อภินันทนาการ

สำนักหอสมุด

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

การศึกษาการนำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

A Study of e-document System Used for Personal Practice

in Faculty of Pharmaceutical Sciences, Naresuan University

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
วันลงทะเบียน 28 ส.ค. 2558
เลขทะเบียน 16826684
เลขเรียกหนังสือ ว HF 5548 .125 น392ก 2555

โดย นางสาวนัฐรดา กันแตง

งานวิจัยสถาบันนี้ได้รับการสนับสนุนจาก

ทุนสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประจำปีงบประมาณ 2555

ชื่อโครงการวิจัย	:	การศึกษาการนำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้วิจัย	:	นัฐรดา กันแตง
ที่ปรึกษาโครงการ	:	รองศาสตราจารย์ ดร.พัฒนา ศรีพลากิจ
ที่ปรึกษาโครงการร่วม	:	ปภัสชญา ศรีพยัฆ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยสถาบันนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีต่อการนำระบบ e-Document มาใช้ในด้านประโยชน์ ด้านความแตกต่าง ด้านความสมบูรณ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างระบบกระดาษกับระบบ e-Document 3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้ตรงจุดประสงค์มากขึ้น ประชากรที่ศึกษาวิจัยสถาบันครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 123 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อยคือ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 15 คน กลุ่มผู้ใช้ระบบ e-Document จำนวน 99 คน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณหน่วยงาน จำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้ระบบ e-Document 1.1) ด้านประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เรื่องช่วยลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.14 1.2) ด้านความแตกต่าง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เรื่องระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document มีความสะดวกมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.17 1.3) ด้านความสมบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เรื่องการออกแบบด้านความปลอดภัยในการเข้าถึงของข้อมูล ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.90 2) ระบบกระดาษยังมีความจำเป็นเพราะเอกสารราชการบางเรื่องยังคงใช้การลงนามจริง และการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานต้องใช้ความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีการกำหนดระเบียบ หรือนโยบายการใช้งานที่ชัดเจน บุคลากรบางท่านยังไม่คุ้นเคยกับการใช้งานระบบ e-Document 3) ผลการวิจัยสถาบันนี้สามารถเห็นภาพรวมของการตอบสนองการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้ง 3 ด้าน คือด้านประโยชน์ ด้านความแตกต่าง และด้านความสมบูรณ์ของระบบ ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำหรับนำไปปรับปรุงระบบให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งานระบบได้

กิตติกรรมประกาศ/ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยสถาบันฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากการสนับสนุนของบุคคลหลายท่าน ขอขอบพระคุณ รศ. ดร.พัฒนา ศรีพลากิจ ที่ให้เกียรติเป็นที่ปรึกษางานวิจัยฯ และนางสาวปภัสชญา ศรีพยัฆ ที่ปรึกษาร่วมงานวิจัยฯ สำหรับคำแนะนำ การให้แนวคิด การตรวจทานและปรับแก้เนื้อหาให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจความเที่ยงของแบบสอบถามงานวิจัย ได้แก่ ผศ.อรรถวิทย์ สมศิริ, ดร.กุลธิดา ไชยจินดา และอาจารย์ธีรชัย เรืองบัณฑิต คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, ผศ.ดร.อรสา เตติวัฒน์ ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร นางสาววริศรา เลิศล้ำ กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร และอาจารย์ปราโมทย์ สิทธิจักร มหาวิทยาลัยพิษณุโลก สำหรับคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ท้ายสุดขอขอบคุณนายปวรวรรษร์ ทองคำ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ และนางสาวศิรินทิพย์ อินทรภาษิต นักวิทยาศาสตร์ ที่ช่วยตรวจทานเสนอแนะข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา น้องชาย และน้องสาว ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบคุณเป็นพิเศษสำหรับน้ำใจจากผู้บริหาร คณาจารย์ เพื่อนร่วมงานทุกท่าน ทุกกำลังใจที่มอบให้ ทุกคำแนะนำที่ดี ผู้วิจัยรู้สึกประทับใจ หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยสถาบันครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบ e-Document พัฒนาระบบการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ และเป็นประโยชน์ต่อการใช้ทรัพยากรสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นัฐรดา กันแตง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	i
กิตติกรรมประกาศ	ii
สารบัญ	iii
สารบัญตาราง	iv
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	2
1.4 ระเบียบวิธีวิจัย	2
1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	3
1.7 เป้าหมายการให้บริการและตัวชี้วัด	4
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 การจัดองค์กรและการดำเนินงาน	6
2.2 งานสารบรรณ	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับงานเอกสาร	11
2.4 การจัดเก็บเอกสาร	12
2.5 การบริหารงานเอกสาร	12
2.6 เป้าหมายของการจัดเก็บเอกสาร	19
2.7 ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร	19
2.8 การจัดเก็บเอกสารที่ดี	19
2.9 การควบคุมเอกสาร	20
2.10 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	21
2.11 การทำงานของระบบ e-Document	21
2.12 ความหมายของเอกสาร	22
2.13 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.14 แนวคิดในการศึกษาระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	25
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิจัย	29
4.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบ e-Document ด้านประโยชน์	30
4.3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบ e-Document ด้านความแตกต่าง	31
4.4 ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบ e-Document ด้านความสมบูรณ์	32
4.5 ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ e-Document	33
4.6 เปรียบเทียบการใช้กระดาษ A4 ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2553 - 2556	34
4.7 เปรียบเทียบการซื้อหมึกปริ้นเตอร์ ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2554 - 2555	35
4.8 เปรียบเทียบงบประมาณค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร(ก่อนการนำระบบe-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน) ระหว่างปีงบประมาณ 2552-2553	35
4.9 เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหลังการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2554 – 2556	36
4.10 สถิติการเข้าใช้งานระบบ e-Document ของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	37
4.11 สถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้บริหาร	38
4.12 สถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้ใช้ระบบ (บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน)	38
4.13 สถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน	39
บทที่ 5 บทสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	40
5.1 บทสรุป	40
5.2 การอภิปรายผล	43
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	49
ประวัติผู้วิจัย	53

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการจัดองค์กรของคณะเภสัชศาสตร์	7
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารของคณะเภสัชศาสตร์	7
ภาพที่ 2.3 แผนภูมิกรอบแนวทางการศึกษาการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน	24
ภาพที่ 3.1 แผนภูมิกรอบการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ภาพที่ 4.1 เปรียบเทียบการใช้กระดาษ A4 ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2553-2556	34
ภาพที่ 4.2 เปรียบเทียบการซื้อหมึกปริ้นเตอร์ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2553-2554	35
ภาพที่ 4.3 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ระหว่างปีงบประมาณ 2552 – 2553	36
ภาพที่ 4.4 เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหลังการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2554 – 2556	36
ภาพที่ 4.5 แผนภูมิการเข้าใช้ระบบ e-Document แบ่งตามกลุ่มประชากรที่ศึกษาวิจัย	37
ภาพที่ 4.6 แผนภูมิสถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้บริหาร	38
ภาพที่ 4.7 แผนภูมิสถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้ใช้ระบบ(บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน)	38
ภาพที่ 4.8 แผนภูมิสถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน	39
ภาพที่ 5.1 แผนภูมิการเปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรก่อนการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างปีงบประมาณ 2552 – 2553	43
ภาพที่ 5.2 แผนภูมิการเปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรหลังการนำ ระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างปีงบประมาณ 2554 – 2556	44
ภาพที่ 5.3 แผนภูมิระยะเวลาขั้นตอนในการปฏิบัติงานระบบกระดาษ	45
ภาพที่ 5.4 แผนภูมิระยะเวลาขั้นตอนในการปฏิบัติงานระบบ e-Document	45

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 จำนวนอาจารย์จำแนกตามวุฒิการศึกษา 8
ตารางที่ 2.2 จำนวนอาจารย์จำแนกตามตำแหน่งวิชาการ 8
ตารางที่ 2.3 จำนวนอาจารย์จำแนกตามการปฏิบัติงานจริง/ลาศึกษาต่อ 8
ตารางที่ 2.4 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกวุฒิการศึกษา 9
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ 29
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ 29
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน 30
ตารางที่ 4.4 ด้านประโยชน์ของระบบ e-Document 30
ตารางที่ 4.5 ด้านความแตกต่างของระบบ e-Document 31
ตารางที่ 4.6 ด้านความสมบูรณ์ของระบบ e-Document 32
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบการใช้กระดาษ A4 ในการปฏิบัติ
ระหว่างปีงบประมาณ 2553 – 2556 34
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบการซื้อหมึกปริ้นเตอร์ในการปฏิบัติงาน
ระหว่างปีงบประมาณ 2553 – 2554 35
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร
ระหว่างปีงบประมาณ 2552 – 2553 35
ตารางที่ 4.10 การเข้าใช้ระบบ e-Document 37
ตารางที่ 4.11 การเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้บริหาร 38
ตารางที่ 4.12 การเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้ใช้ระบบ
(บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน) 38
ตารางที่ 4.13 การเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน 39
ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานก่อนการนำระบบ
e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2552 – 2553 43
ตารางที่ 5.2 เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหลังการนำระบบ e-Document
มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2554 – 2556 44

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา

ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนสำคัญกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการใช้ชีวิตกลายเป็นสิ่งจำเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ขาดไม่ได้ เทคโนโลยีถูกนำมาใช้- เพื่อการพัฒนาองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น หลายองค์กรมีการพัฒนาระบบงานโดยนำเทคโนโลยีมาพัฒนา และปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นองค์กรหนึ่งที่มีนโยบายในการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการระบบเอกสาร หรือ e-Document โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดปริมาณการใช้ทรัพยากร ป้องกันเอกสารสูญหาย และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบสืบค้นเอกสารได้รวดเร็ว รวมทั้งสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ ทุกขั้นตอน ซึ่งเดิมเป็นการจัดการระบบสารบรรณแบบเดิม ซึ่งจะต้องมีการสำเนาแจกจ่ายเอกสารไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เริ่มต้นจากการออกเลขหนังสือ ลงรับหนังสือ และเวียนแจ้งเอกสาร โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่รับ – ส่งเอกสาร แจ้งเวียนเรื่อง ติดตามเรื่อง ทั้งนี้ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรได้เริ่มนำระบบ e-Document มาใช้เป็นทางการตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2554 และสามารถใช้ได้ 2 ระบบคือ Intranet (Windows application) และ Internet (Web application) โดยเข้าไปที่ URL: http://edoc.nu.ac.th/ โดยมีการแยกกลุ่มผู้ใช้ และแยกประเภทเอกสาร ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานสารบรรณของคณะฯ ได้เห็นถึงความสำคัญของระบบ การจัดการเอกสาร จึงดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อการนำระบบ e-Document มาใช้ในด้านประโยชน์ของระบบ e-Document ความแตกต่าง ของระบบ e-Document และความสมบูรณ์ของระบบ e-Document โดยเปรียบเทียบระหว่างระบบกระดาษกับระบบ e-Document ทั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผลวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพื่อได้ทราบถึงผลดี ผลเสีย ในเชิงเปรียบเทียบในการนำระบบ e-Document มาใช้งานแทนระบบสารบรรณแบบเดิม และทราบความต้องการของผู้ใช้งานระบบแต่ละกลุ่มว่ามีความต้องการเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และมุ่งหวังว่าผลวิจัย ที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบซึ่งสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้ตรงจุดประสงค์การใช้งานมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อการนำระบบ e-Document มาใช้ในด้านประโยชน์ของระบบ e-Document ด้านความแตกต่างของระบบ e-Document และด้านความสมบูรณ์ของระบบ e-Document
2. เพื่อเปรียบเทียบระหว่างระบบกระดาษกับระบบ e-Document

3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้ตรงจุดประสงค์มากขึ้น

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาความคิดเห็น และเปรียบเทียบปริมาณต้นทุนในการใช้ทรัพยากร และระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานระหว่างระบบเดิมกับระบบ e-Document ของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัย-นเรศวร ซึ่งแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้านคือ 1) ด้านประโยชน์ของระบบ e-Document 2) ด้านความแตกต่างของระบบ e-Document และ 3) ด้านความสมบูรณ์ของระบบ e-Document โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

- ผู้บริหาร	จำนวน	15 คน
- ผู้ใช้ระบบ (บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน)	จำนวน	99 คน
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน	จำนวน	9 คน
รวมจำนวนบุคลากรทั้งหมด	จำนวน	123 คน

1.4 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความคิดเห็น และเพื่อเปรียบเทียบระหว่างระบบกระดาษ เดิมกับระบบ e-Document โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านประโยชน์ของระบบ e-Document 2) ด้านความแตกต่างของระบบ e-Document และ 3) ด้านความสมบูรณ์ของระบบ e-Document โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1.4.1 ประชากร

กลุ่มประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

- ผู้บริหาร	จำนวน	15 คน
- ผู้ใช้ระบบ (บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน)	จำนวน	99 คน
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน	**จำนวน**	**9 คน**
รวมจำนวนบุคลากรทั้งหมด	**จำนวน**	**123 คน**

1.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check list)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระบบ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1) ด้านประโยชน์ของระบบ e-Document

2) ด้านความแตกต่างของระบบ e-Document

3) ด้านความสมบูรณ์ของระบบ e-Document

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบลักษณะแบบปลายเปิด (Open - ended)

1.4.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

- ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
- นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเรียบร้อยไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ตามลำดับขั้นดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรและรับแบบสอบถามคืนหลังจากตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จากแบบสอบถามจำนวน 123 ชุด ได้รับคืนจำนวน 123 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจเช็ความสมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจเช็คแล้วไปดำเนินการในการวิเคราะห์ตาม วิธีการทางสถิติต่อไป

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล (ศิริวรรณ กมลพัฒนะ (2550). รายงานวิจัยเรื่องแนวทางในการพัฒนาตนเองของบุคลากรกองกิจการนิสิต สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร. หน้า 31 -33) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับระบบ ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ

1.6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า 5 ระดับ (Rating scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์การแปรผล ดังนี้

คะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับความเห็นมากที่สุด

คะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับความเห็นมาก

คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความเห็นปานกลาง

คะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความเห็นน้อย

คะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความเห็นน้อยที่สุด

1.6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) วิเคราะห์โดยการหาระดับความถี่

1.7 เป้าหมายการให้บริการและตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

- **จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับจากบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 123 ฉบับ**

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- ความพึงพอใจของบคุลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ต่อการนำระบบ e-Document มาใช้แทนระบบกระดาษ
- ความประหยัดในด้านทรัพยากร และระยะเวลา ต่อการนำระบบ e-Document มาใช้แทนระบบกระดาษ

ตัวชี้วัดเชิงเวลา

- 12 เดือน (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2555 – 31 มีนาคม 2556)
- ขยายเวลา 6 เดือน (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน 2556)

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัย	หมายถึง	มหาวิทยาลัยนเรศวร
คณะเภสัชศาสตร์	หมายถึง	คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้บริหาร	หมายถึง	บุคคลที่มีอำนาจสั่งการ และกำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้ใช้ระบบ	หมายถึง	บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน
นโยบาย	หมายถึง	หลักการ แนวทาง หรือกลวิธีในการดำเนินการของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
เอกสาร	หมายถึง	กระดาษ หรือวัตถุใด ๆ ที่ได้ถูกบันทึก หรือทำให้ปรากฏด้วยการเขียน พิมพ์ ถ่ายรูป บันทึก หรือวิธีอื่นใดให้ปรากฏเป็นข้อมูล ข่าวสาร ตัวเลข แบบ แผนผัง หรือสัญลักษณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้เกิดความหมายเพื่อการสื่อสารเกิดความเข้าใจได้ ซึ่งต้องเก็บรักษาไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานต่อไป
ระบบ e-Document	หมายถึง	ระบบงานสารบรรณในรูปแบบ Electronic
ระบบสารบรรณแบบเดิม	หมายถึง	ระบบงานสารบรรณเดิมที่ใช้กระดาษ
		เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน
	หมายถึง	**ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านเอกสารแต่ละหน่วยงานย่อยของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**
ทรัพยากร	หมายถึง	**ทรัพยากรที่ใช้ในงานผลิต หรืองานบริการของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**
เอกสารรับเข้า	หมายถึง	**เอกสารภายนอกที่องค์กรได้รับมาจากหน่วยงานอื่นๆ**
เอกสารส่งออก	หมายถึง	**เอกสารที่องค์กรได้จัดทำขึ้นส่งออกไปยังบุคคลภายนอก**

1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- หน่วยงานได้ทราบถึงผลดี ผลเสีย ในเชิงเปรียบเทียบในการนำระบบ e-Document มาใช้งานแทนระบบกระดาษ
- ทราบความต้องการของผู้ใช้งานระบบแต่ละกลุ่มว่ามีความต้องการเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
- ผู้พัฒนาระบบสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้ตรงจุดมากขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 การจัดองค์กรและการดำเนินงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ.2553)

2.1.1 โครงสร้างองค์กร

ปัจจุบันคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร แบ่งส่วนราชการภายในองค์กรเป็นดังนี้

- 1 สำนักงาน (สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์)
- 3 ภาควิชา (ภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ, ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท, ภาควิชาเทคโนโลยีเภสัชกรรม)
- 3 สถาน (สถานวิจัยเพื่อความเลิศทางวิชาการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและพิษวิทยา, สถานวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการด้านนวัตกรรมทางเคมี, สถานวิจัยเครื่องสำอางและผลิตภัณฑ์)
- 1 หน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะฯ (สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน)

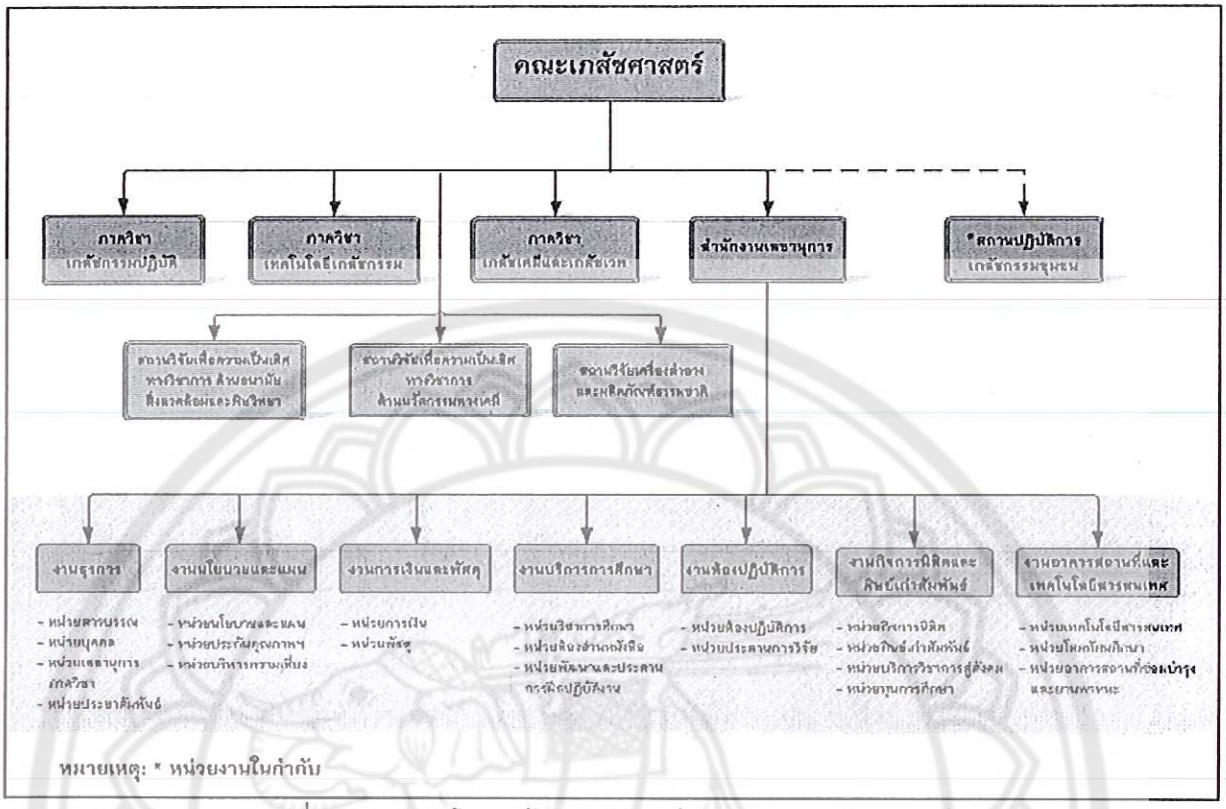
ทั้งนี้ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีภารกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่

1) การจัดการเรียนการสอน

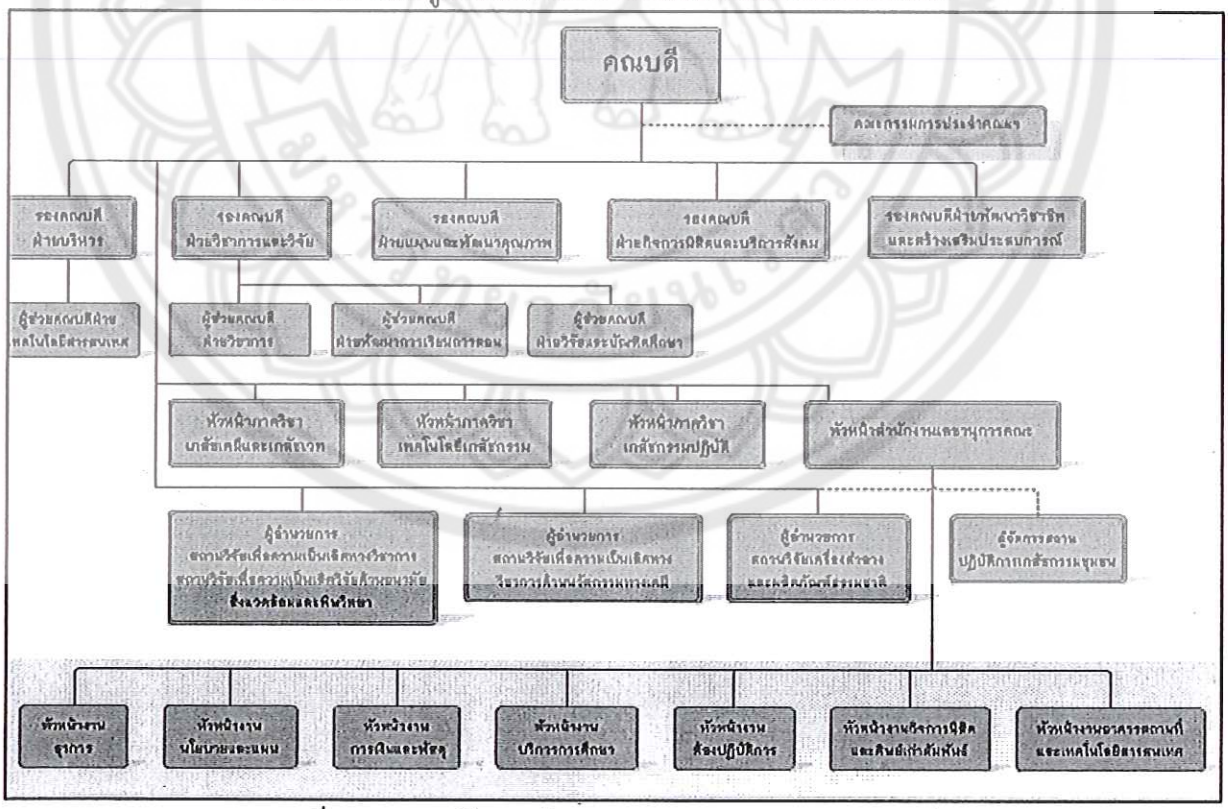
2) การวิจัย

3) การบริการวิชาการแก่สังคม

4) การทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการจัดองค์กรของคณะเภสัชศาสตร์



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารของคณะเภสัชศาสตร์

2.1.2 จำนวนบุคลากร

อัตรากำลังในปีงบประมาณ 2553 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีบุคลากรทั้งสิ้น 123 คน เป็นบุคลากรสายอาจารย์ จำนวน 72 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 51 คน

ตารางที่ 2.1 จำนวนอาจารย์จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา				
ภาควิชา	ปริญญาเอก	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	รวม
ภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ	27	6	12	45
ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท	13	0	0	13
ภาควิชาเทคโนโลยีเภสัชกรรม	12	1	0	13
รวม	48	11	12	71

ตารางที่ 2.2 จำนวนอาจารย์จำแนกตามตำแหน่งวิชาการ

ตำแหน่งทางวิชาการ					
ภาควิชา	ศาสตราจารย์	รอง ศาสตราจารย์	ผู้ช่วย ศาสตราจารย์	อาจารย์	รวม
ภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ	0	4	12	30	46
ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท	0	3	8	2	13
ภาควิชาเทคโนโลยีเภสัชกรรม	0	5	6	2	13
รวม	0	12	26	34	72

ตารางที่ 2.3 จำนวนอาจารย์จำแนกตามการปฏิบัติงานจริง/ลาศึกษาต่อ

ภาควิชา	ปฏิบัติราชการ	ลาศึกษาต่อ/ลาเพิ่มพูนฯ	รวม
ภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ	34	12	46
ภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท	12	1	13
ภาควิชาเทคโนโลยีเภสัชกรรม	12	1	13
รวม	58	14	72

หมายเหตุ : ไม่นับรวมเภสัชกร จำนวน 4 อัตรา ที่ลาศึกษาต่อเพื่อเปลี่ยนตำแหน่งเป็นสายวิชาการ

ตารางที่ 2.4 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกวุฒิการศึกษา

	ข้าราชการ/พนักงาน/พนักงานราชการ			ลูกจ้างประจำ			พนักงานเงินรายได้			รวม
หน่วยงาน/ตำแหน่ง วุฒิ	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	
สำนักงานเลขานุการ	0	14	18	2	0	0	5	12	1	51
รวม	0	14	18	2	0	0	5	12	1	51

2.1.3 ประเภทบุคลากร

บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 123 คน แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

- บุคลากรสายวิชาการ(สายอาจารย์) จำนวน 3 ภาควิชา ประกอบด้วย
  - ภาคเภสัชกรรมปฏิบัติ จำนวน 42 คน
  - ภาคเภสัชเคมีและเภสัชเวท จำนวน 13 คน
  - ภาควิชาเทคโนโลยีเภสัชกรรม จำนวน 13 คน
- บุคลากรสายสนับสนุน (สายบริการ) จำนวน 7 งานย่อย และ 1 หน่วยงานในกำกับประกอบด้วย
  - งานธุรการ จำนวน 9 คน
  - งานการเงินและพัสดุ จำนวน 7 คน
  - งานนโยบายและแผน จำนวน 3 คน
  - งานบริการการศึกษา จำนวน 8 คน
  - งานกิจการนิสิตและศิษย์เก่าสัมพันธ์ จำนวน 2 คน
  - งานห้องปฏิบัติการ จำนวน 8 คน
  - งานอาคารสถานที่และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 12 คน
  - สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน จำนวน 5 คน

2.2 งานสารบรรณ นางสาวปรานี การะศรี (พ.ศ.2552).

2.2.1 ความสำคัญและความหมาย'

- เป็นด่านหน้าของหน่วยงาน
- **เป็นหน่วยสนับสนุน**
- **เป็นหน่วยบริการ**

ความหมายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2525 ให้ความหมาย "งานสารบรรณ" หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2526, หน้า 210) ได้สรุปว่า ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 มีสาระสำคัญของงานสารบรรณ 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ชนิดและแบบหนังสือราชการ ซึ่งมีอยู่ 6 ชนิดคือ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ส่วนที่ 2 การรับและส่งหนังสือ ศึกษาได้จากแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการรับ การส่งหนังสือ และการจัดทำทะเบียนรับส่งหนังสือ

ส่วนที่ 3 การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือราชการ ว่าด้วยการเก็บหนังสือในระหว่างปฏิบัติ-เสร็จแล้ว การปฏิบัติในการยืมและการทำลายหนังสือ

ส่วนที่ 4 มาตรฐาน ตรา แบบพิมพ์ และซอง ว่าด้วยรูปแบบและขนาดของแบบพิมพ์เอกสารและวัสดุอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ เช่น ขนาดตราครุฑ ทะเบียน และบัตรต่างๆ ของหนังสือราชการ เป็นต้น

2.2.2 ขอบข่ายของงานสารบรรณ

- รับ-ส่งหนังสือ
- ร่างหนังสือ
- พิมพ์หนังสือ
- ผลิตสำเนาเอกสาร
- จัดเก็บเอกสาร/แฟ้มเสนอ
- บันทึกเสนอหนังสือ
- ตรวจทานหนังสือ
- การทำลายหนังสือ

2.2.3 บทบาทของงานสารบรรณ

- ต้องรู้ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- ต้องมีมนุษยสัมพันธ์
- ต้องมีน้ำใจ เกื้อกูล
- ต้องมีความรอบคอบ
- ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.2.4 หนังสือราชการประเภทต่างๆ หนังสือราชการ มี 6 ประเภทได้แก่

1. หนังสือภายนอก
2. **หนังสือภายใน**
3. **หนังสือประทับตรา**
4. **หนังสือสั่งการ**
5. **หนังสือประชาสัมพันธ์**
6. **หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ**

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับงานเอกสาร

2.3.1 เอกสาร (Records)

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี ให้ความหมายคำว่า เอกสาร หมายถึง กระดาษ หรือวัตถุใดๆ ที่ได้ถูกบันทึกหรือทำให้ปรากฏด้วยการเขียน พิมพ์ ถ่ายรูป บันทึก หรือวิธีอื่นใด ให้ปรากฏเป็นข้อมูล ข่าวสาร ตัวเลขแบบแผนผัง หรือสัญลักษณ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้เกิดความหมายเพื่อการสื่อสารเกิดความเข้าใจได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน เอกสาร หมายถึง "หนังสือสำคัญ" เอกสารคือข้อความที่สามารถนำมาอ่าน แปล ตีความหรือใช้เป็นสิ่งอ้างอิง เพื่อการปฏิบัติงาน ใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อราชการหรือธุรกิจ เช่น จดหมายเข้า จดหมายออก รายงาหรือข้อมูลที่จัดทำขึ้น บันทึกใบสั่งซื้อสินค้า รูปภาพ คู่มือหรือเอกสารอื่นใด ซึ่งจัดทำขึ้นหรือใช้โดยหน่วยงาน เป็นต้น เป็นข้อมูลหรือข่าวสารที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร มีความหมายปรากฏออกมาในลักษณะของตัวอักษร ตัวเลข ภาพ หรือเครื่องหมายอื่นใดที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ และเป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตได้ การติดต่อโดยเอกสารเป็นการติดต่อที่ถือว่าเป็นทางการ เป็นที่ยอมรับและมีหลักฐานไว้ใช้อ้างอิงในภายหลังเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

2.3.2 วงจรเอกสาร (Document cycle)

การผลิต (Creation) เอกสารที่เข้ามาในสำนักงานจากแหล่งต่าง ๆ หรือการผลิตเอกสารขึ้นมาเองในการทำให้เอกสารเกิดขึ้นนี้ถือเป็นขั้นกำเนินของเอกสารตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา การอัดสำเนา ถ่ายเอกสาร เพื่อใช้งานในสำนักงานในรูปจดหมายโต้ตอบ บันทึกข้อความ และงานพิมพ์ต่างๆ เอกสารจะถูกสร้างขึ้นมาจากภายนอกองค์กร และภายในองค์กร ทำให้มีเอกสารมากมายหลายประเภท

การใช้ประโยชน์ (Utiliaztion) เป็นขั้นตอนที่เอกสารได้ผ่านการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร การไหลผ่าน (Flow) ของเอกสารจะเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดไว้ในแต่ละองค์กร โดยจะต้องดูแลประโยชน์เอกสารแต่ละประเภทซึ่งมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกัน เอกสารบางชิ้นยังไม่มีประโยชน์ในการนำข้อมูลมาใช้ในโอกาสต่อไป และบางชิ้นมีความจำเป็นต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง ขั้นตอนนี้คือการพัฒนาระบบการเดินทางของเอกสาร ให้มีลักษณะคล่องตัว สามารถเรียกใช้และจัดส่งถึงที่ในเวลาที่ต้องการ

การจัดเก็บ (Storage) เมื่อดำเนินการผลิตเอกสารขึ้นมาและดำเนินการที่จำเป็นแล้วสำเนาเรื่องเดิมหรือเอกสารที่จำเป็นต้องนำไปแยกเป็นประเภท หรือเป็นกลุ่ม ตามหมวดแฟ้มที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ มีระเบียบ เอกสารต้องไม่ชำรุดเสียหาย เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้ภายหลัง โดยต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าให้พร้อม คำนึงถึงสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่จัดเก็บ อุปกรณ์สำหรับการเก็บ ระบบในการจัดเก็บเอกสาร ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสาร โดยจัดทำคู่มือไว้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และจัดให้มีที่เก็บรักษาเอกสารอย่างเพียงพอ

การเรียกใช้หรือการสืบค้น (Retrieval) งานจัดเก็บเอกสารมีบทบาทในการดำเนินงานเป็นอย่างมาก เพราะการได้ข้อมูลอย่างรวดเร็วจะทำให้การตัดสินใจสามารถทำได้ทันที เอกสารต่างๆ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของผู้บริหารและการวางแผนในอนาคต ข้อมูลในเอกสารจะต้องถูกนำมาพิจารณาประกอบการวางแผนและการตัดสินใจ ทั้งนี้การเรียกใช้หรือการสืบค้น จะต้องทำได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดแรงงาน มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

การกำหนดสภาพ(Disposition) การจัดเก็บเอกสารเป็นการรักษาเอกสารสำคัญไว้ เพื่อประโยชน์ในการนำมาใช้ได้ทันทีที่ต้องการ จึงต้องมีการจัดการอย่างรัดกุม มีขั้นตอนการกำจัดเอกสารเมื่อมีอายุนานพอสมควร หรือได้จัดเก็บไว้จนครบตามที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับระบุไว้ เมื่อจัดเก็บไว้จนคุณค่าหรือประโยชน์ในการอ้างอิงมีน้อย ก็จำเป็นต้องดำเนินการกำจัดหรือคัดเลือกออกไปเพื่อดำเนินการทำลาย อาจมีการตั้งคณะกรรมการในการทำลาย เพื่อช่วยในการพิจารณาคัดกรองเอกสารเหล่านั้น

2.4 การจัดเก็บเอกสาร (Filing)

การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง ขบวนการจัดเก็บให้เป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการเก็บเอกสารเพื่อให้สามารถค้นหาเอกสารได้ทันทีที่ต้องการ เพื่อรวบรวมเอกสารที่สัมพันธ์ไว้แหล่งเดียวกัน และเพื่อให้เป็นแหล่งเก็บที่ปลอดภัยถาวร

2.5 การบริหารงานเอกสาร (Records management)

การบริหารงานเอกสารเป็นงานบริการหรือส่งเสริมการในระบบใด ซึ่งการจัดเก็บเอกสารแบ่งเป็น 4 ระบบ คือ บริหาร เป็นงานเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นๆ ในองค์การ โดยที่เอกสารในสำนักงานมีเป็นจำนวนมากและมีความสำคัญแตกต่างกันในสำนักงานแต่ละแห่งนั้น มีต้นทุนในการผลิตและการเก็บเอกสารถึงร้อยละ 10–40 ของต้นทุนในงานสำนักงาน ดังนั้น หากมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้วจะช่วยลดต้นทุนด้านนี้ลงไปได้มาก

- การวางแผน เป็นการเตรียมการปฏิบัติงานเอกสาร จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารตลอดจนเตรียมกำลังคนที่มีความรู้ในการจัดเก็บเอกสาร
- การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของเอกสาร เป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเอกสาร ซึ่งแตกต่างกันไปตามโครงสร้างงานขององค์การ เช่น ถ้ากำหนดให้เก็บเอกสารไว้ในศูนย์กลางซึ่งประหยัดปริมาณงานและอุปกรณ์ในการทำงาน แต่บุคลากรจะต้องมีความชำนาญมากและรับผิดชอบสูง รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้ดี
- การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร เป็นการกำหนดว่าจะจัดเก็บเอกสาร
  - การเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษร (Alphabetic filing)
  - การเก็บตามชื่อภูมิศาสตร์ (Geographic filing)
  - การเก็บเอกสารตามหัวข้อเรื่อง (Subject filing)
  - การเก็บเอกสารตามลำดับตัวเลข (Numeric filing)
- การเก็บรักษา การเก็บรักษาเอกสารที่ยังปฏิบัติงานไม่เสร็จนั้น ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ถือปฏิบัติหรือผู้ที่รับเรื่องไว้เมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้ว การเก็บรักษาเอกสารไว้นานเท่าใดนั้น ต้องดูว่าเอกสารให้เก็บไว้นานเท่าใด ความจำเป็นในการใช้ อายุความในการฟ้องร้องและความสิ้นเปลืองหรือค่าใช้จ่ายในการเก็บเอกสารนั้น ระยะเวลาในการเก็บเอกสารโดยทั่วไปมีแนวทางดังนี้
  - เอกสารบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชีเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี นับแต่วันเปิดบัญชี
  - เอกสารบัญชีและเอกสารลงบัญชีในแต่ละปีต้องจัดเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี
  - ทะเบียนลูกจ้าง ต้องเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 2 ปี นับแต่วันสิ้นสุดการจ้าง
  - เอกสารสำคัญ เช่น เอกสารการก่อตั้งบริษัท
  - สัญญากู้ที่ชำระเสร็จสิ้นแล้ว รวมทั้งหลักฐานการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน เก็บไว้ 5 ปี

- หลักฐานการจ่ายค่าบริการ ค่าเช่าต่างๆ เก็บไว้ 2 ปี

- เอกสารอื่นๆ เก็บไว้ 1 ปี

- การควบคุมงานเอกสาร เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานเอกสารตั้งแต่เริ่มผลิตเอกสาร การเสนอการรับเอกสาร การอ้างอิง รวมทั้งการยืมเอกสาร การจัดระบบการเก็บรักษา และการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

- การทำลายเอกสารที่ไม่ใช้ประโยชน์แล้ว อาจทำลายโดยใช้เครื่องทำลายเอกสารหรือโดย วิธีอื่น เอกสารที่จะทำลายนั้นควรมีวิธีการอย่างไรความลับจึงจะไม่รั่วไหลสู่ภายนอก เอกสารที่สำคัญนั้นต้องคำนึงถึงคุณค่า 5 ประการ

- คุณค่าทางกฎหมาย
- คุณค่าทางการวิจัย
- คุณค่าในการแจ้งข่าวสาร
- คุณค่าทางบริการ
- คุณค่าทางประวัติศาสตร์

2.5.1 ระบบการจัดเก็บเอกสาร (System documentation) ศุนิสา เจะแวมาแจ. (พ.ศ.2556)

ระบบการจัดการเอกสารที่ใช้ในองค์การและสำนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งสามารถดำเนินการครอบคลุมกระบวนการต่างๆ นับตั้งแต่การผลิต การเผยแพร่ การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืนและการกำจัด เพราะเอกสารถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อประสานงาน สื่อสาร ภายในสำนักงานและองค์การ เอกสารเป็นสื่อที่บรรจุข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อช่วยให้สำนักงานดำเนินการได้ตามภารกิจที่ได้วางไว้ โดยแบ่งระบบการผลิตเอกสารออกเป็น ระบบประมวลคำ การพิมพ์ตั้งโต๊ะ และระบบการจัดทำสำเนาเอกสาร และครอบคลุมไม่ว่าเอกสารจะอยู่ในรูปแบบ หรือสื่อประเภทใด ระบบจัดเก็บและค้นคืนครอบคลุมระบบที่ช่วยในการจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในสำนักงาน เพื่อเอื้อประโยชน์ในการดำเนินการค้นคืน โดยวิเคราะห์เนื้อหาและประเภทของเอกสารเพื่อใช้ในการจำแนกหมวดหมู่ของเอกสาร และกำหนดวิธีการในการค้นคืนเอกสารที่ได้จัดเก็บไว้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเอกสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวกและทันต่อเหตุการณ์ทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงาน

2.5.2 ความหมายของเอกสาร การเก็บเอกสาร และการบริหารงานเอกสาร ศุนิสา เจะแว- มาแจ. (พ.ศ.2556) ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ ในรูปเอกสาร แฟ้มรายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด์ ฟิล์ม การบันทึกโดยเครื่อง-คอมพิวเตอร์ หรือวิธีอันใด ที่ทำให้สิ่งที่บันทึกปรากฏได้ ส่วนข้อมูลข่าวสารของทางราชการหมายถึงข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของสำนักงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชนเอกสารเป็นเสมือนหน่วยความจำของสำนักงาน ช่วยให้การทำงานคล่องตัว และเป็นเครื่องมือในการติดต่อระหว่างสำนักงาน ปัจจุบันเราใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มาพัฒนาให้เหมาะสมกับงาน ทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่นการเก็บเอกสารด้วยระบบไมโครกราฟฟิก การเก็บเอกสารด้วยเครื่องจัดเก็บและค้นหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารด้วยคอมพิวเตอร์

2.5.3 วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บเอกสาร ศุนิสา เจะแวมาแจ. (พ.ศ.2556) ปัจจุบันการจัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารให้เหมาะสมกับความต้องการของสำนักงานหรือองค์การไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บเอกสารที่มาจากภายนอก สำเนาเอกสารที่ผลิตขึ้นมาเอง หรือเอกสารอื่นๆ ซึ่งแต่ละอย่างก็มีวิธีการเก็บที่แตกต่างกันไป ดังนั้นเอกสารทั้งปวงที่จะเก็บไว้จะต้องได้รับการปฏิบัติให้ถูกต้องในเรื่องของการจัดการ การค้นหา การยืมเอกสารรวมทั้งการส่งคืนให้ถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ขจัดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ฉะนั้นไม่ว่าจะเก็บเอกสารด้วยระบบใดก็ตามจะต้องมีวัตถุประสงค์ของการเก็บเอกสาร ดังนี้

- เพื่อให้ค้นหาเอกสารที่ต้องการใช้อ้างอิงหรือเป็นหลักฐานได้ทันทีและทันต่อเหตุการณ์
- เพื่อเป็นแหล่งรวมความจำต่างๆ สำนักงานจำเป็นต้องแยกการจัดเก็บเอกสารออกเป็นเรื่องๆ
- เพื่อทำหน้าที่บันทึกความจำของสำนักงาน เมื่อต้องการทราบว่าเรื่องใดก็จะสามารถค้นหาได้ทันที
- เพื่อให้มีแหล่งเก็บเอกสารที่ปลอดภัยและถาวร ไม่เกิดการสูญหายหรือเสียหาย
- เพื่อรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์เรื่องเดียวกันไว้ในแหล่งเดียวกัน ช่วยให้การจัดเก็บเอกสารสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- เพื่อทำให้มีมาตรฐานเดียวกันในการจัดเก็บเอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีต้องมีการกำหนดหลัก ในการปฏิบัติไว้อย่างแน่นอนตายตัว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเกิดความเข้าใจในเรื่องของการจัดเก็บ การค้นหา การยืมเอกสาร รวมทั้งการส่งคืนให้ถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน ขจัดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
- เพื่อความเรียบร้อยและสะอาดตา การจัดเก็บเอกสารจะต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม ระบบการจัดเก็บเอกสารไม่สลับซับซ้อน ค้นหาได้ง่าย รวดเร็ว ลดขั้นตอนของการทำงาน และลดปัญหาเอกสารสูญหาย

2.5.4 ระบบการจัดเก็บเอกสาร ศุนิสา เจะแวมาแจ. (พ.ศ.2556) เอกสารมีความสำคัญต่อสำนักงานเป็นอย่างมาก เมื่อสำนักงานมีขนาดใหญ่ขึ้น ปริมาณเอกสารก็จะเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะเก็บเอกสารไว้ใช้อ้างอิงหรือใช้ประโยชน์ร่วมกัน การจัดเก็บเอกสารจะต้องสอดคล้องกับลักษณะงานและจำนวนเอกสารที่จะจัดเก็บ เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าใจวิธีการจัดเก็บ การใช้เอกสาร การค้นหา การยืมและส่งคืน หากปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การจัดเก็บเอกสารจะดำเนินไปอย่างคล่องตัวที่สุด การจัดเก็บเอกสารจึงมีความสำคัญต่อสำนักงานมาก ดังนั้น จึงควรมีการออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสารให้เหมาะสมกับสำนักงาน สำหรับในประเทศไทยมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่นิยมใช้อยู่ 4 ประเภท คือ

- การเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษร (Alphabetic filling) วิธีนี้ถือเป็นหลักในการเก็บค้นเอกสารทุกระบบในการจัดเก็บเอกสารทั่วๆ ไป เป็นวิธีการเก็บเอกสารที่นิยมมากที่สุด เป็นการเก็บ-เอกสารโดยเรียงตามตัวอักษร ในการเรียงลำดับนั้นจะต้องคำนึงถึงลำดับก่อนหลังของพยัญชนะ ซึ่งในภาษาไทยเริ่มจากพยัญชนะ ก–ฮ ส่วนภาษาอังกฤษจะเรียงจากพยัญชนะ A–Z

- การจัดเก็บตามชื่อภูมิศาสตร์ (Geographic filling) คือการเก็บเอกสารโดยใช้ชื่อสถานที่ตั้งประกอบกับชื่อบุคคล โดยเก็บเรียงเป็นหมวดหมู่ ตามชื่อสถานที่ตั้งก่อน เช่น ประเทศ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน เป็นหลักในการจัดเก็บ และเก็บเรียงตามลำดับตัวอักษรในชื่อบุคคล

- การเก็บตามหัวข้อเรื่องหรือชื่อเรื่อง (Subject filling) คือ การเก็บเอกสารโดยใช้ชื่อเรื่องและจัดเรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อเรื่องนั้น หรือเรียงหมวดหมู่ตามประเภทเรื่องก่อน แล้วจึงเรียงตามลำดับตัวอักษร เพื่อสะดวกในการค้นเรื่องราวที่ไม่ประสงค์จะทราบชื่อบุคคล

- การเก็บตามตัวเลข (Numeric filling) คือการเก็บเอกสารโดยใช้ตัวเลขแทนชื่อบุคคลหรือ ชื่อเรื่องโดยใช้ตัวเลขนั้นเป็นชื่อแฟ้มหรือชื่อบัตรนำ และเรียงตามลำดับตัวเลขจากน้อยไปหามากเหมาะสำหรับสำนักงานที่มีเอกสารหรือรายชื่อจำนวนมากที่ต้องอาศัยตัวเลขเข้าช่วย

วิธีการเก็บเอกสารที่กล่าวถึงข้างต้นทุกวิธีจะใช้ตัวอักษรเป็นหลักในการเรียง แม้การเก็บเอกสารตามตัวเลขก็ต้องอาศัยการเก็บตามตัวอักษรเป็นเครื่องช่วย หลักการพิจารณาว่าควรจะเก็บด้วยวิธีใดนั้น จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมว่าเอกสารชนิดใดประเภทใดควรเก็บไว้โดยวิธีใด จึงจะสามารถค้นหาได้สะดวกรวดเร็วและเป็นระเบียบ

2.5.5 สรุปการจัดเก็บเอกสาร ศุนิสา เจะแวมาแจ. (พ.ศ.2556) การจัดเก็บเอกสารที่ถูกต้องนับว่ามีบทบาทสำคัญ และจำเป็นต่อการปฏิบัติงานสำนักงานเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นระบบการจัดเก็บเอกสารจึงถือเป็นสิ่งสำคัญระบบหนึ่งของสำนักงาน ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานจะต้องดำเนินการด้านเอกสารให้มีประสิทธิภาพและมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ได้อย่างรวดเร็ว การจัดเอกสารอาจจะเป็นงานที่ยุ่งยาก และซับซ้อนในความคิดของใครหลายๆ คน แต่ถ้าเข้าใจถึงความหมาย ความสำคัญ ประโยชน์ หลักการ วิธีการ ขั้นตอน กระบวนการจัดเก็บที่ดีและถูกต้องแล้วนั้น ก็จะสามารถดำเนินการจัดเก็บเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว อีกทั้งยังลดปัญหาเรื่องเอกสารสูญหายได้อีกด้วย

2.5.6 ประเภทเอกสาร (Type of Document) ศุนิสา เจะแวมาแจ. (พ.ศ.2556) เอกสารประเภทต่างๆ โดยทั่วไปอาจจะจำแนกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

- เอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารโต้ตอบที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จรวมทั้งเอกสารที่โต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิงอยู่บ่อยๆ

- เอกสารที่ได้มีการโต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิงโต้ตอบเอกสารอยู่ในบางครั้ง

- เอกสารซึ่งสมควรทำลาย หมายถึง เอกสารบางอย่างที่มีค่าทางประวัติศาสตร์ ทางกฎหมาย วรรณคดี หรือเกี่ยวกับหลักฐานการเงิน

- เอกสารซึ่งสมควรทำลาย หมายถึง เอกสารซึ่งไม่มีค่าในการใช้อ้างอิงอีกต่อไป หรือเอกสารซึ่งพ้นระยะเวลาที่ควรเก็บอีกต่อไป

นอกเหนือไปจากนี้เราอาจจำแนกเอกสารออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้อีกอย่าง คือ เอกสารทั่วไปและเอกสารลับ การจำแนกเอกสารออกเป็นประเภทต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการควบคุมในการจัดเก็บเอกสาร

2.5.7 ระบบมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร ศุนิสา เจะแวมาแจ. (พ.ศ.2556) การจัดเก็บเอกสารไว้ในแฟ้ม เราอาจจัดเก็บโดยระบบการจำแนกเอกสารระบบใดระบบหนึ่งดังนี้

1. หมวดหมู่เอกสารตามหัวข้อเรื่อง คือ กรณีที่เราจำแนกเอกสารออกเป็นหัวข้อใหญ่ๆ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นๆ หรือจำแนกตามบริการที่ให้แก่ผู้อื่น เอกสารโดยทั่วไปจะมีหัวข้อใหญ่ๆ 10 หมวดดังนี้

หมวดที่ 1 การเงินงบประมาณ

ในหมวดนี้ กำหนดให้จัดเก็บเอกสารอันเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งอาจแยกหัวข้อได้ดังนี้

- งบประมาณ
- เงินเดือน ค่าจ้าง
- เงินสะสม เงินยืม
- เงินช่วยเหลือต่างๆ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล
- เงินค่าใช้สอย เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์
- เงินค่าบำเหน็จบำนาญ
- เงินอุดหนุน ฯลฯ เป็นต้น

หมวดที่ 2 คำสั่ง ระเบียบ คู่มือ มติ ครม.

กำหนดให้จัดเก็บเอกสารอันเกี่ยวกับคำสั่งของฝ่ายและกอง คำสั่งของหัวหน้าหน่วยงาน คำสั่งทั่วไป ระเบียบ ประกาศต่างๆ กฎหมาย กฎกระทรวง พระราชบัญญัติ คู่มือและมติต่างๆ

หมวดที่ 3 โต้ตอบ

เรื่องโต้ตอบทั่วไป ให้พยายามจัดไว้ในหมวดเอกสารที่เรื่องนั้นเกี่ยวข้องอยู่ เช่น เรื่องโต้ตอบเกี่ยวกับการเงินก็จัดหมู่ไว้ในหมวด “การเงิน งบประมาณ” หรือถ้าเป็นเรื่องโต้ตอบเกี่ยวกับการแต่งตั้งโอนย้ายบุคคลก็จัดหมู่ไว้ในหมวด “บริหารงานบุคคล”

ฉะนั้น แฟ้มเอกสารที่จะจัดหมู่ไว้ในหมวด “โต้ตอบ”นี้ ก็ได้แก่เอกสารโต้ตอบเรื่องการบริจาค หรือการขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ การขอชมกิจการ เป็นต้น

หมวดที่ 4 บริหารทั่วไป

กำหนดให้จัดเก็บเอกสารอันเกี่ยวกับการแบ่งส่วนราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบและเรื่องหรือคำสั่งซึ่งมีลักษณะเป็นการบริหารงาน การมอบอำนาจหน้าที่ให้ทำหน้าที่แทนหรือการรักษาการในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง

หมวดที่ 5 บริหารบุคคล

ในหัวข้อนี้กำหนดให้จัดเก็บเอกสารประเภททะเบียนประวัติ การพิจารณาความดีความชอบ การบรรจุแต่งตั้ง การโอน การย้าย การลาออก วินัย การขอยืมตัวข้าราชการ การสอบเลื่อนขั้น การกำหนดตำแหน่งใหม่ ฯลฯ

หมวดที่ 6 เบ็ดเตล็ด

กำหนดให้จัดเก็บเอกสารประเภทซึ่งไม่สามารถจัดข้าหมวดใดหมวดหนึ่งที่ตั้งไว้เป็นเรื่องพิเศษ และปริมาณเอกสารยังไม่มากพอที่จะตั้งขึ้นเป็นหมวดเอกสารใหม่ก็ได้ ก็ให้จัดเข้าในหมวดเบ็ดเตล็ดนี้อย่างไรก็ตาม ไม่ควรจัดเก็บแฟ้มไว้ในหมวดนี้มากนัก หากมีเอกสารมากพอก็ให้ตั้งหมวดใหม่เพื่อความสะดวกในการค้นหา

หมวดที่ 7 ประชุม

ในหมวดนี้ กำหนดให้จัดเก็บเรื่องราวเกี่ยวกับการประชุมทั่วๆ ไป แต่ถ้าเป็นการประชุมเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งในหัวข้อที่กำหนดไว้ ก็ให้นำมารวมไว้ในหัวข้อนั้นๆ เช่น การประชุมเกี่ยวกับการพิจารณาโทษข้าราชการที่ผิดวินัยที่ต้องนำไปเข้าแฟ้มที่ว่าด้วยการบริหารบุคคล ดังนี้ เป็นต้น

หมวดที่ 8 ฝึกอบรม บรรยาย และดูงาน

ให้จัดเก็บเอกสารประเภทที่มีการฝึกอบรม สัมมนา หรือบรรยายเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งข้าราชการได้รับทุนไปศึกษาต่อต่างประเทศในประเทศ หรือได้รับทุนดูงานที่เก็บไว้ในหมวดนี้ เช่น การฝึกอบรม-ข้าราชการ เป็นต้น

หมวดที่ 9 พัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินหรือสิ่งก่อสร้าง

ให้จัดเก็บเอกสารประเภทซื้อหรือจัดหาพัสดุครุภัณฑ์สำนักงานต่างๆ แบบแปลนสิ่งก่อสร้างทะเบียนทรัพย์สิน ตลอดจนเอกสารในการประกวด เรียกประกวดราคา จ้างเหมาก่อสร้าง การแต่งตั้งกรรมการตรวจรับพัสดุ งานจ้างเหมา เป็นต้น

หมวดที่ 10 สถิติและรายงาน

1. กำหนดให้จัดเก็บเอกสารประเภทรายงานและสถิติต่างๆ เช่น รายงานการตรวจอาคารรายงานปีเกิด–ตาย รายงานการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง สถิติประชากร ฯลฯ เป็นต้น

สำหรับหน่วยงานที่มีลักษณะงานพิเศษ เอกสารบางแฟ้มไม่สามารถจัดเข้าในหมวดต่างๆเหล่านี้ และมีเอกสารมากพอสมควรก็ให้ตั้งเพิ่มเติมเป็นหมวดที่ 11 – 12 หรือ 13 ตามลำดับ

2. จำแนกตามรายชื่อของหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องด้วย เช่น อาจจำแนกเป็นกรมอาชีวศึกษา- กรมการบินพาณิชย์ หรือนายสวัสดิ์ เป็นต้น

3. จำแนกตามสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ซึ่งอาจตั้งอยู่ในเขตที่ต่างกัน เช่น สรรพากร เขต 3 เขตการทางสระบุรี หรือผู้แทนจำหน่ายสาขากรุงเทพฯ สาขานครสวรรค์ ซึ่งอาจเป็นหัวข้อใหญ่และจากหัวข้อนี้หากมีหน่วยย่อยในการดำเนินงานเล็กลงไปกว่านี้อีก และเป็นเรื่องที่สำคัญ เราก็อาจจำแนกย่อยลงไปได้อีก

4. จำแนกโดยใช้เลขรหัสแทนเรื่องหนึ่งๆ เช่น แฟ้มประเภทที่ 01 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารบุคคล แฟ้มประเภทที่ 02 เป็นเรื่องเกี่ยวกับงานสารบรรณ เป็นต้น ซึ่งจำเป็นต้องให้หมายเลขแก่เอกสารประเภทต่างๆ และทำคู่มือประกอบเพื่อความสะดวกแก่การจัดเก็บและค้นหาด้วย

การจะใช้ระบบใดระบบหนึ่งจำแนกเอกสารเพื่อการจัดเก็บหรืออาจใช้หลายระบบผสมกันก็ได้สุดแล้วแต่สะดวก ปริมาณ และประเภทของเอกสาร ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานหนึ่งๆ เป็นสำคัญ ระบบหนึ่งอาจจะเหมาะสมกับหน่วยงานหนึ่ง แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับอีกหน่วยงานก็ได้แต่ถ้าในหน่วยงานเดียวกันควรใช้ระบบการจำแนกเอกสารซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยพยายามใช้ระบบอำนวยความสะดวกในการเก็บและค้นหา และผู้จัดเก็บหรือค้นหาเอกสารเข้าใจได้ดี

โดยทั่วไปแล้ว หน่วยงานต่างๆ มักนิยมใช้ระบบการจำแนกเอกสาระบบที่ 1 มากที่สุด ทั้งหน่วยงานของราชการและเอกชน

2.5.8 ข้อคิดเกี่ยวกับการจำแนกเรื่อง

1. กำหนดหัวข้อเรื่องที่สั้น กะทัดรัดแต่คลุมใจความทั้งหมด
2. หัวข้อเรื่องแต่ละเรื่องไม่ควรซ้ำซ้อนหรือใกล้เคียงกัน
3. หัวข้อเรื่องแต่ละเรื่องควรมีความหมายเด่นชัด ตีความหมายได้เป็นอย่างเดียว
4. ควรใช้ภาษาง่ายๆ ที่รู้จักกันโดยทั่วไป

2.5.9 องค์ประกอบในการจัดเก็บเอกสารที่ดี

1. เป็นระบบที่สามารถรับการขยายตัวของหน่วยงานในอนาคตได้
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านเก็บเอกสารจะเป็นผู้กำหนดระบบการเก็บเอกสารที่ดี
3. เป็นระบบที่ถูกกำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายด้วย
4. เป็นระบบซึ่งทำให้การจัดเก็บเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว
5. เป็นระบบซึ่งทำให้การจัดเก็บเอกสารเรียงลำดับตามความสำคัญและลำดับก่อนหลังของเอกสารในกลุ่มแฟ้มกลุ่มหนึ่ง หรือเอกสารพวกหนึ่ง
6. เป็นระบบที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน
7. เป็นระบบที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น

2.5.10 วิธีการจัดเก็บเอกสารที่ดี

1. จำแนกประเภทเอกสารตามลักษณะที่จะอำนวยประโยชน์ให้แก่ การปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น
2. กำหนดประเภทเอกสารที่จะจัดเก็บในตู้เอกสารต่างๆ โดย
   - เก็บเอกสารที่ใช้เสมอในตู้ลิ้นชักหรือลิ้นชักในระดับสายตา (โดยเฉพาะตู้เหล็กสี่ลิ้นชัก)
   - เก็บเอกสารที่จะใช่อ้างอิงนานๆ ครั้ง ไว้ในตู้ทึบหรือตู้ไม่ครึ่งกระจก
3. การจำแนกแฟ้มเอกสารที่เก็บไว้ในลิ้นชักควรใช้ระบบการอ่านหนังสือ คือ เรียงจากซ้ายไปขวา
4. ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่องในแฟ้มเดียวกัน
5. ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่าเกินไปในแฟ้มหนึ่ง (ไม่ควรเกิน 50 – 60 แผ่น)
6. ไม่ควรเก็บหนังสือปนกับแฟ้มเอกสาร
7. ควรมีการควบคุมการจัดเก็บและค้นหาเอกสารโดยเคร่งครัด
8. เมื่อค้นเอกสารและนำออกมาใช้เสร็จแล้ว ควรรีบนำไปเก็บที่เดิม
9. ถ้ายืมเอกสารและนำออกมาใช้วาน จะต้องใส่ “บัตรยืม” หรือ “แฟ้มยืม” ไว้แทนจนกว่าจะนำเอกสารหรือแฟ้มที่ยืมไปมาคืน
10. เอกสารที่ใช้แล้ว แต่ต้องเก็บไว้ระยะหนึ่งและไม่ได้ใช้อ้างอิงบ่อยควรเก็บไว้ ณ ชั้นล่างสุดของตู้หรือชั้นเก็บเอกสาร
11. ควรย้าย/แยกเอกสารไปเก็บไว้ทุกปี และอย่าเคลื่อนย้ายเอกสารที่ยังไม่ได้แยกใส่แฟ้มไปเก็บ
12. ไม่ควรซื้อตู้เอกสารเพิ่มโดยไม่จำเป็น เพราะจำทำให้เกิดปัญหาความไม่พอเพียงของพื้นที่ปฏิบัติงาน ควรพยายามใช้ตู้ ชั้น และเครื่องเก็บเอกสารที่มีอยู่เดิมโดยปรับให้ได้มาตรฐาน

2.6 เป้าหมายของการจัดเก็บเอกสาร (The aim of the document)

- เก็บได้ครบถ้วน ไม่สูญหาย และเป็นระเบียบ
- ค้นหาได้ถูกต้อง รวดเร็ว และประหยัดแรงงาน
- รักษาสภาพของเอกสารและความลับของหน่วยงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกันและประหยัดค่าใช้จ่าย
- เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความสัมพันธ์กันไว้เป็นแหล่งเดียวกัน
- เพื่อให้มีแหล่งเอกสารที่ปลอดภัย และถาวร

2.7 ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร (Problems in the documentation)

- ใช้ระบบการจัดเก็บที่ไม่มีมาตรฐาน หรือไม่เหมาะสมกับงาน
- ขาดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ ค้นหาหรือเจ้าหน้าที่ขาดความรู้
- ไม่มีเครื่องมือเครื่องใช้ และระบบติดตามทวงถามที่เหมาะสม
- ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ เนื้อที่เก็บเอกสารไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมกับงาน
- ไม่มีการวางแผนและกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลาย
- ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานต่างๆ ให้ความสนใจต่อหรือเห็นความสำคัญของการจัดเก็บและการดำเนินการด้านเอกสารน้อยไป หรือมองข้ามความจำเป็น
- การมีเอกสารส่วนตัว เก็บเอาไว้มากเกินความจำเป็น
- ขาดเกณฑ์ที่แน่นอนในการควบคุมเอกสารในด้านการทำให้บังเกิดขึ้น
- กฎหมายเปิดช่องโหว่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในราชการไทย เก็บเอกสารทุกชนิดเป็นระยะเวลายาวนานเกินความจำเป็น หรือเก็บมากกันอย่างไม่มีมาตรฐานที่จะจำกัดเอกสารเมื่อถึงเวลาอันสมควร
- ลักษณะนิสัยประจำชาติของคนไทยซึ่งไม่ชอบจำกัด หรือทำลายสิ่งใด และเพราะเสียดายวัตถุที่ใช้ทำเอกสารขึ้นมาหรือรูปเล่มอันสวยงาม
- เกิดจากทัศนคติหรือความเชื่อที่ว่า “การที่มีกองเอกสารวางอยู่เต็มโต๊ะเป็นลักษณะของผู้ที่มีความสามารถสูง และมีงานอยู่ในความรับผิดชอบมากมายเป็นลักษณะซึ่งแสดงออกถึงความเป็นบุคคลสำคัญ น่าเลื่อมใสแก่ผู้พบเห็นโดยทั่วไป
- มีสาเหตุมาจากการทำงานประจำวันอยู่มาก จนกระทั่งไม่มีเวลาที่จะปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารซึ่งหมดความสำคัญในการใช้งานอีกต่อไป

2.8 การจัดเก็บเอกสารที่ดี Documentation as well (พ.ศ.2555)

- จำแนกประเภทเอกสารตามลักษณะที่จะอำนวยประโยชน์ให้แก่การปฏิบัติงาน
- กำหนดประเภทเอกสารที่จะจัดเก็บในตู้เอกสารต่าง ๆ โดย
- เก็บเอกสารที่ใช้เสมอในตู้ลิ้นชักหรือลิ้นชักในระดับสายตา
- เก็บเอกสารที่จะใช้อ้างอิงนาน ๆ ครั้งไว้ในตู้ทึบหรือตู้ไม้ครึ่งกระจก
- การจำแนกแฟ้มเอกสารที่เก็บไว้ในลิ้นชักควรใช้ระบบการอ่านหนังสือ คือ เรียงจากซ้ายไปขวา
- ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่องในแฟ้มเดียวกัน

- ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่าเกินไปในแฟ้มหนึ่ง (ไมควรเกิน 50-60 แผ่น)
- ไมควรเก็บหนังสือปนกับแฟ้มเอกสาร
- ควรมีการควบคุมการจัดเก็บ และค้นหาเอกสารโดยเคร่งครัด
- เมื่อค้นเอกสาร และนำออกมาใช้เสร็จแล้ว ควรรีบนำไปเก็บที่เดิม
- ถ้ายืมเอกสารหรือแฟ้มไปใช้งาน จะต้องใส่ "บัตรยืม"หรือ "แฟ้มยืม" ไว้แทนจนกว่าจะนำเอาเอกสารหรือแฟ้มที่ยืมไปมาคืน
- เอกสารที่ใช้แล้วแต่ต้องเก็บไว้ระยะหนึ่ง และไม่ได้ใช้อ้างอิงบ่อยควรเก็บไว้ ณ ชั้นล่างสุดของตู้หรือชั้นเก็บเอกสาร
- ควรย้าย/แยกเอกสารไปเก็บไว้ทุกปี และอย่าเคลื่อนย้ายเอกสารที่ยังไม่ได้แยกใส่แฟ้มไปเก็บ
- ไม่ควรซื้อตู้เอกสารเพิ่มโดยไม่จำเป็น เพราะจะทำให้เกิดปัญหาความไม่พอเพียงของพื้นที่ปฏิบัติงาน ควรพยายามใช้ตู้ ชั้น และเครื่องเก็บเอกสารที่มีอยู่เดิมโดยปรับให้ได้มาตรฐาน

2.9 การควบคุมเอกสาร (Document control) Documentation as well (พ.ศ.2555)

การควบคุมเอกสารนั้น หมายถึง การควบคุมในการผลิต การจัดเก็บ และการกำจัดหรือทำลายเอกสารเมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้อีกต่อไป ดังนั้นจึงอาจแบ่งการควบคุมเอกสารออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ

- การควบคุมหรือการทำลายเอกสารบังเกิดขึ้น คือ การควบคุมปริมาณการพิมพ์สำเนาการโรเนียวหนังสือ หรือเอกสาร การถ่ายสำเนา การออกแบบฟอร์ม
- การควบคุมในการจัดเก็บ ควรจำแนกเอกสารออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น คือเอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างปฏิบัติงานเอกสารที่โต้ตอบเสร็จแล้ว เอกสารซึ่งมีความสำคัญและเอกสารซึ่งสมควรทำลาย เอกสารประเภทที่ 1 และ 2 ควรเปิดไว้ในบริเวณที่ทำงานประจำวัน เอกสารที่ไม่ใช้บ่อยๆ เช่น เอกสารที่สำคัญควรส่งไปเก็บไว้ ณ ห้องหรือศูนย์เก็บเอกสารกลาง เมื่อครบระยะเวลาที่ใช้อ้างอิงแล้วควรเสนอขออนุมัติทำลายโดยด่วนเพื่อเป็นการประหยัดเนื้อที่เก็บเอกสาร และไม่ทำให้สำนักงานรุงรังไม่เป็นระเบียบ

การดำเนินการควบคุมการจัดเก็บเอกสาร มีขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

- เอาเอกสารแต่ละแฟ้มหรือแต่ละกองออกมาสำรวจ
- แยกประเภทเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานบ่อย หรือ หมดค่าในการใช้ออกจากเอกสารที่ยังต้องการใช้เป็นประจำวัน
- จัดกลุ่มประเภทของหัวเรื่องการจำแนกแฟ้มในตู้เอกสารหรือชั้นเสียใหม่เพื่อให้การค้นหาง่ายเมื่อต้องการใช้ภายหลังวางมาตรฐานการดำเนินการจัดเก็บเอกสารเสียใหม่ ดังนี้
- ถ้าเป็นเอกสารซึ่งยังดำเนินการไม่เสร็จ คอยตอบรับหรือสอบหลักฐานต้องรอไปอีกนาน ควรเก็บเข้าตู้เอกสารในลิ้นชักที่ 1 หรือ 2 แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ต้องทำให้เสร็จใน วันนั้น หรือวันรุ่งขึ้นไม่จำเป็นต้อง
เก็บอาจทิ้งค้างอยู่ในแฟ้มหรือในกระบะเก็บเอกสารบนโต๊ะก็ได้
- สำหรับเอกสารที่ได้มีการตอบโต้เสร็จแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อ้างอิงในการ-

ตอบโต้เอกสารอยู่บางครั้ง แม้จะไม่บ่อยครั้ง อาจจะเก็บไว้ในลิ้นชักที่ 3 หรือ 4 ก็ได้

- เอกสารที่มีความสำคัญทางกฎหมาย ประวัติศาสตร์ หรือเกี่ยวกับหลักฐานทางการเงิน หรือเอกสาร ซึ่งปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่อาจจำเป็นต้องเก็บไว้ระยะหนึ่ง แต่ไม่ควรเก็บไว้ ณ สถานที่
ทำงานให้ส่งไปเก็บไว้ตามศูนย์เก็บเอกสารของกรมหรือหน่วยงานนั้น
- ควรจะมีคณะกรรมการกำหนดการจัดเก็บเอกสารของกรมหรือกอง หรือมีหน่วยงานซึ่งจะรับผิดชอบในการกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสารต่างๆ ของกรมหรือหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ยึดถือเป็นหลักในการจัดเก็บต่อไป
- การควบคุมในการกำจัดเอกสารซึ่งไม่มีค่า การที่ไม่มีกฎเกณฑ์กำหนดให้มีการสำรวจเอกสารเพื่อหาทางกำจัดเอกสารซึ่งไม่มีค่าในการใช้อ้างอิงอีกต่อไป ทำให้ปริมาณเอกสารเพิ่มมากขึ้นทุกที จนเกิดการกองเอกสาร(Piling) อยู่ทั่วไปตามหน่วยงานราชการ ซึ่งขัดต่อหลักการจัดเก็บเอกสาร (Filing) ที่ดี
- เพื่อที่จะหาทางทำลายเอกสารที่ไม่มีคุณค่าในการอ้างอิงต่อไป จึงสมควรที่จะได้มีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำรวจเอกสารเพื่อกำจัดอย่างน้อยปีละครั้ง โดยทำเป็นรายการเสนอขออนุมัติทำลายต่อผู้บังคับบัญชาระดับกอง การทำลายเอกสารจะทำได้โดยการเผา ขายใช้เครื่องทำลายเอกสารไฟฟ้า (ในกรณีที่เป็นเอกสารลับ) การจะทำลายโดยวิธีใดก็แล้วแต่ค่าของเอกสารแต่ละชนิด เป็นสำคัญ

2.10 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document) (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2554, หน้า 1) คือ โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน โดยเกี่ยวเนื่องกับเอกสาร ข้อมูล ทรัพยากร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยระบบงานส่วนต่างๆ ที่ทำงานสัมพันธ์กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานของอุปกรณ์เชื่อมต่อชนิดต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.11 การทำงานของระบบ e-Document

2.11.1 กลุ่มผู้ใช้งานระบบ e-Document (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2554, หน้า 1) หมายถึง บุคคลที่มีรายชื่อในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.11.2 การสร้างเอกสาร Electropic หมายถึง กระบวนการในการสร้างเอกสารอิเล็คทรอนิกส์ โดยนำเอกสาร Scan ผ่านเครื่อง Scanner เพื่อให้ได้ file เอกสารในรูป File PDF ลงรับเกษียณเรื่องตามกระบวนการในระบบ e-Document โดยงานสารบรรณคณะฯ หรือส่งเรื่องต่อให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อเกษียณเรื่อง และเสนอเรื่องถึงผู้บริหารเพื่อสั่งการต่อไป และสุดท้ายคือเวียนแจ้งเรื่องถึงผู้รับที่เกี่ยวข้องในระบบ e-Document

2.11.3 การเกษียณเรื่องในระบบ e-Document หมายถึง ขั้นตอนเมื่อผู้เกี่ยวข้องได้รับเอกสารจากงานสารบรรณคณะฯ แจ้งเรื่องผ่านในระบบ e-Document แล้วต้องการเกษียณเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป ผู้เกษียณเรื่องต้องลงรับเรื่องนั้นๆ ก่อน เกษียณเรื่องตามที่เห็นสมควร และเลือกส่งต่อโดยเลือกส่งระบุรายชื่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบเรื่องที่เกษียณต่อไป

2.11.4 การค้นหาเอกสารในระบบ e-Document หมายถึง การระบุเรื่องเพื่อสืบค้นในระบบ e-Document โดยป้อนเลขที่ลงรับ หรือ Key คำหลักของเอกสารที่ต้องการค้นหาในส่วนของการสืบค้น เพื่อให้ปรากฏเอกสารฉบับที่ต้องการสืบต้น ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานระบบ e-Document ให้ทำงานได้รวดเร็ว มากขึ้น

2.11.5 ขอบเขตระบบ e-Document หมายถึง การทำงานทุกขั้นตอนในระบบ e-Document ซึ่งจะทำงานโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยแปลงเอกสารในรูปกระดาษ ผ่านเครื่อง Scanner เพื่อให้ได้เอกสารในรูป file PDF และลงรับ เกษียณเรื่อง เสนอเรื่อง และเวียนแจ้งเรื่องผ่านไปยังผู้ใช้งานในระบบ e-Document ที่เกี่ยวข้อง สามารถสืบค้น จัดเก็บเรื่องได้ตามการจัดการของผู้ใช้แต่ละคนในระบบ

2.12 ความหมายของเอกสาร มีผู้ให้คำจัดความของเอกสารในประเด็นต่างๆ ดังนี้

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2549, หน้า 178) กล่าวว่า เอกสารหรือบันทึก (Record) หมายถึง รูปแบบใดๆ ในการเก็บหรือบันทึกข้อมูล ซึ่งสามารถนำมาอ่าน แปล ตีความหมาย ใช้อ้างอิง และใช้-ในการตัดสินใจ ตัวอย่างของเอกสาร ได้แก่ แบบฟอร์ม จดหมายโต้ตอบ รายงาน หนังสือ แบบพิมพ์ บันทึกติดต่อ ข้อมูลที่จัดทำขึ้น คู่มือต่างๆ เป็นต้น ไม่เพียงแต่ลักษณะที่สัมผัสได้เอกสารยังรวมถึงลักษณะที่สัมผัสไม่ได้ เช่น เสียงพูดหรือเทป หรือสื่ออิเล็คทรอนิกส์อื่นๆ (ภาพยนตร์ ภาพถ่าย ไมโครฟิล์ม Virtual Reality หรือ VR) และข้อมูลเก็บในคอมพิวเตอร์ทั้งภาพ เสียงในเทป Disks และสื่อการเก็บต่างๆ เป็นต้น

2.13 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวิชาณ์ ช่วงฐิติโชติ (2547) ได้ศึกษา "ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์" โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำโครงงานเอกสารอิเล็คทรอนิกส์ คือ เพื่อช่วยให้ขั้นตอนการดำเนินเอกสารคำร้องต่างๆ สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำขึ้นมาเป็น Web Page การทำงานของระบบจะต้องมีการกรอกรหัสผ่านก่อนจะเข้าไปดำเนินงานเอกสาร มีการตรวจเอกสารเป็นขั้นตอน ในส่วนของการออกแบบ Web Page ใช้ภาษา ASP (Active Server Page),ในการเขียนโปรแกรมใช้ Macromedia Dreamweaver MX เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บฐานข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่จัดเก็บนั้นเป็นรายละเอียดต่างๆ ของเอกสารที่เกี่ยวกับงานเอกสารคำร้องต่างๆ ผลลัพธ์ที่ได้จากการโครงการนี้ คือ ระบบซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่สามารถทำเอกสารคำร้องต่างๆ ได้และส่งเอกสารไปตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อลดความล่าช้าและความยุ่งยากในการดำเนินเอกสาร

ธีรวิชญ์ พีรพันธุ์ และ เทพรัตน์ มูลกัณทา (2547) ได้ศึกษา "โปรแกรมการจัดการระบบเอกสารภายในองค์กรผ่านเครือข่าย" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโปรแกรมการจัดการระบบเอกสารภายในองค์กรผ่านเครือข่าย เพื่อให้การจัดการระบบเอกสารต่างๆ ภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถนำเอกสารต่างๆ ออกมาใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเป็นการประหยัดกระดาษที่ใช้ในการเก็บเอกสารซึ่งต้องใช้

เป็นจำนวนมาก และเนื่องจากการที่เก็บเอกสารภายในระบบนี้จะช่วยเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลต่างๆ ได้ เพราะระบบมีการแบ่งระดับของผู้ที่จะเข้าถึงเอกสารในแต่ระดับต่างกันตามหน้าที่ของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังช่วยให้การสั่งงาน การติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กรมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จากผลการทดสอบโปรแกรมการจัดการระบบเอกสารภายในองค์กรผ่านเครือข่าย พบว่าโปรแกรมสามารถทำงานได้ตามที่ต้องการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จิราพร ไชยวงศ์สาย (2543) ได้ศึกษา "ระบบจัดการงานเอกสารโดยวิธีทางอิเล็คทรอนิกส์สำหรับคณะวิศวกรรมศาสตร์" ซึ่งจากการศึกษาระบบการจัดการงานเอกสารโดยวิธีทางอิเล็คทรอนิสก์ เป็นระบบที่สามารถเพิ่มความสะดวกในการจัดส่งเอกสารให้กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยเปลี่ยนจากการจัดส่งเอกสารโดยวิธีสำเนาเอกสารแล้วจัดส่งเอกสารไปตามภาควิชาต่างๆ ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นการจัดส่งเอกสารทางอิเล็คทรอนิกส์ โดยในระบบใหม่นี้จะทำการเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้เพื่อการตรวจสอบ เช่น สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบ เอกสารอิเล็คทรอนิกส์ หรือข้อมูลของบุคลากรได้ สามารถทราบรายละเอียดของวัน เวลาการส่งออกเอกสารอิเล็คทรอนิกส์ และผู้อ่านเอกสารอิเล็คทรอนิกส์สามารถทราบว่าใครเป็นผู้อ่านเอกสารอิเล็คทรอนิกส์ และทราบจำนวนครั้งของการอ่านเอกสารสามารถกำหนดสิทธิ์ผู้ที่เข้ามาดูเอกสารอิเล็คทรอนิกส์ และยังสามารถค้นหาเอกสารจากดัชนีของเอกสารได้ ซึ่งระบบนี้พัฒนาขึ้นโดยใช้โปรแกรม Macromedia Dreamweaver และ Edit Plus เป็นเครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรม และใช้ภาษา PHP ในการเขียนระบบและใช้ MySQL สำหรับการจัดการระบบฐานข้อมูล

ผลที่ได้จากปริญญานิพนธ์นี้คือ ได้ระบบสารสนเทศที่สามารถจัดการส่งเอกสารอิเล็คทรอนิกส์ให้กับภาควิชาต่างๆ ช่วยลดการสิ้นเปลืองงบประมาณและทรัพยากรในการสำเนาเอกสาร และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยให้การทำงานส่งเอกสารสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นกว่าระบบเดิมที่มีอยู่ และยังสามารถแสดงรายงานต่างๆ ที่ใช้ในระบบได้ตามความต้องการได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการด้านการจัดส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัยอีกด้วย

เครือมาศ คณฑา (2553) ได้ศึกษา "ระบบควบคุมการเข้าถึงเอกสารอิเล็คทรอนิกส์แบบลำดับชั้น" ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การใช้ทฤษฎี Role – Based Access Control มากำหนดบทบาทที่ชัดเจนให้กับผู้ใช้งาน เพื่อให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบขององค์กร ซึ่งผู้จัดทำมีแนวคิดในการดำเนินโครงการจากการเล็งเห็นปัญหาในการเข้าถึงเอกสารที่ขาดความปลอดภัยขององค์กรหรือหน่วยงาน ที่ก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา จึงมีลักษณะข้อมูลเป็นระเบียน เป็นโหนดสร้างรูปแบบเหมือนต้นไม้ โดยมีความสัมพันธ์แบบ One-To-Many ที่รองรับกับทุกองค์กร ระบบสามารถจัดการ การเข้าถึงเอกสารได้อย่างถูกต้องตามสิทธิหรือบทบาทที่ได้รับ โดยที่ผู้ใช้งานระบบสามารถเก็บเอกสารไว้ในระบบ และสามารถแบ่งปันให้ผู้อื่นเห็นได้ การเข้าถึงเอกสารจะเข้าถึงตามสิทธิ์หรือบทบาทของผู้ใช้งาน ซึ่งระบบควบคุมการเข้าถึงเอกสารอิเล็คทรอนิกส์แบบลำดับชั้นจะให้ผู้มีสิทธิหรือบทบาทสูงกว่าเข้าถึงเอกสารของผู้ที่มีสิทธิหรือบทบาทต่ำกว่าได้โดยธรรมชาติ

ชะนัตร์ตา คลองตะเคียน (2550) ได้ศึกษา "ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document system) กรณีศึกษางานสารบรรณ โรงเรียนพิชัย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์" โดยมีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษา ออกแบบ และพัฒนาระบบบริหารจัดการเอกสารของสารบรรณในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) เพื่อพัฒนาระบบแจ้งเตือนเอกสาร ด้วยเทคโนโลยีเอสเอ็มเอส (SMS : Short Message

Service) บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการจัดการหนังสือราชการ 4 ประเภท คือ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือสั่งการ และหนังสือประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะจัดการในส่วนของ การรับ–ส่ง บันทึก เพิ่ม ลบ แก้ไข ค้นหา และออกรายงานข้อมูลหนังสือราชการ รวมไปถึงการส่งข้อความเพื่อแจ้งเรื่องเป็นข้อความแบบสั้น (SMS) ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

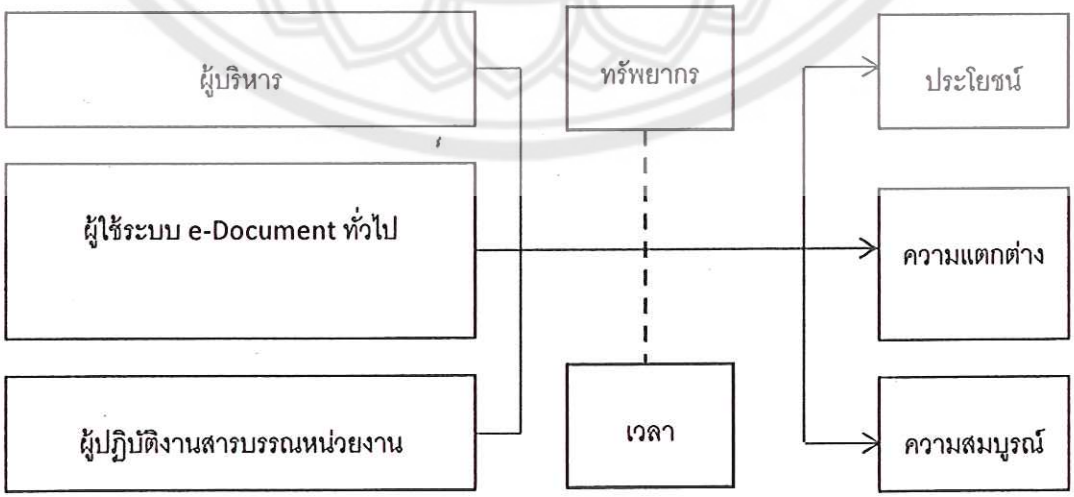
การพัฒนาระบบใช้หลักการของ SDLC โดยใช้ภาษา PHP พัฒนาบนโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล MySQL ใช้งานบนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ในรูปแบบ Web Based Technology โดยแบ่งระดับสิทธิ์การเข้าใช้ระบบเป็น 4 ระดับ คือ ผู้บริหาร สามารถสั่งการ ค้นหา หรือเรียกดูรายงานได้ ครู – อาจารย์ สามารถลงทะเบียน ค้นหา เรียกดูรายงาน ลบ แก้ไข และปิดงานได้เฉพาะเรื่องที่ตนสร้าง หรือรับผิดชอบเท่านั้น เจ้าหน้าที่ สามารถลงทะเบียน ค้นหา เรียกดูรายงาน ลบ แก้ไข และปิดงานได้เฉพาะภายในฝ่ายงาน และผู้ดูแลระบบ สามารถจัดการฐานข้อมูล เพิ่ม แก้ไขผู้ใช้ กำหนดค่าของระบบ และกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้ได้

ผลการประเมินความพึงพอใจของระบบ พบว่าการพัฒนาระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษางานสารบรรณ โรงเรียนพิชัย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในบริหารจัดการเอกสารของงานสารบรรณได้เป็นอย่างดี สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน

2.14 แนวคิดในการศึกษาระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน

การศึกษาการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลด้านประโยชน์ของระบบ e-Document ความแตกต่างของระบบ E-Document และความพึงพอใจของระบบ e-Document โดยแบ่งการศึกษาออกเป็นดังนี้

- ความถี่ในการเข้าใช้ระบบ e-Document (อ้างอิงข้อมูลจากกองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร)
- ผลสัมฤทธิ์ในการด้านประโยชน์ และการลดระยะเวลาในการนำระบบ e-Document มาใช้ในการพัฒนางานรับ – ส่งเอกสาร
- ความพึงพอใจต่อการนำระบบ e-Document ของบุคลากรแต่ละประเภทในองค์กร
- ความสมบูรณ์ของระบบต่อการตอบสนองการใช้งาน โดยนำผลที่ได้ไปพัฒนาระบบต่อไป



ภาพที่ 2.3 แผนภูมิกรอบแนวทางการศึกษาการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ว HF
5548
.125
น392ก
2555

1 6826684

28 ส.ค. 2558

สำนักหอสมุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยสถาบันเรื่อง "การศึกษาการนำระบบ e–Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร" ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 123 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มย่อยดังนี้

- กลุ่มผู้บริหาร
- กลุ่มผู้ใช้ระบบ (บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน)
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- มีการรวบรวมข้อมูลสถิติในการใช้ทรัพยากรโดยประสานขอข้อมูลจากงานพัสดุคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และข้อมูลจำนวนเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเปรียบเทียบระหว่างระบบสารบรรณแบบเดิม กับระบบ e-Document โดยประสานขอข้อมูลจากสารบรรณคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระบบ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านประโยชน์ ด้านความแตกต่าง และด้านความสมบูรณ์ของระบบ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามวิธีการของ Likert ได้แก่ ระดับความเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆ ของระบบ e-Document ในลักษณะแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open – ended)

3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

- ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครื่องมือ
- นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง
- นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากร และรับแบบสอบถามคืนหลังจากกลุ่มประชากรตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว
- นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนไปตรวจสอบความถูกต้อง
- นำแบบสอบถามที่ตอบมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับระบบ ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และปัญหาต่างๆ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Meanป และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviationป และนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์การแปรผล ดังนี้

   คะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับความเห็นมากที่สุด

   คะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับความเห็นมาก

   คะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความเห็นปานกลาง

   คะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความเห็นน้อย

   คะแนน 1.00 -1.49 หมายถึง มีระดับความเห็นน้อยที่สุด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open–ended)

เป้าหมายการให้บริการและตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

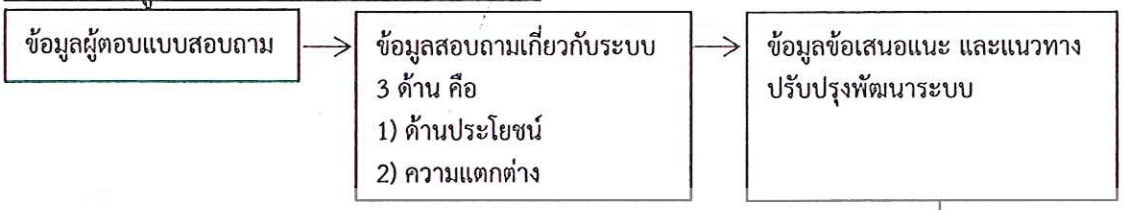
ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- ความพึงพอใจของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ต่อการนำระบบ e-Document มาใช้แทนระบบเดิม
- ความประหยัดในด้านการใช้ทรัพยากร และระยะเวลา ต่อการนำระบบ e-Document มาใช้แทนระบบเดิม

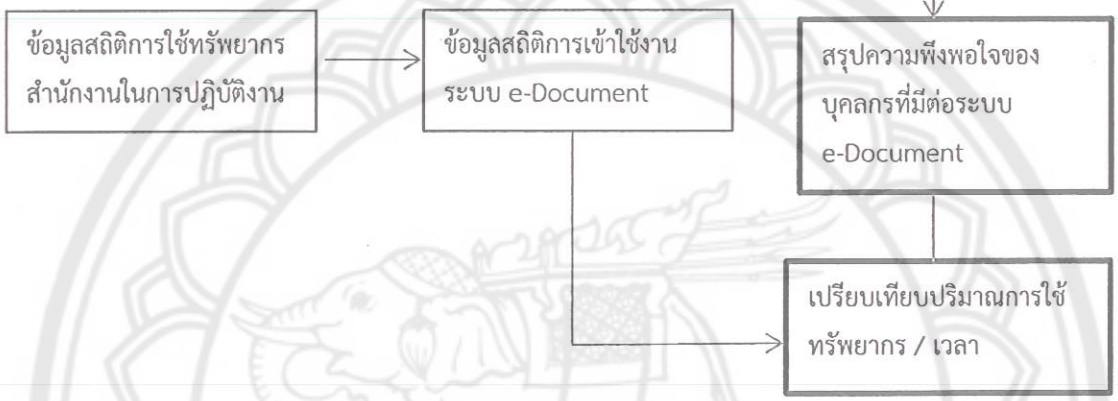
ตัวชี้วัดเชิงเวลา

ปีงบประมาณ 2555

<u>วิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือวิจัย : แบบสอบถาม</u>



<u>วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมสถิติ</u>



ภาพที่ 3.1 แผนภูมิกรอบการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย

$$\overline{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ (เอ็กซ์บาร์) คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ คือ ผลบวกของข้อมูลทุกค่า

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{n}(x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

n คือจำนวนของข้อมูลว่ามีข้อมูลทั้งหมดกี่ตัว ในโจทย์ข้อนี้ มีข้อมูล 10 ตัว ดังนั้น $n = 10$

x_i คือ ข้อมูลแต่ละตัว ซึ่งมี 10 ตัว นั่นคือ มี x_1 ถึง x_10

ค่าดัชนีความสอดคล้อง

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

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

สรุปผลแบบสอบถามการศึกษาการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

4.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	23	31.9
หญิง	49	68.1
รวม	72	100.0

ดังตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศชาย และเพศหญิง จำนวน 72 คน ประกอบด้วยเพศชายจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 และเพศหญิงจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 30 ปี	12	16.7
31 - 40 ปี	28	38.9
41 - 50 ปี	28	38.9
51 ปีขึ้นไป	4	5.6
รวม	72	100.0

ดังตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ ระหว่างอายุ 31 – 40 ปี และระหว่างอายุ 41 – 50 ปี มีความถี่มากที่สุดเท่ากัน คือ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือระหว่างอายุ 21 – 30 ปี มีความถี่คือ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และตั้งแต่อายุ 51 ปีขึ้นไป มีความถี่น้อยสุด คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	11	15.3
ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน	10	13.9
ผู้ใช้ระบบ e-Document ทั่วไป	51	70.8
รวม	72	100.0

ดังตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน ผู้ใช้ระบบ e-Document ทั่วไป มีความถี่มากที่สุด คือ 51 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาคือผู้บริหาร มีความถี่คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน มีความถี่คือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบ e-Document ด้านประโยชน์

ตารางที่ 4.4 ด้านประโยชน์ของระบบ e-Document

ข้อ	รายการของความคิดเห็น	ผลการประเมิน		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ช่วยลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน	4.14	0.86	มาก
2	ช่วยลดเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	4.10	0.84	มาก
3	ช่วยให้การสืบค้น รวดเร็ว	4.10	0.89	มาก
4	ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพแจ้งเวียนเอกสาร	4.06	0.93	มาก
5	เก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลเอื้อการทำงานได้ดี	4.04	0.94	มาก
	เฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวม	4.08	0.89	มาก

ดังตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ e-Document ด้านประโยชน์ เรื่องช่วยลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาเรื่องช่วยลดเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน, ช่วยให้การสืบค้น รวดเร็ว ระดับความพึงพอใจมากเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.10 เรื่องช่วยเพิ่มประสิทธิภาพแจ้งเวียนเอกสาร ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.06 และเรื่องเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลเอื้อการทำงานได้ดี ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.04 สรุปความคิดเห็นโดยรวมของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรต่อการนำระบบ e-Document ด้านประโยชน์อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบ e-Document ด้านความแตกต่าง

ตารางที่ 4.5 ด้านความแตกต่างของระบบ e-Document

ข้อ	รายการของความคิดเห็น	ผลการประเมิน		
		$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ระบบ e-Document ลดเวลาการปฏิบัติงานได้มากกว่าระบบสารบรรณ	3.89	1.01	มาก
2	การรับ-ส่งข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document มีความง่ายในการใช้งานมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม	4.00	0.85	มาก
3	การสืบค้นข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document มีความสะดวกมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม	4.08	0.80	มาก
4	การเกษียณ/สั่งการ และตอบกลับข้อมูลของระบบ e-Document มีความง่ายมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม	3.79	1.00	มาก
5	การแสดงผลข้อมูลระบบ e-Document มีความรวดเร็วในการใช้งานมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม	3.99	0.81	มาก
6	ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ e-Document แต่ละกลุ่มมีมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม	4.01	0.83	มาก
7	ระบบจัดเก็บข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document มีความสะดวกมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม	4.17	0.82	มาก
	เฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวม	**3.99**	**0.87**	มาก

ดังตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ e-Document ด้านความแตกต่าง เรื่องระบบจัดเก็บข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document มีความสะดวกมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือเรื่องการสืบค้นข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document มีความสะดวกมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.08 เรื่องความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ e-Document ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.01 เรื่องการรับ-ส่งข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document มีความง่ายในการใช้งานมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.00 เรื่องการแสดงผลข้อมูลระบบ e-Document มีความรวดเร็วในการใช้งานมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.99 เรื่องระบบ e-Document ลดเวลาการปฏิบัติงานได้มากกว่าระบบสารบรรณ ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.89

และเรื่องการเกษียณ/สั่งการ และตอบกลับข้อมูลของระบบ e-Document มีความง่ายมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79 สรุปความคิดเห็นโดยรวมของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรต่อการนำระบบ e-Document ด้านความแตกต่าง อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

4.4 ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบ e-Document ด้านความสมบูรณ์

ตารางที่ 4.6 ด้านความสมบูรณ์ของระบบ e-Document

ข้อ	รายการของความคิดเห็น	ผลการประเมิน		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	การออกแบบหน้าเว็บไซต์มีความสวยงาม	3.42	0.74	ปานกลาง
2	การออกแบบด้านความปลอดภัยในการเข้าถึงของข้อมูล	3.90	0.67	มาก
3	ความเหมาะสมของเมนูใช้งาน	3.69	0.81	มาก
4	ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร	3.62	0.78	มาก
5	ความเหมาะสมของการจัดวางองค์ประกอบบนหน้าเว็บไซต์	3.69	0.72	มาก
6	การเชื่อมโยงข้อมูลส่วนต่างๆในระบบมีความรวดเร็ว	3.64	0.73	มาก
7	การดึงข้อมูลเอกสารแนบจากต้นเรื่องทำได้รวดเร็ว	3.63	0.86	มาก
8	การสืบค้นข้อมูลย้อนหลังทำได้สะดวก	3.83	0.78	มาก
9	การตรวจสอบการเข้าใช้งานระบบทำได้สะดวก	3.74	0.75	มาก
	เฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวม	3.68	0.76	มาก

ดังตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ e-Document ด้านความสมบูรณ์ เรื่องการออกแบบด้านความปลอดภัยในการเข้าถึงของข้อมูล ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังทำได้สะดวก ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.83 เรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังทำได้สะดวก ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.74 เรื่องความเหมาะสมของเมนูใช้งาน และเรื่องความเหมาะสมของการจัดวางองค์ประกอบบนหน้าเว็บไซต์ ระดับความพึงพอใจมากเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.69 เรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลส่วนต่างๆในระบบมีความรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.64 เรื่องการดึงข้อมูลเอกสารแนบจากต้นเรื่องทำได้รวดเร็ว ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.63 เรื่องความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร ระดับความพึงพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.62 และเรื่องการออกแบบหน้าเว็บไซต์มีความสวยงาม ระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.42 สรุปความคิดเห็นโดยรวมของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรต่อการนำระบบ e-Document ด้านความสมบูรณ์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

4.5 ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ e-Document

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ e-Document ดังนี้

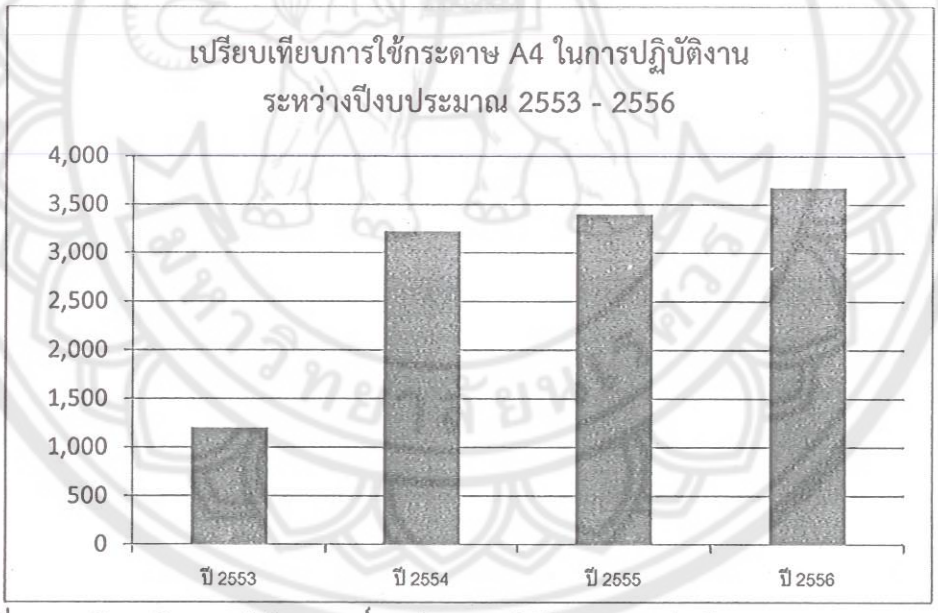
1. ตัวอักษรมีขนาดเล็กควรปรับให้ใหญ่ขึ้น
2. การค้นเอกสารย้อนหลังทำได้ยาก
3. e-Document จะรวดเร็วก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน คือไม่ต้องมีการส่งต่อใหม่อีกครั้งทาง e-mail เพราะบางท่านไม่มีการเปิด e-Document
4. ข้อมูลปีที่แล้วน่าจะมีระบบการจัดเก็บและสามารถให้เรียกมาดูย้อนหลังได้อย่างน้อย 1 ปี เช่น ในปี 2556 น่าจะสามารถดูข้อมูลย้อนหลังในปี 2555 เนื่องจากเป็นปีการศึกษาเดียวกัน คำสั่งราชการ คำสั่งแต่งตั้ง อาจารย์หรือบุคลากรอาจจะยังต้องใช้เอกสารอ้างอิงอยู่
5. ข้อมูลส่วนใหญ่ 90% ไม่เกี่ยวข้องกับผู้รับ
6. ควรปรับปรุงรูปแบบการเปิดอ่านที่สามารถทำได้ต่อเนื่องเหมือนอ่านเมล์แทนการเปิดe-Document ทีละเรื่อง และตามปิด ควรปรับปรุง
7. รูปแบบการวางเมนูให้น่าสนใจและใช้ง่าย ควรเชื่อมโยงกับe-mail อื่นเพื่อให้สะดวกในการใช้งานไม่ต้องเปิดหลายที
8. ดีมากค่ะ
9. น่าจะมีการแจ้งโดย link เข้าเมล์ที่มีการใช้ประจำ (แจ้งเตือน)
10. บางวันระบบ e-Document ล่มบ่อยมาก หลายคนในหน่วยงานยังไม่เห็นความสำคัญและไม่ค่อยให้ความร่วมมือเปิดอ่านหนังสือบางฉบับด่วนมากแต่เจ้าตัวไม่ได้เปิดอ่านและไม่มีผู้แจ้งเลยพลาดบ่อย
11. ไม่ค่อยได้ใช้ e-Document เลยเป็นปัญหาไม่ได้เอกสาร
12. ไม่ค่อยได้ใช้งาน
13. ไม่เคยใช้ระบบ e-Document
14. ไม่เชื่อมโยงกับ e-mail ที่ใช้ในปัจจุบันที่ติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น
15. การเปิดสู่ระบบยุ่งยากมี e-mail จำนวนมากทำให้ไม่ทราบว่า e-mail ใดเจาะจงตนเองหรือ e-mail เพื่อการประชาสัมพันธ์
16. ไม่เคยใช้หากจะนำไปใช้งานและเกิดประโยชน์จริงๆ ควรทำในรูปแบบที่ทุกคนคุ้นเคย เช่น ในลักษณะ e-mail การที่มีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไปใช้ ระบบนี้ก็ยังไม่สมควรนำมาใช้ทดแทนระบบเดิมอย่างสิ้นเชิง
17. ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ e-Document ในองค์กรที่มีขนาดเล็ก เช่นภายในคณะฯ หรือภาควิชาฯ เนื่องจากไม่ได้มีอุปสรรคเรื่องระยะทาง
18. ระบบจัดเก็บเอกสาร e-Document ไม่ได้ลดระยะเวลาในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน เพราะอาจารย์เจ้าหน้าที่ยังไม่ค่อยตรวจสอบหรือเปิดรับเอกสารในระบบ

19. เวลาเข้าใหม่ต้อง set ค่าต่างๆ ใหม่ทุกครั้งไม่สะดวกเช่นต้องการให้ถาม password ทุกวินาทีเมื่อ set ไว้แล้วไม่จำต้องใส่ทุกครั้งใช้ firefox ไม่ค่อยสะดวกต้องให้ download โปรแกรมทุกครั้ง
20. อาจทำการประเมินผู้ใช้/ไม่ใช้ว่าอยู่ในสัดส่วนเท่าไหร่ เพื่อทราบแนวทางการกระตุ้นหรือหาวิธีการให้คนมาใช้มากขึ้น แบบประเมินนี้เหมาะสมกับคนที่ใช้งานอยู่คนที่ไม่เคยใช้งานจะไม่สามารถตอบได้และไม่ได้ประโยชน์จะเป็นประโยชน์เฉพาะการพัฒนาระบบให้สะดวกง่ายต่อการใช้งาน

4.6 เปรียบเทียบการใช้กระดาษ A4 ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2553 – 2556

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบการใช้กระดาษ A4 ในการปฏิบัติ ระหว่างปีงบประมาณ 2553 - 2556

เปรียบเทียบการใช้กระดาษ A4 ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2553 - 2556	
ปี 2553	1,201
ปี 2554	3,226
ปี 2555	3,404
ปี 2556	3,677



ภาพที่ 4.1 เปรียบเทียบการใช้กระดาษ A4 ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2553-2556

4.7 เปรียบเทียบการซื้อหมึกปริ้นเตอร์ ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2554-2555

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบการซื้อหมึกปริ้นเตอร์ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2553 - 2554

เปรียบเทียบการซื้อหมึกปริ้นเตอร์ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2553 - 2554	
ปีงบประมาณ	จำนวนเงิน
ปี 2553	49
ปี 2554	32

ภาพที่ 4.2 เปรียบเทียบการซื้อหมึกปริ้นเตอร์ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2553-2554

4.8 เปรียบเทียบงบประมาณค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร(ก่อนการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน) ระหว่างปีงบประมาณ 2552-2553

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ระหว่างปีงบประมาณ 2552 - 2553

เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ระหว่างปีงบประมาณ 2552 - 2553	
ปีงบประมาณ	จำนวนเงิน
ปี 2552	512355.90
ปี 2553	504358.91

ภาพที่ 4.3 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร ระหว่างปีงบประมาณ 2552 – 2553

4.9 เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหลังการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2554 – 2556

ภาพที่ 4.4 เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหลังการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2554 – 2556

4.10 สถิติการเข้าใช้งานระบบ e-Document ของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (เริ่มใช้เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2554 – ปัจจุบัน) กลุ่มประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

- ผู้บริหาร จำนวน 15 คน
- ผู้ใช้ระบบ (บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน) จำนวน 99 คน
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน จำนวน 9 คน

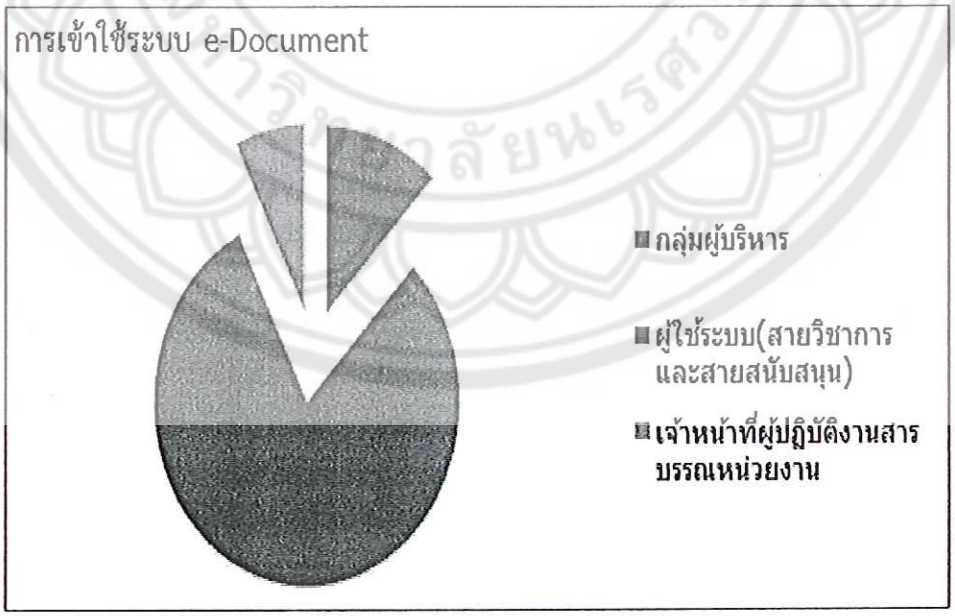
รวมจำนวนบุคลากรทั้งหมด จำนวน 123 คน

กลุ่มประชากรที่เข้าใช้ระบบจริง

- ผู้บริหาร จำนวน 15 คน (เข้าใช้ 13 คน)
- ผู้ใช้ระบบ (บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน) จำนวน 99 คน (เข้าใช้ 92 คน)
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน จำนวน 9 คน (เข้าใช้ 7 คน)

ตารางที่ 4.10 การเข้าใช้ระบบ e-Document

การเข้าใช้ระบบ e-Document		
กลุ่มบุคลากร	จำนวน	เข้าใช้ระบบ
กลุ่มผู้บริหาร	15	13
ผู้ใช้ระบบ(สายวิชาการและสายสนับสนุน)	99	92
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน	9	7

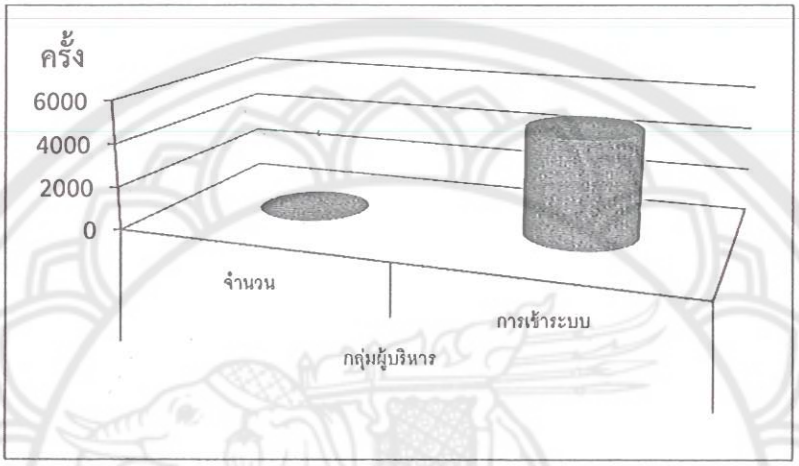


ภาพที่ 4.5 แผนภูมิการเข้าใช้ระบบ e-Document แบ่งตามกลุ่มประชากรที่ศึกษาวิจัย

4.11 สถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้บริหาร

ตารางที่ 4.11 การเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้บริหาร

กลุ่มผู้บริหาร	
จำนวน	การเข้าระบบ
13	4,903



ภาพที่ 4.6 แผนภูมิสถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้บริหาร

4.12 สถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้ใช้ระบบ (บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน)

ตารางที่ 4.12 การเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้ใช้ระบบ (บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน)

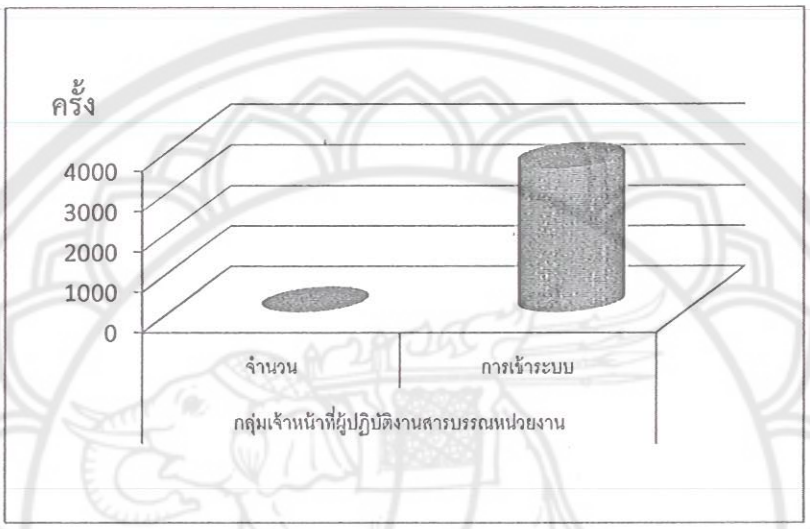
กลุ่มผู้ใช้ระบบ(บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน)	
จำนวน	การเข้าระบบ
92	17,697

ภาพที่ 4.7 แผนภูมิสถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มผู้ใช้ระบบ (บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน)

4.13 สถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน

ตารางที่ 4.13 การเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน

กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน	
จำนวน	การเข้าระบบ
7	3,567



ภาพที่ 4.8 แผนภูมิสถิติการเข้าใช้ระบบ e-Document กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน

บทที่ 5

บทสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยสถาบันเรื่อง "การศึกษาการนำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร" ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อการนำ-ระบบ e-document มาใช้ในด้านประโยชน์ ความแตกต่าง และความสมบูรณ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบ-ระหว่างระบบเดิมกับระบบ e-Document 3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาระบบ- ให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้ตรงจุดมากขึ้น

ผู้วิจัยได้วางกรอบการศึกษาวิจัยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือวิจัย: แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร 2) กลุ่มผู้ใช้-ระบบ (บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน) 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ จำนวนทั้งสิ้น 123 คน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 14 ธันวาคม – 28 ธันวาคม 2555 และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูล และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานฯ โดยแบ่งเป็นข้อมูลสถิติการใช้ทรัพยากรสำนักงานในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กระดาษ หมึกปริ้นเตอร์ หมึกเครื่องถ่ายเอกสาร ข้อมูลสถิติการเข้าใช้งานระบบ e-Document ของบุคลากรคณะฯ ทั้งนี้ ทั้งเครื่องมือวิจัย: แบบสอบถาม และการรวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ เพื่อวัดผลด้านความพึงพอใจของบคุลากรคณะฯ ที่มีต่อการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบปริมาณการใช้ทรัพยากร และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหลังนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน

5.1 บทสรุป

บทสรุปการศึกษาวิจัย เรื่อง "การศึกษาการนำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของ บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร" ผู้วิจัยได้ข้อสรุปทั่วไปสำหรับการศึกษาดังนี้

ข้อสรุปที่ 1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือวิจัย : แบบสอบถามจากกลุ่มประชากร 3 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 123 คน พบว่า

- มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 เพศหญิง 49 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1

- มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุแบ่งเป็น ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

- มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงาน แบ่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ผู้ใช้ระบบ e-Document จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8

- ความพึงพอใจต่อการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านประโยชน์ของระบบ e-Document ข้อที่ 1 ช่วยลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 4.14 ข้อ 2 ช่วยลด-เวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ข้อ 3 ช่วยให้การสืบค้น รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 4.10 ข้อ 4 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพแจ้งเวียนเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 4.06 ข้อ 5 เก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลเอื้อการทำงานได้ดี คิดเป็นร้อยละ 4.04

- ความพึงพอใจต่อการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านความแตกต่างของระบบ e-Document ข้อที่ 1 ระบบ e-Document ลดเวลาการปฏิบัติงานได้มากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 3.89 ข้อที่ 2 การรับ-ส่งข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document มีความง่ายในการใช้งานมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 4.00 ข้อที่ 3 การสืบค้น-ข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document มีความสะดวกมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 4.08 ข้อที่ 4 การเกษียณ/สั่งการ และตอบกลับข้อมูลของระบบ e-Document มีความง่ายมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 3.79 ข้อที่ 5 การแสดงผลข้อมูลระบบ e-Document มีความรวดเร็วในการใช้งานมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 3.99 ข้อที่ 6 ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ e-Document แต่ละกลุ่มมีมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 4.01 ข้อที่ 7 ระบบจัดเก็บข้อมูลเอกสารระบบ e-Document มีความสะดวกมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 4.17

- ด้านความสมบูรณ์ของระบบ e-Document ข้อที่ 1 การออกแบบหน้าเว็บไซต์มีความสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 3.42 ข้อที่ 2 การออกแบบด้านความปลอดภัยในการเข้าถึงของข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 3.90 ข้อที่ 3 ความเหมาะสมของเมนูใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 3.69 ข้อที่ 4 ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร คิดเป็นร้อยละ 3.62 ข้อที่ 5 ความเหมาะสมของการจัดวางองค์ประกอบบนหน้าเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 3.69 ข้อที่ 6 การเชื่อมโยงข้อมูลส่วนต่างๆ ในระบบมีความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 3.64 ข้อที่ 7 การดึงข้อมูลเอกสารแนบจากต้นเรื่องทำได้รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 3.63 ข้อที่ 8 การสืบค้นข้อมูลย้อนหลังทำได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 3.83 ข้อที่ 9 การตรวจสอบการเข้าใช้งานระบบทำได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 3.74

- ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ e-Document ดังนี้

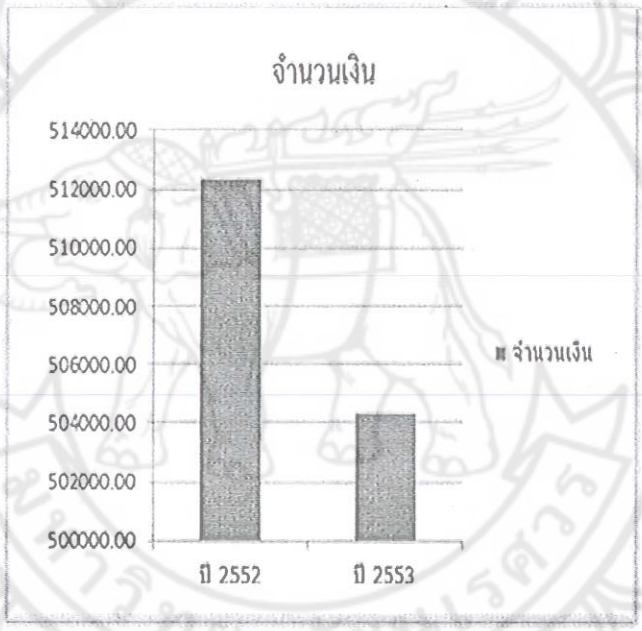
- ตัวอักษรมีขนาดเล็กควรปรับให้ใหญ่ขึ้น
- การค้นเอกสารย้อนหลังทำได้ยาก
- e-Document จะรวดเร็วก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน คือไม่ต้องมีการส่งต่อใหม่อีกครั้งทาง e-mail เพราะบางท่านไม่มีการเปิด e-Document
- ข้อมูลปีที่แล้วน่าจะมีระบบการจัดเก็บและสามารถให้เรียกมาดูย้อนหลังได้อย่างน้อย 1 ปี เช่น ปี 2556 น่าจะสามารถดูข้อมูลย้อนหลังในปี 2555 เนื่องจากเป็นปีการศึกษาเดียวกัน คำสั่งราชการ คำสั่งแต่งตั้ง อาจารย์หรือบุคลากรอาจจะยังต้องใช้เอกสารอ้างอิงอยู่
- ข้อมูลส่วนใหญ่ 90% ไม่เกี่ยวข้องกับผู้รับ
- ควรปรับปรุงรูปแบบการเปิดอ่านที่สามารถทำได้ต่อเนื่องเหมือนอ่านเมล์แทนการเปิด e-Document ทีละเรื่อง และตามปิด ควรปรับปรุง

- รูปแบบการวางเมนูให้น่าสนใจและใช้ง่าย ควรเชื่อมโยงกับe-mail อื่นเพื่อให้สะดวก ในการใช้งานไม่ต้องเปิดหลายที
- ดีมากค่ะ
- น่าจะมีการแจ้งโดย link เข้าเมล์ที่มีการใช้ประจำ (แจ้งเตือน)
- บางวันระบบ e-Document ล่มบ่อยมาก หลายคนในหน่วยงานยังไม่เห็นความสำคัญและไม่ค่อยให้ความร่วมมือเปิดอ่านหนังสือบางฉบับด่วนมากแต่เจ้าตัวไม่ได้เปิดอ่านและไม่มีผู้แจ้งเลยพลาดบ่อย
- ไม่ค่อยได้ใช้ e-Document เลยเป็นปัญหาไม่ได้เอกสาร
- ไม่ค่อยได้ใช้งาน
- ไม่เคยใช้ระบบ e-Document
- ไม่เชื่อมโยงกับ e-mail ที่ใช้ในปัจจุบันที่ติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น
- การเปิดสู่ระบบยุ่งยากมี e-mail จำนวนมากทำให้ไม่ทราบว่า e-mail ใดเจาะจงตนเองหรือ e-mail เพื่อการประชาสัมพันธ์
- ไม่เคยใช้หากจะนำไปใช้งานและเกิดประโยชน์จริงๆ ควรทำในรูปแบบที่ทุกคนคุ้นเคย เช่น ในลักษณะ e-mail การที่มีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไปใช้ ระบบนี้ก็ยังไม่สมควรนำมาใช้ทดแทนระบบเดิมอย่างสิ้นเชิง
- ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ e-Document ในองค์กรที่มีขนาดเล็ก เช่นภายในคณะฯ หรือภาควิชาฯ เนื่องจากไม่ได้มีอุปสรรคเรื่องระยะทาง
- ระบบจัดเก็บเอกสาร e-Document ไม่ได้ลดระยะเวลาในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน เพราะอาจารย์เจ้าหน้าที่ยังไม่ค่อยตรวจสอบหรือเปิดรับเอกสารในระบบ
- เวลาเข้าใหม่ต้อง set ค่าต่างๆ ใหม่ทุกครั้งไม่สะดวกเช่นต้องการให้ถาม password ทุกวินาที เมื่อ set ไว้แล้วไม่จำต้องใส่ทุกครั้งใช้ firefox ไม่ค่อยสะดวกต้องให้ download โปรแกรมทุกครั้ง
- อาจทำการประเมินผู้ใช้/ไม่ใช้ว่าอยู่ในสัดส่วนเท่าไหร่ เพื่อทราบแนวทางการกระตุ้นหรือหาวิธีการให้คนมาใช้มากขึ้น แบบประเมินนี้เหมาะสมกับคนที่ใช้งานอยู่คนที่ไม่เคยใช้งานจะไม่สามารถตอบได้และไม่ได้ประโยชน์จะเป็นประโยชน์เฉพาะการพัฒนาระบบให้สะดวกง่ายต่อการใช้งาน

5.2 การอภิปรายผล

ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานก่อนการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2552 - 2553

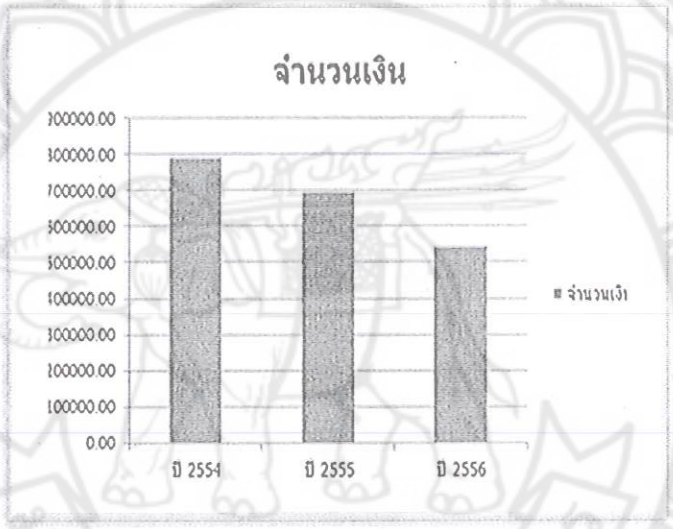
เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงาน ก่อนการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2552-2553	
ปีงบประมาณ	จำนวนเงิน
ปี 2552	512355.90
ปี 2553	504358.91



ภาพที่ 5.1 แผนภูมิการเปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรก่อนการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างปีงบประมาณ 2552 – 2553

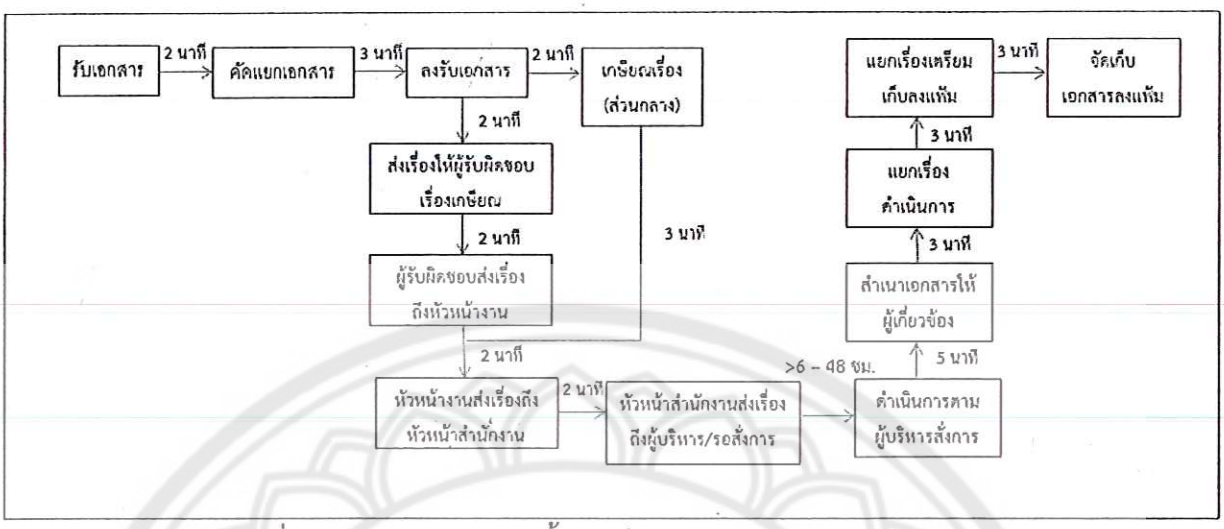
ตารางที่ 5.2 เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหลังการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2554 - 2556

เปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานหลังการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2554-2556	
ปีงบประมาณ	จำนวนเงิน
ปี 2554	790,240.44
ปี 2555	694,957.76
ปี 2556	541,404.49

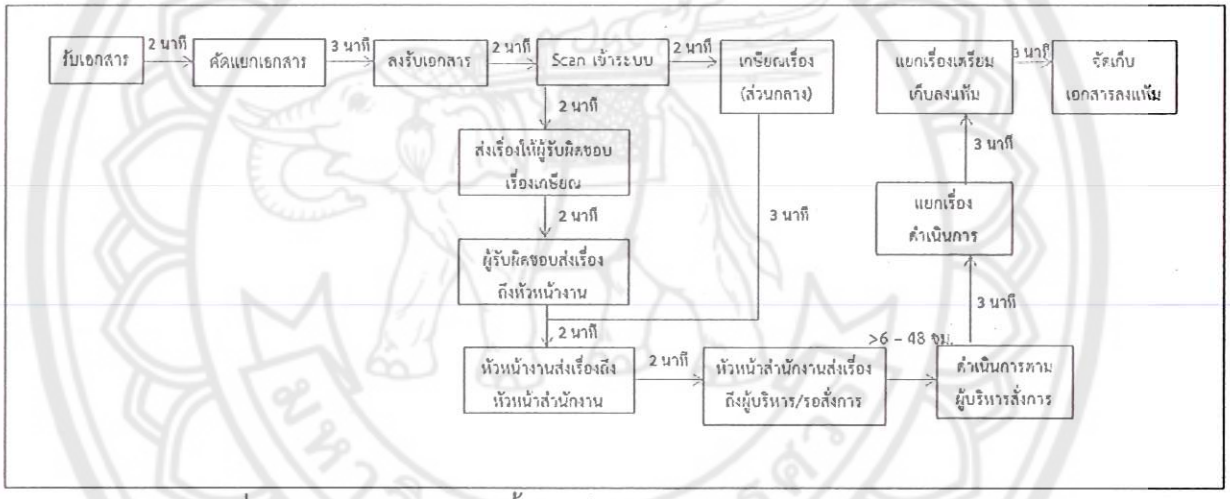


ภาพที่ 5.2 แผนภูมิการเปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรหลังการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างปีงบประมาณ 2554 - 2556

จากภาพเปรียบเทียบงบประมาณการใช้ทรัพยากรสำนักงานก่อนและหลังการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างปีงบประมาณ 2552 – 2556 พบว่า ก่อนการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการใช้งบประมาณปี 2552 จำนวน 512,355.90 บาท และงบประมาณปี 2553 จำนวน 504,358.91 บาท ทั้งนี้ หลังนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการใช้งบประมาณปี 2554 ,จำนวน 790,240.44 บาท งบประมาณปี 2555 จำนวน 694,957.76 บาท และงบประมาณปี 2556 จำนวน 541,404.49 บาท



ภาพที่ 5.3 แผนภูมิระยะเวลาขั้นตอนในการปฏิบัติงานระบบกระดาษ



ภาพที่ 5.4 แผนภูมิระยะเวลาขั้นตอนในการปฏิบัติงานระบบ e-Document

จากภาพเปรียบเทียบระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบกระดาษ และระบบ e-Document พบว่า 1) ทั้ง 2 ระบบใช้ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2) ระบบ e-Document มีขั้นตอนเพิ่มคือ Scan เรื่องเข้าระบบ 3) ระบบ e-Document ใช้ระยะเวลาในขั้นตอนการดำเนินการตามผู้บริหารสั่งการไปถึงขั้นตอนแยกเรื่องดำเนินการน้อยกว่าระบบกระดาษ ปัญหาของการปฏิบัติงานระบบกระดาษมีดังนี้ 1) เอกสารไม่ถึงผู้รับ 2) เอกสารสูญหายบ่อย 3) ผู้รับเอกสารรับแล้วแต่ภายหลังค้นหาเอกสารไม่พบ ปัญหาของการปฏิบัติงานระบบ e-Document มีดังนี้ 1) ผู้ใช้ไม่เปิดเอกสารอ่าน 2) ผู้ใช้ยังไม่เข้าใจระบบ 3) ระบบสืบค้นเอกสารสืบค้นยาก ข้อดีของการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานมีดังนี้ 1) สะดวก 2) สามารถเช็คเส้นทางเดินเอกสารได้ 3) ปลอดภัยเอกสารไม่สูญหาย

การวิจัยเรื่อง "การศึกษาการนำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร" โดยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจในการนำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน จากบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มย่อยคือ 1) กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 15 คน 2) กลุ่มผู้ใช้ระบบ (บุคลากรสายวิชาการ และสาย-สนับสนุน) จำนวน 99 3)กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ จำนวน 9 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 123 คน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

5.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อการนำระบบ e-Document มาใช้ในด้านประโยชน์ของระบบ e-Document ด้านความแตกต่างของระบบ e-Document และด้านความสมบูรณ์ของระบบ e-Document

5.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระหว่างระบบกระดาษกับระบบ e-Document

5.2.3 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้ตรงจุดประสงค์มากขึ้น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 83 คน ใช้ระยะเวลาเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 14 ธันวาคม 2555 – 28 ธันวาคม 2555 โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระบบ 3 ด้าน (ด้านประโยชน์ ความแตกต่าง และความสมบูรณ์ของระบบ)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้ระบบ ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ข้อสรุปในภาพรวมดังนี้

- ผู้ใช้ระบบ e-Document ส่วนมากเป็นบุคลากรเพศหญิง
- ผู้ใช้ระบบ e-Document ส่วนมากเป็นบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี
- ผู้ใช้ระบบ e-Document ส่วนมากมีสถานภาพเป็นผู้ใช้ระบบ e-Document ทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้ระบบ ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระบบ 3 ด้าน (ด้านประโยชน์ ความแตกต่าง และความสมบูรณ์ของระบบ) ได้ข้อสรุปในภาพรวมดังนี้

- ด้านประโยชน์ของระบบ ส่วนมากมีความพึงพอใจในเรื่องการช่วยลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน
- **ด้านความแตกต่างของระบบ ส่วนมากมีความพึงพอใจในเรื่องความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ e-Document แต่ละกลุ่ม มีมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม**
- **ด้านความสมบูรณ์ของระบบ ส่วนมากมีความพึงพอใจในเรื่องการออกแบบด้านความปลอดภัยในการเข้าถึงของข้อมูล**

ผลการรวบรวมข้อมูลส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ ได้ข้อสรุปโดยภาพรวมดังนี้

- ระบบ e-Document จะรวดเร็วเมื่อได้รับความร่วมมือในการใช้งานระบบจากทุกส่วนงาน
- ควรมีการข้อมูลส่วนมากไม่เกี่ยวข้องกับผู้รับ
- พัฒนาระบบให้สามารถเปิดอ่านข้อมูลได้ต่อเนื่องเช่นเดียวกับการเปิดอ่าน e-mail
- บุคลากรส่วนมากยังไม่เห็นความสำคัญของการใช้งานระบบ ทำให้มีผู้ใช้งานระบบ-แค่บางส่วน
- ระบบ e-Document เกิดปัญหาระบบล่มบ่อยครั้ง ส่งผลต่อการเข้าใช้งานระบบ
- การเข้าใช้งานระบบมีขั้นตอนมาก ไม่สะดวกต่อการใช้งาน และต้องกรอก password เป็นระยะ

บรรณานุกรม

สุวิชาณ์ ช่วงฐิติโชติ. (2547). ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์. ปริญญานิพนธ์ วศ.บ., มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ธีรวิชญ์ พีรพันธุ์ และเทพรัตน์ มูลกัณฑา. (2547). โปรแกรมการจัดการระบบเอกสารภายในองค์กรผ่านเครือข่าย. ปริญญานิพนธ์ วศ.บ., มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2549). การบริหารสำนักงาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จามจุรี. หน้า 178.

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2554). ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document).

ศิริวรรณ กมลพัฒนะ. (2550). รายงานวิจัยเรื่องแนวทางในการพัฒนาตนเองของบุคลากรกองกิจการนิสิต สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร. หน้า 31 -33.

สุวิชาณ์ ช่วงฐิติโชติ. (2547). ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์.

ธีรวิชญ์ พีรพันธุ์ และ เทพรัตน์ มูลกัณฑา. (2547). โปรแกรมการจัดการระบบเอกสารภายในองค์กรผ่านเครือข่าย.

จิราพร ไชยวงศ์สาย. (2543). ระบบจัดการงานเอกสารโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับคณะ-วิศวกรรมศาสตร์.

เครือมาศ คณฑา. (2553). ระบบควบคุมการเข้าถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แบบลำดับชั้น.

ชะนัตร์ตา คลองตะเคียน. (2550). ระบบบริหารจัดการเอกหสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document system) กรณีศึกษางานสารบรรณ โรงเรียนพิชัย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์.

นางสาวปรานี การะศรี. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556). คู่มือปฏิบัติงานสารบรรณ. misdesign.sct.ac.th:81/president/upload/files/5b8e5da2dd312c41.ppt

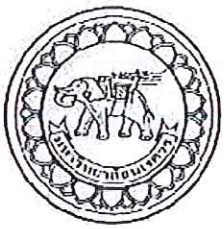
ศุนิสา เจะแวมาแจ. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556). ระบบการจัดเก็บเอกสาร. http://article. yru.ac.th/index.php/features/25-001/64-2012-01-13-02-51-21.html

อาจารย์สุพัณณรัฏฐ์ ประชานิยม. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556). วิธีการจัดเก็บเอกสารที่ดี. https://sites.google.com/a/ttc.ac.th/filin/2-kar-cad-dachni-rabb-kar-cad-keb/28

วิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556). http://ir.sut.ac.th/Documentation as well.

การวิจัยสถาบัน. (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556) https://sites.google.com/a/ttc.ac.th/filin/2-kar-cad-dachni-rabb-kar-cad-keb/28

ภาคผนวก



งานวิจัยสถาบัน

การศึกษาการนำระบบ e - Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

แบบสอบถามความพึงพอใจในการนำระบบ e - Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน

ผู้จัดทำ นางสาวนัฐรดา กันแตง

คำชี้แจง : กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถามการหาความสอดคล้องกับจุดประสงค์ โดยใส่เครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของท่าน พร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วนซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระบบ e - Document 3 ด้าน (ด้านประโยชน์ ความแตกต่าง และความสมบูรณ์ของระบบ)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ e - Document

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงใน ☐ หน้าข้อความซึ่งตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

   ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

   ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. สภานภาพการปฏิบัติงาน

   ☐ ผู้บริหาร ☐ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหน่วยงาน ☐ ผู้ใช้ระบบ e – Document ทั่วไป

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระบบ 3 ด้าน (ด้านประโยชน์ ความแตกต่าง และความสมบูรณ์ของระบบ)
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายการขอความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านประโยชน์ของระบบ e – Document						
1	ช่วยลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน					
2	ช่วยลดเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน					
3	ช่วยให้การสืบค้น และเรียกดูข้อมูลเอกสารรวดเร็วขึ้น					
4	ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งเวียนเอกสาร					
5	การเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลเอื้อการทำงานได้ดี					
ด้านความแตกต่างของระบบ e – Document กับระบบสารบรรณแบบเดิม (ลงทะเบียนคุมด้วยมือ)						
ข้อ	รายการขอความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1	ระบบ e – Document ลดเวลาการปฏิบัติงาน ได้มากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม					
2	การรับ – ส่งข้อมูลเอกสารของระบบ e – Document มีความง่ายในการใช้งานมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม					
3	การสืบค้นข้อมูลเอกสารของระบบ e – Document มีความสะดวกในการใช้งานมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม					
4	การเกษียณ/สั่งการ และตอบกลับข้อมูลของระบบ e – Document มีความง่ายในการใช้งานมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม					
5	การแสดงผลข้อมูลของระบบ e – Document มีความรวดเร็วในการใช้งานมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม					
7	ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ e – Document แต่ละกลุ่ม มีมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม					
8	ระบบจัดเก็บข้อมูลเอกสารของระบบ e – Document มีความสะดวกมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม					

ด้านความสมบูรณ์ของระบบ e – Document						
ข้อ	รายการขอความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1	การออกแบบหน้าเว็บไซต์มีความสวยงาม					
2	การออกแบบด้านความปลอดภัยในการเข้าถึงของข้อมูล					
3	ความเหมาะสมของเมนูใช้งาน					
4	ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร					
5	ความเหมาะสมของการจัดวางองค์ประกอบบนหน้าเว็บไซต์					
6	การเชื่อมโยงข้อมูลส่วนต่างๆ ในระบบมีความรวดเร็ว					
7	การดึงข้อมูลเอกสารแนบจากต้นเรื่องทำได้รวดเร็ว					
8	การสืบค้นข้อมูลย้อนหลังทำได้สะดวก					
9	การตรวจสอบการเข้าใช้งานระบบทำได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☺ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม☺

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวนัฐรดา กันแตง

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สังกัด หน่วยงานสารบรรณ สำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปฏิบัติหน้าที่งานเลขานุการภาควิชาเภสัชเคมีและเภสัชเวท

สำเร็จการศึกษา

- ปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการทั่วไป (พ.ศ.2543)
- ปริญญาโท คณะวิทยาศาสตร์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ (พ.ศ.2549)

เลขทะเบียน.....

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

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวนัฐรดา กันแตง (คณะเภสัชศาสตร์) ได้ส่งผลงานทางวิชาการการรายงานการวิจัย (เรื่อง) การศึกษาการนำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปีที่พิมพ์ 2555

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานทางวิชาการเป็นลิขสิทธิ์ของข้าพเจ้า นางสาวนัฐรดา กันแตง เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ และเพื่อให้ผลงานทางวิชาการของข้าพเจ้าเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและสาธารณชน จึงอนุญาตให้เผยแพร่ผลงาน ดังนี้

- ☑ อนุญาตให้เผยแพร่
- ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ เนื่องจาก.....

.....

.....

ลงชื่อ ..... นัฐรดา กันแตง .....

(..... นางสาวนัฐรดา กันแตง .....)

วันที่..... 03 พ.ย. 2558 .....

หมายเหตุ ลิขสิทธิ์ใดๆ ที่ปรากฏอยู่ในผลงานนี้เป็นความรับผิดชอบของเจ้าของผลงาน ไม่ใช่ของสำนักหอสมุด