธาในการ  
กำหนดราคากลางงานก่อสร้างส่วนโยธา. ปริญญาานิพนธ์สาขาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชา  
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
สุรนารี.
- คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. (๒๕๖๔). เข้าถึงได้จาก <http://www.bbs.buu.ac.th>
- คณิศรี นิลดี,และชนดล ภูสีฤทธิ์.(๒๕๖๑). การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ  
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๑ มกราคม-มิถุนายน  
๒๕๖๑. ๒๙๒-๓๐๗.
- จิตติมา อัครจิตพิงศ์. (๒๕๕๖). เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน  
(Efficiency Development). พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิตรสินี ทองจำนงค์. (๒๕๕๗). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ  
สื่อสารของพนักงานกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จรีพร ทองทะวีย์. (๒๕๕๕). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้าง  
ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (๒๕๔๕). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยด์.
- ชนิตรา เลาะห่มิน. (๒๕๕๘). ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, ปีที่ ๑๔ ฉบับที่ ๓,  
๔๒๓ - ๔๓๐.
- ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา. (๒๕๕๘). การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นใน  
ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน  
ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต . กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทรงศักดิ์ ภู่อ่อน. (๒๕๕๑). การประยุกต์ใช้SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กาลสินธุ์:  
โรงพิมพ์ประสานการพิมพ์.

- ธัญญา วีระอนิษฐ์. (๒๕๕๕). *พฤติกรรมมนุษย์เพื่อการพัฒนาตน*. สำนักวิชาศึกษาทั่วไป. อุตรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.
- ธวัชชัย เมฆกระจ่าย. (๒๕๔๗). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ธัญวรัตน์ กระจ่าง. (๒๕๕๗). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, ๒(๒), ๓๗ -๔๕.  
เข้าถึงได้จาก <https://soo๓.tci-thaijo.org/index.php/Humanties-up/article/view/๔๒๗๕๐>
- ธีรพร สุทธิโส. (๒๕๕๐). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นภาลักษณ์ สุวรรณธาดา อดุล จันทรงค์ดี. (๒๕๕๒). *เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- นพรัตน์ เป้าอรียี. (๒๕๕๓). *ความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิธิธร ทรัพย์อัคร. (๒๕๖๐). *ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.เอ.อี.กรุ๊ป.๘๘ จำกัด*. กรุงเทพฯ; หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- นันทวัฒน์ บุญไธสง. (๒๕๕๓). *ทฤษฎีเกสตัลท์ (Gestalt Theory)*. เข้าถึงได้จาก [http://www.baanjommyut.com/library\\_๒/extension-๒/gestalt\\_theory/๐๑.html](http://www.baanjommyut.com/library_๒/extension-๒/gestalt_theory/๐๑.html).
- บรรยงค์ โตจินดา. (๒๕๔๕). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (๒๕๕๕). *พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต .
- ปาริชาติ นวลถวิล. (๒๕๕๓). *ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร์. (๒๕๔๘). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฝนทอง คงฤทธิ. (๒๕๕๖). *ความรู้ ทักษะคนดี และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อกิจกรรม ๕ ส : กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๓ ภาคใต้ (ยะลา)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- พิมพ์ชนก ชนะสงคราม. (๒๕๕๖). *ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา
- พิรพัฒน์ ใจแก้วมา. (๒๕๖๓). *การศึกษากิจกรรมการดำรงชีวิตแบบปกติใหม่ของประชาชนชาวไทยระหว่างวิกฤตโควิด-๑๙ ที่ปรากฏในสื่อออนไลน์*. วิทยานิพนธ์ วท.บ. สาขาวิชาภูมิศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มนธนา กัลยาณสุโข. (๒๕๖๒). *กระบวนการการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสาร (e-Document) ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา*. คู่มือปฏิบัติงาน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (๒๕๖๔). เข้าถึงได้จาก <http://www.buu.ac.th/>
- ราชกิจจานุเบกษา. (๒๕๔๘). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๒๖ และ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ (ฉบับประกาศและงานทั่วไป) เล่ม ๑๒๒ ตอน พิเศษ ๔๙๙*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๖). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒*. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.
- ลลิตา เกอเกลียง. (๒๕๖๒). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดในภาคใต้*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วชิระ ชินหนองจอก. (๒๕๕๓). *ทฤษฎีการรับรู้*. เข้าถึงได้จาก <http://gotoknow.org/blog/percaptionteory/๒๘๒๑๙>
- วิจิต อ้วน. (๒๕๕๐). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ ยิ้มขลิบ, และ ปิยวรรณ สีเสียง. (๒๕๕๕). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ศิริลักษณ์ หวังขอบ, วิจิตรา โปธิสาร, วาฤทธิ์ นวลนาง, สุวัฒน์ กล้ายทอง, ธงชัย เจือจันทร์. (๒๕๖๓). *ประสิทธิผลการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. ๘(๑) มกราคม – มิถุนายน ๒๕๖๓ : ๒๗๘ – ๒๘๘.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. ๒๕๕๐. *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัทธีระฟิล์มและเฮเท็ก จำกัด.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. (๒๕๒๙). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมเจตน์ ไตรวุฒิวัฒนา. (๒๕๔๐). *คู่มือการปฏิบัติงานบริหารและธุรการ สำนักงานเลขานุการ คณะพยาบาลศาสตร์*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สารณี สหะวีริยะ. (๒๕๖๒). *ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สาลินี สมบัติแก้ว. (๒๕๕๖). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมทางหลวง*. การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิทธิพัฒน์ โปธนารัตน์. (๒๕๕๕). *พฤติกรรมการใช้และปัญหาอุปสรรคจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ กรณีศึกษาโดยสายสาธิตวิน-สถานีขนส่งหาดใหญ่*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (๒๕๓๐). *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: พิกซ์อักษร.
- สุรางค์ จันท์เอม. (๒๕๑๘). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (๒๕๕๓). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘*. เข้าถึงได้จาก [https://www.dip.go.th/uploadcontent/Ploypilin/LOA\\_๙.pdf](https://www.dip.go.th/uploadcontent/Ploypilin/LOA_๙.pdf)
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (๒๕๔๔). *ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ*. รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัย วีระศักดิ์การุณย์. (๒๕๕๖). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน*. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ + ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.
- เอกวินิต พรหมรักษา .๒๕๕๕. *แนวคิดและทฤษฎี Harrington Emerson*. *ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง*. เข้าถึงได้จาก <http://promruca-dba๐๔.blogspot.com/๒๐๑๒/๑๐/harrington-emerson.html>.
- Agarwal, R. , and Prasad, J. (1999). *Are Differences Germane to The Acceptance of New Information Technologies*. Decision Sciences.
- Ajzen, I. 1991. "The Theory of Planned Behavior." Organization Behavior and Human Decision Processes 50: 179-211.
- Ajzen, I. and Fishbein, M. (1975). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance*. 3rd ed. Lilinois: Richard D. Irwin.

- Baruch, B. D. (1968). *New ways in discipline*. New York: McGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test (5th ed.)*. New York: Harper Collins.
- Gardner Lindsey. (1957). *Theories of Personality*. Calvin S. Hall. New York: Wiley.
- Howard H. Kendler. (1981). *Psychology: A Science in Conflict*. New York: Oxford University Press
- Osborn & Others. (1998). *Basic Organizational Behavior*. Richard Osborn. New York: John Wiley & Sons.
- Ronald. (1966). *Perception, the Basic Process in Cognitive Development*. Ronald H. Forgas. New York: McGraw-Hill.
- Tuck, M. (2010). *Gestalt principles applied in design*. Retrieved from [http://sixrevisions.com/web\\_design/gestalt-principles-applied-in-design/](http://sixrevisions.com/web_design/gestalt-principles-applied-in-design/).
- White, Donaid D. (1989). *Organization Behavior*. New York: Jimone&Schaster.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา



เลขที่ IRB2-159/2564

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : HU 135/2564

โครงการวิจัยเรื่อง : การพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการจัดการ  
และการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวอภาพร อรรถปัญญา

หน่วยงานที่สังกัด : คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

- |  |   |
|--|---|
| 1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | ฉบับที่ 1 วันที่ 16 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564 |
| 2. เอกสารโครงการวิจัยฉบับภาษาไทย                       | ฉบับที่ 1 วันที่ 16 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย                 | ฉบับที่ 1 วันที่ 16 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564 |
| 4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย      | ฉบับที่ 1 วันที่ 16 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564 |
| 5. เอกสารแสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย      | ฉบับที่ 1 วันที่ 16 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564 |
| 6. เอกสารอื่นๆ   | ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. -           |

วันที่รับรอง : วันที่ 17 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564

วันที่หมดอายุ : วันที่ 17 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565

ลงนาม

(นายเจนวิทย์ นวลแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ชุดที่ 2 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

## ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการวิจัย

## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ  
ของคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

### คำชี้แจง

ด้วยนางสาวอาภาพร อรรถปัญญา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประดับปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) สภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว และแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) อย่างมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยพัฒนาข้อคำถามจากการศึกษาค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ เอกสารทางวิชาการ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามคือ คณาจารย์และบุคลากรคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการช่วยตอบแบบสอบถามนี้ตามข้อมูลที่ป็นจริง ซึ่งการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ  
นางสาวอาภาพร อรรถปัญญา



BUU-IRB Approved  
17 Dec 2021

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม**

กรุณาทำเครื่องหมาย “✓” ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงข้อเดียว

**ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

๑. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

๒. อายุ

( ) ๒๑ - ๓๐ ปี

( ) ๓๑ - ๔๐ ปี

( ) ๔๑ - ๕๐ ปี

( ) มากกว่า ๕๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาโท

( ) ปริญญาเอก

๔. ประสบการณ์การทำงาน

( ) ต่ำกว่า ๕ ปี

( ) ๕ - ๑๐ ปี

( ) ๑๑ - ๑๕ ปี

( ) มากกว่า ๑๕ ปี

๕. ท่านเคยได้รับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

( ) เคยได้รับการอบรม และได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

( ) เคยได้รับการอบรม แต่ไม่เคยได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

( ) ไม่เคยได้รับการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

( ) ไม่เคยได้รับการอบรม และไม่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์



BUU-IRB Approved

17 Dec 2021

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
 กรุณาทำเครื่องหมาย “✓” ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา  
 ดังนี้

- ๑ หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- ๒ หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ๓ หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ๔ หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ๕ หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ					
๒	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
๓	ท่านสามารถเข้าสู่ระบบ (login) โดยใช้ Username และ Password ได้อย่างถูกต้อง					
๔	ท่านรู้วาระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล					
๕	ท่านรู้วาระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและมีข้อบังคับในการใช้งาน					
๖	ท่านรู้วาระบบฯ มีความปลอดภัยและเก็บรักษาความลับของข้อมูล					
๗	ท่านรู้วาระบบฯ มีประโยชน์ด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเรื่องการประหยัดกระดาษ					
๘	ท่านรู้วาระบบฯ มีประโยชน์ด้านประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร					
๙	ท่านรู้วาระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ					
๑๐	ท่านรู้วาระบบฯ สามารถใช้งานได้ทุกสถานที่และทุกเวลา					



BUU-IRB Approved  
 17 Dec 2021

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑๑	ท่านรู้วาระบบฯ สามารถสืบค้นเอกสาร ย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน					
๑๒	ท่านรู้วาระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและ ติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
กรุณาทำเครื่องหมาย “✓” ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านความถูกต้อง</b>						
๑๓	การแสดงผลของระบบมีความถูกต้อง					
๑๔	ระบบมีเมนูการใช้งานง่าย และมีรูปแบบ อักษรที่เหมาะสม					
๑๕	มีระบบและขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือ ราชการ และสืบค้นข้อมูลเอกสารที่ชัดเจน					
๑๖	สามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ อย่างชำนาญตามขั้นตอนที่ถูกต้อง					
๑๗	การตรวจสอบหนังสือราชการเป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสาร บรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ด้วยความถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
๑๘	การออกเลขหนังสือภายใน ภายนอก เลข คำสั่ง ประกาศ ฯลฯ เป็นไปตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘					
๑๙	มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ และ สะดวกแก่การสืบค้น					



BUU-IRB Approved  
17 Dec 2021

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านความเร็ว</b>						
๒๐	การแสดงผลของระบบมีความรวดเร็ว					
๒๑	การเข้าถึงระบบผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสะดวกและรวดเร็ว					
๒๒	การเข้าถึงระบบผ่านโทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ตมีความสะดวกและรวดเร็ว					
๒๓	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน					
๒๔	การลงรับ-ส่งหนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก และรวดเร็ว					
๒๕	การแจ้งเวียนหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อถือปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก และรวดเร็ว					
๒๖	สามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการสืบค้นข้อมูลเอกสารได้อย่างรวดเร็ว					
๒๗	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วมากกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ					
<b>ด้านปัญหา</b>						
๒๘	ปัญหาความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
๒๙	ปัญหาในการเข้าใช้งานระบบไม่ได้					
๓๐	ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ					
๓๑	ปัญหาจากระบบเครือข่ายขัดข้อง ล้าช้า					
๓๒	ปัญหาข้อมูล/เอกสารสูญหายระหว่างการส่ง					
๓๓	ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารผิด					



BUU-IRB Approved  
17 Dec 2021

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>						
๓๔	เจ้าหน้าที่สารบรรณมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
๓๕	เจ้าหน้าที่สารบรรณมีความพร้อมในการให้บริการ					
๓๖	เจ้าหน้าที่สารบรรณมีความสุภาพ เรียบร้อย					
๓๗	เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๓๘	เจ้าหน้าที่สารบรรณผู้ดูแลระบบขาดความรู้เกี่ยวกับระเบียบสารบรรณ					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
กรุณาทำเครื่องหมาย “✓” ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๓๙	ท่านรู้สึกชอบการมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
๔๐	ท่านรู้สึกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็วมากกว่าเดิม					
๔๑	ท่านรู้สึกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน					
๔๒	ท่านสามารถกำหนดความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
๔๓	ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้สำเร็จ					
๔๔	ท่านสามารถเพิ่มและแก้ไขรายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน					
๔๕	ท่านพบว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง					



BUU-IRB Approved

17 Dec 2021

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๔๖	ท่านสามารถใช้การลงนาม/ส่งการผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง					
๔๗	ท่านสามารถติดตามผลการจัดส่งหนังสือได้จากทางเดินเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
๔๘	ท่านพบว่าการทำงานที่ท่านได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลเอกสารช่วยให้ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่ท่านไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
๔๙	ท่านพบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและสามารถเก็บข้อมูลได้มากกว่าปกติ					
๕๐	ท่านพบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น					
๕๑	ท่านพบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
๕๒	ท่านพบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลา					
๕๓	ท่านคิดว่าหน่วยงานควรจัดอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบสารสนเทศอื่นๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน					



BUU-IRB Approved  
17 Dec 2021

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๕๔	ท่านพบว่าผู้บริหารของหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบสารสนเทศอื่นๆ					
๕๕	ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน					
๕๖	ภาพรวมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้



BUU-IRB Approved  
17 Dec 2021