



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีประสิทธิภาพ
ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

Factors Associated with efficiency of Electronic Document User
of Personnel in Faculty of Medical Science Naresuan University.



โดย

นางธัญวรัตน์ กระจ่าง
นางสาววิมลวรรณ ไทยโกษา

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
๕ - ส.ศ. ๒๕๕๖
วันลงทะเบียน.....
เลขทะเบียน..... 1,63A3867
เลขเรียกหนังสือ..... ๖ HF

.125
จ.นเรศวร
๗๕๕๕

สนับสนุนโดยกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยนเรศวร

15

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ได้อนุมัติทุนอุดหนุนโครงการวิจัย
สถาบัน จากงบประมาณรายได้ ปี 2555 ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร และบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์ และบุคลากร
สนับสนุน(เจ้าหน้าที่) คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวรทุกท่าน ที่ได้ให้ความ
อนุเคราะห์และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่ง ในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถาม ในการทำ
วิจัยครั้งนี้

คณะผู้จัดทำ
พฤศจิกายน 2555



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งาน และเพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด โดยกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ใช้งานระบบระบบฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งสิ้น 118 คน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 86 คน คิดเป็นร้อยละ 72.89 ของประชากรที่ศึกษาทั้งหมด

ผลการศึกษา พบว่า มี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e-Document ของบุคลากร ได้แก่ ด้านความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรม การใช้งาน พบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน มีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน และทุกตำแหน่งมีการเข้าใช้งานโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/วัน และเข้าใช้โดยเฉลี่ย 10-30 นาที/ครั้ง นอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์ มีเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน มากกว่า 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.07 สิ่งสำคัญพบว่าผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนปัจจัยสนับสนุนการใช้งาน e-Document พบว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านทัศนคติ ต่อการใช้งาน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย บุคลากรมีความคิดเห็นว่า e-Document สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ที่ถูกส่งเอกสารถึง เปิดอ่านเอกสารแล้วหรือยังอยู่ในอันดับสูงสุด โดยเห็นด้วยระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.29 และ e-Document ช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ ซึ่งเห็นด้วยระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาด้านความซ้ำซ้อน และการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้อง (โดยตรง) มายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายที่จะใช้เป็นปัญหาในอันดับสูงสุด

ส่วนแนวทางแก้ไขหรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งาน e-Document มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรเห็นด้วยในระดับมาก ใน 3 ประเด็นแนวทางแก้ไขเท่ากัน ได้แก่ ผู้บริหารควรสนับสนุน และรณรงค์ให้บุคลากรใช้งานอย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งาน e-Document อย่างถูกต้องทุกขั้นตอนสำหรับบุคลากรทุกท่าน และคณะฯ ควรจัดทำคู่มือการใช้งานแจกบุคลากรทุกท่าน และเมื่อกล่าวถึงแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งาน e-Document มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด (กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน งานทำบุญต่างๆ ฯลฯ) เมื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไขใน 3 ประเด็น พบว่า บุคลากรต้องการข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล ให้แจ้งตรงถึงเจ้าตัวมากที่สุด รองลงมา คือ บุคลากรมีความต้องการให้ตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ หรือกรณีข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วยสารบรรณส่ง file เอกสารเข้า folder ที่ตั้งชื่อตามองค์ประกอบของ QA ทั้ง 9 องค์ประกอบ เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจและเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง 9 ของการประกันคุณภาพการศึกษา

Abstract

The purpose of this study was to study factors associated with the efficiency, obstacle either problem-solving or supporting act in personnel use of the e-Document system. There were 86 out of 118 persons (72.89%) of both academic staffs and supporting staffs who replied the questionnaires.

The results found that there were 3 factors affecting in personnel use of the e-Document, including knowledge, behavior and attitude. All staffs had high education in the e-Document system and they spent time on the system less than 1 hour a day and twice a day (about 10-30 min/time). There were about 10 documents or more waiting for reading each week (79.07%), although they had enough supporting computers to access. However, the administrating staffs such as dean, associate dean, and assistant dean, were checked in more often and were the highest reader (3.46). All repliers had well agreement (4.04) and appreciated in usefulness of receiving and checking their document via the electronic system (4.29) which could help in reducing paper use (4.17). However, there were big problems in document redundancy and sending unrelated information to the personnel usage which made the staff annoyed and bored with the e-Document system.

The proper and efficient methods to support the user and to solve some problems were 1) having the stimulating campaign and the training course on the e-Document system using and also providing the manual usage for all staffs 2) keeping the unrelated or indirect document separated from related and direct document, and 3) arrangement of data files in a proper category and folder, such as general information, working apply, and educational quality assurance (QA) in order to satisfy the personnel user.



สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ความเป็นมาของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้ในการบริหารจัดการด้านงานสารบรรณ	3
	คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์).....	3
	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	3
	ภูมิหลังและความเป็นมา.....	3
	วัตถุประสงค์.....	4
	ขอบเขต.....	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
	ขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยสารบรรณงานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์).....	4
	การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-Document).....	7
	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526.....	16
	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	22
3	เครื่องมือและวิธีดำเนินการวิจัย.....	23
	ขอบเขตการวิจัย.....	23
	ด้านเนื้อหา.....	23
	ด้านแหล่งข้อมูล.....	23
	ระเบียบวิธีวิจัย.....	23
	ประชากร.....	23
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
	การวิเคราะห์ข้อมูล	24

สารบัญ (ต่อ)

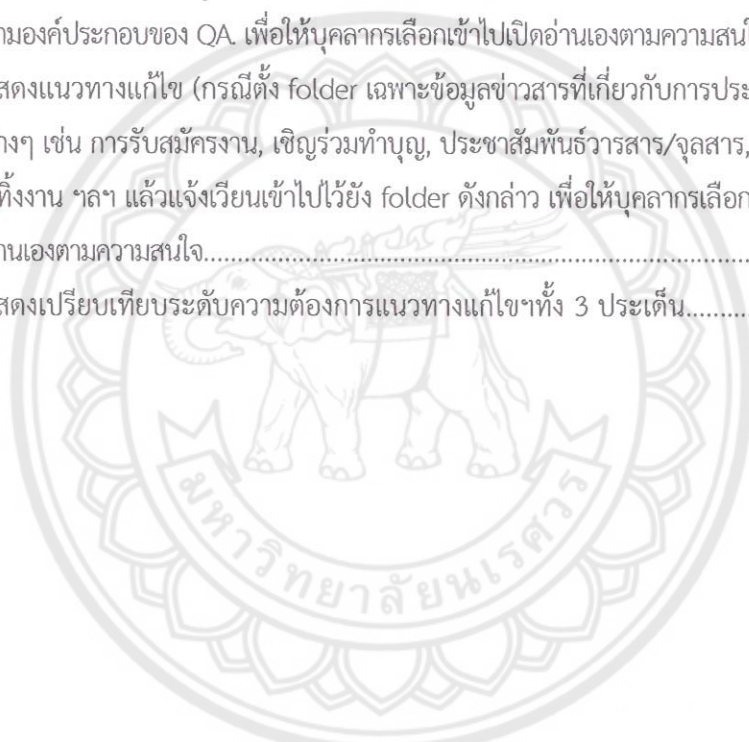
บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
ตอนที่ 2 ความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	28
จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	28
ความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์.....	29
ความรู้ที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	30
ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	32
พฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์.....	32
พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	33
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	38
ตอนที่ 5 ทักษะคิดต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	39
ตอนที่ 6 ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ.....	42
ตอนที่ 7 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	43
ตอนที่ 8 แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด.....	46
แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด (กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง).....	47
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	53
สรุปผลการวิจัย.....	53
อภิปรายผลการวิจัย.....	58
ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....	62

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
2 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรที่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	28
3 แสดงความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์.....	29
4 แสดงความรู้ที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	30
5 แสดงพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์.....	32
6 แสดงปริมาณชั่วโมงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ยต่อวัน.....	33
7 แสดงจำนวนครั้งที่ท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ยต่อวัน.....	34
8 แสดงเวลาโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ต่อการเปิดเข้าใช้งานแต่ละครั้ง.....	35
9 แสดงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) นอกเวลาราชการ(08.30-16.30 น.).....	36
10 แสดงช่องทางการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยใช้งานภายนอกองค์กรบนเครือข่าย Internet ซึ่งใช้งานโปรแกรมโดยเลือก <u>Open web application</u>	36
11 แสดงการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แต่ละครึ่ง ก็มี "Icon  " แสดงเอกสารเข้ารอท่านเปิดอ่าน โดยเฉลี่ยประมาณกี่เรื่อง ต่อ 1 สัปดาห์	37
12 แสดงเปอร์เซ็นต์การเปิดอ่านเอกสารเข้า ("Icon  ") เมื่อเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	37
13 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	38
14 แสดงทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	39
15 แสดงลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ.....	42
16 แสดงปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document).....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด.....	46
18	แสดงแนวทางแก้ไข(กรณีข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล แจ้งตรงถึงเจ้าตัว).....	47
19	แสดงแนวทางแก้ไข (กรณีข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วยสารบรรณ ส่งผ่านทางผู้ประสานงานภาควิชา(ในส่วนของอาจารย์) และให้ตั้งชื่อแต่ละ folder ตามองค์ประกอบของ QA เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ.....	48
20	แสดงแนวทางแก้ไข (กรณีตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ต่างๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร, แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ.....	49
21	แสดงเปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไขทั้ง 3 ประเด็น.....	51



สารบัญรูปรภาพ

รูปที่		หน้า
1	แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณ.....	5
2	แสดงแผนผังขั้นตอน/ทางเดินเอกสาร.....	6
3	แสดงส่วนที่จะเลือกเมื่อต้องการเข้าสู่ระบบ.....	7
4	แสดงการกรอกข้อมูล User และ password	7
5	แสดงหน้าแรกเมื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ.....	8
6	แสดงส่วนประกอบที่มีอยู่ในหน้า เมนูไฟล์	8
7	แสดงส่วนประกอบที่มีอยู่ในหน้า มุมมอง.....	9
8	แสดงส่วนประกอบที่มีอยู่ในหน้า รายงาน.....	9
9	แสดงส่วนประกอบที่มีอยู่ในหน้า เครื่องมือ.....	10
10	แสดงส่วนประกอบที่มีอยู่ในหน้า ช่วยเหลือ.....	10
11	แสดงปุ่มคำสั่งในการสั่งงานต่างๆ.....	11
12	แสดงรายการกล่องเอกสารของผู้ใช้และของหน่วย.....	12
13	แสดงการรับเอกสารที่ได้ทำการเปิดอ่าน.....	12
14	แสดงการรับเอกสาร.....	13
15	แสดงการรับเอกสารและส่งต่อ.....	13
16	แสดงช่องค้นหารายชื่อผู้ที่ต้องการส่งเอกสารถึง.....	14
17	แสดงการบันทึกแล้วส่งเอกสารออกถึงผู้รับที่ถูกเลือกชื่อเสร็จแล้ว.....	14
18	แสดงการส่งเอกสารออกถึงผู้รับที่สมบูรณ์แล้วเมื่อกดเลือก OK.....	15
19	แสดงการสร้างเอกสารเพื่อส่งออก.....	15
20	แสดงการสร้างแล้วส่งเอกสารออก.....	16
21	แสดงการเปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไขฯ ทั้ง 3 ประเด็น.....	52
22	แสดงการเปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไขฯ ทั้ง 3 ประเด็น.....	57

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทอย่างกว้างขวาง และนับได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญ ของการทำงานในทุกๆ ด้าน รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเอกสารทางราชการ เทคโนโลยีถูกนำมาใช้ ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วในการทำงาน และเกิดความ สะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และการข้อมูลต่างๆ ไปใช้ประโยชน์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document : Electronic Document) เป็นระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานเอกสาร ซึ่งคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ได้ นำมาใช้ในการบริหารจัดการงานเอกสารภายในคณะฯ โดยได้ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานเอกสาร ของคณะฯ จากระบบสารบรรณเดิม มาเป็นระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2550 เป็นต้นมา ซึ่งการนำระบบดังกล่าวมาใช้นั้น เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการ ปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการ แนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงาน สารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการ ปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังมีศักยภาพในการสืบค้นหาเอกสารทางราชการทุกเรื่องที่ทำเนียบการรับเข้า และส่งออกผ่านระบบดังกล่าว ยิ่งไปกว่านั้นยังสามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารถูกส่งถึงบุคลากรท่าน ใดบ้าง และผู้รับมีการเปิดอ่านแล้วหรือยัง เปิดวันไหน เวลาใด สิ่งสำคัญอีกประการบุคลากรทุกคน สามารถปฏิบัติงานได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ที่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งเป็นการเพิ่มขีด ความสามารถของบุคลากร และเพิ่มมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการ บริหารจัดการงานเอกสารก็ยังพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคบางประการที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร ทำให้การใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เกิดประสิทธิภาพ เท่าที่ควร

จากแนวคิด เหตุผล ดังที่กล่าวมาข้างต้น และความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงประโยชน์ที่คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์จะได้รับจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ ถูกต้อง เป็นระบบ และเต็มประสิทธิภาพ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรภายในคณะฯ เพื่อจักได้นำประเด็น ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการสนับสนุนให้บุคลากรใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อ การดำเนินงานของคณะฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปริมาณความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. ได้ทราบความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. ได้ทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางสนับสนุนให้บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ได้อย่างถูกต้อง เป็นขั้นตอน และใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
4. มีสถิติการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เพิ่มมากขึ้น
5. เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) สำหรับผู้บริหารคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร” ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ความเป็นมาของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้ในการบริหารจัดการด้านงานสารบรรณ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยสารบรรณ งานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
5. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดของการวิจัย

1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ความเป็นมาของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้ในการบริหารจัดการด้านงานสารบรรณ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ใช้ในการบริหารจัดการงานเอกสารมาใช้ในการบริหารจัดการด้านเอกสารภายในคณะฯ โดยได้ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานเอกสาร จากระบบ สารบรรณเดิม มาเป็นระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2550 เป็นต้นมา ซึ่งการนำระบบดังกล่าวมาใช้ขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ(ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2548),(http://www.sobkroo.com/img_news/file/A8108651.pdf)

2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ภูมิหลังและความเป็นมา

ในปัจจุบันรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลหนังสือราชการส่วนใหญ่ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชอยู่ในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร ซึ่งมีเป็นจำนวนมากทำให้ยากต่อการจัดการ และต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บ นอกจากนี้เมื่อมีความต้องการใช้งานหนังสือราชการก็ยากต่อการค้นหา

ด้วยเหตุนี้ทางฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศจึงได้จัดทำระบบงานหนังสือราชการ e-Document ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับหนังสือราชการ โดยจัดทำระบบในรูปแบบของระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลหนังสือราชการได้โดยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และง่ายต่อการค้นหาเมื่อต้องการเรียกใช้ข้อมูล

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ในการจัดการหนังสือราชการ
2. เพื่อใช้ระบบในการจัดเก็บหนังสือราชการ ไว้เป็นหมวดหมู่ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อความสะดวกในการค้นหา และเรียกใช้หนังสือราชการ
4. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการหนังสือราชการได้ในทุกสถานที่โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. เพื่อให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดเอกสารที่ต้องการได้ผ่านทางระบบ

ขอบเขต

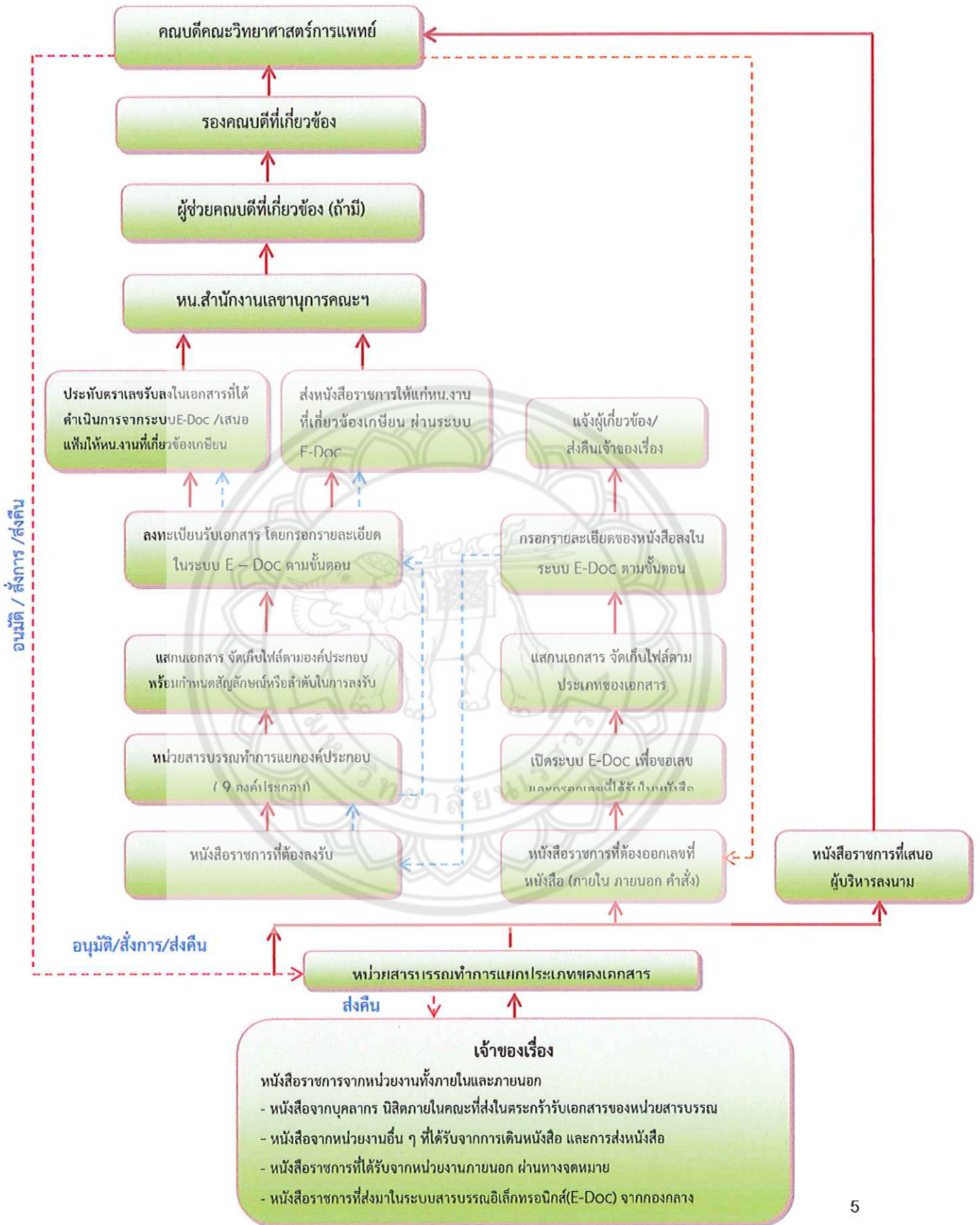
1. สามารถจัดเก็บเอกสารทางราชการต่างๆ ไว้เป็นหมวดหมู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
2. สามารถจัดเก็บเอกสารทางราชการต่างๆ โดยแยกออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้
3. สามารถค้นหาเอกสารทางราชการต่างๆ ในแต่ละประเภทของเอกสารได้
4. สามารถแนบไฟล์เอกสาร รูปภาพที่เกี่ยวข้อง ไว้ร่วมกับเอกสารทางราชการในแต่ละรายการได้
5. สามารถจัดเรียงเอกสารตามหัวข้อต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ได้
6. สามารถออกรายงานตามประเภทของหนังสือราชการตามวันที่ระบุได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. อำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับหนังสือราชการ
2. ทำให้การจัดเก็บหนังสือราชการของแต่ละหน่วยงานเป็นระบบ และหมวดหมู่มากยิ่งขึ้น
3. ทำให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลเมื่อมีความต้องการใช้งานหนังสือราชการ
4. ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลหนังสือราชการได้ในทุกที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. บุคลากรที่ต้องการใช้งานหนังสือราชการแต่ละประเภท สามารถดาวน์โหลดผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

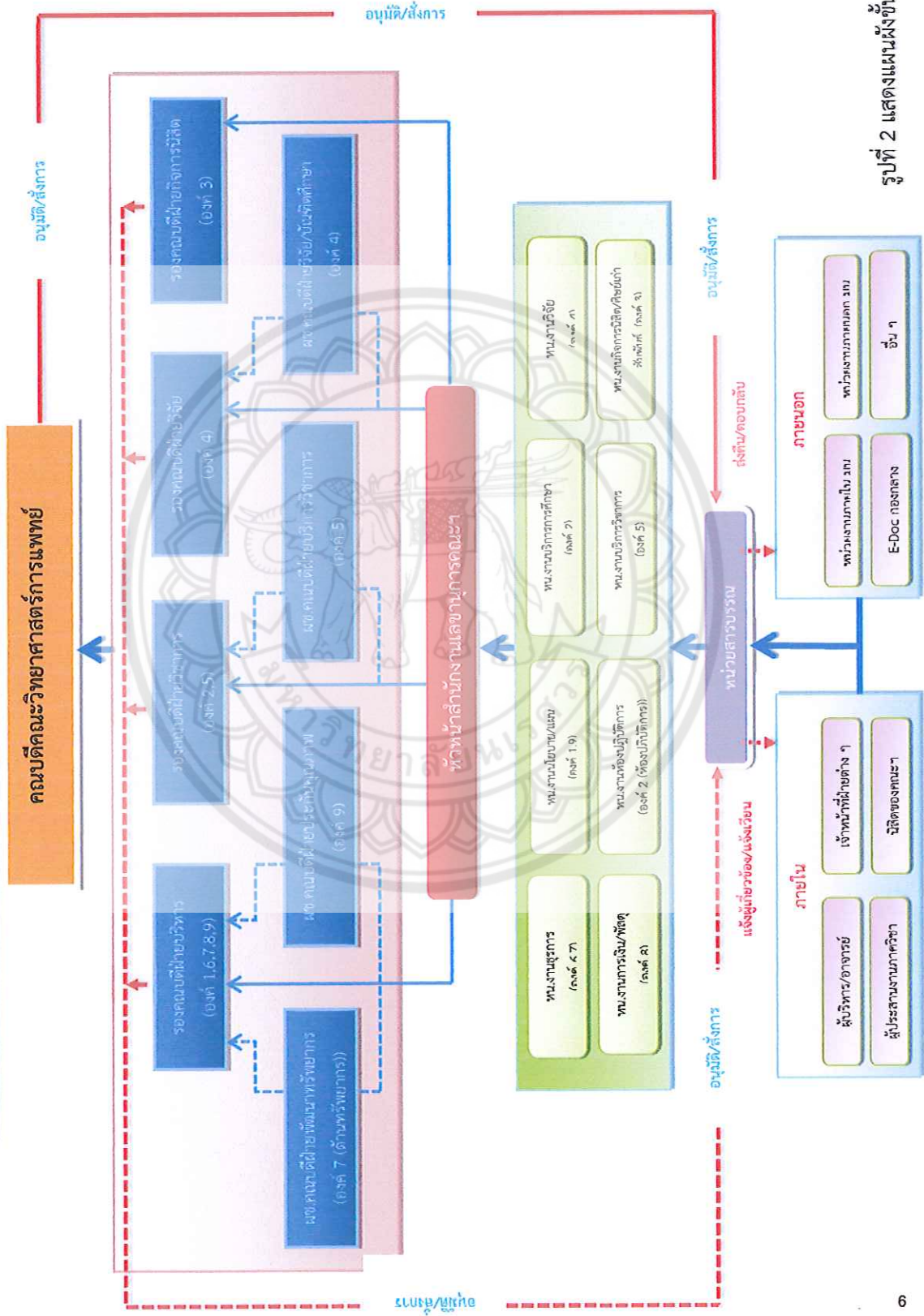
3) ขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยสารบรรณ งานธุรการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์



รูปที่ 1 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณ

แผนผังขั้นตอน/ทางเดินเอกสารระบบ E-Document คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์



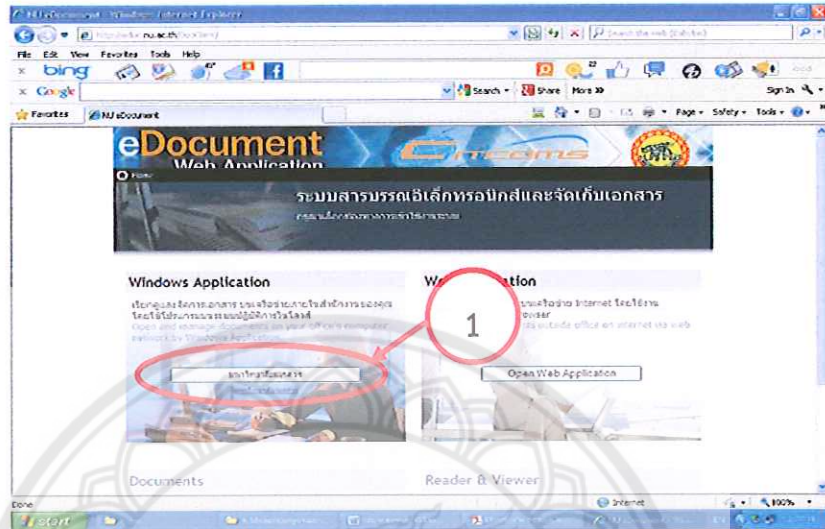
รูปที่ 2 แสดงแผนผังขั้นตอน/ทางเดินเอกสาร

การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-Document

เมื่อผู้ใช้เข้าสู่ระบบ e-Document ระบบจะแสดงหน่วยงานที่ผู้ใช้สังกัด ซึ่งหากหน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่มีหน่วยงานย่อยอีกก็สามารถคลิกเลือกหน่วยงานย่อยได้ เมื่อพบหน่วยงานที่สังกัดแล้วก็คลิกเลือกรายการเพื่อเข้าสู่หน้าของการจัดการหนังสือราชการประเภทต่างๆ

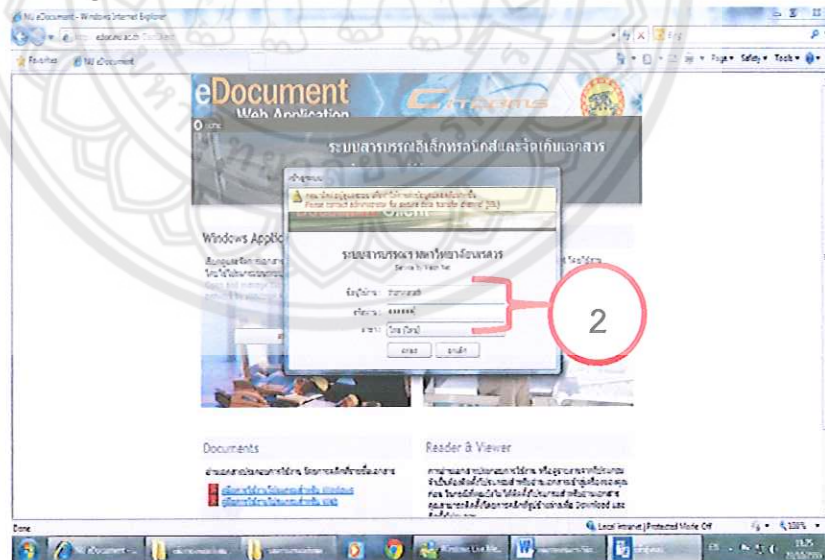
เข้า <http://edoc.nu.ac.th/DocClient/> แล้วทำตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. คลิกที่ มหาวิทยาลัยนเรศวร



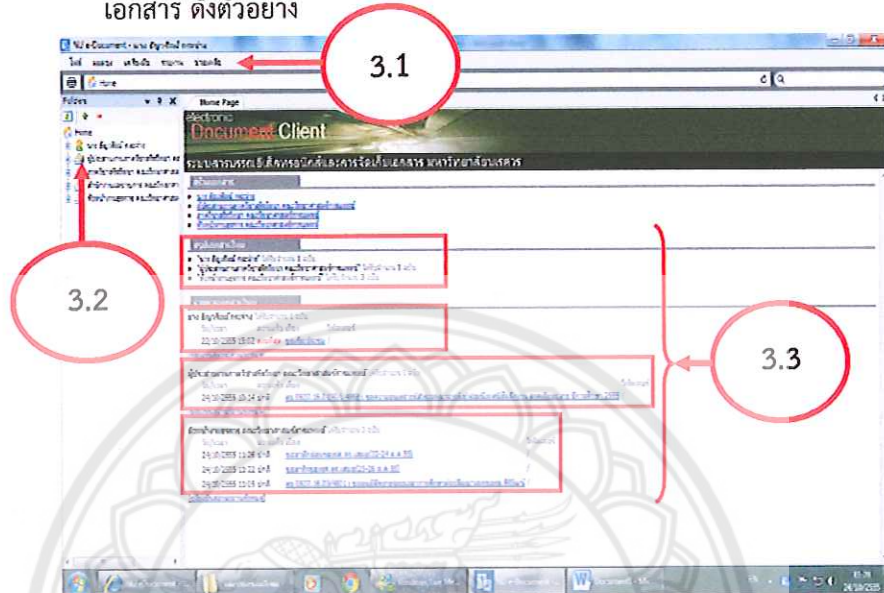
รูปที่ 3 แสดงส่วนที่จะเลือกเมื่อต้องการเข้าสู่ระบบ

2. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วนในหน้า Login โดยการกรอก User และ password แล้วกด OK



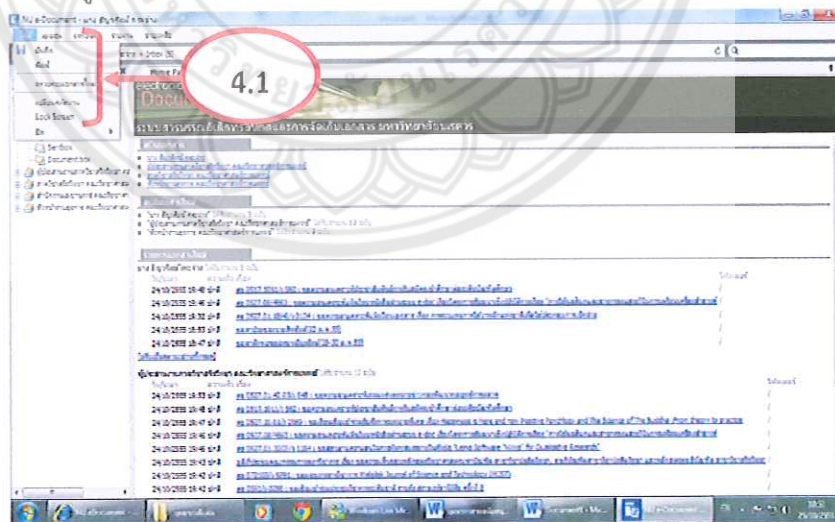
รูปที่ 4 แสดงการกรอกข้อมูล User และ password

3. หน้าแรกเมื่อเข้าสู่การใช้งานระบบแบ่งส่วนการใช้งานออกเป็น 3 ส่วน คือ
 - 3.1 ส่วนเมนูการใช้งานซึ่งประกอบไปด้วยเมนู ไฟล์ มุมมอง เครื่องมือ รายงาน ช่วยเหลือ
 - 3.2 ส่วนแสดงกล่องเอกสาร ซึ่งจะแสดงรายชื่อกล่องเอกสาร ที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน หรือได้รับสิทธิต่างๆ ในการดำเนินงานในกล่องๆ นั้นได้
 - 3.3 ส่วนแสดงผล จะเปลี่ยนแปลงแสดงผลไปตามการทำงานในแต่ละส่วน ในหน้าแรกนี้ จะแสดงเอกสารที่ยังไม่ได้เปิดอ่านในกล่อง Inbox โดยแบ่งตามสิทธิในการเข้าดูเอกสาร ดังตัวอย่าง



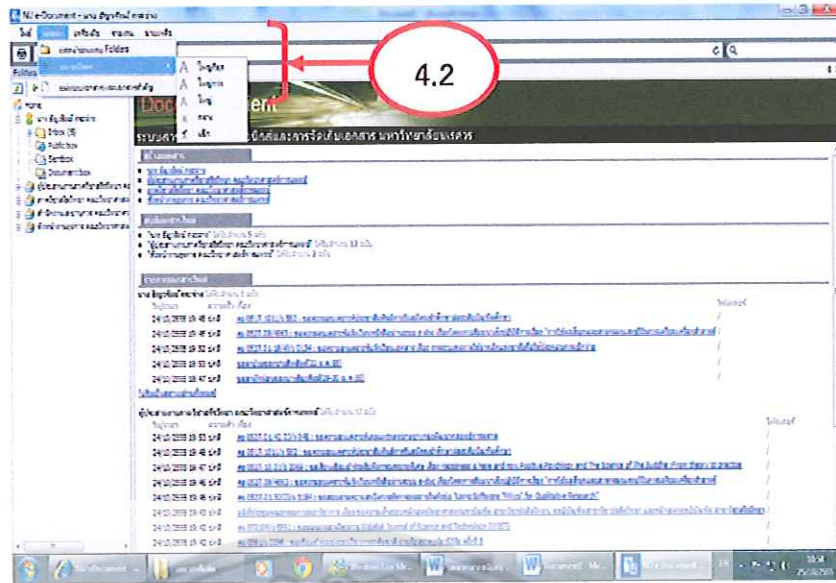
รูปที่ 5 แสดงหน้าแรกเมื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ

4. เมนูการใช้งาน แบ่งเป็น 4 ส่วนหลัก ๆ ดังนี้
 - 4.1 เมนูไฟล์ ประกอบด้วยรายการ ดังนี้



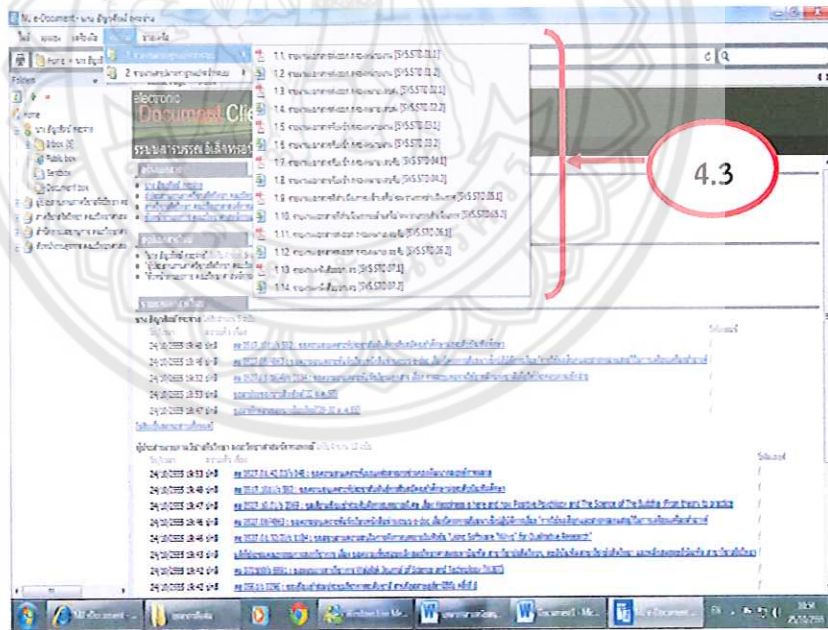
รูปที่ 6 แสดงส่วนประกอบที่มีอยู่ในหน้าเมนูไฟล์

4.2 เมนูมุมมอง ประกอบไปด้วยฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ดังนี้



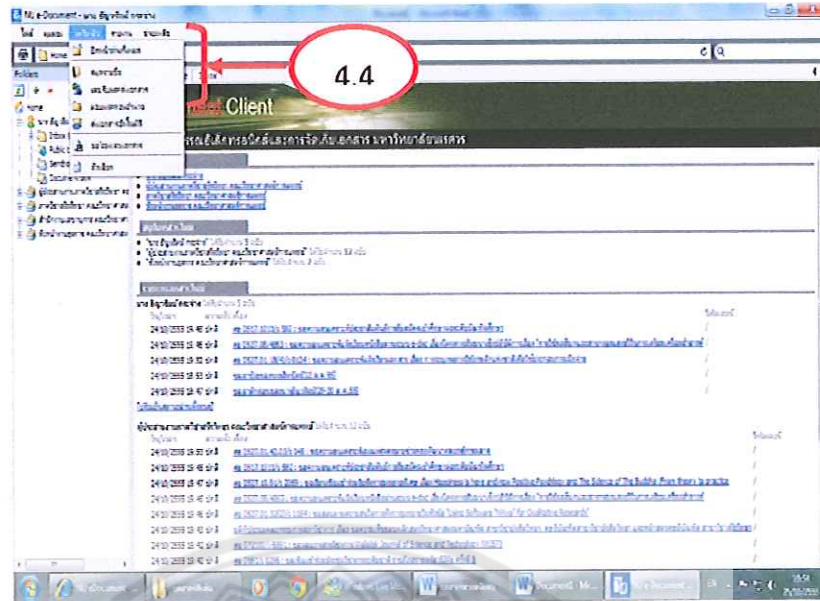
รูปที่ 7 แสดงส่วนประกอบที่มีอยู่ในหน้ามุมมอง

4.3 เมนูรายงาน ใช้สำหรับการพิมพ์เอกสารให้ออกมาเป็นรูปแบบรายงาน เมื่อกดเลือกจะปรากฏหัวข้อ



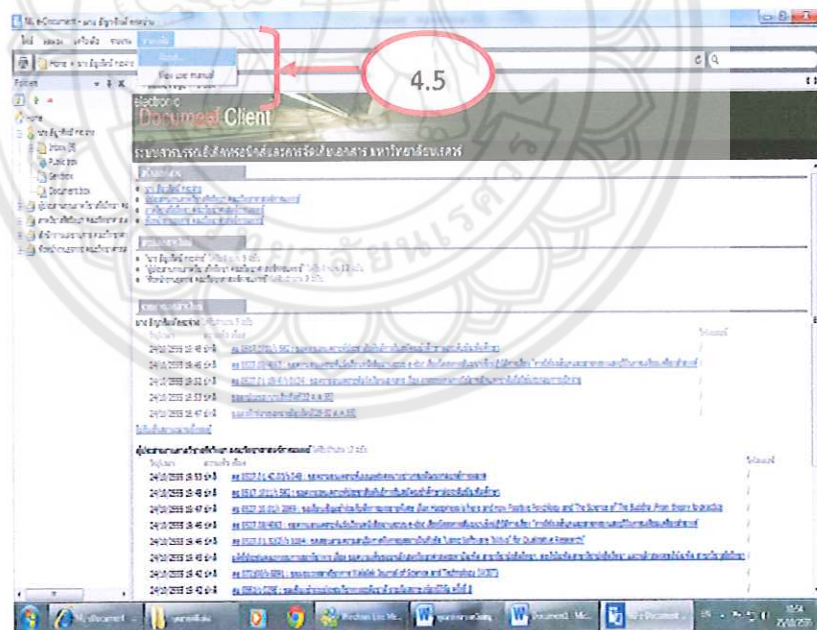
รูปที่ 8 แสดงส่วนประกอบที่มีอยู่ในหน้ารายงาน

4.4 เมนูเครื่องมือ ประกอบไปด้วยฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ดังนี้



รูปที่ 9 แสดงส่วนประกอบที่มีอยู่ในหน้าเครื่องมือ

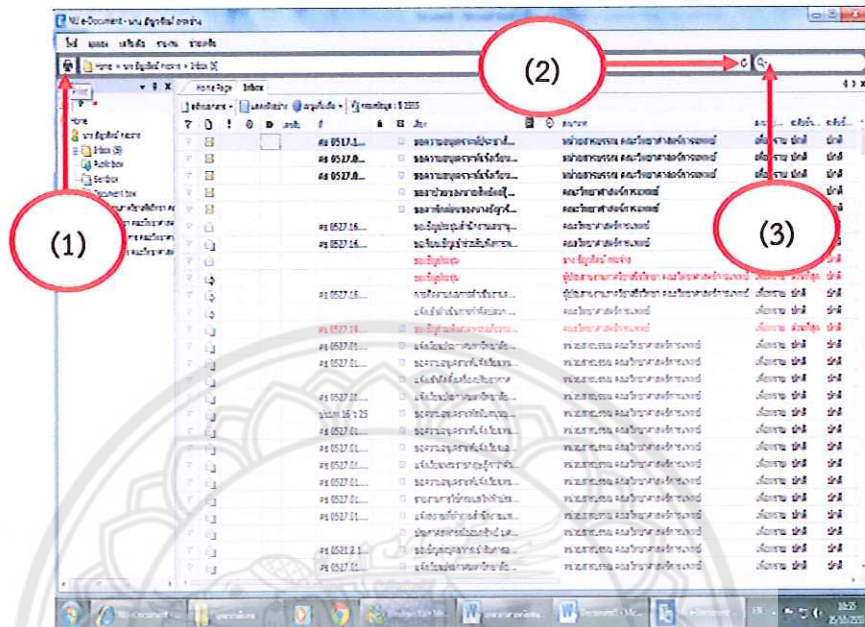
4.5 เมนูช่วยเหลือ แสดงคู่มือการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่ผู้ใช้หรือหน่วยงานที่ใช้ในการศึกษาขั้นตอนหรือวิธีการใช้งานระบบ



รูปที่ 10 แสดงส่วนประกอบที่มีอยู่ในหน้าช่วยเหลือ

4.6 ปุ่มคำสั่งในการใช้งานต่างๆ





- (1) ปุ่มดูภาพก่อนพิมพ์
- (2) ปุ่ม refresh
- (3) ปุ่มค้นหา ใช้เพื่อการค้นหาเอกสารหรือรายการต่างๆ

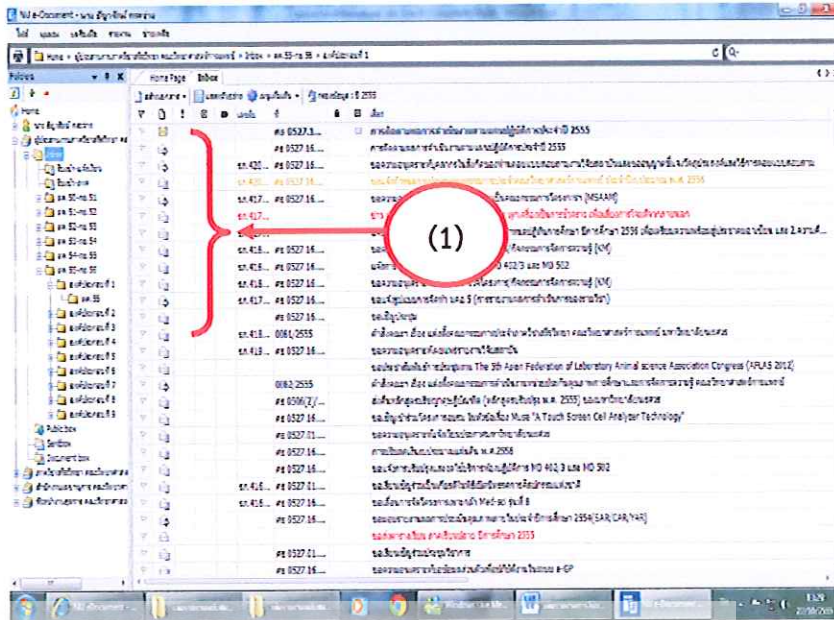


รูปที่ 11 แสดงปุ่มคำสั่งในการใช้งานต่างๆ

4.7 รายการกล่องเอกสารของผู้ใช้และของหน่วยงาน

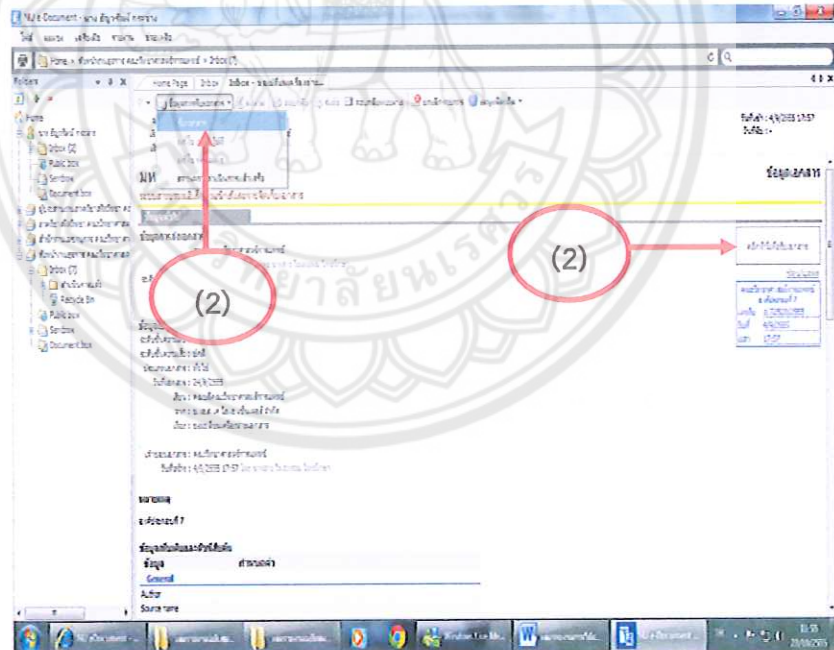
(1) ในกล่องเอกสารเข้าโดยการนำเมาส์คลิกที่ Inbox (วงกลมที่ 1) ของบุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องการดู รายการจะปรากฏในส่วนแสดงรายการ โดยจะปรากฏเฉพาะเอกสารที่ตรงกับเงื่อนไขที่ระบุในช่องรายการจะแสดงรายการของเอกสารที่เข้ามายังคุณหรือหน่วยงานของคุณ ข้างหน้ารายการจะมี Icon แสดงสถานะต่างๆของเอกสาร โดยมีสัญลักษณ์ดังนี้

-  แสดงเอกสารที่ยังไม่ได้เปิดอ่าน
-  แสดงเอกสารที่ได้เปิดอ่านแล้ว
-  แสดงเอกสารที่ได้ทำการรับแล้ว
-  แสดงเอกสารที่ได้ตอบกลับหรือส่งบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆแล้ว



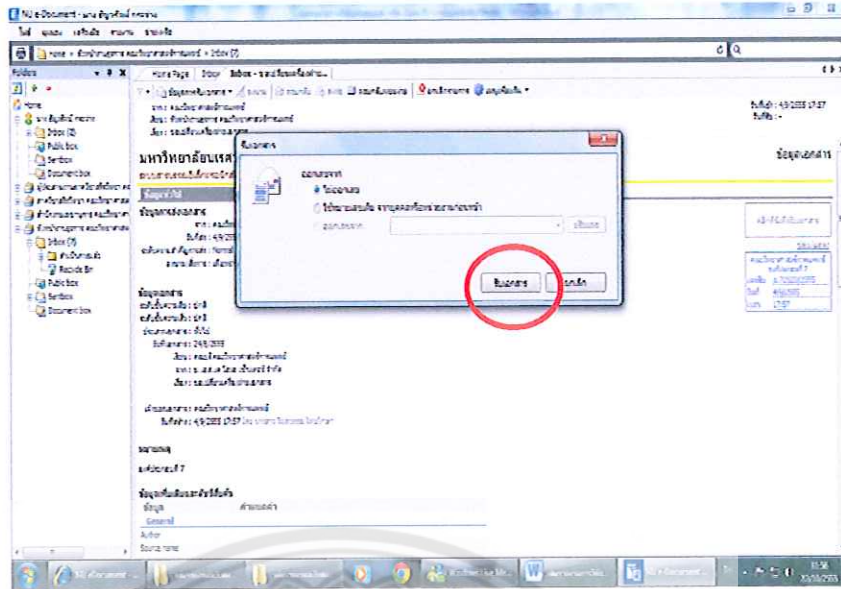
รูปที่ 12 แสดงรายการกล่องเอกสารของผู้ใช้และของหน่วยงาน

(2) เมื่อต้องการเปิดอ่านเอกสารเข้าที่ยังไม่ได้เปิดอ่าน ให้ดับเบิลคลิกไปที่เอกสาร
 เข้า ✉ เรื่องนั้นๆ คลิกที่ ข้อมูลการรับเอกสาร หรือเลือกคลิกที่ คลิกที่นี่เพื่อรับเอกสาร



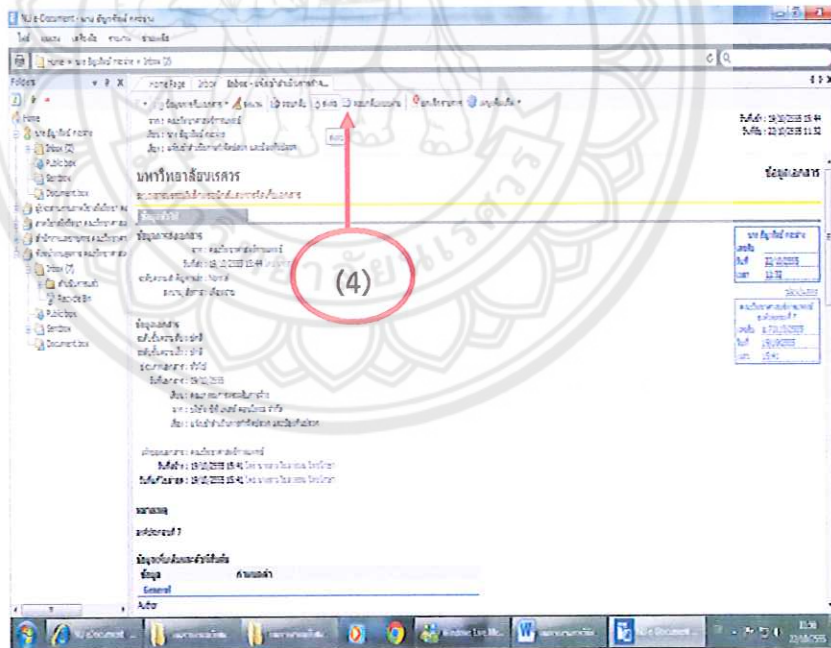
รูปที่ 13 แสดงการรับเอกสารที่ได้ทำการเปิดอ่าน

(3) การรับเอกสารที่เปิดอ่าน



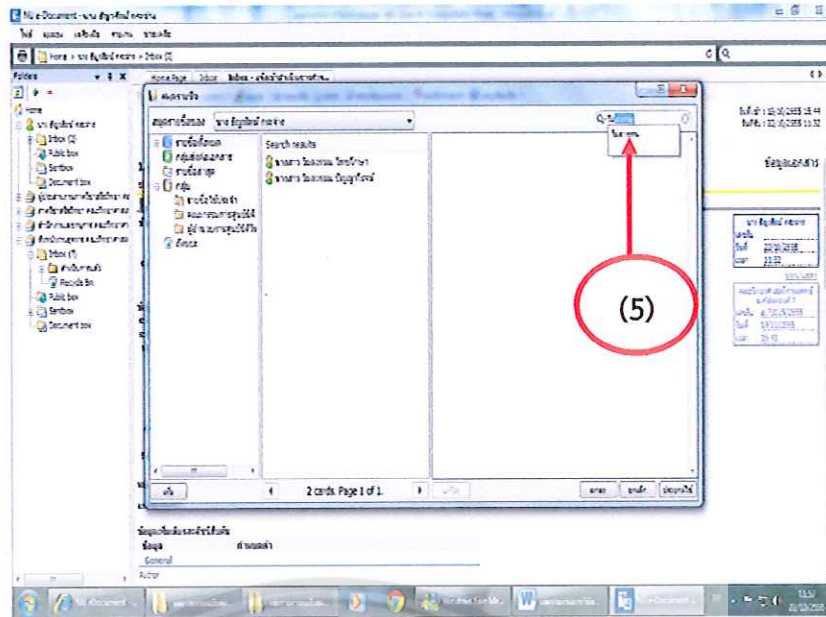
รูปที่ 14 แสดงการรับเอกสาร

(4) การรับเอกสารที่เปิดอ่านและส่งต่อ



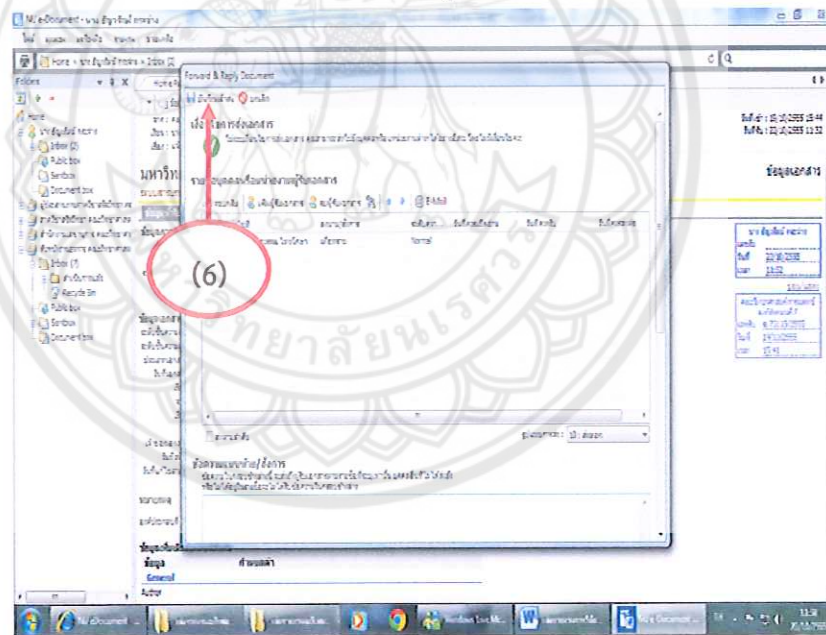
รูปที่ 15 แสดงการรับเอกสารและส่งต่อ

(5) การค้นหาชื่อผู้ที่ต้องการส่งเอกสารถึง



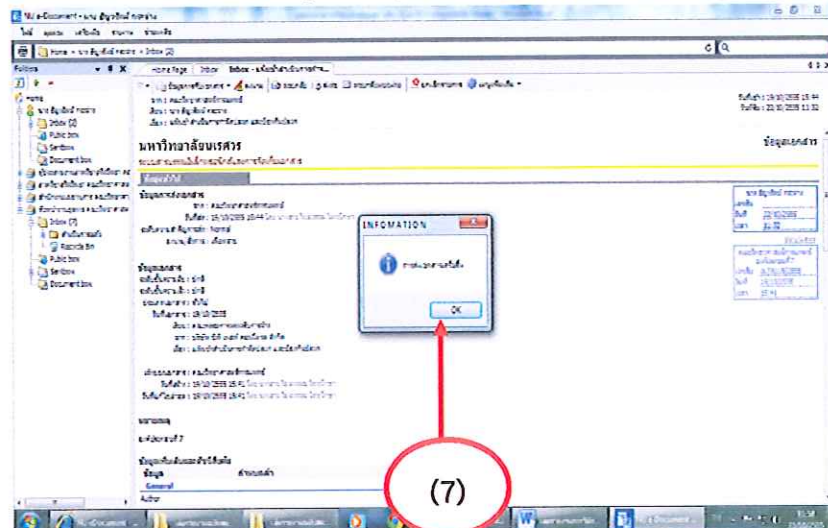
รูปที่ 16 แสดงช่องค้นหารายชื่อผู้ที่ต้องการส่งเอกสารถึง

(6) ทำการบันทึกแล้วส่งเอกสารออกถึงผู้รับที่ต้องการส่งเอกสารถึง



รูปที่ 17 แสดงการบันทึกแล้วส่งเอกสารออกถึงผู้รับที่ถูกเลือกชื่อเสร็จแล้ว

(7) การส่งเอกสารออกถึงผู้รับที่สมบูรณ์

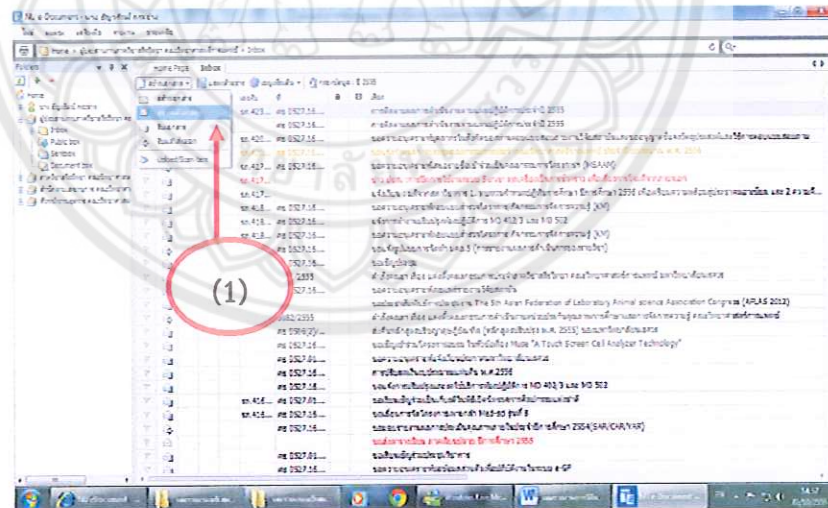


รูปที่ 18 แสดงการส่งเอกสารออกถึงผู้รับที่สมบูรณ์แล้วเมื่อกดเลือก OK

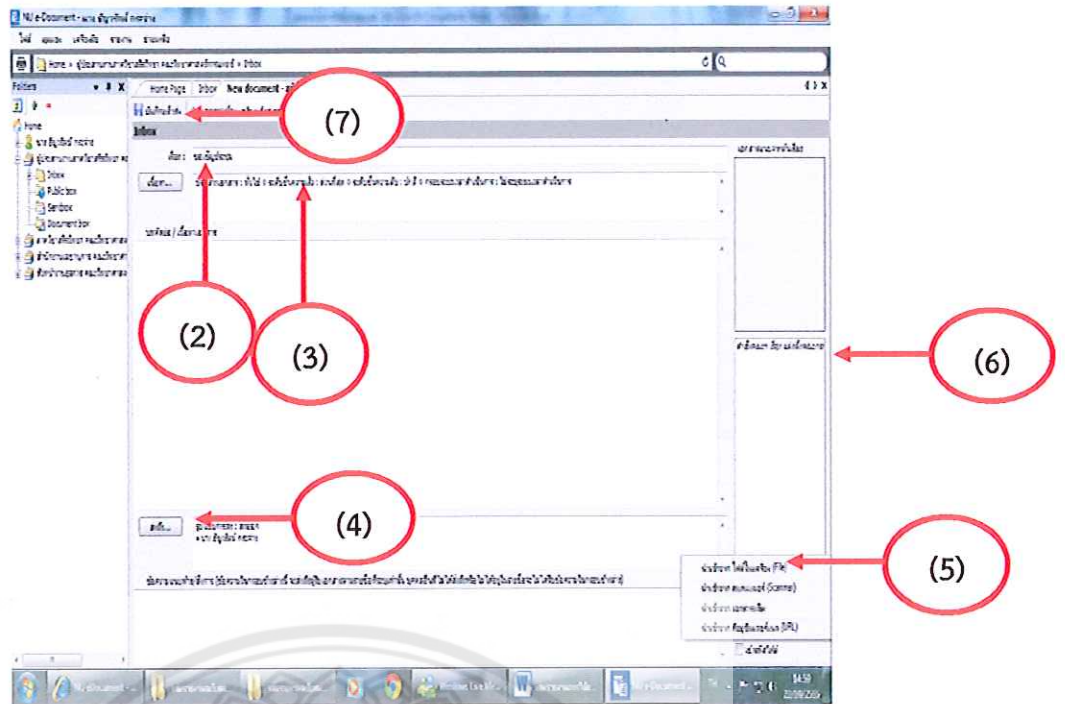
4.8 การสร้างเอกสาร

ประเภทการสร้างเอกสาร

1. สร้างเอกสาร : นำเอกสารในรูปแบบกระดาษจัดเก็บเป็นดิจิทัล โดยสามารถส่งออกในภายหลังได้
2. สร้างเอกสารแล้วส่งออก : เพื่อสร้างและส่งออกโดยทันที
3. รับเอกสาร : รับเอกสารจากหน่วยงานภายนอก หรือเปลี่ยนจากเอกสารที่เป็นกระดาษสู่รูปแบบดิจิทัล
4. รับเอกสารแล้วส่งออก : รับเอกสารและส่งออกโดยทันที



รูปที่ 19 แสดงการสร้างเอกสารเพื่อส่งออก



รูปที่ 20 แสดงการสร้างแล้วส่งเอกสารออก

ขั้นตอนการสร้างเอกสารแล้วส่งออก

1. เลือกสร้างแล้วส่งออก(ตามรูปที่ 10)
2. ระบุชื่อเรื่อง
3. ระบุข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารที่ต้องการส่ง (ประเภท ระดับความเร็ว ระดับความลับ)
4. ระบุชื่อผู้รับเอกสาร(ส่งถึง)
5. เพิ่มเอกสารแนบ
6. เอกสารแนบที่ถูกเพิ่มเรียบร้อยแล้ว
7. บันทึกแล้วส่ง

4) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 เสียใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526”

ข้อ 6 ในระเบียบนี้

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมจนถึงการทำลาย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรมสำนักงานหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือใน ต่างประเทศ และให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ ปฏิบัติงานในเรื่องใด ๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการคณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

หมวด 1 ชนิดของหนังสือ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึง บุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

หนังสือ มี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก

หนังสือภายนอก คือหนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้ตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อ ระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็น หนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวงกรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3. หนังสือประทับตรา

หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตราหนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับ ส่วนราชการและ ระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่ระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

4. หนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้ โดยเฉพาะหนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้
กระดาศตราครุฑ

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมาย
หรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาศตราครุฑ

ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมาย
ที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาศตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนด
แบบไว้โดยเฉพาะ หนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แดงการณ และข่าว

ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทาง
ปฏิบัติ ใช้กระดาศตราครุฑ

แดงการณ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแดงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทาง
ราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศตราครุฑ

ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้น
นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมี
มาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง
รายงาน การประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

7. บทเบ็ดเตล็ด

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติเป็นหนังสือที่ต้องจัดส่ง และดำเนินการทางสารบรรณ
ด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

หมวด 2 การรับและส่งหนังสือ

1. การรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณ
กลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิด
ซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อ
ดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐานแล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวา ของหนังสือ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

วันที่ให้ลงวันเดือนปีที่รับหนังสือ

เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการโดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือนั้นในช่อง การปฏิบัติถ้ามีชื่อบุคคลหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือ ให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามวรรคหนึ่ง จะส่งโดยใช้สมุดส่งหนังสือหรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อ และวันเดือนปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือก็ได้

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

ถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินเรื่องในหน่วยงานนั้นเองจนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไป แล้วให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งออกไปโดยหนังสือที่เท่าใด วันเดือนปีใด

2. การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตาม ที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้วให้ปฏิบัติดังนี้

1. ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่ง โดยกรอรายละเอียดดังนี้

1.1 ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันเดือนปีที่ลงทะเบียน

1.2 เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับ ติดต่อกันไป

ตลอดปีปฏิทิน

1.3 ที่ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของ เรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าวช่องนี้จะว่าง

1.4 ลงวันที่ให้ลงวันเดือนปีที่ส่งหนังสือนั้นออก

1.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่ได้ตำแหน่ง

1.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่ได้ตำแหน่ง

1.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

1.8 การปฏิบัติให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

1.9 หมายเหตุให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

2. เลขที่และวันเดือนปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับ ให้ตรงกับเลขทะเบียนส่งและวันเดือนปีในทะเบียนหนังสือส่งตามข้อ 43.1.2 และข้อ 43.1.4

3. บทเบ็ดเตล็ด

ข้อ 50 เพื่อให้การรับและส่งหนังสือดำเนินไปโดยสะดวกเรียบร้อย และรวดเร็วส่วนราชการจะกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติตลอดจนแนวทางปฏิบัติไว้ด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ให้มีการสำรวจทะเบียนหนังสือรับเป็นประจำว่าหนังสือตามทะเบียนรับนั้น ได้มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงใดและให้มีการติดตามเรื่องด้วย ในการนี้ส่วนราชการใดเห็นสมควรจะจัดให้มีบัตรตรวจค้นสำหรับหนังสือรับและหนังสือส่งเพื่อความสะดวกในการค้นหาก็ได้ ตามความเหมาะสม

5) เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงลักษณ์ (2549) ทำการพัฒนาระบบงานสารบรรณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นสำหรับบริหารจัดการ การรับ-ส่ง การจัดเก็บและการค้นหาเอกสารทำงานในลักษณะ Web Application บนระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL พัฒนาด้วยภาษา PHP โดยความสามารถของโปรแกรมประกอบด้วย การส่งเอกสารซึ่งเป็นการส่งเรื่องต่าง ๆ ที่หน่วยงานต้องการแจ้งให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ การรับเอกสารเป็นการลงรับเพื่อยืนยันการรับเอกสารให้แก่ผู้ส่งเอกสารทราบว่าผู้รับได้รับเอกสารแล้ว การจัดเก็บเอกสารเป็นการเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่ส่งถึงผู้รับเพื่อเป็นหลักฐานทางราชการเพื่อตรวจสอบและติดตามได้ และการค้นหาเอกสาร โดยผู้ใช้งานสามารถค้นหาเอกสารที่ส่งถึงตัวเองได้และการกำหนดข้อมูลพื้นฐานของระบบ เช่น ข้อมูลผู้ใช้งาน ข้อมูลประเภทเอกสาร เป็นต้น แนวทางในการพัฒนา ควรเพิ่มระบบการติดตามเอกสาร เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดตามสถานะของเอกสารได้

นุชรรัตน์ (2545) ทำการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับองค์กรรัฐกรณีสึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อดำเนินการรับ-ส่ง ค้นหา และจัดเก็บเอกสารในองค์กร พัฒนาด้วยโปรแกรม Visual Basic 6 ส่วนของการเก็บข้อมูลใช้ SQL Server 7 และทำการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลผ่าน ODBC โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นทำงานในลักษณะ Client / Server ใช้คอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งสำหรับเก็บข้อมูล มีระบบการล็อกอินเพื่อเข้าใช้ระบบโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นสามารถรับ - ส่งเอกสารระหว่างผู้ใช้งานในระบบ ติดตามได้ว่าเอกสารมีการเปิดอ่านและตอบกลับหรือยัง สามารถจัดเก็บเอกสารที่ผ่านการอนุมัติและรับทราบแล้วลงแฟ้มต่าง ๆ ได้ แนวทางในการพัฒนาควรที่จะพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารที่สามารถทำงานบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบของ Web Application เพื่อพัฒนาความสามารถในการเข้าใช้งานระบบ

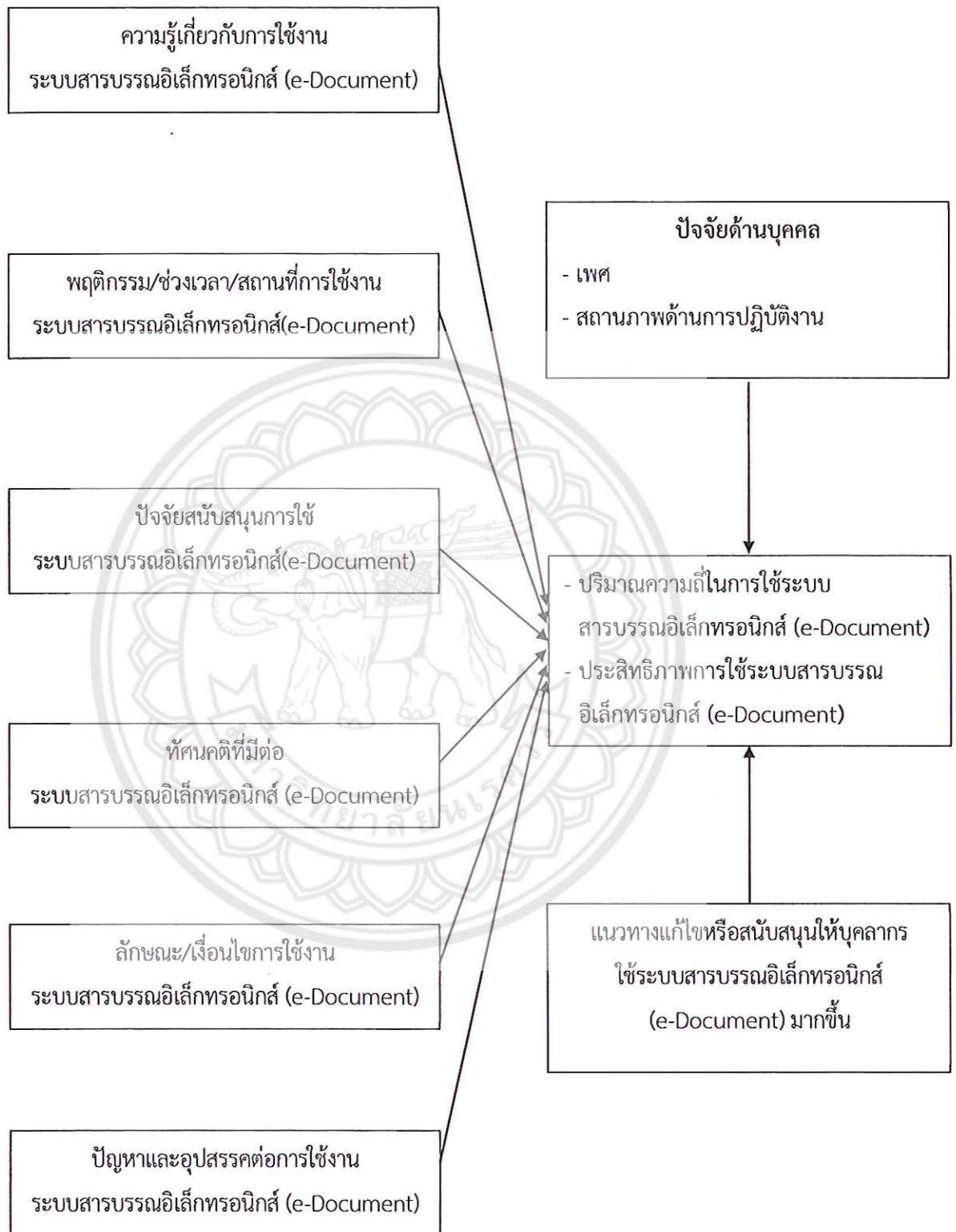
อังษณา (2542) ทำการพัฒนาระบบคลังเอกสารบนเครือข่ายภายในองค์กร เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ในการควบคุม ดูแล และจัดการเอกสารต่าง ๆ โดยทำการพัฒนาบนเครือข่ายภายใน

องค์การ ใช้ระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL และใช้โปรแกรมภาษา ASP เป็นเครื่องมือทางด้านซอฟต์แวร์ การทำงานของระบบแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการนำเอกสารเข้ามาเก็บในระบบเอกสารที่จัดเก็บมี 2 แบบ คือเอกสารที่เป็นข้อความและเอกสารที่เกิดจากการสแกน โดยมีการเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารไว้ในฐานข้อมูล ส่วนเพิ่มเอกสารจะจัดเก็บไว้ในสารบบของระบบเพิ่มข้อมูล มีการกำหนดความสัมพันธ์ของเอกสาร การกำหนดคำค้นประจำเอกสาร และการกำหนดสิทธิ์การใช้งานเอกสาร ส่วนที่สองเป็นการนำเอกสารออกไปทำการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ส่วนที่สามเป็นการนำเอกสารที่แก้ไขแล้วกลับเข้ามาจัดเก็บในระบบโดยอาจจะเป็นชุดเดิมหรือจัดเก็บเป็นชุดใหม่ ส่วนที่สี่เป็นการลบเอกสารออกจากระบบ ส่วนสุดท้ายเป็นการสืบค้นเอกสาร ปัญหาที่พบในการพัฒนาคือ การอัปโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ทำให้ระบบทำงานช้าดังนั้นควรจะเปลี่ยนรูปแบบของไฟล์ให้เป็นประเภทที่กินเนื้อที่หน่วยความจำน้อยก่อนการอัปโหลดไฟล์ แนวทางในการพัฒนานั้น ควรพัฒนาระบบการรับ-ส่งเอกสาร เพื่อให้เป็นระบบงานเอกสารที่สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

เพียรทิพย์ ศึกษาการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่พบในการออกแบบและพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคามหลังจากที่ได้ดำเนินการเสร็จแล้วและได้มีการทดลองใช้งาน พบปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ในการเพิ่มไฟล์เอกสารแนบพร้อมกันหลาย ๆ ไฟล์ ซึ่งในขั้นตอนนี้ จะต้องมีการนำไฟล์เอกสารจากเครื่องรับบริการไปเก็บไว้ที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งการทำงานดังกล่าวเป็นการประมวลผลแบบโต้ตอบทันที ทำให้เวลาในการทำงานเกิดความล่าช้าโดยเฉพาะไฟล์รูปภาพที่มีขนาดใหญ่ ควรแปลงไฟล์เอกสารที่ต้องการส่งให้เป็นไฟล์ประเภทที่ใช้เนื้อที่หน่วยความจำน้อย เช่น pdf เป็นต้น
2. การทดสอบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้ใช้โปรแกรม Internet Explorer เป็นโปรแกรมแสดงผล ทำให้เมื่อแสดงผลกับโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ตัวอื่น ๆ อาจทำหน้าหน้าจอมืดเพี้ยนไปบ้าง
3. เนื่องจากการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะมีการจัดเก็บไฟล์เอกสารไว้บนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งบางกรณีเป็นไฟล์ที่มีขนาดใหญ่ทำให้ต้องใช้พื้นที่ในการเก็บข้อมูลส่วนนี้ปริมาณมาก ดังนั้นขนาดของฮาร์ดดิสก์ควรจะต้องมีปริมาณมากพอสมควรเพื่อเตรียมการรองรับในส่วนนี้

6) กรอบแนวคิดของการวิจัย



บทที่ 3

เครื่องมือและวิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1) ด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งสิ้น 118 คน

2) ด้านแหล่งข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน

ระเบียบวิธีวิจัย

1) ประชากร ได้แก่

ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งสิ้น 118 คน (โดยไม่นับรวมบุคลากรในตำแหน่งคนสวน, พนักงานบริการเอกสารทั่วไป, ช่างเทคนิค และพนักงานห้องปฏิบัติการ) ซึ่งทำงานภาคสนามและไม่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจความรู้ ความเข้าใจ ปัญหาอุปสรรค ปริมาณความถี่ในการใช้งานระบบตลอดจนแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบฯ มากขึ้น ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 8 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 5 ทศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 6 ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ

ตอนที่ 7 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 8 แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้วิจัยกำหนดระดับความคิดเห็นของการประเมินไว้ 5 ระดับ ดังนี้

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

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งสิ้น 118 คน (โดยไม่นับรวมบุคลากรในตำแหน่งคนสวน, พนักงานบริการเอกสารทั่วไป, ช่างเทคนิค และพนักงานห้องปฏิบัติการ) ซึ่งทำงานภาคสนามและไม่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ด้วยตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามของกลุ่มประชากรที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งสิ้น 118 คน ซึ่งดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและการสรุปผลการดำเนินการซึ่งได้กำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 37-38)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน



สำนักหอสมุด

๕ - ต.ค. ๒๕๕๖

จากนั้นหาค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้
(บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 37-38)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.6343867

4.2 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาสรุปเพื่อหา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการ
ใช้งาน ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งาน และศึกษาแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งาน
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัย
นเรศวร เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
สำหรับผู้บริหารคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพื้นฐาน

1.1) ร้อยละ (Percentage)

1.2) ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1) การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่า
สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของคอนบาค (Cronbach)

๑ 11F
๕๕๕๕
.125
๒๕๖๖
๒๕๕๕

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ” ในครั้งนี้จำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามมีผู้ตอบจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 72.89 และจากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งวิเคราะห์จากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) เท่ากับ 0.85 ซึ่งมีค่าใกล้เคียง 1.00 นั้นแสดงให้เห็นว่า เครื่องมือวิจัยมีคุณภาพด้านความเชื่อมั่น เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย และจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 86 ชุด ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.(Standard Deviation) รวมถึงการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-Document)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 5 ทักษะคิดต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (-Document)

ตอนที่ 6 ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ

ตอนที่ 7 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 8 แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1	หน่วยงานที่สังกัด		
	1. สำนักงานเลขาธิการคณะฯ	35	40.70
	2. ภาควิชาจุลชีววิทยาและปรสิตวิทยา	24	27.90
	3. ภาควิชากายวิภาคศาสตร์	8	9.30
	4. ภาควิชาสรีรวิทยา	12	14.00
	5. ภาควิชาชีวเคมี	7	8.10
	รวม	86	100.00
2	อายุ		
	1. ต่ำกว่า 30 ปี	6	7.00
	2. ระหว่าง 30-35 ปี	20	23.30
	3. ระหว่าง 36-40 ปี	37	43.00
	4. ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	23	26.70
	รวม	86	100.00
3	เพศ		
	1. ชาย	29	33.70
	2. หญิง	57	66.30
	รวม	86	100.00
4	ระดับการศึกษา		
	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.20
	2. ปริญญาตรี	18	20.90
	3. ปริญญาโท	21	24.40
	4. ปริญญาเอก	46	53.50
	รวม	86	100.00
5	ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ		
	1. ผู้บริหาร	11	12.80
	2. บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์)	41	47.70
	3. บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่)	34	39.50
	รวม	86	100.00

จากตาราง 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 86 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะฯ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เป็น

เพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70
 คุณวุฒิศึกษาาระดับปริญญาเอก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท
 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 ส่วนข้อมูลด้านตำแหน่งที่ปฏิบัติงานพบว่าส่วนใหญ่เป็นบุคลากร
 สายวิชาการ(อาจารย์) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70

ตอนที่ 2 ความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
 ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และระบบ
 สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ประเด็นความคิดเห็น	บุคลากรที่เคยเข้า รับการอบรม	
	จำนวน	ร้อยละ
1. การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์	64	74.40
2. หัวข้อการอบรม		
คอมพิวเตอร์ เบื้องต้น	13	
internet เบื้องต้น	1	
Microsoft Word	1	
Microsoft Excel	29	
Microsoft Power Point	4	
Microsoft Access	3	
ไม่ระบุ	13	
อื่นๆ	22	
3. การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	45	52.30

จากตาราง 2 จำนวนบุคลากรที่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ มีทั้งสิ้น 64 คน
 คิดเป็นร้อยละ 74.40 โดย จำแนกเป็น Microsoft Excel จำนวน 29 คน คอมพิวเตอร์ เบื้องต้น
 จำนวน 13 คน นอกจากนี้ยังมี internet เบื้องต้น Microsoft Word Microsoft Power Point
 Microsoft Access และโปรแกรมอื่นๆ ได้แก่

- โปรแกรม SPSS
- สื่อการเรียนการสอน online , e-learning
- โปรแกรม Drop Box
- Lecture Maker
- Moodle
- โปรแกรมช่วยสอน

ตาราง 3 ความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความรู้					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
1. ความรู้พื้นฐาน ทางด้านคอมพิวเตอร์	10 (11.60)	35 (40.70)	36 (41.90)	3 (3.50)	2 (2.30)	3.56	0.83	มีความรู้ มาก
2. ความรู้ในการใช้ งาน Internet	11 (12.80)	40 (46.50)	33 (38.40)	2 (2.30)	0 (0.00)	3.70	0.72	มีความรู้ มาก
3. ความรู้เกี่ยวกับการ ใช้โปรแกรมประยุกต์ ต่างๆ	6 (7.00)	17 (19.80)	49 (57.00)	12 (14.00)	2 (2.30)	3.15	0.83	มีความรู้ ปานกลาง
โดยรวม						3.47		มีความรู้ ปานกลาง

จากตาราง 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ของบุคลากรจากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าตนเองมีความรู้ในการใช้งาน Internet มากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมามีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.56$) และมีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ อยู่ในอันดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยนำหน้าความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	คะแนน	หมายถึง	เห็นว่ามีความรู้มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	คะแนน	หมายถึง	เห็นว่ามีความรู้มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	คะแนน	หมายถึง	เห็นว่ามีความรู้ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	คะแนน	หมายถึง	เห็นว่ามีรู้น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50	คะแนน	หมายถึง	เห็นว่ามีรู้น้อยที่สุด

ตาราง 4 ความรู้ที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
4. ความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	8 (9.30)	47 (54.70)	27 (31.40)	4 (4.70)	0 (0.00)	3.69	0.71	มีความรู้มาก
5. ความรู้ในการรับเอกสารราชการทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	8 (9.30)	35 (40.70)	39 (45.30)	4 (4.70)	0 (0.00)	3.55	0.73	มีความรู้มาก
6. ความรู้ในการส่งเอกสารราชการทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	7 (8.10)	32 (37.20)	35 (40.70)	8 (9.30)	4 (4.70)	3.35	0.93	มีความรู้ปานกลาง
7. ความรู้ในการส่งเอกสารราชการพร้อมแนบ file เอกสารทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	7 (8.10)	36 (41.90)	26 (30.20)	13 (15.10)	4 (4.70)	3.34	0.99	มีความรู้ปานกลาง
8. ความรู้ในการจัดเก็บเอกสารราชการจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้น	7 (8.10)	11 (12.80)	41 (47.70)	16 (18.60)	11 (12.80)	2.85	1.07	มีความรู้ปานกลาง

ประเด็นความ ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า S.D.	ระดับ ความ ความเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
9. ความรู้เกี่ยวกับวิธี ติดตาม/สืบค้น เอกสารราชการใน ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	8 (9.30)	12 (14.00)	38 (44.20)	16 (18.60)	12	2.86	1.12	มีความรู้ ปานกลาง
โดยรวม						3.27		มีความรู้ ปานกลาง

จากตาราง 4 ความรู้ที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากร จากการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าตนเองมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมา คือความรู้ในการรับเอกสารราชการ ($\bar{X} = 3.55$) ส่วน ความรู้ในการจัดเก็บเอกสารราชการจากระบบ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.85$)

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อความรู้ที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	คะแนน	หมายถึง	มีความรู้มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	คะแนน	หมายถึง	มีความรู้มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	คะแนน	หมายถึง	มีความรู้ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	คะแนน	หมายถึง	มีความรู้น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	คะแนน	หมายถึง	มีความรู้น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตาราง 5 พฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	ปริมาณชั่วโมง(ความถี่)ในการใช้ต่อวัน					ค่าเฉลี่ย	ค่า SD.	ความหมาย
	5 ชั่วโมงขึ้นไป/วัน	3-4 ชั่วโมง/วัน	1-2 ชั่วโมง/วัน	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน	ไม่ได้ใช้เลย			
ผู้บริหาร	7 (63.64)	4 (36.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.64	0.50	ใช้ 5 ชั่วโมง/วัน
บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	17 (41.46)	16 (39.02)	5 (12.20)	3 (7.32)	0 (0.00)	3.15	0.91	ใช้ 3-4 ชั่วโมง/วัน
บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่)	23 (67.60)	7 (20.60)	2 (5.90)	2 (5.90)	0 (0.00)	3.50	0.86	ใช้ 3-4 ชั่วโมง/วัน
โดยรวม						3.43	0.76	ใช้ 3-4 ชั่วโมง/วัน

จากตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อวันอยู่ในอันดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.64$) กล่าวคือ ใช้โดยเฉลี่ย 5 ชั่วโมง/วัน รองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่) ($\bar{X} = 3.50$) กล่าวคือ ใช้โดยเฉลี่ย 3-4 ชั่วโมง/วัน ส่วนบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) มีพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อวันอยู่ในอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.15$) กล่าวคือ ใช้โดยเฉลี่ย 3-4 ชั่วโมง/วัน

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวัน ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยนำหนักความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.00	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 5 ชั่วโมงขึ้นไป/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 3-4 ชั่วโมง/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 1-2 ชั่วโมง/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย 0.51-1.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย 0.00-0.50	คะแนน	หมายถึง	ไม่ได้ใช้เลย

พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตาราง 6 ปริมาณชั่วโมงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ยต่อวัน

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	ปริมาณชั่วโมง(ความถี่)ในการใช้ต่อวัน					ค่าเฉลี่ย	ค่า SD.	ความหมาย
	5 ชั่วโมงขึ้นไป/วัน	3-4 ชั่วโมง/วัน	1-2 ชั่วโมง/วัน	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน	ไม่ได้ใช้เลย			
ผู้บริหาร	0 (0.00)	1 (9.09)	3 (27.27)	7 (63.64)	0 (0.00)	1.45	0.69	ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน
บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (14.63)	35 (85.37)	0 (0.00)	1.15	0.36	ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน
บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่)	0 (0.00)	1 (2.90)	14 (41.20)	18 (52.90)	1 (2.90)	1.59	0.82	ใช้ 1-2 ชั่วโมง/วัน
โดยรวม						1.40	0.62	ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน

จากตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่) มีปริมาณการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยมีค่า $\bar{X} = 1.40$ กล่าวคือ ใช้งานโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ต่อวัน ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยนำหน้าความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.51-4.00	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 5 ชั่วโมงขึ้นไป/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 3-4 ชั่วโมง/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 1-2 ชั่วโมง/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย	0.51-1.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย	0.00-0.50	คะแนน	หมายถึง	ไม่ได้ใช้เลย

ตาราง 7 จำนวนครั้งที่ท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ยต่อวัน

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	จำนวนครั้งที่เข้าใช้งานโดยเฉลี่ยต่อวัน					ค่าเฉลี่ย	ค่า SD.	ความหมาย
	มากกว่า 4 ครั้ง/วัน	3 ครั้ง/วัน	2 ครั้ง/วัน	1 ครั้ง/วัน	ไม่ได้ใช้เลย			
ผู้บริหาร	0 (0.00)	2 (18.18)	6 (54.55)	3 (27.27)	0 (0.00)	1.91	0.70	ใช้ 2 ครั้ง/วัน
บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	1 (2.44)	3 (7.32)	13 (31.71)	24 (58.54)	0 (0.00)	1.54	0.74	ใช้ 2 ครั้ง/วัน
บุคลากรสาย สนับสนุน(เจ้าหน้าที่)	3 (8.80)	5 (14.70)	11 (32.40)	15 (44.10)	0 (0.00)	1.97	1.19	ใช้ 2 ครั้ง/วัน
โดยรวม						1.81	0.88	ใช้ 2 ครั้ง/วัน

จากตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่บุคลากรเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ยต่อวัน จากการศึกษพบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่) มีจำนวนครั้งเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยมีค่า $\bar{X} = 1.81$ กล่าวคือ มีจำนวนครั้งเข้าใช้งานโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/วัน

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อจำนวนครั้งที่บุคลากรเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ยต่อวัน ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.00	คะแนน	หมายถึง	ใช้มากกว่า 4 ครั้ง/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 3 ครั้ง/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 2 ครั้ง/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย 0.51-1.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 1 ครั้ง/วัน
ค่าคะแนนเฉลี่ย 0.00-0.50	คะแนน	หมายถึง	ไม่ได้ใช้เลย

ตาราง 8 เวลาโดยเฉลี่ยที่ท่านใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ต่อการเปิดเข้าใช้งานแต่ละครั้ง

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	เวลาโดยเฉลี่ยในการใช้งานต่อการเปิดแต่ละครั้ง					ค่าเฉลี่ย	ค่า SD.	ความหมาย
	มากกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง	31-60 นาที/ครั้ง	10-30 นาที/ครั้ง	น้อยกว่า 10 นาที/ครั้ง	ไม่ได้ใช้เลย			
ผู้บริหาร	0 (0.00)	2 (18.18)	9 (81.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	2.18	0.40	ใช้ 10-30 นาที/ครั้ง
บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์)	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (53.66)	19 (46.34)	0 (0.00)	1.54	0.50	ใช้ 10-30 นาที/ครั้ง
บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่)	2 (5.90)	4 (11.80)	17 (50.00)	8 (23.50)	3 (8.80)	2.26	1.16	ใช้ 10-30 นาที/ครั้ง
โดยรวม						1.99	0.69	ใช้ 10-30 นาที/ครั้ง

จากตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาโดยเฉลี่ยที่บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ต่อการเปิดเข้าใช้งานแต่ละครั้ง จากการศึกษาพบว่า บุคลากรทุกตำแหน่งใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยมีค่า $\bar{X} = 1.99$ กล่าวคือมีการใช้ 10-30 นาที/ครั้ง

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อเวลาโดยเฉลี่ยที่บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ต่อการเปิดเข้าใช้งานแต่ละครั้ง ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.00	คะแนน	หมายถึง	ใช้มากกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 31-60 นาที/ครั้ง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้ 10-30 นาที/ครั้ง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 0.51-1.50	คะแนน	หมายถึง	ใช้ น้อยกว่า 10 นาที/ครั้ง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 0.00-0.50	คะแนน	หมายถึง	ไม่ได้ใช้เลย

ตาราง 9 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) นอกเวลาราชการ(08.30-16.30 น.)

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	ใช้	ไม่ใช้	รวม
ผู้บริหาร	9 (81.82)	2 (18.18)	11 (100.00)
บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์)	26 (63.41)	15 (36.59)	41 (100.00)
บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่)	19 (55.90)	15 (44.10)	34 (100.00)
โดยรวม	54 (62.80)	32 (37.20)	86 (100.00)

จากตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) นอกเวลาราชการ (08.30-16.30 น.) จากการศึกษาพบว่า มีบุคลากรใช้งานระบบนอกเวลาราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80)


ตาราง 10 ช่องทางการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยใช้งานภายนอกองค์กรบนเครือข่าย Internet ซึ่งใช้งานโปรแกรมโดยเลือก Open web application


ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	ใช้	ไม่ใช้	รวม
ผู้บริหาร	9 (81.82)	2 (18.18)	11 (100.00)
บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์)	18 (43.90)	23 (56.10)	31 (100.00)
บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่)	14 (41.20)	20 (58.80)	34 (100.00)
โดยรวม	41 (47.70)	45 (52.30)	86 (100.00)

จากตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยใช้งานภายนอกองค์กรบนเครือข่าย Internet ซึ่งใช้งานโดยเลือก Open web application จากการศึกษาพบว่า มีบุคลากรใช้งานระบบโดยเลือก Open web application จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70


ตาราง 11 การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แต่ละครึ่ง มักมี “Icon ” แสดงเอกสารเข้ารอท่านเปิดอ่าน โดยเฉลี่ยประมาณกี่เรื่อง ต่อ 1 สัปดาห์


ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	จำนวนเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน		รวม
	≤ 10 เรื่อง	> 10 เรื่อง	
ผู้บริหาร	3 (27.27)	8 (72.73)	11 (100.00)
บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์)	7 (17.07)	34 (82.93)	41 (100.00)
บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่)	8 (23.50)	26 (76.50)	34 (100.00)
โดยรวม	18 (20.93)	68 (79.07)	86 (100.00)

จากตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่เกี่ยวกับการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แต่ละครึ่ง มักมี “Icon ” แสดงเอกสารเข้ารอท่านเปิดอ่าน โดยเฉลี่ยประมาณกี่เรื่อง ต่อ 1 สัปดาห์ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่ามีเอกสารเข้ารอเปิดอ่านมากกว่า 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.07

ตาราง 12 เพอร์เซ็นต์การเปิดอ่านเอกสารเข้า (“Icon ”) เมื่อเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	มากกว่า 80%	61-80%	41-60%	21-40%	น้อยกว่า 20%	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD.	ความหมาย
ผู้บริหาร	4 (36.36)	2 (18.18)	2 (18.18)	3 (27.27)	0 (0.00)	3.64	1.29	เปิดอ่านมาก
บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	10 (24.39)	5 (12.20)	6 (14.63)	12 (29.27)	8 (19.51)	2.93	1.49	เปิดอ่านปานกลาง
บุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	11 (32.40)	6 (17.60)	7 (20.60)	7 (20.60)	3 (8.80)	3.44	1.37	เปิดอ่านปานกลาง
โดยรวม						3.34	1.38	เปิดอ่านปานกลาง

จากตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับเปอร์เซ็นต์การเปิดอ่านเอกสารเข้า (“Icon ”) เมื่อเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา คือบุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่) ($\bar{X} = 3.44$) และบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) ($\bar{X} = 2.93$) และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของบุคลากรทุกตำแหน่ง มีการเปิดอ่านเอกสารเข้า โดยเปิดอ่านปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$)

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับเปอร์เซ็นต์การเปิดอ่านเอกสารเข้า ("Icon  เมื่อเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00 คะแนน	หมายถึง	เปิดอ่านมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50 คะแนน	หมายถึง	เปิดอ่านมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50 คะแนน	หมายถึง	เปิดอ่านปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50 คะแนน	หมายถึง	เปิดอ่านน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50 คะแนน	หมายถึง	เปิดอ่านน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตาราง 13 ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่ ระบุ			
1. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานของท่าน	38 (44.20)	37 (43.00)	11 (12.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.31	0.69	ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด
2. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในคณะฯ	18 (20.90)	53 (61.60)	9 (10.50)	6 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97	0.77	ได้รับการสนับสนุนมาก
3. ความสะดวกและง่ายในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-Document)	16 (18.60)	49 (57.00)	19 (22.10)	2 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.71	ได้รับการสนับสนุนมาก
4. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การจัดอบรมเกี่ยวกับระบบ ดังกล่าว	13 (15.10)	38 (44.20)	33 (38.40)	1 (1.20)	1 (1.20)	0 (0.00)	3.71	0.78	ได้รับการสนับสนุนมาก
โดยรวม							3.98	0.74	ได้รับการสนับสนุนมาก

จากตาราง 13 ความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) จากการศึกษาพบว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ภายในหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในคณะฯ ได้รับการสนับสนุนมาก ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกประเด็นที่เป็นปัจจัยสนับสนุนต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าได้รับการสนับสนุนมาก ($\bar{X} = 3.98$)

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 คะแนน	หมายถึง	ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 คะแนน	หมายถึง	ได้รับการสนับสนุนมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 คะแนน	หมายถึง	ได้รับการสนับสนุนปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 คะแนน	หมายถึง	ได้รับการสนับสนุนน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 คะแนน	หมายถึง	ได้รับการสนับสนุนน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ทศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตาราง 14 ทศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่ ระบุ			
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-Document) มีความจำเป็นอย่างไรต่อการรับรู้ข้อมูลเอกสารทางราชการของท่าน	23 (26.70)	43 (50.00)	19 (22.10)	1 (1.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.02	0.74	เห็นด้วย มาก
2. ความน่าเชื่อถือของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	18 (20.90)	47 (54.70)	21 (24.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97	0.68	เห็นด้วย มาก
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-Document) ทำให้เกิดความสะดวกต่อการทำงานของท่าน	22 (25.60)	38 (44.20)	22 (25.60)	4 (4.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91	0.83	เห็นด้วย มาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่ ระบุ			
4. ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความ รวดเร็วและทันเวลาต่อการ รับรู้ข้อมูลเอกสารทางราชการ และการปฏิบัติงานของท่าน	20 (23.30)	44 (51.20)	19 (22.10)	3 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94	0.77	เห็นด้วย มาก
5. ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการ สืบค้นข้อมูลเอกสารเก่า	15 (17.40)	44 (51.20)	20 (23.30)	6 (7.00)	1 (1.20)	0 (0.00)	3.77	0.86	เห็นด้วย มาก
6. ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดปริมาณ การใช้ทรัพยากรของคณะฯ (เช่น กระดาษ หมึกเครื่องถ่าย เอกสาร)	32 (37.20)	37 (43.00)	17 (19.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17	0.74	เห็นด้วย มาก
7. ท่านสามารถเข้าใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้ทุกเวลาและทุกสถานที่ที่มี ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	23 (26.70)	47 (54.70)	12 (14.00)	4 (4.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03	0.77	เห็นด้วย มาก
8. ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้คณะฯ มี ข้อมูลหลักฐานในการ รับ-ส่ง เอกสารราชการที่ชัดเจน	22 (25.60)	53 (61.60)	10 (11.60)	1 (1.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12	0.64	เห็นด้วย มาก
9. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ ความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน	28 (32.60)	37 (43.00)	18 (20.90)	3 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05	0.82	เห็นด้วย มาก
10. ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ กระบวนการทำงานด้าน เอกสารมีความสะดวก	28 (32.60)	40 (46.50)	15 (17.40)	3 (3.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	0.80	เห็นด้วย มาก
11. ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้คณะฯ มีฐานข้อมูลในการจัดเก็บ เอกสารทางราชการ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	24 (27.90)	43 (50.00)	17 (19.80)	2 (2.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03	0.76	เห็นด้วย มาก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่ ระบุ			
12. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ที่ท่านส่งเอกสารถึง เปิดอ่านเอกสารแล้วหรือยัง	35 (40.70)	41 (47.70)	10 (11.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29	0.67	เห็นด้วย มาก
13. ท่านรู้สึกชอบและเห็นด้วยกับการมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในคณะฯ	34 (39.50)	30 (34.90)	22 (25.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14	0.80	เห็นด้วย มาก
14. ท่านมีความต้องการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากนักน้อยเพียงใด	33 (38.40)	30 (34.90)	19 (22.10)	4 (4.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	0.89	เห็นด้วย มาก
15. ท่านคิดว่าท่านได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากนักน้อยเพียงใด	29 (33.70)	32 (37.20)	24 (27.90)	1 (1.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03	0.82	เห็นด้วย มาก
โดยรวม							4.04	0.77	เห็นด้วย มาก

จากตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) จากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ที่ถูกส่งเอกสารถึง เปิดอ่านเอกสารแล้วหรือยังอยู่ในอันดับสูงสุด โดยเห็นด้วยระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) รองลงมา คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ (เช่น กระดาษ หมึกเครื่องถ่ายเอกสาร) เห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.17$) และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกประเด็นที่เกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.04$)

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

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

ตอนที่ 6 ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และประสิทธิภาพ
ของงานที่ได้รับ

ตาราง 15 ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และประสิทธิภาพ
ของงานที่ได้รับ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ระบุ			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. ท่านได้ดำเนินการเปิดอ่าน เนื้อหา หรือข้อความ หรือไฟล์ เอกสารแนบ ที่ส่งมาถึงท่าน ทุกครั้ง/ทุกเรื่อง ในระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนทำการรับเอกสาร หรือ ดำเนินการอื่นๆ ต่อ	6 (7.00)	34 (39.50)	30 (34.90)	15 (17.40)	1 (1.20)	0 (0.00)	3.34	0.89	ดำเนินการ ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการรับ-ส่งหนังสือ หรือ แจ้งเวียนเอกสารในระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน	10 (11.60)	54 (62.80)	18 (20.90)	4 (4.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.81	0.69	ดำเนินการ มาก
3. ท่านได้ดำเนินการตาม วัตถุประสงค์ในเนื้อหาที่ แจ้งไว้ในเอกสารที่ส่งถึงท่าน ทางระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	8 (9.30)	32 (37.20)	42 (48.80)	4 (4.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.51	0.73	ดำเนินการ มาก
4. ท่านสามารถใช้งานในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน	6 (7.00)	33 (38.40)	31 (36.00)	10 (11.60)	6 (7.00)	0 (0.00)	3.27	1.00	ดำเนินการ ปานกลาง
โดยรวม							3.48	0.83	ดำเนินการ ปานกลาง

จากตาราง 15 ความคิดเห็นต่อลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Documen) และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการรับ-ส่งหนังสือ หรือแจ้งเวียนเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Documen) ได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน อยู่ในอันดับสูงสุด โดยมีการดำเนินการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และบุคลากรได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในเรื่องความที่แจ้งไว้ในเอกสารที่ส่งถึงทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Documen) อยู่ในระดับดำเนินการมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนที่เหลืออีก 2 ประเด็น อยู่ในระดับดำเนินการปานกลาง และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกประเด็นที่เกี่ยวกับลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Documen) และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับพบว่า อยู่ในระดับดำเนินการปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$)

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Documen) และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 คะแนน	หมายถึง	ดำเนินการมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 คะแนน	หมายถึง	ดำเนินการมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 คะแนน	หมายถึง	ดำเนินการปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 คะแนน	หมายถึง	ดำเนินการน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 คะแนน	หมายถึง	ดำเนินการน้อยที่สุด

ตอนที่ 7 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Documen)

ตาราง 16 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Documen)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่ ระบุ			
1. ด้านเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	6 (7.00)	19 (22.10)	36 (41.90)	17 (19.80)	8 (9.30)	0 (0.00)	2.98	1.04	เป็นปัญหา ปานกลาง
2. ด้านความเกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ของลักษณะงานท่านกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4 (4.70)	20 (23.30)	38 (44.20)	15 (17.40)	8 (9.30)	1 (1.20)	3.03	1.18	เป็นปัญหา ปานกลาง
3. ด้านความเร็วสำหรับการพิมพ์ตอบโต้เอกสารของท่านในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4 (4.70)	19 (22.10)	40 (46.50)	16 (18.60)	7 (8.10)	0 (0.00)	2.97	0.96	เป็นปัญหา ปานกลาง

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่ ระบุ			
4. ด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของท่าน	3 (3.50)	22 (25.60)	43 (50.00)	14 (16.30)	4 (4.70)	0 (0.00)	3.07	0.86	เป็นปัญหา ปานกลาง
5. ด้านความซ้ำซ้อน และการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้อง (โดยตรง) เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน ทำบุญต่างๆ ฯลฯ มายังท่าน ทำให้ท่านเบื่อหน่ายที่จะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	27 (31.40)	24 (27.90)	22 (25.60)	10 (11.60)	3 (3.50)	0 (0.00)	3.72	1.13	เป็นปัญหา มาก
6. ด้านความรวดเร็ว/ความถี่ในการเปิดอ่านข้อมูลข่าวสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	5 (5.80)	30 (34.90)	34 (39.50)	13 (15.10)	4 (4.70)	0 (0.00)	3.22	0.94	เป็นปัญหา ปานกลาง
7. ด้านการได้รับความร่วมมือจากบุคลากรท่านอื่นๆ ในการรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสารทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	5 (5.80)	32 (37.20)	33 (38.40)	12 (14.00)	4 (4.70)	0 (0.00)	3.26	0.94	เป็นปัญหา ปานกลาง
8. ด้านความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4 (4.70)	11 (12.80)	39 (45.30)	25 (29.10)	7 (8.10)	0 (0.00)	2.77	0.94	เป็นปัญหา ปานกลาง
9. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความล่าช้ากว่าระบบสารบรรณแบบเดิม (แจ้งเวียนแบบเอกสาร)	1 (1.20)	11 (12.80)	25 (29.10)	20 (23.30)	29 (33.70)	0 (0.00)	2.24	1.09	เป็นปัญหา น้อย
โดยรวม							3.03	1.01	เป็นปัญหา ปานกลาง

จากตาราง 16 ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เป็นปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายประเด็น พบว่า ปัญหาด้านความซ้ำซ้อน และการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้อง(โดยตรง)

เช่น ชาวประชาสัมพันธรับสมัครงาน งานทำบุญต่างๆ ฯลฯ มายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อกว่าที่จะใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-Document) เป็นปัญหาในอันดับสูงสุด โดยมเป็นปัญหาระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มีความล่าช้ากว่าระบบสารบรรณแบบเดิม(แจ้งเวียนแบบ เอกสาร) เป็นในอันดับสุดท้าย กล่าวคือเป็นปัญหาน้อย ($\bar{x} = 2.24$) ส่วนในประเด็นอื่นที่เหลือ เป็นปัญหา ในระดับปานกลาง นอกจากนี้บุคลากรยังมีปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เพิ่มเติม ได้แก่

- ปัญหาทางเทคนิค เช่น เปิด file attach ไม่ได้ และ การ attach file บางครั้งก็ได้บางครั้งไม่ได้
- การส่งเอกสารเกิดข้อผิดพลาดบ่อยระหว่างกระบวนการจัดส่ง
- การหาข้อมูลของผู้รับเอกสาร เพื่อจัดส่งใช้เวลานานและยุ่งยาก
- ต้องมีระบบกรองเอกสารที่สำคัญกับเอกสารทั่วไปหรือไม่เกี่ยวข้อง
- มีความซ้ำซ้อน ไม่กำหนดผู้รับผิดชอบการส่งที่ชัดเจน
- ไม่แจ้งลำดับความสำคัญ
- ไม่มีการตรวจเช็คผลการตอบรับหรือดำเนินการได้
- การเปิดเอกสาร ไม่ได้หมายถึงเปิดอ่านทั้งหมดหรือยอมรับทั้งหมด
- ระบบ e-doc มีปัญหา คือ เวลาหาชื่อเรื่องถ้าพิมพ์(ค้นหา) ไม่ตรงกับชื่อเรื่องก็จะหายากมากทำ ให้ไม่สะดวก
- การพัฒนาระบบe-doc ให้สามารถใช้งานได้กับ iPad iPhone ได้เต็มประสิทธิภาพให้ citcom พัฒนา application ที่สามารถใช้ใน iPad iPhone หรือ smart phone อื่นๆ ได้
- บางเรื่องไม่จำเป็น ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ไม่ต้องส่งทุกเรื่อง
- บางเรื่องเร่งด่วนแต่ e-doc มาช้ากว่า
- ถ้ามี file แนบ บางครั้ง(ประมาณ 50 %) จะเปิด file แนบไม่ได้
- ผู้ใช้งานบางคนไม่เปิดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้บางครั้งการประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งข่าวสารไม่ได้ผลเท่าที่ควร
- มีเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานเยอะมาก ควรพิจารณาก่อนส่งว่าเอกสารนั้นไม่เกี่ยวข้องให้แยก ออกจากงานหลักหรืองานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีที่ internet ช้าก็ไม่สามารถดำเนินงานด้าน e-Document ได้ แต่เป็นบางครั้ง
- ไม่ค่อยมีเวลาในการเปิด เพราะงานส่วนใหญ่ที่ทำไม่ได้เป็นงานเอกสารที่ต้องนั่งประจำโต๊ะ
- ใช้เวลาเข้าสู่ระบบนานกว่าโปรแกรมอื่นๆ จึงควรแก้ไข
- การป้อนเอกสารแนบ ด้วยการนำเข้าจากแหล่งภายนอก เช่น ไฟล์ pdf. ส่งผลให้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ขัดข้องอยู่เสมอ (ERROR)
- ระบบไม่มีการเตือนข้อมูลซ้ำ กรณีเอกสารหรือหนังสือซ้ำ
- บางครั้งมีข้อมูลเข้า แต่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แจ้งเตือน

ตอนที่ 8 แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

ตาราง 17 แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	ไม่ ระบุ			
1. คณะฯ ควรจัด อบรมให้ความรู้เรื่อง การใช้งานระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่าง ถูกต้องทุกขั้นตอน สำหรับบุคลากรทุกท่าน	20 (23.30)	35 (40.70)	29 (33.70)	1 (1.20)	1 (1.20)	0 (0.00)	3.84	0.84	เห็นด้วย มาก
2. คณะฯ ควรจัดทำ คู่มือการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แจก บุคลากรทุกท่าน	22 (25.60)	28 (32.60)	31 (36.00)	4 (4.70)	1 (1.20)	0 (0.00)	3.77	0.93	เห็นด้วย มาก
3. คณะฯ ควรมี นโยบาย หรือมาตรการ ที่เด็ดขาดสำหรับ บุคลากรที่ไม่ให้ความ ร่วมมือในการใช้งาน ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)	14 (16.30)	19 (22.10)	34 (39.50)	14 (16.30)	5 (5.80)	0 (0.00)	3.27	1.10	เห็นด้วย ปานกลาง
4. ผู้บริหารควร สนับสนุน และแรงจูงใจให้ บุคลากรใช้งานระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่าง ต่อเนื่อง	19 (22.10)	42 (48.80)	24 (27.90)	1 (1.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	0.74	เห็นด้วย มาก
โดยรวม							3.70	0.90	เห็นด้วย มาก

จากตาราง 17 แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม บุคลากรเห็นด้วยกับทุกประเด็นตามแนวทางแก้ไขในแบบสอบถาม ซึ่งเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.70$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายประเด็น พบว่า บุคลากรเห็นด้วยในระดับมากใน 3 ประเด็นเท่ากัน ได้แก่ ผู้บริหาร ควรสนับสนุน และรณรงค์ให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างต่อเนื่อง มีค่า $\bar{X} = 3.92$ คณะฯ ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างถูกต้องทุกขั้นตอนสำหรับบุคลากรทุกท่าน มีค่า $\bar{X} = 3.84$ และ คณะฯ ควรจัดทำ คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แจกบุคลากรทุกท่าน มีค่า $\bar{X} = 3.77$ ส่วนประเด็นคณะฯ ควรมีนโยบาย หรือมาตรการที่เด็ดขาดสำหรับบุคลากรที่ไม่ให้ความร่วมมือในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) บุคลากรเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$)

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

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

แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด (กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับท่าน เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน งานทำบุญต่างๆ แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ)

ตาราง 18 แนวทางแก้ไข (กรณีข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล แจ้งตรงถึงเจ้าตัว)

ประเด็น ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น(กรณีเลือกต้องการ)					ไม่ ต้องการ	ไม่ ระบุ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	ต้อง การ มาก ที่สุด (5)	ต้อง การ มาก (4)	ต้อง การ ปาน กลาง (3)	ต้อง การ น้อย (2)	ต้อง การ น้อย ที่สุด (1)					
5. ข้อมูลข่าวสาร เฉพาะบุคคล แจ้งตรง ถึงเจ้าตัว	52 (60.47)	29 (33.72)	3 (3.49)	2 (2.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52	0.68	ต้องการ มาก ที่สุด

จากตาราง 19 แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด ในประเด็น ข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล แจ้งตรงถึงเจ้าตัว จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$) และเมื่อพิจารณาแยกตามระดับความต้องการ พบว่า มีบุคลากร จำนวน 52 คน มีความต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.47 รองลงมา คือ จำนวน 29 คน มีความต้องการมาก คิดเป็นร้อยละ 33.72 บุคลากร จำนวน 3 คน มีความต้องการปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.49 และมีเพียง 2 คน ที่มีความต้องการน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.33

ตาราง 19 แนวทางแก้ไข (กรณีข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วยสารบรรณ ส่งผ่านทางผู้ประสานงานภาควิชา(ในส่วนของอาจารย์) และให้ตั้งชื่อแต่ละ folder ตามองค์ประกอบของ QA เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ

ประเด็น ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น(กรณีเลือกต้องการ)					ไม่ ต้องการ	ไม่ ระบุ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	ต้อง การ มาก ที่สุด (5)	ต้อง การ มาก (4)	ต้อง การ ปาน กลาง (3)	ต้อง การ น้อย (2)	ต้อง การ น้อย ที่สุด (1)					
	6. ข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วย สารบรรณ ส่งผ่านทาง ผู้ประสานงานภาควิชา (ในส่วนของอาจารย์) และให้ตั้งชื่อแต่ละ folder ตาม องค์ประกอบของ QA เพื่อให้บุคลากรเลือก เข้าไปเปิดอ่านเองตาม ความสนใจ	41 (47.67)	33 (38.37)	7 (8.14)	5 (5.81)					

จากตาราง 19 แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด ในประเด็น ข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วยสารบรรณ ส่งผ่านทางผู้ประสานงานภาควิชา(ในส่วนของอาจารย์) และให้ตั้งชื่อแต่ละ folder ตามองค์ประกอบของ QA เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความต้องการมาก ($\bar{X} = 4.28$) และเมื่อพิจารณาแยกตามระดับความต้องการ พบว่า มีบุคลากร จำนวน 41 คน มีความต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.67 รองลงมา คือ จำนวน 33 คน มีความต้องการมาก คิดเป็นร้อยละ

ละ 38.37 บุคลากร จำนวน 7 คน มีความต้องการปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.14 และมี 5 คน ที่มีความต้องการน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.81

ตาราง 20 แนวทางแก้ไข (กรณีตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร, แจงรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ

ประเด็น ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น(กรณีเลือกต้องการ)					ไม่ ต้องการ	ไม่ ระบุ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่า SD.	ความ หมาย
	ต้อง การ มาก ที่สุด (5)	ต้อง การ มาก (4)	ต้อง การ ปาน กลาง (3)	ต้อง การ น้อย (2)	ต้อง การ น้อย ที่สุด (1)					
7. ตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร, แจงรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ	51 (59.30)	21 (24.42)	10 (11.63)	4 (4.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38	0.87	ต้องการ มาก

จากตาราง 20 แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดในประเด็นตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร, แจงรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความต้องการมาก ($\bar{X} = 4.38$) และเมื่อพิจารณาแยกตามระดับความต้องการ พบว่า มีบุคลากร จำนวน 51 คน มีความต้องการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมา คือ จำนวน 21 คน มีความต้องการมาก คิดเป็นร้อยละ 24.42 บุคลากร จำนวน 10 คน มีความต้องการปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.63 และมี 4 คน ที่มีความต้องการน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.65 นอกจากนี้บุคลากรยังมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งาน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดเพิ่มเติม ได้แก่

- ขอให้มีการคัดสรรเอกสารที่จะแจ้งเวียนทาง e-doc ตามระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น อาจกำหนดกรณีเรื่องเร่งด่วนที่สุด และมีระยะเวลาที่จะแจ้งเวียนน้อย เช่น น้อยกว่า 2 วัน ก็ควรส่งมาถึงผู้เกี่ยวข้องโดยตรงโดยไม่ต้องรอแจ้งใน e-doc ส่วนเอกสารที่มีเวลารับเข้าและส่งออกนานกว่า 5 วัน ก็แจ้งเวียนได้ เพราะมีระยะเวลาเหมาะสมที่จะแจ้งผ่านทาง e-doc
- ควรปรับปรุงให้สามารถเข้าใช้งานได้อย่างรวดเร็วมากกว่านี้โดยลดขั้นตอนการเข้าถึงให้น้อยลงมากที่สุด และอาจมีการเชื่อมต่อกับโทรศัพท์มือถือได้ โดยแจ้งว่ามีจดหมายเข้ามาให้ตรวจสอบ
- การกำจัดเอกสารที่ไม่ต้องการทำได้ยุ่งยาก หรือมักเกิดความไม่สำเร็จบ่อยครั้ง
- ควรมีการแยก folder ให้ชัดเจนมีฉลากชื่อเรื่องที่ยาวๆ จะซ้อนกัน อ่านลำบาก เรื่องไหนต้องการให้ดำเนินการเร่งด่วน
- ควรมีการติดตามผล ส่วนเรื่องไหนที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ก็ไม่ต้องส่งถึงผู้รับ
- ไม่ควรส่งเอกสารผ่านระบบ e-doc มากนัก จนเลยการพูดคุยสื่อสารกันในองค์กร และอย่าติระบบจนคิดว่าถ้าระบบล่มจะติดต่อกันด้วยวิธีอื่นไม่ได้ หรือเลยระบบการจัดส่งเอกสารแบบเดิม
- ควรสั่งลบถาวรได้ ถ้าเอกสารนั้นเป็นเอกสารที่ส่งถึงบุคคล จะได้ไม่รก folder และ Server
- แยก folder ข้อมูลตามความเหมาะสม
- เรื่องที่ไม่ update หรือเรื่องเวียนแล้วไม่เกิดประโยชน์เพราะปฏิบัติไม่ทันตามเงื่อนไขเวลา ก็ให้ตัดออกไปเลย
- บางครั้ง load ช้ามาก ทำให้เสียเวลา
- ควรจัดอบรมการใช้ e-doc อย่างถูกต้องเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน
- ทำให้ทุกคนและทุกเครื่องสามารถเข้าใช้ระบบให้ได้ก่อน
- ควรจะส่งงานฝากไฟล์ต่างๆ ไว้ในนั้น เพื่อเป็นการบังคับให้ทุกคนเข้ามาใช้กัน
- นำไปเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ เช่น คำสั่งแต่งตั้ง เชื่อมโยงกับระบบบริหารงานบุคคล

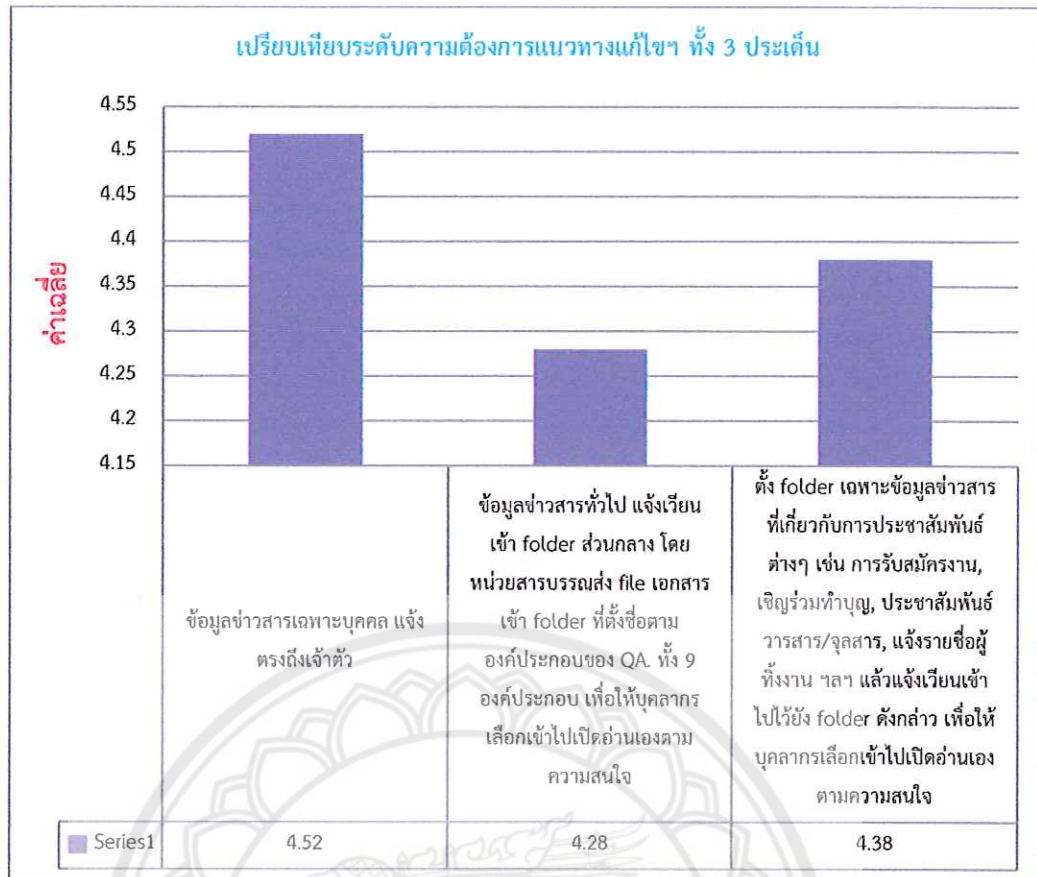
การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด (กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับท่าน เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน งานทำบุญต่างๆ แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ) (ตารางที่ 19 – 21) ใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็นในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	คะแนน	หมายถึง	ต้องการมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	คะแนน	หมายถึง	ต้องการมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	คะแนน	หมายถึง	ต้องการปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	คะแนน	หมายถึง	ต้องการน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	คะแนน	หมายถึง	ต้องการน้อยที่สุด

ตาราง 21 เปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไขทั้ง 3 ประเด็น

ประเด็น ความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ความ หมาย
5. ข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล แจ้งตรงถึงเจ้าตัว	4.52	ต้องการมากที่สุด
6. ข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วย สารบรรณ ส่งผ่านทางผู้ประสานงานภาควิชา(ในส่วนของอาจารย์) และให้ตั้งชื่อแต่ละ folder ตามองค์ประกอบของ QA. เพื่อให้ บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ	4.28	ต้องการมาก
7. ตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ต่างๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์ วารสาร/จุลสาร, แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตาม ความสนใจ	4.38	ต้องการมาก

จากตาราง 21 เปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไขหรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดทั้ง 3 ประเด็น ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรต้องการข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล ให้แจ้งตรงถึงเจ้าตัวมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมา คือ มีความต้องการให้ตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร, แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) และประเด็นข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วยสารบรรณ ส่งผ่านทางผู้ประสานงานภาควิชา(ในส่วนของอาจารย์) และให้ตั้งชื่อแต่ละ folder ตามองค์ประกอบของ QA. เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$)



รูปที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไข ทั้ง 3 ประเด็น



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร” ผู้วิจัยทำการสรุปและมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนศึกษาแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด โดยกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์-การแพทย์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งสิ้น 118 คน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นเป็นจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 72.89 ของประชากรที่ศึกษาทั้งหมด ผลการศึกษา พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะฯ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และวุฒิการศึกษาอยู่ในปริญญาเอกมากที่สุด มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 ส่วนข้อมูลด้านตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 ข้อมูลด้านการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า มีบุคลากรเคยเข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 64 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 ได้แก่ โปรแกรม Microsoft Excel, คอมพิวเตอร์เบื้องต้น, internet เบื้องต้น, Microsoft

Word, Microsoft Power Point, Microsoft Access และโปรแกรมอื่นๆ อาทิเช่น โปรแกรม SPSS สื่อการเรียนการสอน online , e-learning โปรแกรม Drop Box, Lecture Maker, Moodle และโปรแกรมช่วยสอน มีบุคลากรเคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ทั้งสิ้น 45 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 ส่วนด้านความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่า บุคลากรมีความรู้ในการใช้งาน Internet มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาคือความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และมีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ อยู่ในอันดับน้อยที่สุด ส่วนความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมา คือความรู้ในการรับเอกสารราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วน ความรู้ในการจัดเก็บเอกสารราชการจากระบบฯ น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.85

ด้านพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ เมื่อแยกพิจารณาตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารมีพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อวันอยู่ในอันดับสูงสุด โดยเฉลี่ย 5 ชั่วโมง/วัน ส่วน บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่) และบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) มีพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อวันโดยเฉลี่ย 3-4 ชั่วโมง/วัน ส่วนพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่) มีปริมาณการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน

ส่วนข้อมูลด้านจำนวนครั้งในการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ยต่อวันของบุคลากร พบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่) มีการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-Document) โดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/วัน

ด้านเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ต่อการเปิดเข้าใช้งานแต่ละครั้งของบุคลากร พบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่) เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ย 10-30 นาที/ครั้ง ส่วนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) นอกเวลาราชการ(08.30-16.30 น.) พบว่า มีบุคลากรใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 และมีบุคลากรเลือกช่องทางการเข้าใช้งานระบบฯ โดยเลือก Open web application จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70

สำหรับข้อมูลด้านเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน โดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่ามีเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน มากกว่า 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.07 และในส่วนของข้อมูลด้านการเปิดอ่านเอกสารเข้าเมื่อมีการเปิดใช้งานระบบฯ พบว่า ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด รองลงมา คือบุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่) และบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) ตามลำดับ

ด้านความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับได้รับการสนับสนุนมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย บุคลากรมีความคิดเห็นว่าเป็นเพียงพอสองของเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(e-Document) ภายในหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในคณะฯ ได้รับการสนับสนุนมาก ค่าเฉลี่ยที่ 3.97

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า ในภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย บุคลากรมีความคิดเห็นว่ระบบฯ สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ที่ถูกส่งเอกสารถึง เปิดอ่านเอกสารแล้วหรือยังอยู่ในอันดับสูงสุด โดยเห็นด้วยระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.29 และระบบฯ ช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคนฯ (เช่น กระดาษ หมึกเครื่องถ่ายเอกสาร) ซึ่งเห็นด้วยระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17

ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการรับ-ส่งหนังสือ หรือแจ้งเวียนเอกสารในระบบฯ ได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน อยู่ในอันดับสูงสุด โดยมีการดำเนินการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และบุคลากรได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในเนื้อความที่แจ้งไว้ในเอกสารที่ส่งถึงทางระบบฯ อยู่ในระดับดำเนินการมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนที่เหลืออีก 2 ประเด็น บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดำเนินการปานกลาง และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้งานระบบฯ และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับพบว่า อยู่ในระดับดำเนินการปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48

เมื่อมองถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นว่ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.03 และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายประเด็น พบว่า ปัญหาด้านความซ้ำซ้อน และการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้อง (โดยตรง) เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน งานทำบุญต่างๆ ฯลฯ มายังบุคลากรทำให้เกิดความเบื่อหน่ายที่จะใช้ระบบฯ เป็นปัญหาในอันดับสูงสุด โดยเป็นปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มีความล่าช้ากว่าระบบสารบรรณแบบเดิม (แจ้งเวียนแบบเอกสาร) เป็นในอันดับสุดท้าย กล่าวคือเป็นปัญหาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 ส่วนในประเด็นอื่นที่เหลือ เป็นปัญหาในระดับปานกลาง นอกจากนี้บุคลากรยังมีปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เพิ่มเติม ได้แก่

- ปัญหาทางเทคนิค เช่น เปิด file attach ของบางคนไม่ได้ และ การ attach file บางครั้งก็ได้บางครั้งไม่ได้
- การส่งเอกสารเกิดข้อผิดพลาดบ่อยระหว่างกระบวนการจัดส่ง
- การหาข้อมูลของผู้รับเอกสาร เพื่อจัดส่งใช้เวลานานและยุ่งยาก
- ต้องมีระบบกรองเอกสารที่สำคัญกับเอกสารทั่วไปหรือไม่เกี่ยวข้อง
- มีความซ้ำซ้อน ไม่กำหนดผู้รับผิดชอบการส่งที่ชัดเจน
- ไม่แจ้งลำดับความสำคัญ
- ไม่มีการตรวจเช็คผลการตอบรับหรือดำเนินการได้
- การเปิดเอกสาร ไม่ได้หมายถึงเปิดอ่านทั้งหมดหรือยอมรับทั้งหมด
- ระบบ e-doc มีปัญหา คือ เวลาหาชื่อเรื่องถ้าพิมพ์(ค้นหา) ไม่ตรงกับชื่อเรื่องก็จะหา

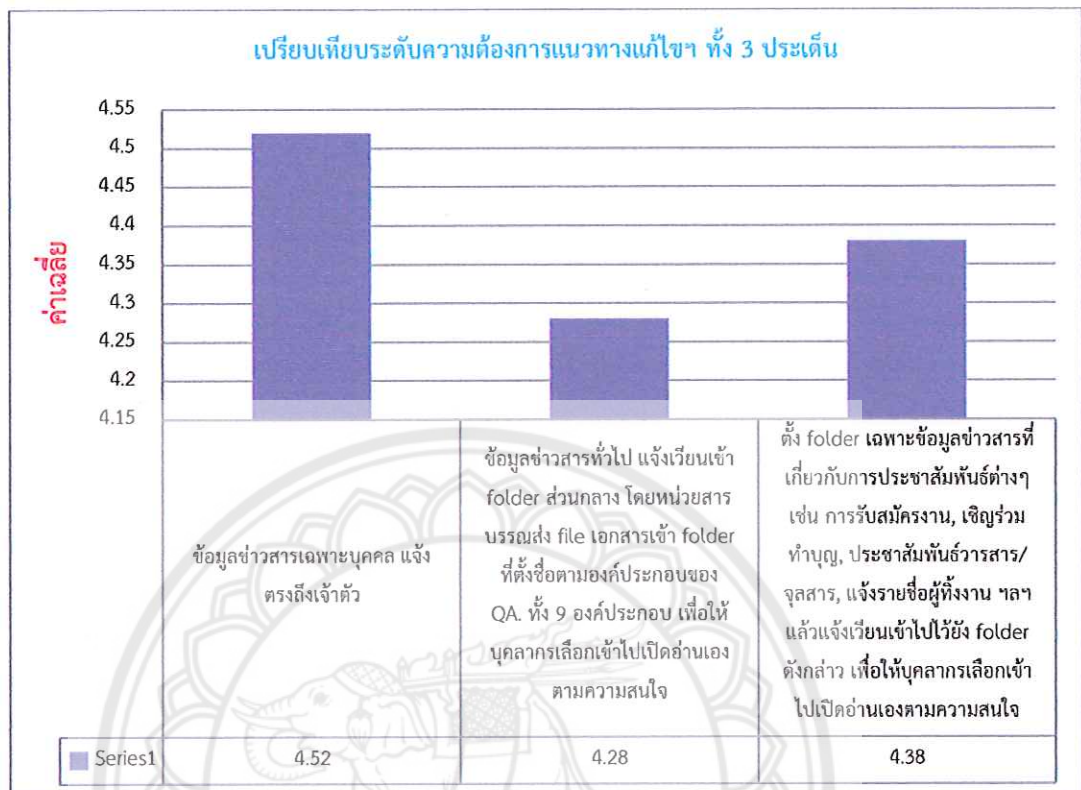
ยากมากทำให้ไม่สะดวก

- การพัฒนาระบบ e-doc ให้สามารถใช้งานได้กับ iPad iPhone ได้เต็มประสิทธิภาพ ให้ citcom พัฒนา application ที่สามารถใช้ใน iPad iPhone หรือ smart phone อื่นๆ ได้
- บางเรื่องไม่จำเป็น ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ไม่ต้องส่งทุกเรื่อง
- บางเรื่องเร่งด่วนแต่ e-doc มาช้ากว่า
- ถ้ามี file แนบ บางครั้ง(ประมาณ 50 %) จะเปิด file แนบไม่ได้
- ผู้ใช้งานบางคนไม่เปิดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้บางครั้งการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารไม่ได้ผลเท่าที่ควร
- มีเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานเยอะมาก ควรพิจารณาก่อนส่งว่าเอกสารนั้นไม่เกี่ยวข้อง ให้แยกออกจากงานหลักหรืองานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีที่ internet ช้าก็ไม่สามารถดำเนินงานด้าน e-doc ได้ แต่เป็นบางครั้ง
- ไม่ค่อยมีเวลาในการเปิด เพราะงานส่วนใหญ่ที่ทำไม่ได้เป็นงานเอกสารที่ต้องนั่งประจำโต๊ะ
- ใช้เวลาเข้าสู่ระบบนานกว่าโปรแกรมอื่นๆ จึงควรแก้ไข
- การป้อนเอกสารแนบ ด้วยการนำเข้าจากแหล่งภายนอก เช่น ไฟล์ pdf. ส่งผลให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขัดข้องอยู่เสมอ (ERROR)
- ระบบไม่มีการเตือนข้อมูลซ้ำ กรณีเอกสารหรือหนังสือซ้ำ
- บางครั้งมีข้อมูลซ้ำ แต่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แจ้งเตือน

สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรเห็นด้วยกับทุกประเด็นตามแนวทางแก้ไขในแบบสอบถาม ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายประเด็น พบว่า บุคลากรเห็นด้วยในระดับมากใน 3 ประเด็นแนวทางแก้ไขเท่ากัน ได้แก่ ผู้บริหารควรสนับสนุน และรณรงค์ให้บุคลากรใช้งานระบบฯ อย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งานระบบฯ อย่างถูกต้องทุกขั้นตอนสำหรับบุคลากรทุกท่าน และคณะฯ ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบแจกบุคลากรทุกท่าน ส่วนประเด็นคณะฯ ควรมีนโยบาย หรือมาตรการที่เด็ดขาดสำหรับบุคลากรที่ไม่ให้ความร่วมมือในการใช้งานระบบน บุคลากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง

และเมื่อก้าวถึงแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด (กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับท่าน เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน งานทำบุญต่างๆ แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ) เมื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไขใน 3 ประเด็น พบว่า บุคลากรต้องการข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล ให้แจ้งตรงถึงเจ้าตัวมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมา คือ บุคลากรมีความต้องการให้ตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร, แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 และ

ประเด็นข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วยสารบรรณ ส่งผ่านทางผู้ประสานงาน ภาควิชา(ในส่วนของอาจารย์) และให้ตั้งชื่อแต่ละ folder ตามองค์ประกอบของ QA. เพื่อให้บุคลากรเลือก เข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ บุคลากรมีความต้องการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28



รูปที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไข ทั้ง 3 ประเด็น

นอกจากนี้บุคลากรยังมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด เพิ่มเติม ได้แก่

- ขอให้มีการคัดสรรเอกสารที่จะแจ้งเวียนทาง e-doc ตามระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น อาจ กำหนดกรณีเรื่องเร่งด่วนที่สุด และมีระยะเวลาที่จะแจ้งเวียนน้อย เช่น น้อยกว่า 2 วัน ก็ ควรสำเนาถึงผู้เกี่ยวข้องโดยตรงโดยไม่ต้องรอแจ้งใน e-doc ส่วนเอกสารที่มีเวลารับเข้า และส่งออกนานกว่า 5 วัน ก็แจ้งเวียนได้ เพราะมีระยะเวลาเหมาะสมควรที่จะแจ้งผ่าน ทาง e-doc
- ควรปรับปรุงให้สามารถเข้าใช้งานได้อย่างรวดเร็วมากกว่านี้โดยลดขั้นตอนการเข้าถึงให้ น้อยลงมากที่สุด และอาจมีการเชื่อมต่อกับโทรศัพท์มือถือได้ โดยแจ้งว่ามีจดหมายเข้ามา ให้ตรวจสอบ

- การกำจัดเอกสารที่ไม่ต้องการทำได้ยุ่งยาก หรือมักเกิดความไม่สำเร็จบ่อยครั้ง
- ควรมีการแยก folder ให้ชัดเจนมีฉลากชื่อเรื่องที่ยาวๆ จะซ้อนกัน อ่านลำบาก เรื่องไหนต้องการให้ดำเนินการเร่งด่วน
- ควรมีการติดตามผล ส่วนเรื่องไหนที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ก็ไม่ต้องส่งมาก็ได้ เป็นขยะเปล่าๆ
- อย่าส่งเอกสารผ่านระบบ e-doc มากนัก จนละเอียดการหลุดจากกันในองค์กร และอย่าติดระบบจนคิดว่าถ้าระบบล่มจะติดต่อกันด้วยวิธีอื่นไม่ได้ หรือละเอียดระบบการจัดส่งเอกสารแบบเดิม
- ควรส่งลบถาวรได้ ถ้าเอกสารนั้นเป็นเอกสารที่ส่งถึงบุคคล จะได้ไม่รก folder และ Server
- แยก folder ข้อมูลตามความเหมาะสม
- เรื่องที่ไม่ update หรือเรื่องเวียนแล้วไม่เกิดประโยชน์เพราะปฏิบัติไม่ทันตามเงื่อนไขเวลา ก็ให้ตัดออกไปเลย
- บางครั้ง load ช้ามาก ทำให้เสียเวลา
- ควรจัดอบรมการใช้ e-doc อย่างถูกต้องเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน
- ทำให้ทุกคนและทุกเครื่องสามารถเข้าใช้ระบบให้ได้ก่อน
- ควรจะส่งงานฝากไฟล์ต่างๆ ไว้ในนั้น เพื่อเป็นการบังคับให้ทุกคนเข้ามาใช้กัน
- นำไปเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ เช่น คำสั่งแต่งตั้ง เชื่อมโยงกับระบบบริหารงานบุคคล
- ควรเพิ่มระบบแจ้งเตือนเมื่อมีเอกสารใหม่ส่งถึงผู้รับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่ามี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากร ได้แก่ ด้านความรู้ เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบมากที่สุด รองลงมา คือความรู้ในการรับเอกสารราชการ ส่วนความรู้ในการจัดเก็บเอกสารราชการจากระบบฯ น้อยที่สุด ด้านพฤติกรรม การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน(เจ้าหน้าที่) มีปริมาณการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน ส่วนจำนวนครั้งในการเข้าใช้งานระบบฯ โดยเฉลี่ยต่อวัน พบว่า บุคลากรทุกตำแหน่งมีการเข้าใช้งานระบบโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/วันด้านเวลาในการใช้งานระบบฯ ต่อการเปิดเข้าใช้งานแต่ละครั้งพบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง เข้าใช้งานระบบฯ โดยเฉลี่ย 10-30 นาที/ครั้ง ส่วนการใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ(08.30-16.30 น.) พบว่า มีบุคลากรใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 และมีบุคลากรเลือกช่องทางการเข้าใช้งานระบบฯ โดยเลือก Open web application จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 สำหรับข้อมูลด้านเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน โดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่ามีเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน มากกว่า 10 เรื่อง ส่วนการเปิดอ่านเอกสารเข้าเมื่อมีการเปิดใช้งานระบบฯ พบว่า ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด

ส่วนปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับได้รับการสนับสนุนมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย บุคลากรมีความคิดเห็นว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ภายในหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในคณะฯ ส่วนด้านทัศนคติ ของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบฯ พบว่า ในภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งบุคลากรเห็นวาระบบฯ สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ที่ถูกส่งเอกสารถึง เปิดอ่านเอกสารแล้วหรือยัง อยู่ในอันดับสูงสุด และระบบฯ ช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ (เช่น กระดาษ หมึกเครื่องถ่ายเอกสาร) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนฤทธิ มัยรัตน์ (หน้า96) ได้ให้ความเห็นว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับการสแกนหนังสือราชการเข้าจัดเก็บในระบบเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นการลดปริมาณการใช้หรือเก็บกระดาษ อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานให้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เพียรทิพย์ คำแสนเดช(บทคัดย่อ) ได้สรุปว่า การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์บนช่องทางของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแทนสื่อแบบเดิมในรูปแบบของเอกสารจริง ทำให้ สามารถบริหารการรับ-ส่งเอกสารได้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการทำสำเนาเกินความจำเป็น ตลอดจนสามารถค้นหาติดตามเอกสารได้ง่ายขึ้น ส่วนลักษณะการใช้งานระบบฯ และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการรับ-ส่งหนังสือหรือแจ้งเวียนเอกสารในระบบฯ ได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน อยู่ในอันดับสูงสุด และบุคลากรได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในเนื้อความที่แจ้งไว้ในเอกสารที่ส่งถึงทางระบบฯ อยู่ในระดับดำเนินการมากเช่นกัน

สำหรับปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาด้านความซ้ำซ้อน และการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้อง (โดยตรง) เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน งานทำบุญต่างๆ ฯลฯ มายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายที่จะใช้ระบบฯ เป็นปัญหาในอันดับสูงสุด มารินาท กาตาสาย,2550 ได้ให้ความเห็นว่า พนักงานมีข้อสังเกตจากเมนูระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยมีการแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะว่าการใช้เมนูมีความยุ่งยากซับซ้อน และระบบมีการประมวลผลช้าควรมีการปรับปรุงดูแลระบบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีของเครชและครัทช์ฟิลด์ (Krech and Crutchfield, 1948) อังโน ธงชัย สันติวงษ์, 2539 ได้ให้ความเห็นว่า ทัศนคติอาจเกิดขึ้นจากการตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรเห็นด้วยกับทุกประเด็นตามแนวทางแก้ไขในแบบสอบถาม ซึ่งเห็นด้วยในระดับมาก ใน 3 ประเด็นแนวทางแก้ไขเท่ากัน ได้แก่ ผู้บริหารควรสนับสนุน และรณรงค์ให้บุคลากรใช้งานระบบฯ อย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งานระบบฯ อย่างถูกต้องทุกขั้นตอนสำหรับบุคลากรทุกท่าน และคณะฯ ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบแจกบุคลากรทุกท่าน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของนฤทธิ มัยรัตน์, 2549 (หน้า 95) ได้ให้ความเห็นว่า ศูนย์สารสนเทศ

การขนส่งและจราจรควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แจกจ่ายให้ทุกๆ หน่วยงานภายใน สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร และจัดทำเอกสารเผยแพร่ลงบนระบบอินทราเน็ตของ สำนักงานเพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานสามารถค้นหาข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ บุคลากรสามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนฤทธิ มัยรัตน์, 2549 (หน้า 24) การฝึกอบรมบุคลากรที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน นโยบายและแผนการขนส่งและจราจรค่อนข้างน้อย ส่งผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานฯ และไม่มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบฯ ให้กับหน่วยงานในสังกัด ทำให้การเรียนรู้ โดยส่วนใหญ่เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองและได้รับการถ่ายทอดความรู้มาจากเจ้าหน้าที่ซึ่งเคยได้รับการฝึกอบรม มาแล้ว

และเมื่อกล่าวถึงแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด (กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารที่ไม่ เกี่ยวข้องโดยตรงกับท่าน เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน งานทำบุญต่างๆ แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ เมื่อ เปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไขใน 3 ประเด็น พบว่า บุคลากรต้องการข้อมูลข่าวสารเฉพาะ บุคคล ให้แจ้งตรงถึงเจ้าตัวมากที่สุด รองลงมา คือ บุคลากรมีความต้องการให้ตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร, แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเอง ตามความสนใจ หรือกรณีข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วยสารบรรณส่ง file เอกสารเข้า folder ที่ตั้งชื่อตามองค์ประกอบของ QA. ทั้ง 9 องค์ประกอบ เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไป เปิดอ่านเองตามความสนใจและเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง 9 ของการ ประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาให้บุคลากร ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ สูงสุดกับการดำเนินงานของคณะฯ ต่อไป ดังนี้

1. ปรับปรุงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเร็วขึ้น
2. ควบคุมการใช้ระบบเอกสารแบบเดิมลง และเน้นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ มากขึ้นเพื่อให้มีประสิทธิภาพผลอย่างแท้จริง
3. คณะฯ ควรรณรงค์ให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเล็งเห็นถึงความสำคัญของ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉพาะบุคลากรบางส่วนที่ยัง ไม่นิยมใช้ระบบเพื่อการสืบค้นข้อมูลเอกสาร ซึ่งการสืบค้นระบบด้วยตนเอง จะช่วยลด ขั้นตอนลงได้ ซึ่งจะนำมาซึ่งการใช้งานระบบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. คณะฯ ควรจัดทำแนวทางการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้
- 4.1 กรณีเป็นข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล ให้แจ้งตรงถึงเจ้าตัว
 - 4.2 กรณีเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร, แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ ควรตั้ง folder เฉพาะเรื่องนั้นๆ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ
 - 4.3 หรือกรณีข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วยสารบรรณ ส่ง file เอกสารเข้า folder ที่ตั้งชื่อตามองค์ประกอบของ QA. ทั้ง 9 องค์ประกอบ เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจและเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง 9 ของการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากปัจจุบันหน่วยสารบรรณดำเนินการคัดแยกและระบุเอกสารรับเข้าตาม องค์ประกอบทั้ง 9 ของการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่แล้ว



บรรณานุกรม

- มารีนาท กาดาสาย.(2550). ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- ธีรภัทร กางมูล(2555).ศึกษาสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. สำนักหอสมุด
- นฤทธิ มัยรัตน์(2549).สภาพปัจจุบัน สภาพขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- เพ็ญรติพย์ คำแสนเดช(2549). การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัย มหาสารคาม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สำนักหอสมุดกลาง
- เดชา สุพรรณทอง,2548, การศึกษาสภาพปัจจุบันสภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุ ศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุ ศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้า 107
- Nadler, L. and Nadler, Z. 1990. The handbook of human resource development. 2nd ed. Toronto: John Wiley & Sons.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2555 , จาก <http://www.osd.mod.go.th/Pdf%20file/saraban1.pdf>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การประเมินหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม
- นงลักษณ์ พุ่มม่วง. "การพัฒนาระบบงานสารบรรณสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม." การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย มหาสารคาม,2549.
- นุชรัตน์ นุชประยูร. "ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับองค์กรรัฐ กรณีศึกษาคณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ." สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ,2545.
- อังษณา อรุณรัตติยากร. "ระบบคลังเอกสารบนเครือข่ายภายในองค์กร." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2542.
- คู่มือการใช้งานโปรแกรมสำหรับwindow, สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2555 , จาก <http://edoc.nu.ac.th/DocClient/download/EDocForWindowsUserManual.pdf>