



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำ
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของ
มหาวิทยาลัยนเรศวร

โดย นางโสภา บุญเกิดกุล

มิถุนายน 2557



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำ
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของ
มหาวิทยาลัยนเรศวร

โดย นางโสภา บุญเกิดกุล

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
วันลงทะเบียน..... 31 ส.ค. 2558
เลขทะเบียน..... 1682402X
เลขเรียกหนังสือ.....

HF
5548.125
89845
2559

สนับสนุนโดยกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยนเรศวร

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยสถาบัน เรื่อง ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จจากคุณเรื่องชัย จรุงจิรววัฒน์ ผู้เชี่ยวชาญประจำสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น และคุณวิภาพร บัวทอง ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุง เพื่อให้การทำวิจัยสถาบันเรื่องนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งยิ่งนัก จึงขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนามัย นาอุดม ที่กรุณาช่วยตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลีย์ แก้วเจริญ ที่กรุณาช่วยตรวจสอบชื่องานวิจัยและบทคัดย่อภาษาอังกฤษ ตลอดจนให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณอธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวรที่อนุญาตให้ผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามกับผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร

นางโสภา บุญเกิดกุล
หัวหน้าโครงการวิจัย



ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้วิจัย	นางโสภา บุญเกิดกุล
ที่ปรึกษา	คุณเรืองชัย จรุงจิรวัฒน์
คำสำคัญ	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, มหาวิทยาลัยนเรศวร

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร และเพื่อนำความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้ใช้ระบบต่อไป โดยศึกษาจากผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 147 คน ในปี พ.ศ. 2555 โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น ตัวแปรต้น คือ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นและประสิทธิผลต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณใน 2 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความสำคัญ ด้านประโยชน์ ด้านความรู้ ด้านความเหมาะสม ด้านปัญหา 2) ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความเร็วในการให้บริการ ด้านลดขั้นตอนการทำงาน ด้านความประหยัด ด้านความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัยความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร สรุปผลได้ดังนี้

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.7 เป็นเพศชายร้อยละ 16.3 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานมาแล้ว 6-10 ปี

2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมากเช่นกัน โดยด้านความสำคัญมีความคิดเห็นสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ และพิจารณารายข้อในแต่ละด้านพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากเช่นกัน

Title	Opinion and performance effectiveness of the personnel using the electronic document systems for developing the documents of the Naresuan University
Authors	Mrs.Sopa Boonkerdkul
Advisor	Ruangchai Jarungsirawat
Keywords	Electronic document systems, Naresuan University

ABSTRACT

The purpose of this research are to study the opinion level and performance effectiveness of the personnel that use the electronic document systems in order to develop the electronic documents of the Naresuan University and to bring the opinion and performance effectiveness to guide in the development of electronic document systems to be effective and meet the requirement of persons who use the systems. We study from 147 persons who work on documents at Naresuan University in 2012. The researchers collect data from the entire population. Variables used in the study is divided into independent variables which are the personal characteristic variables including gender, age, level of education and duration of the performance and dependent variables are the comments and effectiveness for implementation of Electronic Document used to develop documentation in two factors which comprise of 1) The opinion divided into five aspects: the importance, the benefit, the knowledge, the suitability and the problem. 2) The performance effectiveness divided into four aspects: speed of service, reduction process in working, saving, convenience. The research tool is a questionnaire. Data were analyzed using the computer program to find the percentage, mean and standard deviation for describing the information about the comments and the effectiveness of the performance of personnel for implementation of Electronic Document used to develop electronic document systems of the Naresuan University. The conclusion of the research results, opinion and performance effectiveness of personnel for implementation of electronic document systems in Naresuan University are the followings:

1. Persons who work involving the documents and the electronic document systems of the Naresuan University are female, 83.7 percent and male, 16.3 percent. They are between 31-40 years olds finishing undergraduate and have work 6-10 years ago.
2. Persons who work involving the documents and the electronic document systems of the Naresuan University have the overall opinion for using electronic document systems in the development of the Naresuan University in the good level with an average of 3.97. When consider in each aspect, we have found that every

aspect has the opinion in the good level where the importance has the highest opinion with an average of 4.19, followed by the speed of the service with the mean is 4.08 and then the benefits with the mean is 4.03, respectively. We have considered each item in each aspect, we have found that it also has the opinion in the good level.



ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารสนเทศในมหาวิทยาลัยนเรศวร ควรให้ความสำคัญกับเรื่องต่อไปนี้ในการบริหารงานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

5.5.1.1 ด้านความสำคัญ เช่น ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการใช้ระบบสารสนเทศ กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนในการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และมหาวิทยาลัยควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.5.1.2 ด้านความรู้ เช่น มหาวิทยาลัยควรมีการจัดอบรมการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารสนเทศ และระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.5.1.3 ด้านปัญหา เช่น มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงหน้าจอและเมนูการใช้งานให้มีความสะดวกและใช้งานได้ง่ายขึ้น และแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทำให้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารสนเทศและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารสนเทศ เป็นต้น

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.5.2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรด้านอื่น ที่อาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เช่น ความน่าเชื่อถือ ลักษณะความสัมพันธ์ในองค์กรกับความสำเร็จ เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากขึ้น

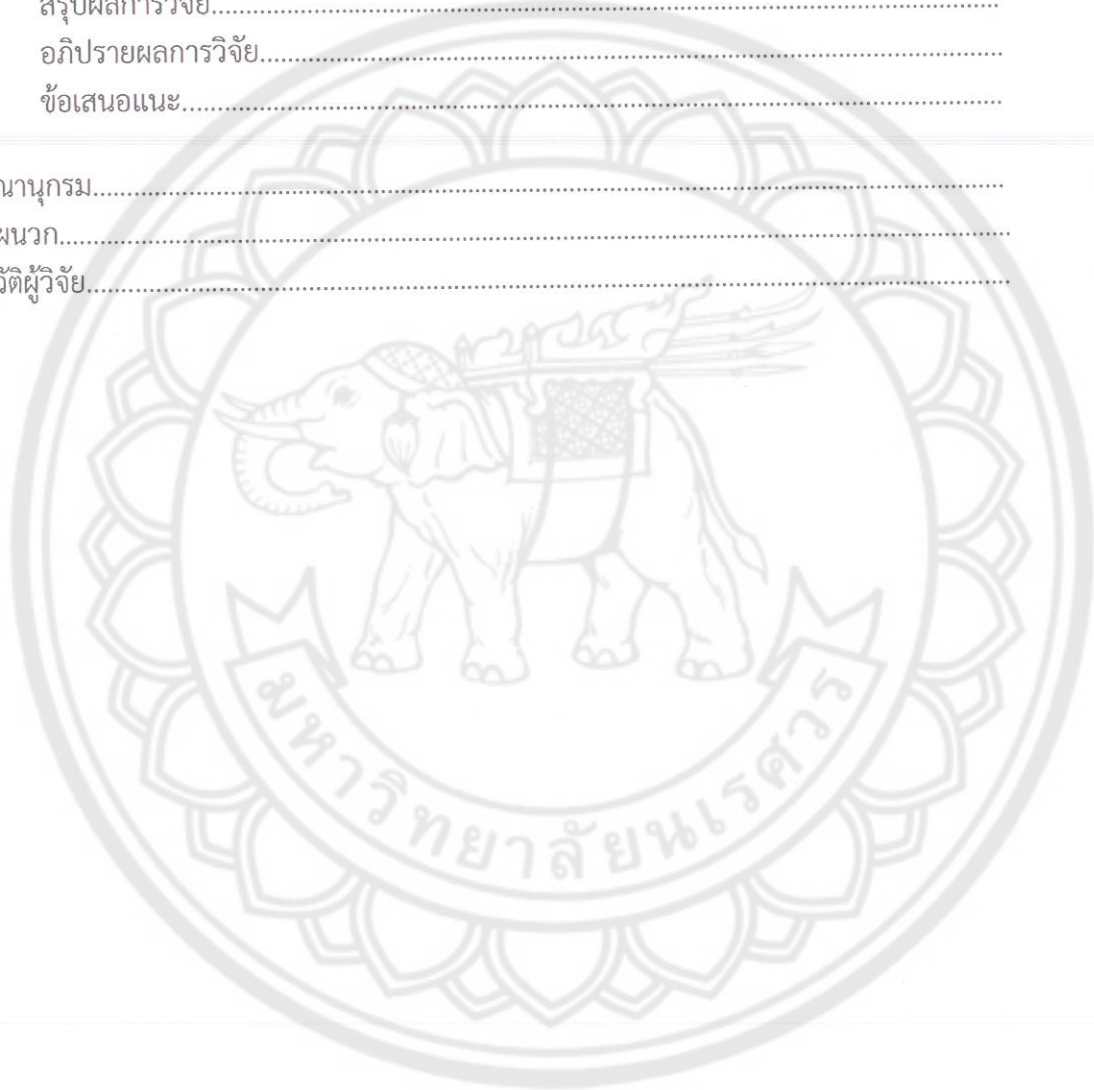
5.5.2.2 ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมในลักษณะวิจัยเชิงผสมผสานวิธี เพื่อศึกษาข้อมูลในเชิงลึก ได้ข้อมูลครบรอบด้าน

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญของการทำวิจัย.....	1
	วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2	เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	5
	รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	6
	การบริหารงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร.....	8
	ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	8
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น และประสิทธิผล.....	12
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	18
3	วิธีดำเนินการวิจัย	
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	24
	ตอนที่ 2 นำเสนอผลการศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร	26
	ตอนที่ 3 ข้อเสนอในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น จำแนกตามรายข้อ.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 33
	วิธีดำเนินการวิจัย..... 33
	สรุปผลการวิจัย..... 34
	อภิปรายผลการวิจัย..... 36
	ข้อเสนอแนะ..... 39
<hr/>	
บรรณานุกรม.....	41
ภาคผนวก.....	42
ประวัติผู้วิจัย.....	49



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนผู้ปฏิบัติงานสารบรรณที่ใช้ระบบสารบรรณฯ จำแนกตามหน่วยงาน.....	20
2	แสดงเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	25
3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นและประสิทธิผล การปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนา งานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร รวบรวมรายด้าน.....	26
4	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นและประสิทธิผล การปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนา งานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกรายข้อ.....	27



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการทำการวิจัย

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายให้หน่วยงานของภาครัฐใช้ระบบ e-government คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้บริการแก่ประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน โดยภาครัฐใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจและประชาชน ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือ ธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ อันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลาจึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดคอร์รัปชันได้ในที่สุด ประโยชน์ของการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินงาน คือ สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางบริการใหม่ ๆ เกิดขึ้นในศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) , บริการทางเว็บไซต์, การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น รัฐให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน หากมีการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ประชาชนจะได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อกับภาครัฐมากขึ้น โดยสามารถขอรับบริการได้ตลอดทุกวัน 24 ชั่วโมง

จากนโยบายดังกล่าว มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2547 โดยมีเป้าหมายที่จะเป็น “สำนักงานอัตโนมัติ” (Office Automation) และมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีระบบสารบรรณสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนการตัดสินใจและวางแผน เพื่อสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีรูปแบบงานสารบรรณที่ทันสมัย ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินการของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีการใช้งานได้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต / อินทราเน็ต ของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน สามารถติดตามสืบค้นสถานะของเอกสาร ข้อมูลย้อนหลังหรือเอกสารแนบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ข้อมูลมีความคงทน ไม่เสี่ยงต่อการสูญหายและทำลายโดยง่าย สะดวกในการจัดเก็บและสืบค้น และประโยชน์ที่จะได้รับจากการพัฒนาระบบดังกล่าว คือ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเอกสารได้รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น ประหยัดเวลาในการคัดแยกเอกสารโดยรายละเอียดส่วนใหญ่ได้ถูกบันทึกลงในเครื่อง คอมพิวเตอร์และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร สามารถบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบรายงานซึ่งสามารถจัดพิมพ์ออก ทางเครื่องได้ทันที ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อตู้แฟ้มกระดาษและหมึกพิมพ์ สามารถ จัดเก็บและเรียกค้นจาก หน่วยงานต่าง ๆ ได้ ผู้ใช้ระบบสามารถเรียกค้นเอกสารได้รวดเร็วและถูกต้อง ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ ลดความซ้ำซ้อนในการเก็บเอกสาร สามารถให้บริการเอกสารได้ทันทีในกรณีที่มีการร้องขอเอกสาร รองรับในการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวดสาร และเอกสารอื่น ๆ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร

2.2 เพื่อนำความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้ใช้ระบบต่อไป

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 มหาวิทยาลัยนเรศวรได้ระดับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร

3.2 มหาวิทยาลัยนเรศวรได้นำความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้ใช้ระบบต่อไป

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร ในปี พ.ศ. 2555

4.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 147 คน โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

4.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นและประสิทธิผลต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณใน 2 ปัจจัย ได้แก่

4.2.2.1 ความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

- ด้านความสำคัญ
- ด้านประโยชน์
- ด้านความรู้
- ด้านความเหมาะสม
- ด้านปัญหา

4.2.2.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- ด้านความเร็วในการให้บริการ
- ด้านลดขั้นตอนการทำงาน
- ด้านความประหยัด
- ด้านความสะอาด

1.5. นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในทางบวกหรือทางลบก็ได้

ด้านความสำคัญต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ควรกำหนดเป็นนโยบายที่จะทำให้มหาวิทยาลัยเป็นสำนักงานอัตโนมัติ

ด้านประโยชน์ต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ หมายถึง การนำเทคโนโลยีระบบสารบรรณมาช่วยในการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจและวางแผนการปฏิบัติงานของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้ สนับสนุนให้หน่วยงานมีรูปแบบงานสารบรรณที่ทันสมัย ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน ทำให้ข้อมูลมีความคงทน ไม่เสี่ยงต่อการสูญหายและทำลายได้ง่าย ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม และลดปริมาณขยะ

ด้านความรู้ต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย ความรู้ในด้านการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง และมีความรู้ความเข้าใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านความเหมาะสมต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ หมายถึง มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความเหมาะสมที่จะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เหมาะสมทั้งด้านผู้ปฏิบัติงานและด้านระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านปัญหาต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ หมายถึง เกิดปัญหาการทำงานในอนาคต ความขัดข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน เช่น สายตาสั้น ปวดหลัง ปวดศีรษะ ขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรท่านอื่นในการรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ด้านความเร็วในการบริการ หมายถึง ความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพความเร็วมีความถูกต้องรวดเร็ว มีคุณภาพของงานด้านสารบรรณ มีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ด้านลดขั้นตอนการทำงาน หมายถึง กระบวนการทำงานของการรับ-ส่งหนังสือ การเสนอหนังสือ ข้อมูลข่าวสารหรือรายงานต่าง ๆ มีจำนวนขั้นตอนลดลง โดยการปรับปรุงวิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สั้นและใช้เวลาน้อยกว่าที่เป็นอยู่เพื่อการบริการที่ดีขึ้น และลดความซ้ำซ้อนของงาน สามารถสืบค้นหนังสือได้ง่ายและรวดเร็ว ลดช่องว่างและความเลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน

ด้านความประหยัด หมายถึง นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แล้ว มีผลทำให้ประหยัดในด้านบุคลากร เวลา และวัสดุอุปกรณ์ เช่น ทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง หมึกพิมพ์ กระดาษ ตู้เก็บเอกสาร ฯลฯ น้อยลง อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานมีจำนวนขึ้นน้อยลง และสามารถใช้งบประมาณน้อยลงด้วย

ด้านความสะดวก หมายถึง การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีผลทำให้ข้อมูลที่เกิดขึ้นในระบบฐานข้อมูลมีความถูกต้อง ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสืบค้น เพื่อทราบสถานะ ตำแหน่ง และผลการปฏิบัติงานจนถึงการจัดเก็บเอกสารได้ในระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ใน

แบบ Real Time และทันต่อเหตุการณ์ ทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา เป็นผลให้สามารถตัดสินใจในงานบริหารได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ-ส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยสถาบัน เรื่อง ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ประวัติมหาวิทยาลัยนเรศวร
- 2.2 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government)
- 2.3 การบริหารงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร
- 2.4 ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น และประสิทธิผล
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ความเป็นมาเกี่ยวกับประวัติมหาวิทยาลัยนเรศวรนั้นมีสภาพการที่สับสนต่อเนื่องกันมาหลายขั้นตอน โดยเริ่มต้นจากการเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาพิษณุโลก เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2510 ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยวิชาการศึกษา ภายหลังการก่อตั้งวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตรซึ่งจัดตั้งขึ้นเป็นแห่งแรก เมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2497 ภายหลังการก่อตั้งวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตรซึ่งจัดตั้งขึ้นเป็นแห่งแรก เมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2497 เป็นเวลา 13 ปี โดยเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาแห่งที่ 4 รองจากประสานมิตร ปทุมวัน และ บางแสน ตามลำดับ

วิทยาลัยวิชาการศึกษาพิษณุโลก เริ่มรับนิสิตรุ่นแรกเข้าเรียนในชั้นปีที่ 3 ในปี พ.ศ. 2510 แต่เนื่องจากความไม่พร้อมของสถานที่จึงได้ฝาก เรียนที่วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน 60 คน วิทยาลัยวิชาการศึกษา ปทุมวัน 60 คน และในปี พ.ศ. 2511 จึงเริ่มเปิดการเรียนการสอนโดยรับนิสิตเข้าศึกษาต่อใน ชั้นปีที่ 3 โดยดำเนินการสอนที่พิษณุโลกต่อมาวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัย โดยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2517 นามมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นนามพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานตามหนังสือด่วนมากของสำนักพระราชวังที่ รล. 0002/1601 ลงวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2517 และพระราชทานความหมายกำกับว่า "ศรีนครินทรวิโรฒ" (มหาวิทยาลัยที่เจริญเป็น ศรีสง่า แก่มหานคร วิทยาลัยวิชาการศึกษาพิษณุโลก ซึ่งเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา 1 ใน 8 ขณะนั้นจึงยกฐานะขึ้นเป็น มหาวิทยาลัย โดยเป็นวิทยาเขต 1 ใน 8 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อันมี วิทยาเขตประสานมิตรเป็นศูนย์กลางการบริหารของมหาวิทยาลัยโดยในขณะนั้น มหาวิทยาลัย มีที่ดินอยู่ในครอบครอง 1 แปลง คือโฉนดที่ดินเลขที่ 6498 เนื้อที่ 102-3-37 ไร่ ชั้นทะเบียนเป็นที่ราชพัสดุแล้ว

ในปี พ.ศ. 2522 มหาวิทยาลัยได้ขออนุญาตกระทรวงมหาดไทยใช้ที่ดินสาธารณประโยชน์ บริเวณทุ่งหนองอ้อปากคลองจิกเนื้อที่ตามหนังสือสำคัญ สำหรับหลวง 1280-2-85 ไร่ ต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกา การกำหนดเขตที่ดินบริเวณนี้เป็นเขตจัดรูปที่ดินอยู่ในความดูแลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงขอใช้ที่ดินดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ได้รับอนุมัติแล้วได้นำขึ้นทะเบียนเป็นที่ราชพัสดุ เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2527 โดยทำการรังวัดที่ดินใหม่เป็น 2 แปลง แปลงที่ 1 มีพื้นที่ 1283-3-06 ไร่ ทะเบียนราชพัสดุเลขที่ 903 แปลงที่ 2 มีพื้นที่ 102-3-37 ไร่ ทะเบียนราชพัสดุเลขที่ 904 รัฐบาลได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาความเหมาะสมในการจัดตั้งมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค และมีมติรับหลักการที่จะยกฐานะมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก

ขึ้นเป็น มหาวิทยาลัยเอกเทศในวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2527 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้ดำเนินการตราพระราชบัญญัติ จัดตั้งมหาวิทยาลัยขึ้น ช่วงปีพ.ศ. 2527-2531 มหาวิทยาลัยได้เตรียมความพร้อมสำหรับมหาวิทยาลัยแห่งใหม่ โดยจัดทำผังแม่บทการเตรียมงบประมาณทางด้าน การก่อสร้าง และพัฒนาด้านอาคารสถานที่และบุคลากร รัฐบาลขณะนั้นมี พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีมติให้ยกฐานะวิทยาเขตพิษณุโลกของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ และได้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2533 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษเล่มที่ 107 ตอนที่ 131 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 ซึ่งเป็นวันครบรอบ 400 ปี ของการเสด็จขึ้นครองราชย์ของสมเด็จพระนเรศวรมหาราช พระมหากษัตริย์ผู้ทรงคุณูปการอันใหญ่หลวงแก่แผ่นดินไทย อีกทั้งยังทรงเป็นพระมหากษัตริย์ที่ทรงมีประสูติกาล และจำเริญวัยที่เมืองพิษณุโลก มหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดให้วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 เป็นวันกำเนิดมหาวิทยาลัย และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ พระราชทานนามมหาวิทยาลัยใหม่นี้ว่า "มหาวิทยาลัยนเรศวร" เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2532 นับเวลาจากการเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา 7 ปี และได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอีก 16 ปี รวมเวลาแห่งการก่อตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ใช้เวลา ยาวนานถึง 23 ปี

2.2 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government)

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2555) รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ อี-กัฟเวอร์นเมนต์ (อังกฤษ: e-Government) คือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน โดยภาครัฐวิสาหกิจบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ ประการสำคัญจะต้องมีความร่วมมืออย่างใกล้ชิดและเต็มใจจากทั้ง 3 ฝ่าย ได้แก่ ภาครัฐ ภาคธุรกิจและประชาชนผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือ ธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ อันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลาจึงคาดว่าจะนำไปสู่การลดคอร์รัปชันได้ในที่สุด ตัวอย่างเว็บไซต์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ เว็บไซต์ gprocurement.go.th ซึ่งเป็นแหล่งรวมการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐบาล ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต
2. ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง เพราะมี

ช่องทางบริการใหม่ ๆ

3. เกิดขึ้นในศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) , บริการทางเว็บไซต์, การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น

4. รัฐให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น
5. ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ
6. ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน
7. หากมีการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ประชาชนจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับภาครัฐมากขึ้น โดยสามารถขอรับบริการได้ตลอดทุกวัน 24 ชั่วโมง

ประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ภาครัฐสู่ประชาชน (อังกฤษ: Government to Citizens; G2C) เป็นการให้บริการของรัฐบาลประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าวประชาชนจะสามารถดำเนินธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษีให้แก่กรมสรรพากร, การจดทะเบียน, การจ่ายค่าปรับ, การต่ออายุบัตรประชาชน, การเสียด่านน้ำค่าไฟ, การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน, การบริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียงและการค้นหาข้อมูลของรัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยที่การดำเนินการต่าง ๆ นั้นจะต้องเป็นการทำงานแบบออนไลน์และนาที่ต่อนาที่ มีการรับรองและการโต้ตอบที่มีปฏิสัมพันธ์

ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ (อังกฤษ: Government to Business; G2B) เป็นการให้บริการของภาคธุรกิจเอกชน โดยที่รัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูง มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้า การลงทุน และการส่งเสริมการลงทุน การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) การส่งออกและนำเข้า การชำระภาษี และการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก

การประมูลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กระบวนการเสนอซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (อาจมีมากกว่า 1 คน) ที่เข้ามาแข่งขันเสนอราคากันในช่วงเวลาที่กำหนด เป็นการลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มขีดความสามารถในการจัดหาและจัดจำหน่ายสินค้า โดยการประมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

การประมูลเพื่อขาย เป็นการประมูลที่เริ่มขึ้นจากผู้ที่ต้องการขายสินค้า นำสินค้ามาเสนอขาย แล้วให้ผู้ที่ต้องการซื้อเข้ามาเสนอราคาแข่งขันกัน โดยผู้ซื้อที่เสนอราคาสูงสุดจะเป็นผู้ชนะการประมูลและได้รับสินค้านั้นไป เช่น การประมูลรูปภาพ

การประมูลเพื่อซื้อ เป็นการประมูลที่เริ่มขึ้นจากผู้ที่ต้องการซื้อสินค้า ได้นำลักษณะสินค้าไปลงไว้ แล้วให้ผู้ขายเข้ามาเสนอราคาแข่งขันกัน โดยผู้ขายที่สามารถเสนอราคาได้ต่ำที่สุดจะเป็นผู้ชนะการประมูล ผู้ซื้อจะต้องซื้อสินค้าจากผู้ทีชนะนั้น เช่น ต้องการซื้อคอมพิวเตอร์

Bartering เป็นการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการโดยปราศจากรายการทางการเงิน ซึ่งจะมีบริษัทที่จัดการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการให้กับองค์กรเอกชน เช่น barterbrokers.com โดยบริษัทเหล่านี้จะพยายามหาผู้ที่จะมาแลกเปลี่ยน

ภาครัฐสู่ภาครัฐ (อังกฤษ: Government to Government; G2G) เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปของหน่วยราชการ ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยกระดาษและลายเซ็นในระบบเดิมในระบบราชการเดิม จะมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนั้นยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐโดยการใช้การเชื่อมต่อโครงข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน , และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ทั้งนี้รวมไปถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างชาติ และองค์กรปกครองท้องถิ่นอีกด้วย ระบบงานต่าง ๆ ที่ใช้ในเรื่องนี้ ได้แก่ ระบบงาน Back Office ต่าง ๆ ได้แก่ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงินระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม องค์กรใดก็ตามที่ต้องการลดแรงต่อต้านของบุคลากรที่คุ้นเคยกับการทำงานในระบบเดิม ตัวอย่างเช่น การทำหนังสือเดินทาง, วีซ่า หรือข้อมูลอาชญากรข้ามชาติ

ภาครัฐสู่พนักงาน (อังกฤษ: Government to Employees; G2E)

เป็นการให้บริการที่จำเป็นของพนักงานของรัฐ กับรัฐบาล โดยที่รัฐจะสร้างระบบเพื่อช่วยทำให้เกิดเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิต เช่น ระบบสวัสดิการ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เป็นต้น

วิวัฒนาการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1. รูปแบบของการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
 2. มีการปฏิสัมพันธ์สองทาง ระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน สามารถเข้าไปทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้
 3. ประชาชนสามารถเข้าไปที่ลิงก์เพื่อเข้าถึงได้ทุกหน่วยงาน
 4. มีการทำ profile ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนขึ้นมา
 5. นำเอากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันมารวมกันไว้ที่ใดที่หนึ่ง
 6. ประชาชนสามารถเข้าไปที่เดียว โดยรวมทุกเรื่องไว้ด้วยกัน
- ประเด็นที่ยังคงเป็นปัญหาสำหรับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ เรื่องของความเร็ว และความ

ปลอดภัยของข้อมูล

2.3 การบริหารงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

กมลทิพย์ กมลวรเดช (2550 : 9) การบริหารงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีงานสารบรรณ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นศูนย์กลางในการดำเนินการบริหารงานสารบรรณ ซึ่งในอดีตไม่มีนโยบายการบริหารงานด้านงานสารบรรณ การดำเนินการขึ้นอยู่กับแต่ละหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติจะกำหนดแนวทางการดำเนินการเอง ดังนั้น การดำเนินการด้านสารบรรณของแต่ละหน่วยงานจึงมีวิธีการและแนวปฏิบัติที่แตกต่างกัน วงจรการบริหารงานสารบรรณในบางวงจร มิได้มีการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526)

ต่อมาเมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2546 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาร่วมกับสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการจัดส่งหนังสือเวียนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยขอให้ทุกหน่วยงาน (มหาวิทยาลัย) ดำเนินการรับหนังสือเวียนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2546 เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งหนังสือ เอกสารทางไปรษณีย์ และค่าวัสดุผลิตเอกสาร ลดปริมาณเอกสาร (Paper Less) และเพื่อให้บริการแจ้งหนังสือเวียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วทันการณ์ ประหยัดค่าใช้จ่าย และสนองนโยบายของรัฐบาลในเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

และเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2547 งานสารบรรณ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยให้ดำเนินการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานสารบรรณ โดยงานสารบรรณ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ศูนย์ฝึกอบรมและควบคุมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ เป็นผู้พัฒนาระบบการบริหารงานสารบรรณให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย โดยมีเป้าหมายว่าจะเป็น “สำนักงานอัตโนมัติ” (Office Automation)

2.4 ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.4.1 ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ

ราชกิจจานุเบกษา (2548 : 1) งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

หนังสือ หมายถึง หนังสือราชการ

2.4.2.1 การจัดทำหนังสือราชการ

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึง

บุคคลภายนอก

3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ชนิดของหนังสือราชการ

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือ ที่มีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- 3.1 การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- 3.2 การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- 3.3 การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- 3.4 การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- 3.5 การเตือนเรื่องที่ค้าง
- 3.6 เรื่องซึ่งหัวหน้าราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนด โดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้กระดาษตรา

ครุฑ

หนังสือประทับตรา ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

4. หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ หนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลกงการณ และข่าว

ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ

แลกงการณ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลกเปลี่ยนเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ

ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือ หน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใด ให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาษตราครุฑ

รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบถาม และคำร้อง เป็นต้น

ชั้นความเร็วของหนังสือ มี 3 ประเภท คือ

- 1.ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
- 2.ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- 3.ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

การรักษาความลับของทางราชการ ราชกิจจานุเบกษา (2544 : 31-32) ได้แบ่งชั้นความลับไว้ 3 ชั้น ได้แก่ ลับที่สุด ลับมาก ลับ

1. ลับที่สุด (Top Secret) คือ ข่าวสารข้อมูลลับ ซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรงที่สุด

2. ลับมาก (Secret) คือ ข้อมูลข่าวสารลับ ซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรง

3. ลับ (Confidential) คือ ข้อมูลข่าวสารลับ ซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐ

2.4.2.2 การรับและส่งหนังสือ

การรับหนังสือ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การส่งหนังสือ คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนด โดยให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

2.4.2.3 การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

การเก็บหนังสือแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

2. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก

3. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ

การยืม การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าจะยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการเรื่องใด
2. ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือ และให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืม เรียงลำดับวัน เดือน ปี ไว้เพื่อติดตามทวงถาม ส่วนบัตรยืมหนังสือนั้นให้เก็บไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป
3. การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืม ต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

การทำลาย ภายใน 60 วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือ สืบหาหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเป็หนังสือที่เก็บไว้เอง หรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

2.4.2 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ราชกิจจานุเบกษา (2548 : 32) ได้กำหนดไว้ว่า โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ ดังนั้นจึงสามารถสรุปความหมายของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้คือ การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยภาพรวมเป็นระบบงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ 3 ส่วน (คู่มือการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยนเรศวร : 2548) ได้แก่

1. การรับ-ส่งหนังสือ เป็นระบบการจัดการรับ-ส่งหนังสือและแจ้งเวียนหนังสือจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่งภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร นอกจากจะบันทึกข้อความที่เป็นรายละเอียดของหนังสือแล้ว ยังทำการสแกนเอกสารจากตัวจริง เพื่อส่งเป็นภาพเอกสารไปพร้อมกับตัวหนังสือด้วย ในขณะที่เดียวกันยังสามารถบันทึกคำสั่งการและชื่อหน่วยงานที่ส่ง และหน่วยงานที่รับหนังสือไว้ด้วย
2. การติดตามหนังสือ เป็นระบบที่ช่วยตรวจสอบติดตามเส้นทางเดินหนังสือแต่ละเรื่องที่เราต้องการทราบ โดยดูจากหน้าติดตามหนังสือของระบบงานสารบรรณ ซึ่งจะแสดงรายละเอียดของทางเดินหนังสือที่ส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยจะมีวันที่และเวลากำกับทุกรายการที่หน่วยงานลงรับหนังสือ เพื่อให้สามารถทราบว่าหนังสือเริ่มต้นจากจุดใดและสิ้นสุดที่จุดใด
3. การจัดเก็บหนังสือ เป็นระบบที่ช่วยในการจัดเก็บหนังสือ และค้นหาหนังสือ เพื่อช่วยประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซื้อตู้เอกสาร และสามารถค้นหาหนังสือได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น และประสิทธิผล

2.5.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

2.5.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ได้มีผู้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้หลายท่าน พอสรุปได้ดังนี้

Kolasa (1969 : 386) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะแสดงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง

Wahlment (1973 : 34) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้ และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

Hilgard (1962 : 531) กล่าวว่า ทศนคติและความคิดเห็นต้องไปด้วยกัน ถ้าเรามีทศนคติอย่างไร ความคิดเห็นของเราก็จะออกมาในรูปแบบนั้น ถ้าความคิดเห็นของเราเปลี่ยนไป ทศนคติก็น่าจะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ทวี เสรามัญ (2520 : 4) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและทศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นก็

สุชา จันทรเฒ และ สุรางค์ จันทรเฒ (2520 : 104) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทศนคติที่ทศนคตินั้นมีความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกมาได้อย่างเปิดเผย หรือตอบสนองอย่างตรง ๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทศนคติ

เรืองวิทย์ แสงรัตน์ (2522 : 174) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยการพูด หรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

จากความหมายของความคิดเห็นดังที่กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยตั้งอยู่บนบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่มาจากประสบการณ์ และแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้ การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เน้นการแสดงความคิดเห็นใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำคัญ ด้านประโยชน์ ด้านความรู้ ด้านความเหมาะสม และด้านปัญหา

2.5.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ พอสรุปได้ดังนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2540 : 50) กล่าวว่า อายุ มีผลต่อเจตคติของบุคคล ส่วนใหญ่มักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ยาก ซึ่งทำให้มีผลต่อเจตคติของเขาเอง นอกจากอายุแล้วยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีก ได้แก่ ปฏิกริยาของบุคคลต่อสิ่งเร้า ข่าวสาร เป็นต้น

รัชณี พิทักษ์ญาติ (2546 : 20) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ความเชื่อ สถานภาพทางสังคม และประสบการณ์ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การอบรมของครอบครัว กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง และสื่อมวลชน เป็นต้น

2.5.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผล

2.5.2.1 ความหมายของประสิทธิผล

ได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้หลายท่าน พอสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 667) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2536 : 97) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หรือหมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงาน จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 3) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับประโยชน์มากที่สุด

สมชาย หิรัญกิตติ (2541 : 76) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ เป็นการกระทำที่ถูกต้อง โดยคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์ (2545 : 21) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ความสามารถในการได้มา และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลกำไร และมีคุณภาพ

จากความหมายของประสิทธิผลดังกล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่า ประสิทธิผล คือ ความสามารถขององค์กรที่สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ในปริมาณทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

2.5.2.2 การวัดประสิทธิผล

ริชาร์ด เอ็ม เสดีย์ (1977 : 8) ได้เสนอว่า การวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ที่ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ

1. การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งประสิทธิผลในที่นี้ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

2. แนวคิดด้านระบบ การวิเคราะห์ตามแนวคิดนี้ มุ่งที่การกระทำในรูปแบบ ซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่ เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้ โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

พิทยา บวรพัฒนา (2541 : 184-197) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลขององค์กร ไว้ 4 วิธี คือ

1. ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย และประสิทธิผลควรวัดได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ใช้วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรได้ ก็ต่อเมื่อลักษณะขององค์กรและเป้าหมายมีลักษณะตามข้อสันนิษฐาน คือ องค์กรมีเป้าหมายที่แท้จริง มีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่เราจะวัดได้ สามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น ตลอดจนสามารถวัดได้ว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายเพียงใด

2. โดยใช้ความคิดระบบ การวัดประสิทธิผลขององค์กรจากเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยนำออกขององค์กรเป็นสำคัญ การวัดประสิทธิผลจากส่วนอื่นขององค์กร เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก จะทำให้สามารถสร้างกฎเกณฑ์ การวัดประสิทธิผลเกณฑ์ใหม่ขึ้น

3. โดยดูจากความสามารถขององค์กร ซึ่งเป้าหมายขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อม

4. จากค่านิยม เกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลในเรื่องของแต่ละบุคคล หรือจิตวิสัย ซึ่งจะเลือกเกณฑ์ การวัดประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลนั้น ผลประโยชน์ที่ได้รับ เป็นต้น จึงวัดจากผู้ประเมินเป็น เกณฑ์ในการวัด เช่น การประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน

จากแนวคิดการวัดประสิทธิผล ดังที่กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า การวัดประสิทธิผล สามารถทำได้ หลายด้าน ได้แก่ การวัดการบรรลุเป้าหมาย การวัดแนวคิดด้านระบบ การวัดโดยเน้นเรื่องพฤติกรรม การวัด ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย วัดโดยใช้ความคิดระบบ และวัดโดยดูจากความสามารถขององค์กร ในการวิจัย ครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นการวัดพฤติกรรมของบุคคลโดยเน้น 4 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการบริการ ด้านลดขั้นตอนการ ทำงาน ด้านความประหยัด และด้านความสะอาด

2.5.2.3 การศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

เบคเคอร์ และนิวฮอนเซอร์ (2536 : 24) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะ พิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมาย แล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ คือ ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิภาพและสามารถมองเห็นได้ ชัดเจนมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

เดวิด แมคเคลแลนด์ (2547:164) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวสะท้อนให้เห็นว่า ความ รับผิดชอบสามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ ถ้าต้องการผลจากงานที่ปฏิบัติ จะมีแรงกระตุ้นในตัวและสามารถกำกับ พฤติกรรมของตนให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ บุคคลนั้นจะเป็นคนที่มีคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. ต้องการกำหนดเป้าหมายเอง
2. ไม่กำหนดเป้าหมายง่ายหรือยากจนเกินไป
3. ต้องการสิ่งย้อนกลับที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ต้องการรู้ว่าตนทำงานได้ดีมากน้อย

เพียงใด และแค่นั้น

จากแนวคิดการศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ดังที่กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า การศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร จะต้องประกอบระบบที่ดี เมื่อพัฒนาเสร็จสมบูรณ์แล้วสามารถเอื้อประโยชน์สูงสุดให้กับผู้ใช้ประโยชน์ หากมีการ เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ระบบก็ยังสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติได้ โดยการจัดให้ ได้รับความรู้ใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีเพิ่มเติม และมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านความคิดเห็น

พุทธิชัย ไชยอุดม (2554) ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ใน สำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจทัศนคติของบุคลากรหน่วยงานส่วนกลางที่สังกัด สำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข ที่มีต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาโดยใช้วิธีการสำรวจจากบุคลากร ส่วนกลางในสังกัดสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามแบ่งการ รวบรวมทัศนคติเป็น 3 ประเด็นหลักได้แก่ ความสำคัญและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การ บริหารจัดการความพร้อมของบุคลากรในสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข และระดับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการ ประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ การวิเคราะห์หาความถี่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขประสบความสำเร็จ คือ ทางผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็น มาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และต้องมีการจัดสรรงบประมาณการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ

ตลอดจนปรับปรุงเครือข่ายที่มีเสถียรภาพต่อการใช้งาน การปลูกฝังทัศนคติ และจิตใต้สำนึกที่ดีของบุคลากรในทุกระดับต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรวบรวมปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ การให้ความช่วยเหลือ ติดตามและประเมินผล จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี เพื่อถ่ายทอดระดับที่เกี่ยวข้อง เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ และระบบปฏิบัติการขั้นตอนพื้นฐาน การใช้โปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้เป็นอย่างดี รวมทั้งความรู้ทางด้านกฎหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

รุ่งรวี เดชยถุทธิ์ (2553) ความคิดเห็นของพนักงานสารบรรณต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสารบรรณต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานสารบรรณต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ศึกษาโดยใช้วิธีการสำรวจจากพนักงานสารบรรณของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 72 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลได้รับแบบสอบถามคืน 72 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Window โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสารบรรณของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความรู้ และด้านปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานสารบรรณที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน

ประเมินผลการใช้งานเพื่อนำไปพัฒนาระบบและเพื่อพัฒนามาตรฐานงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน การจัดการศึกษา และการบริการโดยมหาวิทยาลัย ควรมีการกำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน มีการดำเนินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เกรียงไกร อัครวัฒน์ (2550) ระบบบริหารงานสารบรรณ กรมป่าไม้ มีวัตถุประสงค์เพื่อความสามารถในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับงานสารบรรณให้ทันสมัย แทนการจัดเก็บเอกสารด้วยมือ เพื่อความสะดวกและมีประสิทธิภาพในการติดตามการรับ-ส่งเอกสาร และเพิ่มความสามารถในการสืบค้นเอกสารราชการต่าง ๆ ภายในกรมป่าไม้ ศึกษาโดยใช้หลักของวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ที่มีชื่อว่า ออราเคิล เวอร์ชัน 8

ผลการศึกษาพบว่า ระบบงานสารบรรณ สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณและงานเลขานุการของฝ่ายต่าง ๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

มารีนาท กาดาสาย (2550) ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะของพนักงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหาร พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับ-ส่งหนังสือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในมหาวิทยาลัย และส่งเสริมการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระบบควบคุมภายใน และการดำเนินกิจกรรม 5ส ให้มีประสิทธิภาพ

มากขึ้น แต่มหาวิทยาลัยควรพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้านการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการประหยัดทรัพยากรอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและติดตามประเมินผลการใช้งานเพื่อนำไปพัฒนาระบบและเพื่อพัฒนามาตรฐานงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน การจัดการศึกษาและการบริการ โดยมหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน มีการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เหนือฝัน พิมพ์วงศ์ (2549) ปัญหาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานองค์กรภาครัฐของทำเนียบรัฐบาล : สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวัง สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และอธิบายองค์ประกอบเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานองค์กรภาครัฐของทำเนียบรัฐบาล และเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับปัญหาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานองค์กรภาครัฐของทำเนียบรัฐบาล ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามแบบประเมินค่า 7 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.9336 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ตัวประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis : PCA) การหมุนแกนตัวประกอบแบบหมุนฉากด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax Method)

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานองค์กรภาครัฐของทำเนียบรัฐบาล สืบเนื่องมาจากการลงรับที่ไม่เป็นมาตรฐาน เช่น กำหนดรหัสหน่วยงานไม่เหมือนกัน การลงเลขรับหนังสือโดยการกำหนดเองของแต่ละบุคคลอันเป็นผลกระทบต่อระบบในภาพรวม

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ศรีสมพร รอดศิริ (2551) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานที่สังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 290 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ และความคิดเห็นด้านเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ไพโรจน์ บุตรชีวัน (2550) ทักษะของครูและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของครูและพนักงาน วชิราวุธวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อศึกษาความรู้และความเข้าใจของครูและพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของครูและพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ ความเพียงพอต่อการใช้งาน ความเพียงพอต่อการฝึกอบรม ความ

ทันสมัยของระบบสารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบสารสนเทศกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ ศึกษาโดยแจกแบบสอบถามให้กับครู และพนักงานวิชาชีพวิทยาลัยที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในระดับครู และพนักงานขึ้นไป จำนวน 104 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในระดับสูง ทัศนคติที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นด้วยกับการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิพนธ์ ลือกิตินันท์ (2547) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และลักษณะของระบบสารสนเทศ โดยศึกษาในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความสะดวกในการใช้งาน ศึกษาโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 135 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานของพนักงานไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมขององค์กรไม่ได้แบ่งแยกเพศในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร ความรู้ ความเข้าใจและลักษณะของระบบสารสนเทศด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในการเพิ่มผลผลิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นโยบายขององค์กรในการเสริมสร้างทักษะ และเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอนของการทำธุรกรรมขององค์กร อาจไม่มีการฝึกอบรมผู้ใช้ในการเพิ่มความรู้ทักษะในการใช้ระบบงานต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จที่สำคัญ ส่วนลักษณะของระบบสารสนเทศด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน เนื่องจากความสะดวกในการใช้งานเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดการใช้ระบบสารสนเทศได้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ทัศนคติเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ ความเพียงพอต่อการใช้งาน ความเพียงพอของการฝึกอบรม ความทันสมัยของระบบสารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ และความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อความคิดเห็นของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ศึกษาโดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท ไทยโอ-

เลฟีนส์ จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 218 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS PC สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงานมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศและระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนุทิน จิตตะสิริ (2541) ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสารของสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข โดยนำระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร ศึกษาโดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรในหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสาร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS PC สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยไค-สแควร์

ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพส่วนบุคคล ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-37 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รับประทาน 6-10 ปี และปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสาร โดยใช้โปรแกรมระบบงานบริหารเอกสารในการปฏิบัติงาน ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่เดิมได้รับการพัฒนาในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ ทั้งการสนับสนุนจากรัฐในเรื่องของงบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ และส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม ประกอบกับมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ต้องเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้รับความรู้ในการใช้โปรแกรมระบบงานบริหารเอกสารเป็นอย่างดี

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร แนวคิด ทฤษฎี ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนี้

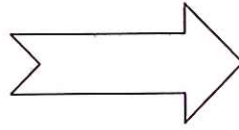
2.7.1 แนวคิดด้านความคิดเห็น ใช้แนวความคิดของ ภูซพงศ์ ทัดเทียมมรณย์ (2544) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในผลงานทางวิชาการ เพื่อประเมินบุคคลในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศการงบประมาณ เรื่อง การนำ Microcomputer มาช่วยในการบริหารระบบสารสนเทศ

2.7.2 แนวคิดด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ใช้แนวความคิดของ เดวิก ซี แมคแคลแลนดี (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549 : 118-126) ในเรื่องของสมรรถนะและแนวคิดการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) โดยใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความทันสมัย การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยนเรศวร มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาประสิทธิผล โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการบริการ ด้านลดขั้นตอนการทำงาน ด้านความประหยัด และด้านความสะดวก โดยผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรที่จะศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

ลักษณะส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน



ตัวแปรตาม

ด้านความคิดเห็นและปัญหา

- ด้านความสำคัญ
- ด้านประโยชน์
- ด้านความรู้
- ด้านความเหมาะสม
- ด้านปัญหา

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

- ด้านความรวดเร็วในการบริการ
- ด้านลดขั้นตอนการทำงาน
- ด้านความประหยัด
- ด้านความสะอาด



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยสถาบัน เรื่อง ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แยกเป็น 2 ส่วน คือ

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่สังกัดตามคณะ สำนัก วิทยาลัย สถาบัน สำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร รวม 147 คน

3.1.2 ใช้ประชากรทั้งหมด ดังตารางแสดงจำนวนผู้ปฏิบัติงานสารบรรณที่ใช้ระบบสารบรรณา จำแนกตามหน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร (คน)
คณะแพทยศาสตร์	16
คณะเภสัชศาสตร์	7
คณะพยาบาลศาสตร์	8
คณะทันตแพทยศาสตร์	7
คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	7
คณะสหเวชศาสตร์	5
คณะสาธารณสุขศาสตร์	5
คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	7
คณะวิทยาศาสตร์	6
คณะวิศวกรรมศาสตร์	5
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4
วิทยาลัยพลังงานทดแทน	2
วิทยาลัยเพื่อการค้นคว้าระดับรากฐาน	2
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	1
คณะนิติศาสตร์	2
คณะมนุษยศาสตร์	11
คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร	4
คณะศึกษาศาสตร์	5

หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร (คน)
คณะสังคมศาสตร์	5
บัณฑิตวิทยาลัย	2
สำนักหอสมุด	2
วิทยาลัยนานาชาติ	2
สถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน	2
สำนักงานอธิการบดี	30
ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัย	1
โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร	1
รวม	147

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามที่มีตัวเลือกหลายตัว โดยให้เลือกตอบเพียงคำถามเดียว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งเป็น 9 ด้าน รวมทั้งหมด 45 ข้อ ดังนี้

2.1 ด้านความสำคัญ	จำนวน 4 ข้อ
2.2 ด้านประโยชน์	จำนวน 6 ข้อ
2.3 ด้านความรู้	จำนวน 7 ข้อ
2.4 ด้านความเหมาะสม	จำนวน 1 ข้อ
2.5 ด้านปัญหา	จำนวน 7 ข้อ
2.6 ด้านความเร็วในการให้บริการ	จำนวน 5 ข้อ
2.7 ด้านลดขั้นตอนในการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ
2.8 ด้านความประหยัด	จำนวน 5 ข้อ
2.9 ด้านความสะดวก	จำนวน 5 ข้อ

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยเลือกคำตอบจากที่กำหนดไว้ 5 ระดับ

ดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น จำนวน 9 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยใช้กรอบแนวคิดของการวิจัย ได้แก่ ด้านความสำคัญ ด้านประโยชน์ ด้านความรู้ ด้านความเหมาะสม ด้านความเร็วในการบริการ ด้านลดขั้นตอนในการทำงาน ด้านความประหยัด ด้านความสะดวก และด้านปัญหา

2. ศึกษาแบบสอบถามงานวิจัยของ มารีนาท กาตาสาย (2550 : 31-90) ศรีสมพร รอดศิริ (2551 : 84-91) รุ่งรวี เดชยฤทธิ (2553 : 71-73) และพุทธิชัย ไชยอุดม (2554 : 91-100)

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์พิจารณา

5. ผู้วิจัยทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการจริยธรรม

การวิจัยในมนุษย์

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

3.3.1 ทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรถึงอธิการบดี

3.3.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากท่านอธิการบดีแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำหนังสือที่ได้รับอนุญาตจากท่านอธิการบดีแนบไปกับหนังสือที่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงานที่ประจำตาม คณะ สำนัก วิทยาลัย สถาบัน และหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยในหนังสือระบุวันให้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้วิจัย

3.3.3 ผู้วิจัยติดตามแบบสอบถามไปยัง คณะ สำนัก วิทยาลัย สถาบัน และหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ส่งแบบสอบถามตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้ง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่เก็บได้ จากนั้นจัดหมวดหมู่ของข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสารบรรณ ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ ด้านความสำคัญ ด้านประโยชน์ ด้านความรู้ ด้านความเหมาะสม ด้านความเร็วในการบริการ ด้านลดขั้นตอนในการทำงาน ด้านความประหยัด ด้านความสะดวกและด้านปัญหา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3.4.3 เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม มี 5 ระดับ ดังนี้ (สิน พันธุ์พินิจ 2547 : 155)

4.51-5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง เห็นด้วยมาก
2.51-3.40	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1.00-1.50	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร





ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยสถาบัน เรื่อง ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร ในปี พ.ศ. 2555 โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 นำเสนอผลการศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 3 นำเสนอข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 แสดงเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	24	16.3
หญิง	123	83.7
รวม	147	100.0
2. อายุ		
20-30 ปี	51	34.7
31-40 ปี	59	40.1
41-50 ปี	34	23.1
51 ปีขึ้นไป	3	2.0
รวม	147	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	2.7
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	73	49.7
สูงกว่าปริญญาตรี	70	47.6
รวม	147	100.0

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1-2 ปี	13	8.8
3-5 ปี	43	29.3
6-10 ปี	50	34.0
10-15 ปี	26	17.7
มากกว่า 15 ปี	15	10.2
รวม	147	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.7 เป็นเพศชายร้อยละ 16.3 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานมาแล้ว 6-10 ปี

4.2 ตอนที่ 2 นำเสนอผลการศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร

จากการศึกษาผลการศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร รวบรวมรายด้าน

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำคัญ	4.19	.627	มาก
2. ด้านประโยชน์	4.03	.666	มาก
3. ด้านความรู้	3.91	.564	มาก
4. ด้านความเหมาะสม	3.95	.762	มาก
5. ด้านปัญหา	3.71	.638	มาก
6. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.08	.952	มาก
7. ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน	3.87	.709	มาก
8. ด้านประหยัด	4.01	.785	มาก
9. ด้านความสะดวก	4.01	.651	มาก
รวม	3.97	.464	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมากเช่นกัน โดยด้านความสำคัญมี

ความคิดเห็นสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกรายข้อ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสำคัญ			
1. ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.15	.743	มาก
2. ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการใช้ระบบสารบรรณ	4.15	.753	มาก
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบงานหนึ่งที่มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน	4.12	.758	มาก
4. มหาวิทยาลัยควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน	4.32	.802	มาก
รวม	4.19	.627	มาก
ด้านประโยชน์			
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น	4.10	.800	มาก
2. สามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจและวางแผนการปฏิบัติงานของผู้บริหารได้	4.01	.811	มาก
3. มหาวิทยาลัยมีรูปแบบงานสารบรรณที่ทันสมัย ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน	3.93	.821	มาก
4. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ข้อมูลมีความคงทน ไม่เสี่ยงต่อการสูญหายและทำลายได้ง่าย	3.91	.776	มาก
5. สามารถรองรับการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวสารและเอกสารอื่น ๆ	4.12	.739	มาก
6. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยสร้างระเบียบการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย	4.10	.779	มาก
รวม	4.03	.666	มาก
ด้านความรู้			
1. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรี	3.83	.753	มาก
2. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย	3.97	.697	มาก
3. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้ในด้านการใช้ระบบงานสารบรรณ	4.00	.721	มาก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้ (ต่อ)			
4. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	3.80	.702	มาก
5. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีการอบรมและเข้ารับการอบรมการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง	3.88	.781	มาก
6. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย	3.89	.663	มาก
7. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ	3.97	.662	มาก
รวม	3.91	.564	มาก
ด้านความเหมาะสม			
1. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม	3.95	.762	มาก
รวม	3.95	.762	มาก
ด้านปัญหา			
1. เอกสารที่ส่งเข้าระบบไม่ครบถ้วน ไฟล์ข้อมูลไม่ชัดเจน	3.41	.971	มาก
2. ระบบเครือข่ายมีปัญหาบ่อยครั้ง	3.66	.903	มาก
3. ผู้รับไม่เปิดอ่านเอกสาร	3.86	.896	มาก
4. ควรปรับปรุงหน้าจอและเมนูการใช้งานให้มีความสะดวกและใช้งานได้ง่ายขึ้น	3.86	.896	มาก
5. การนั่งทำงานนาน ๆ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานเช่น สายตาสั้น ปวดหลัง ปวดศีรษะ	3.72	.890	มาก
6. ขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน	3.80	.841	มาก
7. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรท่านอื่น ๆ ในการรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.72	.882	มาก
รวม	3.71	.638	มาก
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ			
1. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น	4.14	.712	มาก
2. ผู้ใช้ระบบสามารถเรียกค้นเอกสารได้รวดเร็วและถูกต้อง	4.02	.815	มาก
3. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณสามารถสนับสนุนให้งานบริการรวดเร็วขึ้น	4.32	3.45	มาก
4. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถให้บริการเอกสารได้ทันที ในกรณีที่มีการร้องขอเอกสาร	3.96	.793	มาก
5. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยท่านทำรายงานหนังสือเข้า-ออกได้โดยพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ทันที	3.95	.715	มาก
รวม	4.08	.952	มาก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน			
1. การยกเลิกสมุดทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ และแจ้งเวียนหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เอกสารของหน่วยงานลดลง	3.78	.882	มาก
2. การส่งหนังสือด้วยการแนบไฟล์ข้อมูลลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำมาปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548	3.84	.747	มาก
3. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก	3.97	.793	มาก
4. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ	3.90	.783	มาก
5. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน	3.88	.790	มาก
รวม	3.88	.709	มาก
ด้านความประหยัด			
1. การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานลงได้	3.85	.894	มาก
2. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนลงได้ เช่น กระดาษ ค่าไปรษณีย์ ค่าโทรสาร ตู้เก็บเอกสารและหมึกพิมพ์	4.05	.894	มาก
3. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยประหยัดเวลาการในการคัดแยกเอกสาร	4.00	.899	มาก
4. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดปริมาณขยะและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อม	4.04	.859	มาก
5. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	4.10	.874	มาก
รวม	4.01	.785	มาก
ด้านความสะดวก			
1. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถลดการสูญหายของหนังสือ	3.97	.744	มาก
2. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้การค้นหาหนังสือสะดวก สามารถเปิดดูหนังสือได้เลย	3.94	.813	มาก
3. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.07	.750	มาก
4. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้สามารถจัดเก็บ และเรียกค้นจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้	4.02	.697	มาก
5. สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน ถ้ามีการเชื่อมต่อกับ Internet	4.05	.752	มาก
รวม	4.01	.651	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถสรุปจำแนกตามรายชื่อ ดังนี้

ด้านความสำคัญ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ มหาวิทยาลัยควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการใช้ระบบสารบรรณ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ด้านประโยชน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ สามารถรองรับการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวสารและเอกสารอื่นๆ มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยสร้างระเบียบการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้ในด้านการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านความเหมาะสม ข้อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ด้านปัญหา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อควรปรับปรุงหน้าจอและเมนูการใช้งานให้มีความสะดวกและใช้งานได้ง่ายขึ้น มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ ขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณสามารถสนับสนุนให้งานบริการรวดเร็วขึ้น มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การรับ-ส่ง หนังสือ รวดเร็วขึ้น ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ด้านความประหยัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยประหยัดพื้นที่ในการการจัดเก็บเอกสาร มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนได้ เช่น กระดาษ ค่าไปรษณีย์ ค่าโทรสาร ตู้เก็บเอกสารและหมึกพิมพ์ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ด้านความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน ถ้ามีการเชื่อมต่อกับ Internet ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

4.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น จำแนกตามรายข้อ

ด้านความสำคัญ

1. มีความสำคัญมาก แต่บางหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญต่อระบบ ซึ่งถ้าสามารถทำทุกกระบวนการและขั้นตอนของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาก จะเป็นประโยชน์อย่างมาก
2. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ และผู้บริหารต้องใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการสั่งการ เพื่อความรวดเร็ว
3. ควรให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่ง เอกสารที่มากกว่านี้ รวมทั้งการแจ้งเวียนเอกสารต่าง ๆ
4. การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน แต่มีบุคลากรบางส่วนไม่ค่อยให้ความสำคัญของระบบฯ

ด้านประโยชน์

1. สะดวกในการใช้งาน แต่เอกสารในเรื่องสำคัญๆ ควรมีการใช้เอกสาร(กระดาษ) ประกอบด้วย เพื่อให้ถึงผู้รับ(เป้าหมาย) แน่นนอน และป้องกันการลืมนัดดูทางอินเทอร์เน็ต
2. มีประโยชน์มาก แต่บางครั้งไม่ได้เปิด ทำให้ขาดข้อมูลที่ควรรับทราบ
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควรใช้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถรับ-ส่งระหว่างหน่วยงานได้
4. ถ้าใช้เต็มรูปแบบจะมีประโยชน์มาก

ด้านความรู้

ผู้ใช้ระบบสารบรรณฯ ควรได้รับความรู้เรื่องปฏิบัติการเป็นระยะ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ

ด้านความเหมาะสม

1. เหมาะสมกับเฉพาะงาน และเฉพาะคน
2. เหมาะสมในระดับหนึ่ง แต่ควรมีการดำเนินการควบคู่กับเอกสารเดิม ในเรื่อง

สำคัญ ๆ

3. หากใช้เต็มระบบจะมีความรวดเร็วมาก

ด้านลดขั้นตอนในการทำงาน

ด้านความประหยัด

ด้านความสะดวก

น่าจะมีการทำ pop up เวลาที่มีหนังสือเข้า โดยไม่ต้องเข้าหน้าเว็บไซต์ (คล้าย MSN)

ด้านปัญหา

1. ถ้าผู้รับไม่ได้เปิดดูในเวลาที่เหมาะสม ก็จะไม่เกิดประโยชน์อาจจะพลาดในส่วนที่มีการกำหนดวันหรือการนัดหมายได้
2. ระบบเครือข่ายมีปัญหาบ่อยมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานและระบบมีการดาวน์โหลดข้อมูลได้ช้ามาก
3. ระบบอาจเกิดการ Error หรือ load เข้าในบางครั้ง
4. ระบบการค้นหาข้อมูล หรือเรื่องต่างๆ ในระบบ ทำค่อนข้างมากและหาข้อมูลหรือคำสั่งที่จะใช้ย้อนหลังไม่เจอ
5. ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญ แต่ไม่เคยใช้งานจริง เพราะยังต้องอิงเอกสารที่เป็นกระดาษ
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ดี หากมีการสอนการใช้งานระบบมากกว่านี้ จะได้ใช้ประโยชน์จากระบบนี้มากขึ้น หากจะใช้ระบบ ก็ควรมีมาตรการหรือนโยบายร่วมกันอย่างชัดเจนมากขึ้น
7. การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องเร่งด่วน แต่ถ้าผู้รับไม่ได้เปิด ก็จะทำให้รับเอกสารไม่ทันเวลา ผู้ใช้ระบบคิดว่าสามารถส่งได้ โดยไม่ได้คำนึงถึงผู้รับ ดังนั้น
8. ควรมีคู่มือการทำงานด้วย เนื่องจากจะช่วยให้ผู้รับ ที่มาปฏิบัติงานแทนสามารถดำเนินการได้
9. ยังไม่สามารถ แทนระบบงานสารบรรณได้ทั้งหมด เนื่องจากระบบนี้ยังไม่ได้พัฒนาจนครบกระบวนการของงานสารบรรณ เป็นเพียงการรับ-ส่ง หนังสือที่ผ่านระบบเท่านั้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยสถาบัน เรื่อง ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ในบทนี้เป็นการนำเสนอสรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอ ดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร

5.1.2 เพื่อนำความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้ใช้ระบบต่อไป

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

5.2.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ สังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 147 คน โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

5.2.2 ตัวแปรที่ศึกษา

5.2.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

5.2.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นและประสิทธิผลต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณใน 2 ปัจจัย ได้แก่

5.2.2.2.1 ความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

- ด้านความสำคัญ
- ด้านประโยชน์
- ด้านความรู้
- ด้านความเหมาะสม
- ด้านปัญหา

5.2.2.2.2 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- ด้านความเร็วในการให้บริการ
- ด้านลดขั้นตอนการทำงาน
- ด้านความประหยัด
- ด้านความสะดวก

5.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยเลือกคำตอบจากที่กำหนดไว้ 5 ระดับ

5.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

5.2.4.1 ทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรถึงอธิการบดี

5.2.4.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากท่านอธิการบดีแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำหนังสือที่ได้รับอนุญาตจากท่านอธิการบดีแนบไปกับหนังสือที่ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงานที่ประจำตาม คณะ สำนัก วิทยาลัย สถาบัน และหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยในหนังสือระบุวันให้ส่งแบบสอบถามกลับไปยังผู้วิจัย

5.2.4.3 ผู้วิจัยติดตามแบบสอบถามไปยัง คณะ สำนัก วิทยาลัย สถาบัน และหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ส่งแบบสอบถามตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้ง

5.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.5.1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

5.2.5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสารบรรณ ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage)

5.2.5.1.2 ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัย ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 สรุปผลการวิจัย

ผลวิจัย ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร สรุปผลได้ดังนี้

5.3.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.7 เป็นเพศชายร้อยละ 16.3 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และปฏิบัติงานมาแล้ว 6-10 ปี

5.3.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมากเช่นกัน โดยด้านความสำคัญมีความคิดเห็นสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายชื่อในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านความสำคัญ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ มหาวิทยาลัยควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการนำระบบสารบรรณ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ด้านประโยชน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ สามารถรองรับการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวสารและเอกสารอื่นๆ มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยสร้างระเบียบการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้ในด้านการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านความเหมาะสม ข้อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ด้านปัญหา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อควรปรับปรุงหน้าจอและเมนูการใช้งานให้มีความสะดวกและใช้งานได้ง่ายขึ้น มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือ ขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณสามารถสนับสนุนให้งานบริการรวดเร็วขึ้น มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การรับ-ส่ง หนังสือ รวดเร็วขึ้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ด้านความประหยัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยประหยัดพื้นที่ในการการจัดเก็บเอกสาร มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนได้ เช่น กระดาษ ค่าไปรษณีย์ ค่าโทรสาร ตู้เก็บเอกสารและหมึกพิมพ์ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ด้านความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยข้อ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น มีความคิดเห็นสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน ถ้ามีการเชื่อมต่อกับ Internet ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.4.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยด้านความสำคัญมีความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านประโยชน์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนให้งานบริการรวดเร็วขึ้น และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถรองรับการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้อีกด้วย

5.4.2 ความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านความสำคัญ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยควรมีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน ให้ความสำคัญต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน เป็นไปในการทำงานองเดียวกับงานวิจัยของ พุทธิชัย ไชยอุดม (2554) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประสบความสำเร็จ คือ ทางผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และต้องมีการจัดสรรงบประมาณการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ

ด้านประโยชน์ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก ซึ่งระบบสามารถรองรับการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวสารและเอกสารอื่นๆ ได้ รวมทั้งมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น สร้างระเบียบการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นไปเช่นเดียวกับงานวิจัยของเกรียงไกร อัครรัตน์ (2550) ได้ศึกษาระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้ พบว่า ระบบงานสารบรรณ สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณและงานเลขานุการของฝ่ายต่าง ๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ด้านความรู้ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่านต้องมีความรู้ในด้านการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย และมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ จะทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในด้านการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนุทิน จิตตะสิริ (2541) ที่ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า การปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสาร โดยใช้โปรแกรมระบบงานบริหารเอกสาร ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานด้านเอกสาร เนื่องจากได้รับการพัฒนาในเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ ทั้งการสนับสนุนจากรัฐในเรื่องของงบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ และส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม ประกอบกับมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ต้องเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้รับความรู้ในการใช้โปรแกรมระบบงานบริหารเอกสารเป็นอย่างดี และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของไพโรจน์ บุตรชีวิน (2550) ที่ว่า ทศนคติของครูและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของครูและพนักงานวชิราวุธวิทยาลัย ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศอยู่ในระดับสูง

ด้านความเหมาะสม พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยเป็นการประเมินผลการใช้งานเพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร อัครรัตน์(2550) พบว่า ระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้ สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณและงานเลขานุการของฝ่ายต่าง ๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ด้านปัญหา พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยมหาวิทยาลัยควรปรับปรุงหน้าจอและเมนูการใช้งานให้มีความสะดวกและใช้งานได้ง่ายขึ้นและควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานให้ทุกหน่วยงานรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นไปเช่นเดียวกับงานวิจัยของเหมือนฝัน พิมพ์วงศ์ (2549) ได้ทำการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการบริหารงานองค์กรภาครัฐของทำเนียบรัฐบาล : สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวัง พบว่า ปัญหาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการบริหารงานองค์กรภาครัฐของทำเนียบรัฐบาล สืบเนื่องมาจากการลงรับที่ไม่เป็นมาตรฐาน เช่น กำหนดรหัสหน่วยงานไม่เหมือนกัน การลงทะเบียนหนังสือโดยการกำหนดเองของแต่ละบุคคลอันเป็นผลกระทบต่อระบบในภาพรวม

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณ สามารถสนับสนุนให้งานบริการ การรับ-ส่ง หนังสือ การค้นหาเอกสาร รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องคล้อยกับผลงานวิจัยของเกรียงไกร อัครวัฒน์ (2550) พบว่า ระบบบริหารงานสารบรรณสามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณและงานเลขานุการของฝ่ายต่าง ๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก ช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุทิน จิตตะสิริ (2541) พบว่า การปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสาร โดยใช้โปรแกรมระบบงานบริหารเอกสาร ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานด้านเอกสาร

ด้านความประหยัด พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถช่วยประหยัดพื้นที่ในการการจัดเก็บเอกสาร ประหยัดเวลาการในการคัดแยกเอกสาร ลดปริมาณขยะและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อม ลดค่าใช้จ่ายบางส่วนได้ เช่น กระดาษ ค่าไปรษณีย์ ค่าโทรสาร ตู้เก็บเอกสารและหมึกพิมพ์ ฯลฯ อีกทั้งยังสามารถลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานลงได้ เนื่องจาก

ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีผลการวิจัยสอดคล้องกับอนุทิน จิตตะสิริ (2541) พบว่า การปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสาร โดยใช้โปรแกรมระบบงานบริหารเอกสาร ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานด้านเอกสาร อีกทั้งยังสอดคล้องคล้อยกับผลงานวิจัยของเกรียงไกร อัครรัตน์ (2550) ที่ว่า ระบบบริหารงานสารบรรณ สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณและงานเลขานุการของฝ่ายต่าง ๆ ในการรับ-ส่งค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

และด้านความสะดวก พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวรอยู่ในระดับมาก โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ลดการสูญหายของหนังสือ สามารถจัดเก็บและค้นหาหนังสือได้สะดวก และสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ถ้ามีการเชื่อมต่อกับ Internet อาจเป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิพนธ์ ลีอกิตินันท์ (2547) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโออินดัสตรีเยล (ประเทศไทย) ส่วนลักษณะของระบบสารสนเทศด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องจากความสะดวกในการใช้งานเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดการใช้ระบบสารสนเทศได้มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร ควรให้ความสำคัญกับเรื่องต่อไปนี้ ในการบริหารงานระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

5.5.1.1 ด้านความสำคัญ เช่น ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการนำระบบสารบรรณ กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และมหาวิทยาลัยควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.5.1.2 ด้านความรู้ เช่น มหาวิทยาลัยควรมีการจัดอบรมการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.5.1.3 ด้านปัญหา เช่น มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงหน้าจอและเมนูการใช้งานให้มีความสะดวกและใช้งานได้ง่ายขึ้น และแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทำให้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการนำระบบสาร-

บรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานให้ทุกหน่วยงานรับทราบ เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณ เป็นต้น

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.5.2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรด้านอื่น ที่อาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเช่น ความน่าเชื่อถือ ลักษณะความสัมพันธ์ในองค์กรกับความสำเร็จ เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากขึ้น

5.5.2.2 ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมในลักษณะวิจัยเชิงผสมวิธี เพื่อศึกษาข้อมูลในเชิงลึก ได้ข้อมูลครบรอบด้าน





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ประวัติมหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2555, จาก http://www.nu.ac.th/c_about1.php
- คู่มือการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2555 จาก <http://edoc.nu.ac.th/DocClient/download/EDocForWindowsUserManual.pdf>
- รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (e-government) วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี สืบค้นเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2555 จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์>
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2555 จาก <http://www.doh.go.th/web/hwyorg32100/conner/saraban.htm>
- พุทธิชัย ไชยอุดม. (2554). ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. งานค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รุ่งรวี เดชยฤทธิ. (2553). ความคิดเห็นของพนักงานสารบรรณต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เกรียงไกร อัครวัฒน์. (2550). ระบบบริหารงานสารบรรณ กรมป่าไม้. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- มารีนาท กาตาสาย. (2550). ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- เหนือฝัน ทิมพ่วงศ์. (2549). ปัญหาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานองค์กรภาครัฐของทำเนียบรัฐบาล : สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวัง สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ศรีสมพร รอดศิริ. (2551). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ไพโรจน์ บุตรช้วน. (2550). ทศนคติของครูและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของครูและพนักงาน วชิราวุธวิทยาลัย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิพนธ์ ลีอกิตินันท์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการนำระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล. (2546). ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนุทิน จิตตะสิริ. (2541). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสารศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิจัยสถาบัน ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการวิจัย และจะไม่มีผลใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความให้สอดคล้องกับคำถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

1. 20-30 ปี 2. 31-40 ปี
 3. 41-50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. 1-2 ปี 2. 3-5 ปี
 3. 6-10 ปี 4. 10-15 ปี
 5. มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยนเรศวร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

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

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความสำคัญ					
1. ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
2. ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย					
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบงานหนึ่งที่มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน					
4. มหาวิทยาลัยควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน					
ด้านประโยชน์					
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น					
6. สามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจและวางแผนการปฏิบัติงานของผู้บริหารได้					
7. มหาวิทยาลัยมีรูปแบบงานสารบรรณที่ทันสมัย ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน					
8. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ข้อมูลมีความคงทน ไม่เสี่ยงต่อการสูญหายและทำลายได้ง่าย					
9. สามารถรองรับการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวสาร และเอกสารอื่น ๆ					
10. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยสร้างระเบียบการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความรู้					
11.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่าน ต้องมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรี					
12.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่าน ต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย					
13.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่าน ต้องมีความรู้ในด้านการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ มหาวิทยาลัย					
14.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่าน ต้องมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี					
15.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานต้องมี การอบรมและเข้ารับการอบรมการใช้ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง					
16.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่าน ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการ บริหารจัดการในมหาวิทยาลัย					
17.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานท่าน ต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ สารสนเทศ					
ด้านความเหมาะสม					
18.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม					
ด้านปัญหา					
19.เอกสารที่ส่งเข้าระบบไม่ครบถ้วน ไฟล์ข้อมูลไม่ชัดเจน					
20.ระบบเครือข่ายมีปัญหาบ่อยครั้ง					
21.ผู้รับไม่เปิดอ่านเอกสาร					
22.ควรปรับปรุงหน้าจอและเมนูการใช้งานให้มีความสะดวกและ ใช้งานได้ง่ายขึ้น					
23.การนั่งทำงานนาน ๆ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อ สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน เช่น สายตาสั้น ปวดหลัง ปวดศีรษะ					
24.ขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของการนำระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน					
25.ไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรท่านอื่น ๆ ในการรับ-ส่งหนังสือ ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ					
26.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น					
27.ผู้ใช้ระบบสามารถเรียกค้นเอกสารได้รวดเร็วและถูกต้อง					
28.การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณสามารถสนับสนุนให้งานบริการรวดเร็วขึ้น					
29.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถให้บริการเอกสารได้ทันที ในกรณีที่มีการร้องขอเอกสาร					
30.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยท่านทำรายงานหนังสือเข้า-ออกได้ โดยพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ทันที					
ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน					
31.การยกเลิกสมุดทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ และแจ้งเวียนหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เอกสารของหน่วยงานลดลง					
32.การส่งหนังสือด้วยการแนบไฟล์ข้อมูลลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำมาปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548					
33.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก					
34.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ					
35.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน					
ด้านความประหยัด					
36.การทำงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานลงได้					
37.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนลงได้ เช่น กระดาษ ค่าไปรษณีย์ ค่าโทรสาร ตู้เก็บเอกสารและหมึกพิมพ์					
38.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดเวลาการในการคัดแยกเอกสาร					
39.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดปริมาณขยะและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อม					
40.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความสะดวก					
41.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถลดการสูญหายของหนังสือ					
42.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้การค้นหาหนังสือสะดวก สามารถเปิดดูหนังสือได้เลย					
43.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
44.การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้สามารถจัดเก็บ และเรียกค้นจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้					
45.สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน ถ้ามีการเชื่อมต่อกับ Internet					

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เป็นการรวบรวมข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และตรงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น

3.1 ด้านความสำคัญ

.....

.....

3.2 ด้านประโยชน์

.....

.....

3.3 ด้านความรู้

.....

.....

3.4 ด้านความเหมาะสม

.....

.....

3.5 ด้านความเร็วในการให้บริการ

.....

.....

3.6 ด้านลดขั้นตอนในการทำงาน

.....

.....

3.7 ด้านความประหยัด

.....

.....

3.8 ด้านความสะอาด

.....
.....

3.9 ด้านปัญหา

.....
.....





ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางโสภา บุญเกิดกุล
เกิดวันที่	10 มกราคม 2512
สถานที่เกิด	อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก
ที่อยู่	84/53 ถนนพระร่วง ซอย 2 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับชำนาญการ
สถานที่ทำงาน	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยนเรศวร





เลขทะเบียน..... ๕๐


หนังสือยินยอมการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการบนเว็บไซต์
ฐานข้อมูล NU Digital Repository (<http://obj.lib.nu.ac.th/media/>)
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตามที่ข้าพเจ้า นางโสภา บุญเกิดกุล (คณะวิทยาศาสตร์) ได้ส่งผลงานทางวิชาการการรายงานการวิจัย (เรื่อง) รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ปีที่พิมพ์ 2557

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานทางวิชาการเป็นลิขสิทธิ์ของข้าพเจ้า นางโสภา บุญเกิดกุล เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ และเพื่อให้ผลงานทางวิชาการของข้าพเจ้าเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและสาธารณชน จึงอนุญาตให้เผยแพร่ผลงาน ดังนี้

- อนุญาตให้เผยแพร่
- ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ เนื่องจาก.....
-
-

ลงชื่อ 
(นางโสภา บุญเกิดกุล)
วันที่..... เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- 3 พ.ย. 2558

หมายเหตุ ลิขสิทธิ์ใดๆ ที่ปรากฏอยู่ในผลงานนี้เป็นความรับผิดชอบของเจ้าของผลงาน ไม่ใช่ของสำนักหอสมุด