



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)  
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The Factors Affecting Performance Efficiency in Electronic Office System of  
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

มาริตา ชินโย  
คณะศิลปศาสตร์

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ประจำปี พ.ศ. 2563

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” นี้ สำเร็จลงด้วยดีด้วยความร่วมมือจากผู้มีพระคุณหลายฝ่ายหลายท่านที่ให้ความกรุณากับผู้วิจัย ในการนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านผู้มีพระคุณดังต่อไปนี้

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่กรุณาให้ทุนอุดหนุนการวิจัยในการจัดทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สายฝน บุษบา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิศรา ศิริมณีรัตน์ และ ดร.วิสุทธิ์ สีนวล ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย พร้อมเสนอแนะข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำมาพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณ นางสาววรรณยา เฉลยปราชญ์ ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบบรรณานุกรม ให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ ที่ได้มีส่วนในการประสิทธิ์ประสาทแสงสว่างแห่งชีวิตและปัญญาแก่ผู้วิจัย รวมทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่คอยให้กำลังใจตลอดเวลา จนทำให้งานวิจัยประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการทำวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านที่จะได้ทราบข้อมูลจากผลการวิจัยเพื่อเป็นความรู้นำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานต่อไป

มาริตา ชินโย

2564



ชื่อโครงการวิจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ชื่อผู้วิจัย	มาริตา ชินโย
ปีที่ทำวิจัย	2563
ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย	ประจำปี 2563 จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ระยะเวลาในการทำวิจัย	1 ปี

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) ปัจจัยการยอมรับที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที ค่าเอฟ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสหสัมพันธ์เชิงถดถอย

ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรียอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทศนคติ ความตั้งใจ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่าย สามารถใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ทดสอบสมมติฐาน พบว่า จำนวนวันการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผู้ที่เคยได้รับการอบรมกับผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรมมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ .79 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ .27 และการรับรู้ความง่ายการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ .20

**คำสำคัญ:** งานสารสนเทศ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพ

<b>Research Title</b>	The Factors Affecting Performance Efficiency in Electronic Office System of Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Researcher	Marida Chinyo
Year	2020
Research Budget	From Institute of Research and Development, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Fiscal Year 2020
Research Period	1 year

### Abstract

The purposes of this research were to 1) study work Performance and technology acceptance of the electronic office system of Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and 2) examine factors affecting the efficiency performance of the electronic office system of Rajamangala University of Technology Thanyaburi, A sample of 400 cases selected from a staff who used an electronic office system. Use questionnaires to collect information. The data analyzed by using statistics of percentage, mean, and standard deviation. Test the hypothesis with t-value, f-value, the Pearson correlation coefficient, and regression correlation.

The results showed that 1) the staff accepted to use as a whole at a high level. Such as attitude, intention, benefit perception, and the perception of easy. Able to use the electronic office system in their operations with efficiency at a high level. 2) The hypothesis test found that the Duration of use affects the acceptance of use and effectiveness in performing different tasks. Trained and untrained persons had a different effect on performance at the 0.05 level. The multiple regression analysis to find the variables that can predict the effectiveness of the operation found that the acceptance factor affects the effectiveness of the electronic office system with a regression coefficient of .79 Considering each aspect, the perceived benefit affects the effectiveness of the electronic office system with a regression coefficient of .27 and the perceived ease affects the effectiveness of the electronic office system with a regression coefficient of .20

**Keywords :** Correspondence work, Electronic Office System, Effectiveness,

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548.....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์.....	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศการใช้สารสนเทศ.....	16
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี.....	20
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	22
2.6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	25
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	44

## สารบัญ (ต่อ)

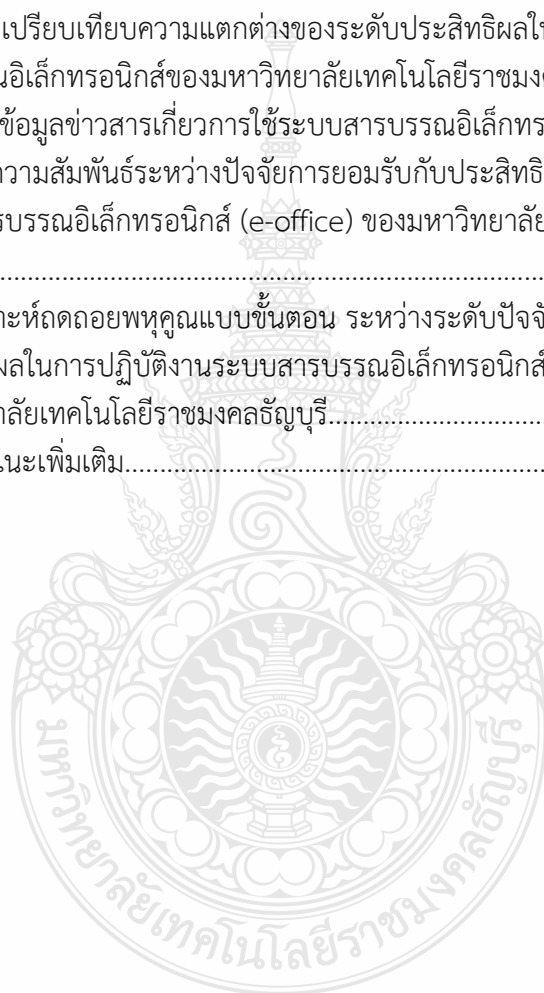
	หน้า
4.3 ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี.....	46
4.4 ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์.....	50
4.5 ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน.....	52
4.6 ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	60
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	62
5.2 อภิปรายผล.....	64
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	67
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	68
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>69</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>72</b>
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย.....	73
ภาคผนวก ข แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ.....	75
ภาคผนวก ค แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ.....	80
ภาคผนวก ง แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย.....	86
<b>ประวัติย่อของผู้วิจัย.....</b>	<b>94</b>

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ..... 40
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 40
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพในการทำงาน..... 41
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 41
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 42
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.. 42
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสังกัด..... 42
ตารางที่ 8	ความถี่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ครึ่ง/สัปดาห์) 44
ตารางที่ 9	จำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์)..... 44
ตารางที่ 10	วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ข้อใดมากที่สุด..... 45
ตารางที่ 11	ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 45
ตารางที่ 12	ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งใดมากที่สุด..... 46
ตารางที่ 13	การยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์..... 46
ตารางที่ 14	การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์..... 47
ตารางที่ 15	การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์..... 48
ตารางที่ 16	ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์..... 49
ตารางที่ 17	ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์..... 50
ตารางที่ 18	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์..... 50
ตารางที่ 19	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามจำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์..... 52
ตารางที่ 20	ผลต่างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกจำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์) ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)..... 53
ตารางที่ 21	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์..... 54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.	55
ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตาม การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	56
ตารางที่ 24 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.....	57
ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างระดับปัจจัยการยอมรับที่ส่งผลต่อ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	59
ตารางที่ 26 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	60





## สารบัญรูปภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดในงานวิจัย	7
ภาพที่ 2.1	ระบบ e-office ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	12
ภาพที่ 2.2	การเข้าสู่ระบบ e-office หน้าจอแสดงการเข้าสู่การใช้งานระบบเอกสารเข้า-ออก ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	13
ภาพที่ 2.3	หน้าจอแสดงการสร้างเอกสาร.....	14
ภาพที่ 2.4	โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Davis, 1989).....	21



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ตลอดจนมีการพัฒนาที่มีการเชื่อมโยงกันทั่วโลก หน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการพัฒนาสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวก รวดเร็ว และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในการดำเนินการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งผู้บริหาร สายวิชาการ และสายสนับสนุน โดยเฉพาะในเรื่องของระบบการติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งหนังสือ การติดตามสถานะงาน ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเป็นการประหยัดทรัพยากร เช่น ลดการใช้กระดาษ บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในทุกสถานที่ ทุกเวลา ทั้งนี้ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะเกิดประสิทธิภาพได้สูงสุด คือ บุคลากรภายในองค์กรต้องให้ความร่วมมือร่วมใจ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (กนิษฐา สุวรรณสินธุ์, 2558)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีได้ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อการบริหารและดำเนินการภายในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งประกอบด้วย การเข้าใช้ระบบ การสร้าง-ส่งบันทึกข้อความ หนังสือออกภายนอก และการตั้งค่าเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานสารบรรณมีการพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานให้มีความรวดเร็วต่อเนื่อง แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่สามารถให้บริการสืบค้นติดตามงาน และที่สำคัญคือ ช่วยลดกระดาษ ลดพื้นที่การเก็บเอกสาร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยได้ ดังนั้น บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานทุกสังกัดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจึงยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ดังแสดงให้เห็นได้จากสถิติการใช้งานที่มีการประมวลผลและบันทึกสถิติการใช้งานจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ข้อมูลปีพุทธศักราช 2562 พบว่า สถิติจำนวนเอกสารส่งรวมทั้งหมด 42,420 เรื่อง เอกสารรับ จำนวนทั้งหมด 83,388 เรื่อง ปีพุทธศักราช 2563 พบว่า

สถิติจำนวนเอกสารส่ง รวมทั้งหมด 45,338 เรื่อง เอกสารรับ จำนวนทั้งหมด 89,500 เรื่อง จะเห็นว่ามีการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น (ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มทร.ธัญบุรี, 2565)

แต่อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่าการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้การปฏิบัติงานเกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถติดตามเอกสารได้ ช่วยลดการใช้ทรัพยากร ลดการใช้งบประมาณลง และบุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น แต่ในการปฏิบัติงาน ก็ยังประสบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ปัญหาจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบเครือข่าย (Network) มีปัญหา เช่น ระบบล่ม หรือทำงานไม่ปกติ ก็ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ หรือต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้นเนื่องจากประมวลผลช้า ระบบเครือข่าย (Server) ทำงานไม่ปกติ จะไม่สามารถส่งเอกสารไปยังส่วนงานที่อยู่ในเครื่องแม่ข่ายนั้นได้ หรือหากเครื่องแม่ข่ายเต็มก็จะไม่สามารถจัดเก็บไฟล์ข้อมูลเอกสารที่ส่งไปได้ 2) ปัญหาจากการขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน หรือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้งานเก่าชำรุดทำงานช้า โดยเฉพาะในการสแกนเอกสารแนบไฟล์ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสำคัญและเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานมากที่สุด เมื่อเครื่องมือสแกนไม่พร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน หรือมีไม่เพียงพอ ก็จะทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น และ 3) ปัญหาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานสารบรรณ และเจ้าหน้าที่ของส่วนงาน ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาด หรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัยในเรื่องแนวทางการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การไม่ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การกรอกข้อมูลไม่ตรงกับเอกสารตัวจริง การไม่ได้สแกนไฟล์แนบเอกสาร การส่งเอกสารผิดหน่วยงาน รับส่งหนังสือที่เนื้อหาไม่ตรงกับชื่อเรื่อง รับส่งเนื้อเรื่องที่หนังสือไม่ครบถ้วน การส่งหนังสือเข้าทั้งในระบบและต้นฉบับ เป็นต้น นอกจากนี้บางส่วนงานมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานสารบรรณใหม่ หรือไม่มีผู้ปฏิบัติงานทดแทนในกรณีผู้ปฏิบัติงานหลักไม่มา ซึ่งขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และกระบวนการงานสารบรรณ (สุรีพร วัชรินทร์ชัย, 2554; วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง, 2555; จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร, 2559; ทศนีย์ ทินหมวย, 2562)

ทั้งนี้ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังจากประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละคนไม่เท่ากัน บางคนไม่ยอมใช้งานเทคโนโลยี บางคนเห็นว่าระบบสารสนเทศมาทดแทนการทำงานด้วยมือไม่สมบูรณ์ ไม่มีความพร้อมของการนำระบบมาใช้

เกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน ไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ทันที เห็นว่าระบบการใช้งานยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยี จึงทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งาน และรู้สึกถึงการไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและยังไม่ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ (ศศิจันทร์ ปัญจทวี, 2560) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ถ้ามีการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ มหาชัย, ชาคริต สกฤติสิริยาภรณ์ และ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ (2561) พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้ง บุคลากรให้ความสำคัญกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ที่มีประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ เนื่องจากเห็นว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ปฏิบัติงานต้องช่วยให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ทำงานได้รวดเร็วขึ้น ส่วนด้านความคาดหวังในความพยายาม คือ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ต้องมีความง่ายต่อการใช้งาน เรียนรู้ได้ง่าย เพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และบุคลากรให้ความสำคัญกับด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี โดยเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นมีผลดีต่อการปฏิบัติงานและต่อตัวเอง ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานเทคโนโลยี และงานวิจัยของ ธีรวัฒน์ กระจำจ (2557) พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นวาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ที่ถูกส่งเอกสารถึงเปิดอ่านเอกสารแล้วหรือยัง และช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ (เช่น กระดาษ หมึก เครื่องถ่ายเอกสาร) ส่วนในลักษณะการใช้งาน และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการรับ-ส่งหนังสือ หรือแจ้งเวียนเอกสารในระบบ ได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความคิดเห็นว่าการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยทำให้งานแจ้งเวียนเอกสารรวดเร็วขึ้น สามารถเรียกดูเอกสารจากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว แต่ทั้งนี้ ก็ยังไม่เกิดประสิทธิผลในการทำงานตามที่คาดหวังไว้เท่าที่ควร และยังประสบปัญหาในการปฏิบัติงานด้วย เช่น การเปิดไฟล์แนบ (file attach) บางครั้งก็เปิดได้ บางครั้งก็เปิดไม่ได้ การบันทึกเอกสารเข้าระบบผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ระบบล่ม หรือทำงานไม่ปกติก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ หรือต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้นอีกทั้ง บุคลากรบางส่วนไม่ยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หรือบางส่วนไม่มีการทำงานที่ต้องใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้การใช้งานไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณประจำคณะศิลปศาสตร์ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานสารบรรณ ตลอดจนเป็นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารเอกสารและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ที่แตกต่างกัน ได้แก่

- 1) จำนวนวันที่ใช้มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 2) วัตถุประสงค์การใช้มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 3) การอบรมในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 4) ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.3.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

1) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

2) ปัจจัยการยอมรับที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีมาสร้างกรอบแนวคิด

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้งสิ้น 2,158 คน (ข้อมูลจากฐานข้อมูลกองบริหารงานบุคคล วันที่ 3 มีนาคม 2563)

1.2) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane 1973: 725-729) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

#### 1.4.4 ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่

1.1) พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(1) จำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์)

(2) วัตถุประสงค์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(3) การยอมรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(4) การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1.2) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

(1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(3) ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(4) ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2) ตัวแปรตาม (Independent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.(e-office)

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะศิลปศาสตร์ โดยผลการศึกษาจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องสูงสุด และเกิดการยอมรับที่จะใช้งานต่อไป

1.5.2 ทราบถึงปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.5.3 แนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารเอกสารและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

## 1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

**งานสารบรรณ** หมายถึง งานที่เกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เริ่มตั้งแต่ การรับ การส่ง การค้นหา การเก็บรักษา การพิมพ์ จนถึงการทำลายเอกสาร ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

**ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)** หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่า “สำนักงานอัตโนมัติ” เป็นระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึง การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ

**พฤติกรรมการใช้งานและการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ** หมายถึง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในชีวิตประจำวัน และการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานการแสดงออกถึงการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ที่เกิดความต้องการ ทักษะคนที่ตอบสนองต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

- 1) จำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์)
- 2) วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 3) การอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 4) การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

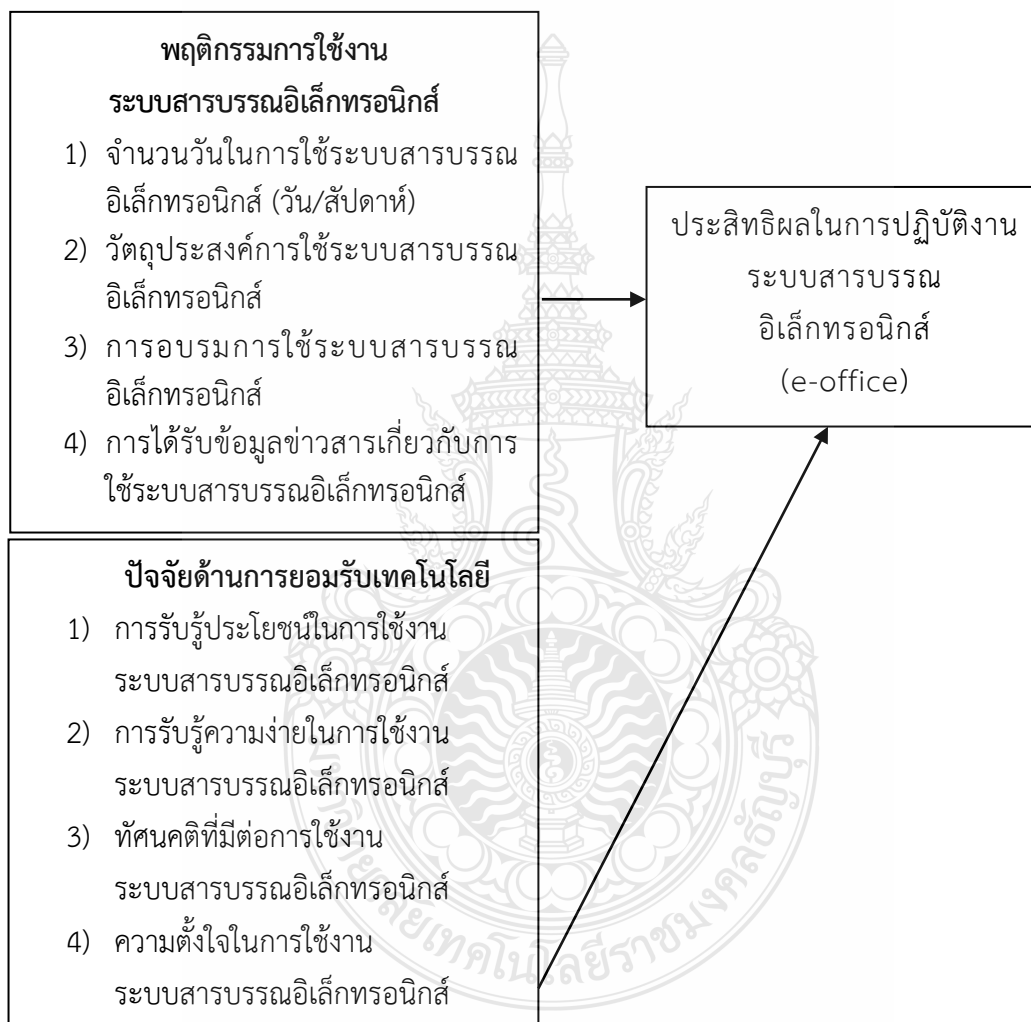
**ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี** หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีแล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน คือ

- 1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ทักษะที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 4) ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเอกสารของหน่วยงาน เพื่อให้การติดต่อสื่อสาร การรับ-ส่งเอกสาร มีความสะดวกและรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์จากการใช้ระบบ โดยมีความมุ่งหวังนำมาประยุกต์ในงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งประกอบด้วยอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
- 2.2 ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 2.6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสนับสนุนการบริหารจัดการขององค์กร สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ที่มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ และความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้นำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสารบรรณ และกำหนดระเบียบเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) ประกาศใช้เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2548 (ราชกิจจานุเบกษา, 2548) ในเรื่อง ของระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ โดยให้เพิ่มนิยามคำว่า อิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดระเบียบดังกล่าว โดยได้มีการให้ความหมายของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และกล่าวถึงกระบวนการทำงานของระบบ

ราชกิจจานุเบกษา (2548) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 สมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ โดยให้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์”

อิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อนไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้ความหมายรวมถึงการประยุกต์ใช้ วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ (นฤทธิ มัยรัตน์, 2549) ได้แก่

- 1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- 2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึง

บุคคลภายนอก

- 3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- 4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- 5) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
- 6) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

โดยทั่วไปหนังสือ มี 6 ชนิด คือ

1) หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยราชการอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2) หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3) หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกลาง หรือผู้ที่ได้มอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตราหนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ

4) หนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด คือ

4.1) คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติ โดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

4.2) ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

4.3) ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

5) หนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษครุฑ

5.1) ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเผยแพร่ให้ทราบ

5.2) แลกเปลี่ยน คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลกเปลี่ยนเพื่อทำความเข้าใจว่าทำงานที่ไหน เวลาใด ก็ได้ขอให้มึระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบ แต่ในเมืองไทยต้องค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีกหลายอย่างและปัจจุบันหลายองค์กร กำลังพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น (เดชา สุพรรณทอง, 2548)

## 2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### 2.2.1 ความหมายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ฐิติภรณ์ เสาร์คำ (2558) ให้ความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่าเป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานเอกสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวรวดเร็วและปลอดภัยในการใช้ข้อมูลและทรัพยากรต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร หรือการดำเนินการต่าง ๆ ผ่านระบบโดยใช้เวลาที่สั้นลง ทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากร และสร้างระเบียบในการจัดการเอกสารข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร

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

สรุปได้ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลาภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสารการดำเนินเรื่องเอกสารผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาที่สั้นลง

### 2.2.2 ขั้นตอนการทำงานของ e-office

การทำงานของ e-office ต้องเป็นขั้นตอน เมื่อหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรเรียนรู้และเข้าใจการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ดีแล้ว การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถกระจายใช้งานร่วมกันได้ทุกหน่วยงาน การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ ก็จะมีพัฒนาอีก เช่น การกำหนดวาระการประชุม และการสร้างเอกสารประชุมเป็นอิเล็กทรอนิกส์ มีการนัดหมายส่งหนังสือเชิญด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นการดำเนินงานภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกัน เช่น การจองห้องประชุม การนัดหมายระหว่างกันการโต้ตอบเอกสาร การเรียกค้นข้อมูล ตลอดจนการจัดทำรายงานต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรเข้าสู่สำนักงานอัตโนมัติอย่างเต็มรูปแบบ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอนซึ่งประกอบด้วย (เดชา สุพรรณทอง, 2558)

1) การเตรียมการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นการสร้างโครงข่ายคอมพิวเตอร์ให้เข้าถึงหน่วยงานทุกแห่งอย่างทั่วถึง ส่งเสริมให้มีการใช้งาน การต่อเชื่อมโยง เน้นการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถใช้ระบบสื่อสารอย่างง่ายได้ เช่น ใช้อีเมล ส่งข้อมูลพื้นฐานประกอบอีเมลสร้างโฮมเพจของตนเอง ใช้งานการพูดคุยผ่านเครือข่ายได้ ขั้นตอนแรกของการดำเนินงานขององค์กรโดยเน้นให้มี

การสร้างโฮมเพจในระดับหน่วยงานทุกหน่วยงาน ระดับบุคคลต้องมีโฮมเพจส่วนบุคคล กระจายฐานความรู้ด้านไอทีในองค์กร

2) การดำเนินการ e-office แบบให้ข้อมูลทางเดียว จะเห็นว่างานสารบัญขององค์กรพบว่า มีงานที่ต้องเวียนข้อมูลหรือให้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก การให้ข้อมูลอย่างทั่วถึงบนเครือข่าย การส่งหนังสือประกาศ การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลกับบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

3) การทำรายการย่อย (Transaction processing) งานองค์กรมีระดับสำนักงานหลายอย่างที่ทำในระดับรายการย่อยแบบออนไลน์ เช่น งานการเงิน การขออนุมัติเบิกจ่ายวัสดุ งานบริการ การขายโดยรูปแบบการดำเนินงานเน้นที่ระบบออนไลน์

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

### 2.2.3 การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

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

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

2) Processless การลดขั้นตอนและเพิ่มความเร็วด้วยการเชื่อมต่อทุกระบบ รวมทั้งเห็นการทำงานของทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ทันที

3) Placeless การลดการซื้ออุปกรณ์สำนักงานและสามารถทำงานได้จากทุกที่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4) Pollutionless การลดการใช้หมึกพิมพ์เอกสารและกระดาษในการปฏิบัติงาน

5) Powerless การลดการใช้รถยนต์และน้ำมัน เพราะเป็นระบบที่สามารถบันทึกเวลาเข้า- ออก จึงสามารถทำงานได้ทุกที่เสมือนมาที่ทำงานที่สำนักงาน

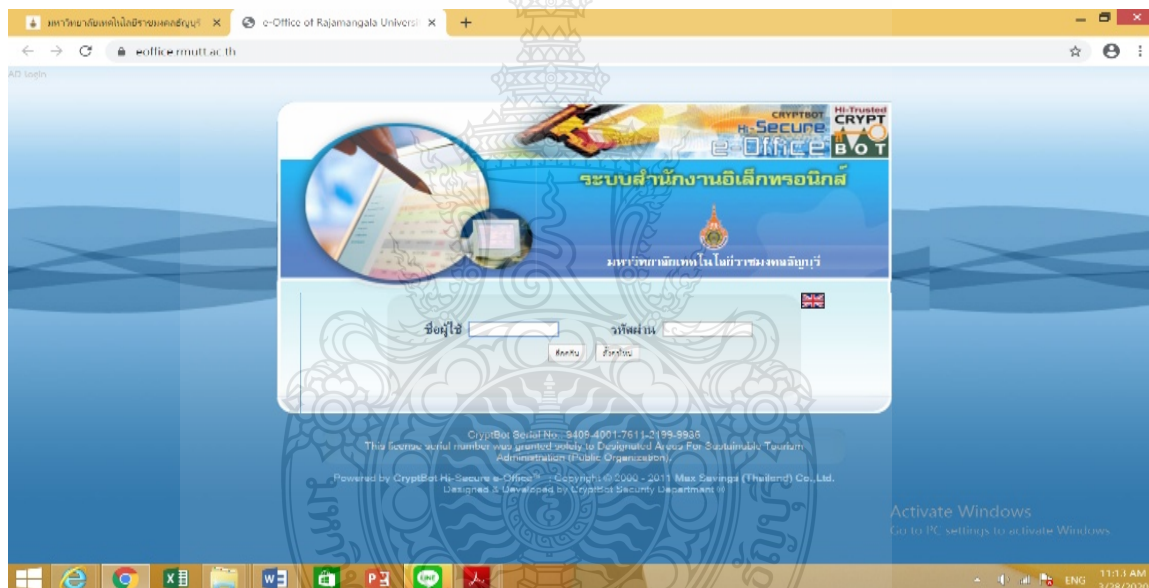
6) Peopleless การลดจำนวนคนทำงานในแต่ละขั้นตอนและลดความผิดพลาดได้

7) Paymentless การลดค่าใช้จ่ายสำนักงาน เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

## 2.2.4 ขั้นตอนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (อ้างอิง [www.rmutt.a.th](http://www.rmutt.a.th))

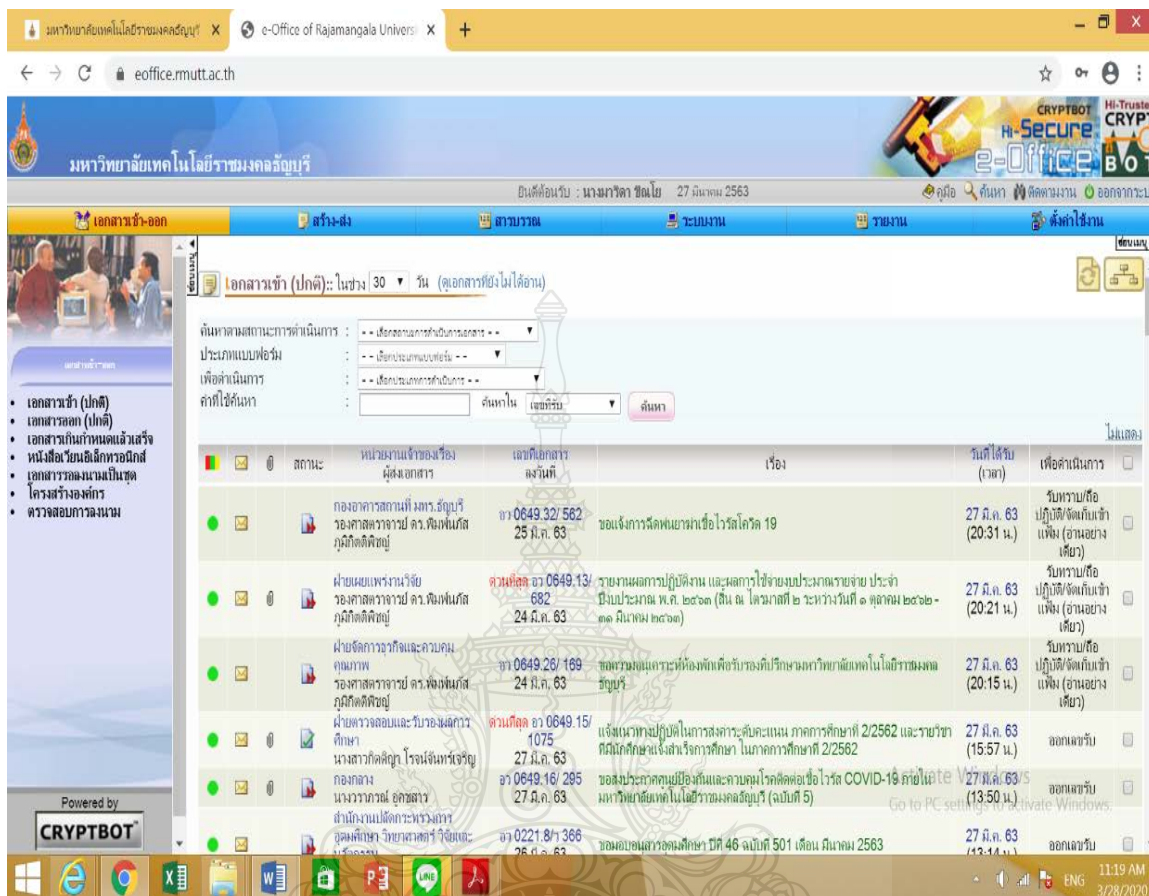
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สามารถสร้าง-ส่ง บันทึกข้อความ หนังสือส่งภายนอก ใบคำสั่ง จัดการหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ค้นหาและติดตามงานเอกสารต่าง ๆ ได้ ซึ่งมีขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

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



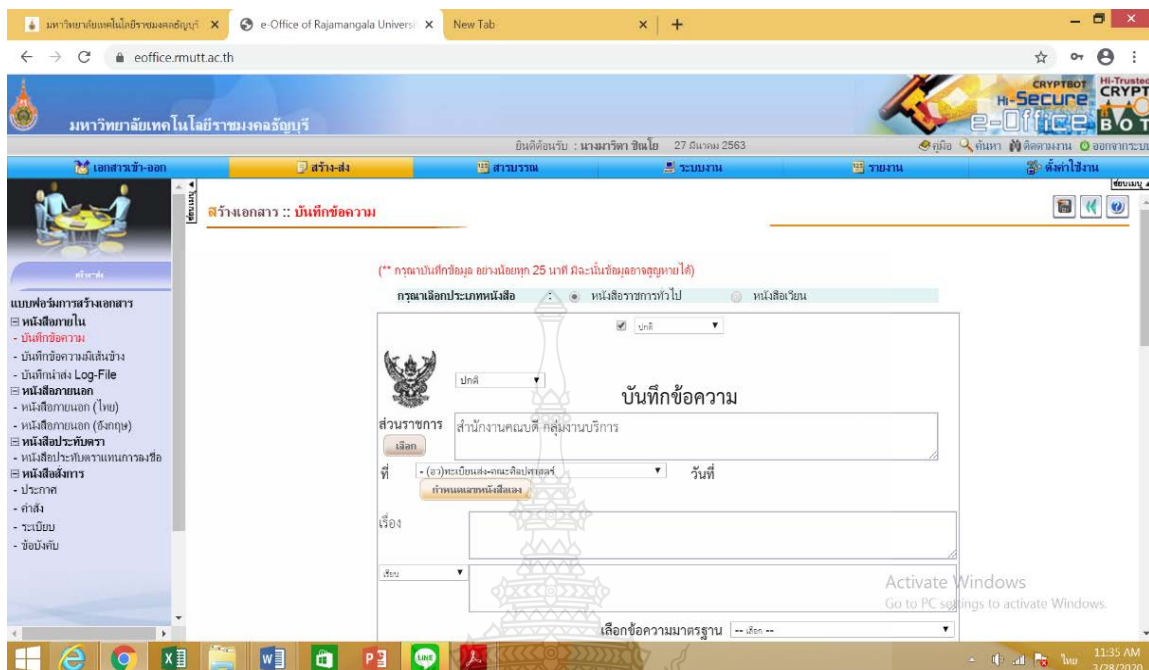
ภาพที่ 2.1 ระบบ e-office ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2) เมื่อผู้ใช้ทำการ Login เพื่อเข้าสู่ระบบจะปรากฏหน้าจอการเข้าสู่การใช้งานระบบเอกสารเข้า-ออก จะมีเมนูด้านข้างที่ปรากฏรายการเอกสารเข้า-ออก สร้าง-ส่ง สารบรรณ ระบบงาน รายงาน และตั้งค่าการใช้งาน เป็นต้น เมื่อเลือกเมนูเอกสารเข้า (ปกติ) จะแสดงเอกสารที่เข้ามาหาผู้ใช้งาน ซึ่งเอกสารที่ส่งเข้ามาจะแสดงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ชั้นความลับ ชั้นความเร็ว และสถานะของเอกสาร เป็นต้น ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 การเข้าสู่ระบบ e-office หน้าจอแสดงการเข้าสู่การใช้งานระบบเอกสารเข้า-ออกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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



ภาพที่ 2.3 หน้าจอแสดงการสร้างเอกสาร

นอกจากนั้นผู้ใช้อย่างสามารถติดตามเอกสาร ค้นหาเอกสาร และตั้งค่าการใช้งานต่าง ๆ ได้ เช่น การตั้งค่าเอกสาร การตั้งค่าการลงนาม การตั้งเส้นทางเดินเอกสาร และระบบความปลอดภัย เป็นต้น

### การประยุกต์ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่มีจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในงานต่างๆ (ปริศนา มัชฌิมา และคณะ, 2555) ได้ดังนี้

1) ภาพอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Images) มีการสร้างระบบการจัดการภาพ อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Imaging Management System: EIM) เพื่อจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งภาพถ่าย ใบแจ้งหนี้ และประวัติส่วนบุคคล บนเครื่องคอมพิวเตอร์ และเรียกใช้งานได้อย่างทันที ระบบดังกล่าว ต้องใช้เครื่องสแกนเนอร์ที่มีความเร็วและสามารถแสดงผลของภาพที่มีความละเอียดสูงเพื่อแปลงเอกสารให้ไปอยู่ในรูปของดิจิทัล ที่สามารถเก็บข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งยังมีโปรแกรมที่สามารถบีบอัดข้อมูลเพื่อจัดเก็บได้ รวมทั้งต้องมีเครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์ (Laser Printer) ที่แสดงผลการพิมพ์ภาพที่มีคุณภาพ ระบบนี้มีกระบวนการแปลงให้เป็นกระดาษอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1.1) Image Processing เป็นการสแกนกระดาษเพื่อเปลี่ยนให้เป็นภาพ ให้สามารถจัดเก็บในฐานข้อมูลเพื่อเรียกใช้ต่อไป

1.2) Image Workflow เป็นการสแกนกระดาษและส่งต่อในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานทำงานแต่ละกระบวนการให้เสร็จ

1.3) Image Enabling เป็นการสแกนกระดาษและส่งเวียนภายในบริษัท หลังจากนั้นจะใช้โปรแกรม Optical Character แปลงให้เป็นข้อความในรูปแบบของรหัส ASCII

2) สำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office) เป็นการติดต่อโดยการใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้สามารถทำงานที่บ้าน เช่น การสร้างสำนักงานเสมือนจริงเพื่อให้พนักงานที่ต้องเดินทางบ่อย ๆ มาประชุมร่วมกัน และให้พนักงานทำงานที่บ้านโดยการติดต่อสื่อสารกับบริษัทผ่านระบบเครือข่ายระยะไกล อุปกรณ์ที่ใช้ในการสร้างสำนักงานเสมือนจริง ได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบพกพา โมเด็ม (MODEM) โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องโทรสาร และโปรแกรมที่ช่วยจัดการกระบวนการทำงานและการติดต่อสื่อสารระยะไกล

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

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

4.1) การสร้างเอกสาร (Document Creation) ระบบการจัดการเอกสารที่มีคุณภาพจะต้องมีการเขียนโปรแกรม ที่สามารถบูรณาการงานจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยง่าย

4.2) การจัดเก็บและจัดเส้นทางเดินของเอกสาร (Document Storage and Routing) ระบบนี้ต้องการโปรแกรมที่สามารถจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร ติดตามสถานะของเอกสารและกำหนดความปลอดภัยของข้อมูล

4.3) การเรียกใช้และจัดการเอกสาร (Document Retrieve and Manipulation) สามารถเรียกเอกสารเพื่อพิมพ์ได้อย่างสมบูรณ์

5) การขายสินค้าอัตโนมัติ (Sale Force Automation) เป็นการออกแบบเพื่อควบคุมการขายสินค้าอัตโนมัติ เพื่อให้พนักงานขายสามารถติดตามยอดขาย คำขอบริการจากลูกค้า และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานขายสินค้า

6) การบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและ การปรับปรุงรายการสินค้า ซึ่งประกอบด้วย ฐานข้อมูลลูกค้าและระบบที่สามารถทำให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้



7) ระบบบูรณาการ (Integrated System) เป็นการออกแบบระบบที่บูรณาการ เพื่อสร้างความเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าและบริษัท ของระบบการขายและการตลาด ที่เชื่อมโยง การให้บริการลูกค้าและการจัดการของบริษัท ได้แก่ ระบบบัญชี ระบบการผลิต ระบบการสั่งซื้อ และฐานข้อมูลลูกค้า

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ

### 2.3.1 ความหมายของสารสนเทศ

กฤติกา วิชาธร (2553) กล่าวว่าสารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือมีการประมวลหรือวิเคราะห์ผลสรุปด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์กัน มีความหมาย มีคุณค่าเพิ่มขึ้นและมีวัตถุประสงค์ในการใช้งาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น การเก็บข้อมูล การขายรายวันแล้วนำผลการประมวลผล เพื่อหาว่าสินค้าใดมียอดขาย สูงที่สุด เพื่อจัดทำแผนการขายในเดือนต่อไป เป็นต้น ซึ่งสารสนเทศมีประโยชน์ คือ

1. ให้ความรู้
2. ทำให้เกิดความคิดและความเข้าใจ
3. ทำให้เห็นสภาพปัญหา สภาพการเปลี่ยนแปลงว่าก้าวหน้าหรือตกต่ำ
4. สามารถประเมินค่าได้

### 2.3.2 แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ

1. ข้อมูลภายใน หมายถึง ข้อมูลที่เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้น ได้แก่ ข้อมูล การปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลงานบุคลากร ข้อมูลงานกิจการนักเรียน
2. ข้อมูลภายนอก หมายถึง ข้อมูลที่เกิดขึ้นนอกองค์กร ข้อมูลหน่วยงานอื่น ๆ ประโยชน์ของสารสนเทศ

- 1) ให้ความรู้ทำให้เกิดความคิดและความเข้าใจ
- 2) ใช้ในการวางแผนการบริหารงาน
- 3) ใช้ประกอบการตัดสินใจ
- 4) ใช้ในการควบคุมสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น
- 5) เพื่อให้การบริหารงานมีระบบ ลดความซ้ำซ้อน

แนวทางในการจัดทำระบบสารสนเทศ

- 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2) การตรวจสอบข้อมูล
- 3) การประมวลผล
- 4) การจัดเก็บข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์
- 6) การนำไปใช้

สารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าและพัฒนาประเทศซึ่งมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพลังขับเคลื่อนหรือปัจจัยหลักที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งทุกศาสตร์ทุกวงการล้วนนำสารสนเทศเข้าไปใช้ประโยชน์หรือใช้ในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ จากคำกล่าวที่ว่า Information is Power หรือสารสนเทศคือ อำนาจสามารถชี้วัดได้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้ โดยสารสนเทศนั้นก่อให้เกิดแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น หากบุคลากรในองค์กรรู้จักใช้สารสนเทศมาปรับปรุงการดำเนินงาน พัฒนางานที่กำลังกระทำอยู่ ก็จะเป็นการช่วยพัฒนาองค์กรในทางอ้อม ทั้งนี้เพราะสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างกว้าง ๆ คือ ประเทศญี่ปุ่นซึ่งประเทศที่เป็นตัวอย่างในการใช้หรือบริโภคสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดีที่สุดในปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันว่าประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี และเศรษฐกิจมากที่สุดในเอเชีย ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จและพัฒนาให้ประเทศญี่ปุ่นอยู่ในระดับชั้นนำของโลกได้นั้นเป็นเพราะว่าประเทศญี่ปุ่นเห็นความสำคัญของสารสนเทศ มีการเรียนรู้การใช้สารสนเทศได้เป็นอย่างดี สังคมในปัจจุบันมีลักษณะเป็นสังคมข่าวสารที่มีการพัฒนาประเทศทุกด้านอย่างกว้างขวาง มีการค้นคว้า การวิจัย การคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ขึ้นมา ซึ่งก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและวิทยาการต่าง ๆ ที่ล้วนต้องการสารสนเทศมากขึ้น และทำให้ปริมาณสารสนเทศมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภคสารสนเทศ อย่างมากในการที่จะเข้าตัวสารสนเทศได้ตามที่ต้องการ การรู้สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคคลในการตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศและนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและส่วนร่วมในยุคนิยมที่ทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างไร้ขีดจำกัด การรู้สารสนเทศในแต่ละคนแต่ละพื้นที่จึงเป็นสิ่งจำเป็น และยิ่งมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นกับการเปลี่ยนของเทคโนโลยีในสังคมสารสนเทศได้มีนักสารสนเทศศึกษาและเล็งเห็นความสำคัญของการรู้สารสนเทศ โดยสรุปถึงความสำคัญของการรู้สารสนเทศในแง่มุมที่น่าสนใจ ดังนี้

1. เป็นการแสวงหาสารสนเทศตามความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ได้รับรู้โอกาสในการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศและแยกแยะแหล่งสารสนเทศได้
3. ได้วิเคราะห์และเลือกใช้สารสนเทศจากเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ เช่น จากคอมพิวเตอร์ และจากเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ๆ
4. มีความสะดวกต่อการใช้มวลชนที่หลากหลายที่เหมาะสมที่สุด
5. มีความระมัดระวังต่อการใช้สารสนเทศทั้งที่เชื่อถือได้และเชื่อถือไม่ได้
6. สามารถถ่ายทอดสารสนเทศที่รู้ให้ผู้อื่นทราบได้

การรู้สารสนเทศมีบทบาทและความสำคัญต่อการศึกษาทุกระดับ ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา เนื่องจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ต่างตระหนักถึงความสำคัญของการรู้สารสนเทศว่าเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่การเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 เพราะการรู้สารสนเทศทำให้เกิดการเรียนรู้

ตลอดชีวิตซึ่งเป็นกลไกนำพาให้บุคคลมีการพัฒนาคุณภาพของตนอยู่เสมอ และหากประเทศใดประชาชนมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ถือว่าทรัพยากรมนุษย์ของประเทศนั้นย่อมมีคุณภาพดีกว่าประเทศอื่น ๆ และการรู้สารสนเทศยังเป็นวิธีแห่งการมีอำนาจของบุคคลในสังคมสารสนเทศอีกด้วย ดังนั้นประชากรที่เป็นผู้รู้สารสนเทศจึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดของประเทศในยุคนี้

(กฤติกา วิชาธร, 2553) การรู้สารสนเทศมีความสำคัญต่อการสร้างสังคมสารสนเทศและสังคมความรู้ เป็นทักษะชีวิตที่จำเป็นในสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งองค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้กำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ของมนุษย์เอาไว้ 4 ประการ คือ

1. Learn to know เรียนเพื่อให้มีความรู้และมีวิธีการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำความรู้ วิธีการเรียนรู้ที่ได้มาไปต่อยอด แสวงหาหรือผลิตสร้างความรู้ใหม่เพิ่มขึ้นได้เรื่อย ๆ

2. Learn to do เรียนเพื่อที่จะทำเป็น หรือใช้ความรู้ไปประกอบอาชีพและสร้างประโยชน์แก่สังคม

3. Learn to live with the others เรียนเพื่อดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคมอย่างมีความสุขและสร้างสรรค์

4. Learn to be เรียนเพื่อที่จะเป็นผู้ที่รู้จักตนเองอย่างถ่องแท้ สามารถพัฒนาตนได้เต็มตามศักยภาพหรือพัฒนาตนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

จะเห็นได้ว่า 2 ใน 4 เป็นเป้าหมายการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงไปถึงการพัฒนาลักษณะนิสัยทางจริยธรรม แบบที่ 3 และ 4 เป็นการเรียนรู้เพื่อการมีจริยธรรมในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น และในการพัฒนาตนเองให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ และหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ เพื่อสร้างลักษณะนิสัยทางจริยธรรมเพื่อความเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าของสังคม คือ การสร้างกระบวนการเรียนรู้

### 2.3.3 ทฤษฎีการเรียนรู้สารสนเทศ

ได้ระบุคุณสมบัติของผู้รู้สารสนเทศจากผลการวิจัยไว้ดังนี้

1. รู้ว่าสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์มีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่ชาญฉลาด
2. รู้ความต้องการสารสนเทศของตนเอง
3. สามารถตั้งคำถามจากความต้องการสารสนเทศนั้นได้
4. สามารถระบุแหล่งสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์
5. พัฒนากลยุทธ์การค้นหาที่ประสบความสำเร็จ
6. เข้าถึงแหล่งสารสนเทศ รวมทั้งจากคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่น ๆ
7. ประเมินสารสนเทศ
8. จัดระบบสารสนเทศเพื่อนำไปใช้
9. บูรณาการสารสนเทศใหม่ เข้ากับองค์ความรู้เดิม
10. ใช้สารสนเทศในการคิด เชิงวิเคราะห์วิจารณ์และการแก้ปัญหา ความข้างต้นมีนัยเกี่ยวพันเชื่อมโยงกับ ความสามารถและทักษะอื่น ๆ ที่นับเป็นทักษะการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้แก่

#### 10.1) การรู้หนังสือ (Print literacy)

- 10.2) ทักษะการใช้ห้องสมุด (Library skill)
- 10.3) ทักษะทางคอมพิวเตอร์ (Computer literacy)
- 10.4) ทักษะเครือข่ายสารสนเทศ (Network literacy)
- 10.5) การรู้เท่าทันสื่อ (Media literacy)
- 10.6) การรู้สื่อประเภทภาพ (Visual literacy)
- 10.7) การรู้วัฒนธรรม (Cultural literacy)
- 10.8) ทักษะในการคิดเชิง วิเคราะห์วิจารณ์ (Critical thinking skill)
- 10.9) ทักษะการแก้ปัญหา (Problem-solving skill)

### 2.3.4 ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศ (Information behaviour) หมายถึงพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลหนึ่งซึ่งเชื่อมโยงบุคคลผู้นั้นให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่จากสื่อต่าง ๆ เช่น การดูรายการสารคดีทางโทรทัศน์ ทั้งที่ไม่มีเจตนาจะรับสารสนเทศจากรายการนั้นเป็นต้น ดังนั้น พฤติกรรมสารสนเทศจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้างและเป็นการมองกิจกรรมของมนุษย์ในระดับมหภาคโดยครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ 2 กิจกรรม คือ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการด้วยวิธีใด ๆ ก็ตาม และการใช้สารสนเทศหรือการส่งต่อสารสนเทศนั้น ๆ ไปยังผู้อื่นต่อไป แนวคิดเรื่อง “พฤติกรรมสารสนเทศ” นั้นเริ่มกล่าวถึงใน ค.ศ. 1948 เมื่อมีการนำเสนอผลการศึกษากิจกรรมของนักวิทยาศาสตร์และนักเทคโนโลยีในการแสวงหาและใช้สารสนเทศจากมุมมองของสถาบันบริการสารสนเทศและผู้ให้บริการสารสนเทศ แม้ว่าในการระยะแรกอาจยังไม่มีการใช้ศัพท์คำนี้ แต่นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มของความสนใจศึกษาด้านดังกล่าวนับแต่นั้นเป็นต้นมา การศึกษาและวิจัยวิธีและลักษณะการค้นหาและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้จำนวนมากโดยในระยะแรก มุ่งเน้นผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักเคมี เป็นต้น เพื่อหาแนวทางในการจัดบริการด้านต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้มากที่สุด ในระยะหลังมีการใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพอย่างแพร่หลายขึ้น และนำแนวคิดและทฤษฎีของศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยาและนิเทศศาสตร์ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมอันเกิดจากความต้องการสารสนเทศของบุคคล โดยมีฐานแนวคิดว่า ความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลนั้นนำไปสู่พฤติกรรมต่างกันหรืออีกนัยหนึ่งเขาไม่เห็นด้วยกับนักวิจัยด้านสารสนเทศศาสตร์จำนวนหนึ่งที่ว่า ผู้มีความต้องการสารสนเทศต้องแสวงหาสารสนเทศเสมอในทางกลับกัน เขาเชื่อว่าความต้องการสารสนเทศ ไม่จำเป็นต้องทำให้ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศเสมอไป เพราะอาจเกิดภาวะที่ขัดขวางหรือเป็นอุปสรรค อันทำให้ไม่สามารถแสวงหาสารสนเทศที่สนองตอบความต้องการสารสนเทศของตนได้ เช่น ภาวะด้านจิตใจ ภาวะแวดล้อม เป็นต้น

สรุปพฤติกรรมสารสนเทศ คือ พฤติกรรมโดยรวมของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องหรือเข้าถึงแหล่งและช่องทางการสื่อสารทุกรูปแบบที่เชื่อมโยงถึงสื่อสารสนเทศต่าง ๆ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

### 2.4.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีและ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ และนิตนา ฐานิธนกร (2559) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับ โดยเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้มีการตระหนักถึงประโยชน์ที่จะนำมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ และสามารถเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง

### 2.4.2 ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Adoption and Innovation Theory) เรียกว่า กระบวนการยอมรับ ซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับ และนำไปปฏิบัติ โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 รับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นแรกที่น่าไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธวิธีการใหม่ ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ หรือกิจกรรมของบุคคลนั้นยังไม่มีความรู้ลึกซึ้งเกี่ยวกับเนื้อหาหรือคุณประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น ๆ ทำให้เกิดความอยากรู้และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

ขั้นที่ 2 สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจหารายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ เพิ่มเติม และในขั้นนี้จะทำให้ได้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ ๆ มากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคม หรือประสบการณ์ของบุคคลนั้น

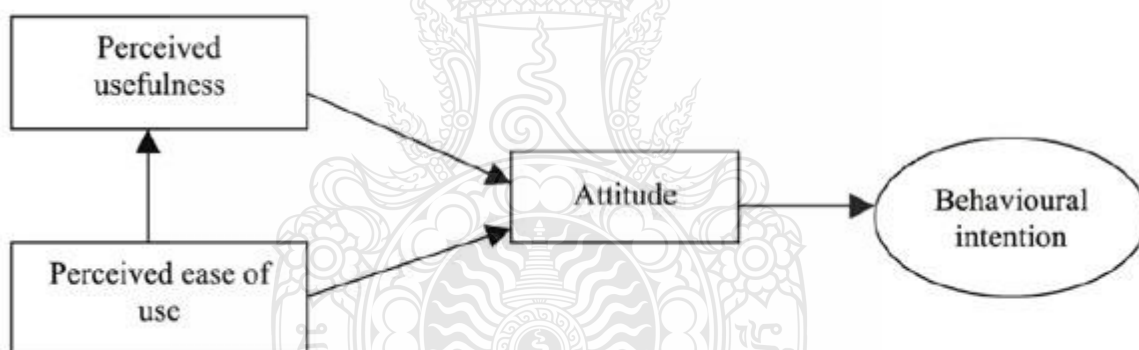
ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่จะได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ ๆ โดยมีการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสีย หากนำมาใช้แล้วจะเกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ โดยทั่วไปมักจะคิดว่าเป็นการเสี่ยงในการใช้วิทยาการใหม่ ๆ และไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับ ในขั้นนี้จึงต้องมีการสร้างแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจถึงคุณค่ารวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้วิทยาการใหม่

ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่เริ่มทดลองกับคนบางส่วนก่อนเพื่อตรวจสอบ ผลลัพธ์ โดยใช้วิธีการใหม่ให้เข้ากับสถานการณ์ในขณะนั้น ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริงซึ่งบุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ ๆ ว่าเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

### 2.4.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดและยังเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะในระบบสารสนเทศ และถูกประยุกต์ใช้ในหลากหลายสาขาวิชา เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมประยุกต์ กระบวนการทางธุรกิจ การสื่อสาร และซอฟต์แวร์ระบบ เป็นต้น โดยหลักการในทฤษฎีของ TAM นั้นจะอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีนั้น ซึ่งจะประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.4 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Davis, 1989)

ที่มา: Davis et al. (1989)

การรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายจะใช้ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อีกทั้งการรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์

การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การรับรู้วาระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

ทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้วาระบบเทคโนโลยีนั้น

มีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี

ความตั้งใจใช้ (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจที่ผู้ใช้พยายามใช้งาน และความเป็นไปได้ที่จะยอมรับ และใช้งานต่อเนื่อง

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ชั้นมุ่งหวังขององค์กรทุก ๆ แห่งต้องการงานแบบที่ดีที่สุด มีคุณภาพ คนก็เช่นเดียวกัน องค์กรย่อมคาดหวังและปรารถนาอย่างได้ทรัพยากรที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ งานที่อยู่บนโลกใบนี้ที่มนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้นมา งานไหนบ้างที่อยากได้คนงานเพิ่มหรือต้องใช้อุปกรณ์มาเสริม เช่น เครื่องจักร ซึ่งต้องแข่งกับปัจจัยที่คอยเสียดสีอยู่ข้าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน ค่าแรง ระบบธุรกิจในระดับต่าง ๆ คอยกระตุ้นให้กระบวนการทำงานลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพมาก เช่น ประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงเป็นส่วนสำคัญมากที่จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างบรรลุผลได้ด้วยดี

### 2.5.1 ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Millet (อ้างถึงใน สลิต คำลาเลียง, 2554) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าผลการปฏิบัติสิ่งใดก็ตามที่นำมาสู่ความพึงพอใจ ความเต็มใจแก่บุคคล องค์กรและนำมาซึ่งผลของความสำเร็จหรือสร้างกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfaction and benefit produced)

พีเตอร์ซันและพลาวแมน (อ้างถึงใน คชวูธ พรหมนายน, 2555) กล่าวถึงคำว่าประสิทธิภาพเมื่อบริหารงานด้านธุรกิจอย่างแคบและกว้างไว้ว่าเป็นการลดค่าใช้จ่ายตั้งต้นเพิ่มประสิทธิผลของงาน ประสิทธิภาพทางธุรกิจก็คือมีแนวทางดำเนินงานที่มีต้นทุนต่ำแต่ได้คุณค่าของสินค้าและการบริการ มีคุณภาพและให้ผลกำไรที่มากที่สุดจึงอาจบอกได้ 5 ข้อย่อยที่จะทำให้ประสบความสำเร็จอย่างสูงสุดคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และสุดท้ายวิธีการ (Method) ของการผลิต

แนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ มีเทคนิคการประเมินผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนได้เป็น 7 ด้าน (อ้างถึงใน ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน, 2560) ประกอบด้วย

1. ปริมาณงาน (Quantity of Work) เป็นการกำหนดความมากน้อยเป็นมาตรฐานของการมอบหมายงานให้กับพนักงานรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่กำหนดไว้ อาจวัดผลสำเร็จกับงานที่ตรงเวลา ประสิทธิภาพต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงานช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

2. คุณภาพงาน (Quality of Work) คือความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือมีความถูกต้อง ครบถ้วนเป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้เกี่ยวข้อง

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนของคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง และงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุด

4. คุณภาพลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลซึ่งแสดงออกมาทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กริยาท่าทาง วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือสังคม ความซื่อสัตย์ สุจริตในงานของตนเอง เพื่อร่วมงานและงานขององค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperation) คือ ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกันให้ความสนิทสนมกับเพื่อร่วมงาน สามัคคีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือการที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำไว้วางใจได้ในงานและเรื่องอื่น ๆ

7. มีความริเริ่ม (Creativity) คือ ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการเฝ้าหาความรู้ทั้งในงาน ที่ทำงานและงานที่เกี่ยวข้อง กล้าเริ่มต้นงานใหม่ได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเอง สามารถแก้ปัญหาด้วยเหตุและผล

8. สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน คทาวุฒิ พรหมายน,2555) กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอความคิดหลักวิธีทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” มีการพูดสรรเสริญ กล่าวขานกันมา โดยมีหลัก 12 ข้อประกอบด้วย

- 1) ระบุวัตถุประสงค์ของการทำงานอย่างชัดเจน
- 2) พึงระลึกถึงความเป็นไปได้ของงาน
- 3) การให้แนวทาง คำชี้แนะถูกต้องแน่นอน
- 4) สร้างระเบียบวินัยต่อการทำงาน
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์
- 6) ขั้นตอนงานต้องเชื่อถือได้มีความเฉียบคม มีสมรรถภาพและจดบันทึกข้อมูล
- 7) ควรมีลักษณะชี้แจงกระบวนการดำเนินงาน
- 8) งานแล้วเสร็จทันเวลา
- 9) ผลลัพธ์ความมีมาตรฐาน
- 10) แผนงานยึดเป็นมาตรฐาน
- 11) ระบุมาตรฐานที่ใช้สอนงานได้
- 12) มอบรางวัลพิเศษ ชมเชยงานที่ดี

สิริรัตน์ สวยศม (2556) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงานเป็นความสามารถของพนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพิจารณาจากความรับผิดชอบหน้าที่ สามารถประเมินได้ 2 ลักษณะ คือ ประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยตนเอง คือ การพิจารณาความรู้ความสามารถของตนเอง ความรู้สึกพึงพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ไขปัญหาทางาน ประสิทธิภาพจากการประเมินผลงานจากผู้บังคับบัญชา คือ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการทำงานของพนักงานในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรับผิดชอบ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน



Milk Woodcoch (อ้างถึงใน ธนกร กรวัชรเจริญ, 2555) ซึ่งกล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันที่บุคลากรจำเป็นต้องมีลักษณะในการทำงานที่แสดงออก ถึงพฤติกรรมสำคัญ 11 ประการที่เรียกว่า Building Blocks ประกอบด้วย

1. องค์กรจะต้องมีการวางจุดหมายไว้อย่างเด่นชัด
2. การเปิดเผยต่อกันและพร้อมเผชิญหน้าต่อปัญหาาร่วมกัน
3. การสนับสนุนและให้ความซื่อใจต่อเพื่อนร่วมงาน
4. ประสานงานและลดความขัดแย้งในการสร้างสรรค์ผลงาน
5. ลำดับงานและตัดสินใจอย่างแม่นยำของผลงานคือ วิธีปฏิบัติงานแบบมีประสิทธิภาพอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานคืออันดับสอง

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) ทุกหน่วยงานจะไม่มีผู้นำที่ถาวรจะต้องมีการผลัดเปลี่ยนเพื่อพัฒนาไป เพราะการทำงานที่ดีจะต้องดึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาออกมามากกว่าที่ผู้นำที่จะปฏิบัติ

7. ทบทวนผลการทำงานและแนวปฏิบัติงาน (Regular Review) ทุกคนในทีมจะต้องเป็นคนช่วยเหลือกันในการทบทวนงาน วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหาในงานคือ ดึงเอาประสบการณ์นั้นมาปรับปรุงแก้ไขและเป็นบททดสอบผู้ร่วมทีมงานทุกคน

8. การพัฒนาตนเอง การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องเกิดจากเพื่อน ร่วมทีมมีความรู้ความสามารถหมั่นฝึกฝนพัฒนาฝีมือความชำนาญในตัวเองตลอดเวลาเพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง ทุกคนในทีมจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองอยู่เสมอ

9. งานที่มีคุณภาพได้นั้นทุกคนในทีมจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันดี มีการเข้าใจกัน เชื่อใจเพื่อนร่วมงาน ใส่ใจความรู้สึกรู้สึกทั้งทางด้านพฤติกรรมแสดงออก ความคิดของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ หากทีมเกิดความขัดแย้งแล้วผลการปฏิบัติงานจะต้องเกิดปัญหาตามมาอีกมากมาย ผลงานมีอุปสรรค องค์กรสูญเสียทั้งทางธุรกิจและผลกำไรอย่างมาก

10. การวางแผนบทบาทของเพื่อนร่วมทีมแบบชัดเจน (Balanced Roles) จะต้องรับรู้และรับทราบบทบาทตนเอง ใส่ใจต่อหน้าที่อย่างดีที่สุด

11. กระบวนการสื่อสารที่ดี (Good Communication) ทุกระดับในหน่วยงานจะต้องติดต่อกันอย่างชัดเจนเข้าใจวัตถุประสงค์และความหมายอย่างถูกต้องและตรงกันงานจึงจะสำเร็จ

จากแนวคิดและทฤษฎีข้อต้นจึงสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานจากแนวคิดของ פיเตอร์สันและพลาแมน และธงชัย สันติวงศ์ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

1. ส่วนบุคคล คือ พฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนของคู่มือวิธีการปฏิบัติงานรวมทั้งการนำทักษะเทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุดการแสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจา การให้ความช่วยเหลือสังคม การร่วมทำงานกับ

เพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือผู้อื่นทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ผู้บังคับบัญชาและส่วนอื่นมีความกล้าคิด กล้าตัดสินใจ ลงมือกระทำงานใด ๆ เพียงคนเดียวแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยเหตุและผล

2. การปฏิบัติงาน คือ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) มีความถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา ผลงานออกมาสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ด้านปริมาณ (Quantity) คือเป็นการกำหนดความมากน้อยเป็นมาตรฐานของการมอบหมายให้กับพนักงานรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่กำหนดไว้

สรุปเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงาน คือ การปฏิบัติงานเกิดพร้อมหลาย ๆ ปัจจัยที่รวมกันขึ้นเพื่อกระทำการสิ่งใดให้บรรลุเป้าขององค์กรของคนทุกคนที่ร่วมมือกันทำงานนั้น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดได้มาตรฐานและใช้ต้นทุนในการปฏิบัติที่น้อยมากแต่ได้ผลมากกว่า ดังที่ทุกคนได้ร่วมกันปฏิบัติตามเป้าหมายที่มีอย่างเดียวกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่าง ๆ ก็มีความพึงพอใจที่คล้าย ๆ กันเมื่อเราได้รับการสนองตอบจากผู้อื่นแล้วก็มาสู่คาดหวังที่มากกว่าเพิ่มไปไม่มีที่จบที่สิ้นมนุษย์ทุกคนไม่มีความพอดีไม่มีขีดจำกัดในตนเอง ดังนั้นหน่วยงานและผู้นำจึงต้องให้ความสำคัญแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันอย่างเหมาะสมตามลำดับความรับผิดชอบ กับหน้าที่

## 2.6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

(ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิติ, 2553) ปัจจุบันการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาท และช่วยปฏิบัติงานในองค์การอย่างแพร่หลายการใช้คอมพิวเตอร์เริ่มเปลี่ยนแปลงจากการใช้งานบุคคลมาเป็นการใช้งานเป็นกลุ่มเพื่อสร้างงานขององค์การออกมาในลักษณะการทำงานแบบเป็นระบบ เป็นกลุ่มที่จะต้องประสานและใช้ข้อมูลร่วมกันสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ก็คือ การพยายามเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์จากที่เคยทำงานหลาย ๆ อย่างบนกระดาษมาเป็นการทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ปัญหาสำคัญ คือ คนหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมีส่วนสัมพันธ์กับความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพขององค์การอย่างมากซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสารกับประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบบริหารเอกสาร การปฏิบัติงานของคนในองค์การเกี่ยวข้องกับตัวแปรหลายประการ เช่น อายุ ประสบการณ์ การทำงาน การศึกษา ตลอดจนตำแหน่งหน้าที่ที่เขาดำรงอยู่ ประสบการณ์การทำงานของเขาและลักษณะตำแหน่งหน้าที่ที่ครอบครองอยู่

2. ปริมาณของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ปัญหาทำงานระดับต่ำเกิดขึ้นได้จากผลของการเปลี่ยนแปลงทางประชากร ส่วนปัญหาความไม่ได้สัดส่วนของอุปสงค์อุปทานกำลังคนเกิดจากการขาดความเชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิตกำลังคนและผู้ใช้กำลังคน ความไม่ได้สัดส่วนของอุปสงค์และอุปทานกำลังคนพิจารณาในเชิงเศรษฐศาสตร์กำลังคน ความต้องการกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความประสงค์

ของหน่วยงาน ดังนั้น ถ้าองค์กรมีคนไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ ไม่สามารถใช้งานได้หรือใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่และสูงสุดแล้วหน่วยงานนั้นย่อมประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน

3. คุณภาพของคนในหน่วยงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวแปรต่างๆ หลายประการ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน ดังได้กล่าวมาแล้วว่าการนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการแผนใหม่มาใช้ จำเป็นจะต้องฝึกฝนพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดี มีความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดี มนุษย์มีความสามารถและเชี่ยวชาญแตกต่างกัน มีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาด้วยตนเอง และสะสมประสบการณ์เป็นทุนทรัพย์ส่วนตัวต่างกัน ความสามารถในการทำงานจึงต่างกัน ไปด้วยยิ่งไปกว่านั้นปัญหาเรื่องความสามารถยังอาจเกิดขึ้นได้เมื่องานหรือตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่เปลี่ยนแปลง หรือสภาพปัญหาต่าง ๆ ภายนอกองค์กรเปลี่ยนแปลงไปซึ่งทำให้ความรู้และทักษะที่เคยเหมาะสมได้กลายเป็นสิ่งที่ไม่สามารถใช้เพื่อแก้ปัญหของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น คุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารเอกสารจึงน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบบริหารเอกสาร

4. ทัศนคติเป็นสภาวะความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ หากได้รับสิ่งเร้าที่เหมาะสมความพร้อมนี้เกิดจากการประเมินสิ่งที่รับรู้มาเกี่ยวกับสถานการณ์นั้น ๆ มีอารมณ์ความรู้สึกแฝงอยู่ด้วยการที่จะศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ มีความจำเป็นต้องทำความเข้าใจทัศนคติเพราะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการกระทำ หมายความว่าถ้ารู้ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งเราจะสามารถใช้ร่วมกับตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ตัวแปรภูมิหลัง ตัวแปรสังคม - เศรษฐกิจ เพื่อใช้อธิบายการกระทำได้ เช่นการยอมรับนวัตกรรมต่าง ๆ การศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา

นอกจากปัจจัยที่กล่าวมา ยังมีงานวิจัยที่พบว่า การยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการปฏิบัติการใช้เทคโนโลยี ได้แก่

บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา : หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ศึกษาถึงการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนของหน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม ในองค์กรผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยนำแบบจำลองการผนวกทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) มาประยุกต์ใช้ผ่านการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์และทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลตามหลักสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้อย่างมีนัยสำคัญแต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุขณะที่ความคาดหวังจากความพยายามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้อย่างมีนัยสำคัญ และมีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสำหรับอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ และมีปฏิสัมพันธ์ตามความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ และประสบการณ์ใช้เทคโนโลยี ทางด้านความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและ

ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีและความตั้งใจใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังจากประสิทธิภาพความคาดหวังจากความพยายาม และอิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีตามลำดับ โดยความตั้งใจใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีขณะที่ปัจจัยด้านความพร้อมของอุปกรณ์มีความสำคัญ รองลงมาเป็นอันดับที่สอง

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญวรรณ์ กระจ่าง (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งาน และปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ผลการวิจัยพบว่า มี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้า e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยวันละ 2 ครั้ง ๆ ละ 10-30 นาที นอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์ มีเอกสารเข้ารอเปิดอ่านมากกว่า 10 เรื่อง สิ่งสำคัญพบว่า ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากกว่า e-document สามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานพบว่าความซ้ำซ้อนและการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเป็นปัญหาในอันดับสูงสุด

ฐิติภรณ์ เสาร์คำ (2558) ได้ศึกษาระดับการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ ประสิทธิภาพ ความสนใจในการใช้งาน ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมการใช้และพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่เพศและอายุไม่มีผลต่อความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่พบมากที่สุด คือ ขั้นตอนการใช้งานมีความซับซ้อน ยุ่งยาก ผู้ใช้ไม่ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนั้นข้อเสนอแนะอันดับแรกที่ควรแก้ไข คือ ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น

ชลัยรัตน์ จิรชัยเขาวนนท์ และคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 315 คน ตามวิธีคิดคำนวณการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิของทาโร ยามาเน เครื่องมือที่ใช้วิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าทางสถิติ สถิติที่ใช้ใน

การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-Test) และสถิติแบบเพียร์สัน พบว่า โครงสร้างขององค์กรสามารถช่วยให้งานสารบรรณมีความชัดเจนมากขึ้น คือ การจัดสายบังคับบัญชาอย่างชัดเจน การจัดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่บุคลากรให้ชัดเจน และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาช่วยในงานสารบรรณ สามารถทำให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นได้

วิชญพงษ์ พรมยะ (2558) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อหาแนวทางพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความเข้าใจต่อการใช้งานระบบโดยรวมในระดับมาก มีปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ว่า ควรแยกระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ออกจากระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการพัฒนาระบบให้ใกล้เคียงกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสารแบบเดิมที่เป็นการซื้อและถูกพัฒนาจากบริษัทภายนอก เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างคุ้นเคย อีกทั้งพัฒนาระบบอย่างยั่งยืนให้ใช้งานสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ด้านระบบการค้นหาเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเพิ่มคำสำคัญในการค้นหาเหมือนกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสารแบบเดิมที่เป็นการซื้อและถูกพัฒนาจากบริษัทภายนอก และผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานควรให้การสนับสนุนการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการเปิดเข้าใช้งานและการเขียนหนังสือตอบกลับ รวมทั้งในการเข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง

จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศรี (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะปรับปรุงการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความสามารถในการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือ ได้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำความถูกต้องของการแสดงผลพีซีในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือ การลงนามเขียนหนังสือ การร่างบันทึกข้อความ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ การออกแบบในส่วนของการปฏิสัมพันธ์ได้ตอบกับผู้ใช้ มีกราฟิกที่ความสวยงามเรียบง่าย เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน และระบบมีการรักษาความปลอดภัยของระบบ ยกเว้นยังไม่มีการป้องกันการสื่อสารอินเทอร์เน็ตที่ช่วยรักษาความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้และเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้กับเว็บไซต์ (HTTPS) ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องพบว่ามีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร เช่น การโหลดข้อมูลช้า

จิราพร มอญเลิศ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของมหาวิทยาลัยแม่โจ้และเพื่อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป ซึ่งปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 127 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=3.49 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การให้บริการมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=3.90 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงานในการเสนองาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=3.88 ด้านกระบวนการทำงาน ในการรับ-ส่งเอกสารด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=3.69 ด้านกระบวนการทำงานในการร่าง-พิมพ์หนังสือ เอกสารราชการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=3.32 ด้านกระบวนการทำงานในการจัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=3.11 และด้านกระบวนการทำงานในการทำลายเอกสารมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )=2.75 ตามลำดับแนวทางการพัฒนางาน สารบรรณมหาวิทยาลัยแม่โจ้ คือ ด้านทรัพยากรควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับภาระและปริมาณงาน ให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณการลงทุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ด้านกระบวนการ ควรมีการวิเคราะห์อัตรากำลังให้เหมาะสม ตลอดจนศึกษาและลดขั้นตอนในการเสนอ เอกสารเพื่อความรวดเร็วและด้านการให้บริการ ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในกรณีที่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เพื่อให้บุคคลอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้มาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การปฏิบัติงานสารบรรณในภาพรวมทั้งหมดมีสภาพการปฏิบัติงาน

ทัศนีย์ ทินหม่วย (2562) ได้ศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร สายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ 2) ศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อการ ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.3 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.7 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายสนับสนุน คิดเป็น ร้อยละ 56.7 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 ส่วนใหญ่สถานที่ในการเข้าใช้ ระบบภายในหน่วยงานตนเอง ร้อยละ 96.7 ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง ทัศนคติอยู่ในระดับมาก และ พฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรผู้ใช้ระบบ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยเข้า ใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ username และ password ของตนเอง หรือใช้ username และ password ของผู้อื่น จะใช้ระบบที่ห้องทำงาน ช่วงเวลา 08.00-12.00 น. และช่วงเวลา

13.00–16.00 น. ของวันทำงาน มีความถี่ในการใช้ระบบไม่เกิน 3-5 ครั้งต่อวัน มีจุดประสงค์เพื่อรับ – ส่ง หนังสือเวียน อ่านหนังสือเวียน ออกเลขหนังสือ คำสั่ง ส่วนพนักงานที่ไม่เข้าใช้ว่าไม่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องในการใช้ระบบและหลังจากนี้จะทดลองเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณด้วย ทั้งนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้นมาก โดยการเข้าใช้ระบบควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบ ทำให้การออกเลขหนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่งเหมือนที่เคยปฏิบัติ ก่อนที่จะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย ข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งจะเป็นปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน คือ ระบบทำงานล่าช้า ในบางครั้งข้อมูลที่ส่งเกิดการสูญหาย เปิดระบบไว้นานโดยไม่ใช้ระบบจะไม่ทำงานจะต้องเข้าสู่ระบบใหม่ ผู้รับไม่เปิดอ่านเอกสาร การสแกนเอกสารเพื่อส่งผ่านระบบใช้เวลานาน นอกจากนี้ บุคลากรได้ให้ข้อเสนอแนะและความต้องการว่าควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าใช้ระบบเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้บุคลากรอ่านเอกสารผ่านระบบซึ่งจะทำให้ลดปริมาณกระดาษ รวมถึงการจัดอบรมและแจกคู่มือการใช้งานระบบ

มานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) ได้ศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านที่มีความพร้อมที่สุด คือ ความรู้ในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ การรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.65 2) ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการใช้งานหนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.82 ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือการเข้าใช้ระบบรหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งาน ในครั้งเดียว ค่าเฉลี่ย 3.35 นอกจากนี้ยังพบว่าอุปสรรคในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 โดยพบอุปสรรคมากที่สุดคือความล่าช้าในการดาวน์โหลดเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.82 อุปสรรคที่พบน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบการลงนามเอกสาร มีความซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 2.67 3) แนวทางในการพัฒนา คือ การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่มีการปฏิบัติงาน ด้านเอกสาร งานสารบรรณ โดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยพฤติกรรมการใช้งาน 4 ด้าน ได้แก่ จำนวนวันใช้งาน วัตถุประสงค์ การอบรม และการได้รับข้อมูลข่าวสาร พฤติกรรมที่เกิดขึ้นนี้ นำมาใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับ เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ทัศนคติ และความตั้งใจในการใช้งาน





### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเนื้อหาสำคัญของระเบียบวิธีวิจัยเป็นหัวข้อ ดังนี้

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

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้งสิ้น 2,158 คน (ข้อมูลจากฐานข้อมูลกองบริหารงานบุคคลวันที่ 3 มีนาคม 2563)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 725-729) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1973: 725-729) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 และขนาดความคลาดเคลื่อน +/- 5% และสัมประสิทธิ์ความผันแปรเท่ากับ 0.05 จากประชากรทั้งสิ้น 2,158 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 399 คน โดยมีรายละเอียดการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้วิธีการของยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

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

โดย n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e คือ ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดเท่ากับ 0.05)

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

แทนค่า

$$= 399.98$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 399.98 ตัวอย่าง และเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลด้วยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ หรือแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

ในการวิจัยครั้งนี้ มีหลักในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อมาเป็นตัวแทนในการศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้

**ขั้นที่ 1** ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดจำนวนประชากร โดยแบ่งออกเป็นหน่วยงานที่สังกัดคณะ 11 คณะ 1 วิทยาลัย กองและสำนักงาน จำนวน 19 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 31 หน่วยงาน

**ขั้นที่ 2** ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีเปรียบเทียบหาสัดส่วนตามจำนวนบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 31 หน่วยงาน เพื่อหากกลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (ชุด)
1	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	167	30
2	คณะบริหารธุรกิจ	152	28
3	คณะศิลปกรรมศาสตร์	110	20
4	คณะศิลปศาสตร์	144	27
5	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	189	35
6	คณะวิศวกรรมศาสตร์	322	60
7	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	76	14
8	วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	55	10
9	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	94	16
10	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	124	23
11	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	76	14
12	คณะพยาบาลศาสตร์	35	6
13	กองกลาง	38	6
14	กองคลัง	48	9
15	กองนโยบายและแผน	20	4
16	กองบริหารงานบุคคล	29	6
17	กองพัฒนานักศึกษา	46	9
18	กองประชาสัมพันธ์	14	3
19	สำนักจัดการทรัพย์สิน	17	3
20	กองอาคารสถานที่	187	34
21	กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ	7	2

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (ชุด)
22	กองกฎหมาย	8	2
23	สถาบันวิจัยและพัฒนา	26	5
24	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	88	16
25	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	49	9
26	สำนักสหกิจศึกษา	7	2
27	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	9	2
28	สำนักบัณฑิตศึกษา	9	2
29	หน่วยตรวจสอบภายใน	6	1
30	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	5	1
31	สภาคณาจารย์และข้าราชการ	1	1
รวม		2,158	400

**ขั้นที่ 3** เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลคณะฯ ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในแต่ละหน่วยงานตามจำนวนโควตาที่ได้กำหนดไว้

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูล ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความจากวารสาร วิทยานิพนธ์ อินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามา ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3. การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความถี่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง/สัปดาห์) วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การได้รับคำแนะนำวิธีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแหล่งที่ได้รับคำแนะนำวิธีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทักษะคนที่มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

โดยแบบสอบถามทั้งหมด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตรงกับความคิดเห็นในระดับใดระดับหนึ่ง ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการให้คะแนนตามระดับโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

#### เกณฑ์การวัดระดับตัวแปร

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

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

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตรงกับความคิดเห็นในระดับใดระดับหนึ่ง ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการให้คะแนนตามระดับโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

### เกณฑ์การวัดระดับตัวแปร

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

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

ตอนที่ 6 แนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการตอบคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและหลากหลาย

### 3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1 ผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบตรวจสอบความถูกต้องและทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และภาษา ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมแล้วนำกลับมาปรับปรุง ค่า IOC = 1.00

2 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของข้อความแต่ละตอนในแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูต. 2528 ) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

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

เมื่อ	$\alpha$	คือ	ค่าความเที่ยง
	n	คือ	จำนวนข้อ
	$S_i^2$	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S_x^2$	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการลงรหัส และคำนวณหาค่า Alpha ด้วยคำสั่งในคอมพิวเตอร์หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ ได้ค่าเฉลี่ย = 0.89 และหากพบข้อบกพร่อง ในขั้นตอนใด ผู้วิจัยจะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้เก็บข้อมูลโดยการสำรวจจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง สำหรับคณะศิลปศาสตร์ที่ผู้วิจัยสังกัดอยู่ ส่วนหน่วยงานอื่น ๆ ผู้วิจัยได้ทำบันทึกข้อความเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามการวิจัย และเก็บรวบรวมเพื่อส่งคืนกลับมายังคณะเมื่อตอบเสร็จแล้วหลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามและทำการประมวลผลในขั้นตอนต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัยภาคินพนธ์ วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 วิธีการประมวลข้อมูล ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.5.1.1 รวบรวมแบบสอบถาม
- 3.5.1.2 ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อดูความถูกต้องและความสมบูรณ์
- 3.5.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่ม และเป็นหมวด รวมทั้งให้รหัสคำตอบ
- 3.5.1.4 จัดทำคู่มือลงรหัส
- 3.5.1.5 ลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามลงเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer)
- 3.5.1.6 ทำการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

3.5.2 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากทำการสร้างเครื่องการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะจัดทำคู่มือการลงรหัส ต่อจากนั้นผู้วิจัยจะทำการลงรหัสข้อมูลตามคู่มือการลงรหัสที่ได้จัดทำไว้ เปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถคำนวณและประมวลผลได้ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

### 3.5.3 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะตัวอย่างเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความถี่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง/สัปดาห์) วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การได้รับคำแนะนำวิธีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แหล่งที่ได้รับคำแนะนำวิธีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทักษะคนที่มีการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้งาน

3.5.4 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

- ค่าที (Independent Sample: t-test) ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม กับลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันกับการยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- ค่าเอฟ เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis Of Variance: F-test) การเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และทัศนคติต่อการใช้งาน

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้สำหรับศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และทัศนคติต่อการใช้งานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

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

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

- ค่าสหสัมพันธ์เชิงถดถอย (Multiple Regression) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.5 สำหรับข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์





## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 6 ตอน ได้แก่

- 4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 4.3 ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี
- 4.4 ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 4.5 ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน
- 4.6 ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพในการทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สังกัด

ตารางที่ 1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	108	27.00
หญิง	292	73.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 และเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

ตารางที่ 2 อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	78	19.50
31 – 35 ปี	92	23.00
36 – 40 ปี	61	15.25
41 ปีขึ้นไป	169	42.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 มีต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

### ตารางที่ 3 สถานภาพในการทำงาน

สถานภาพในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	66	16.50
พนักงานมหาวิทยาลัย	204	51.00
พนักงานราชการ	37	9.20
ลูกจ้างประจำ	2	0.50
ลูกจ้างชั่วคราว	91	22.80
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ข้าราชการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 พนักงานราชการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 และลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

### ตารางที่ 4 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	8.00
ปริญญาตรี	230	57.50
ปริญญาโท	107	26.75
ปริญญาเอก	31	7.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และปริญญาเอก จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75

ตารางที่ 5 ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	15	3.70
อาจารย์	60	15.00
เจ้าหน้าที่	325	81.30
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 รองลงมาอาจารย์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และผู้บริหาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

ตารางที่ 6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	24	6.00
1 – 5 ปี	105	26.30
6 – 10 ปี	111	27.70
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	160	40.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.70 และ 1 – 5 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตารางที่ 7 สังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	30	7.50
คณะบริหารธุรกิจ	28	7.00
คณะศิลปกรรมศาสตร์	20	5.00
คณะศิลปศาสตร์	27	6.80
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	35	8.80
คณะวิศวกรรมศาสตร์	60	15.00

ตารางที่ 7 สังกัด (ต่อ)

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	14	3.50
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	10	2.50
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	16	4.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	23	5.80
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	14	3.50
คณะพยาบาลศาสตร์	6	1.50
กองกลาง	6	1.50
กองคลัง	9	2.30
กองนโยบายและแผน	4	1.00
กองบริหารงานบุคคล	6	1.50
กองพัฒนานักศึกษา	9	2.30
กองประชาสัมพันธ์	3	0.90
สำนักจัดการทรัพย์สิน	3	0.90
กองอาคารสถานที่	34	8.50
กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ	2	0.60
กองกฎหมาย	2	0.60
สำนักสหกิจศึกษา	2	0.60
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	9	2.30
หน่วยตรวจสอบภายใน	1	0.30
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	2	0.60
สำนักบัณฑิตศึกษา	2	0.60
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	4.00
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	1	0.30
สภาคณาจารย์และข้าราชการ	1	0.30
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 35 คิดเป็นร้อยละ 8.70 และจำนวนน้อยที่สุด สังกัดหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานสภามหาวิทยาลัยและสภาคณาจารย์ และข้าราชการ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.30

#### 4.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 8 ความถี่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง/สัปดาห์)

ความถี่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง/สัปดาห์)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นบางครั้ง	26	6.50
1 - 3 ครั้ง /สัปดาห์	53	13.30
4 - 6 ครั้ง/สัปดาห์	59	14.70
7 - 9 ครั้ง/สัปดาห์	80	20.00
10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์	182	45.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมา ใช้ 4-9 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 20.00 ใช้ 4-6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 ใช้ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และเป็นบางครั้ง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตารางที่ 9 จำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์)

จำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นบางครั้ง	51	12.70
1 - 2 วันต่อสัปดาห์	111	27.70
3 - 4 วันต่อสัปดาห์	61	15.30
ทุกวัน	177	44.30
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมาใช้ 1 - 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 111 คิดเป็นร้อยละ 27.70 ใช้ 3 - 4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และเป็นบางครั้ง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70

**ตารางที่ 10** วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ข้อใดมากที่สุด

วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ข้อใดมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อสร้างเอกสารเข้า – เอกสารออก	80	20.00
เพื่อลงทะเบียนรับ – ลงทะเบียนส่งเอกสาร	59	14.70
เพื่อส่งเอกสาร – รับเอกสาร	182	45.50
เพื่อค้นหาข้อมูลเข้า – ออก	53	13.30
เพื่อประหยัดทรัพยากร เช่น กระดาษ	91	22.70
เพื่อประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	8	2.00
เพื่อติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร	8	2.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเอกสาร – รับเอกสาร จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาเพื่อประหยัดทรัพยากร เช่น กระดาษ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 เพื่อสร้างเอกสารเข้า – เอกสารออก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เพื่อลงทะเบียนรับ – ลงทะเบียนส่งเอกสาร จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 เพื่อค้นหาข้อมูลเข้า – ออก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 เพื่อประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและเพื่อติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร จำนวน 8 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**ตารางที่ 11** ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยได้รับการอบรม	111	27.70
ไม่เคยได้รับการอบรม	289	72.30
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 และเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70

**ตารางที่ 12** ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งใดมากที่สุด

ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งใดมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	154	38.50
ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ/หน่วยงาน	119	29.70
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	24	6.00
เพื่อนร่วมงาน	93	23.30
เว็บไซต์	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ/หน่วยงาน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 เพื่อนร่วมงาน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และเว็บไซต์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

### 4.3 ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**ตารางที่ 13** การยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.95	0.79	มาก
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.73	0.77	มาก
3. ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.03	0.91	มาก
4. ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.99	0.84	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.91) รองลงมาคือความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.84) การรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.79) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.77)

**ตารางที่ 14** การรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล	4.03	0.86	มาก
2. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการติดต่อประสานงานสะดวกรวดเร็วขึ้น	3.93	0.91	มาก
3. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	3.84	0.99	มาก
4. มีท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง	3.94	0.91	มาก
5. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามความต้องการของผู้ใช้	3.94	0.87	มาก
6. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	4.05	0.92	มาก
7. ท่านคิดว่ากาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อท่าน	3.94	0.97	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.92) รองลงมาท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล



( $\bar{X}$  = 4.03, S.D. = 0.86) และท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามความต้องการของผู้ใช้ ( $\bar{X}$  = 3.94, S.D. = 0.87)

ตารางที่ 15 การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้คุณมีช่องทางในการค้นหาเอกสารและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	3.89	0.95	มาก
2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้คุณเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา	3.99	0.92	มาก
3. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.77	0.94	มาก
4. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.60	0.95	มาก
5. ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว	3.69	0.92	มาก
6. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องใช้ความความจำหรือความพยายาม	3.45	0.93	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.77, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ ปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้คุณเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา ( $\bar{X}$  = 3.99, S.D. = 0.92) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้คุณมีช่องทางในการค้นหาเอกสารและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ( $\bar{X}$  = 3.89, S.D. = 0.95) และท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ( $\bar{X}$  = 3.77, S.D. = 0.94)

ตารางที่ 16 ทักษะที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ทักษะที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
3.1 ท่านคิดว่าเป็นแนวความคิดที่ดีที่มีการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร	3.95	0.88	มาก	4
3.2 ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.89	0.91	มาก	5
3.3 ท่านคิดว่าการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ย่อมง่ายและดีกว่าการเดินทางไปส่งเอกสารด้วยตนเอง	4.03	0.91	มาก	2
3.4 ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนต้องใช้เป็น	4.03	0.97	มาก	3
3.5 ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์อย่างมากในการทำงาน	4.04	0.90	มาก	1
เฉลี่ยรวม	3.99	0.84	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์อย่างมากในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.90) ท่านคิดว่าการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ย่อมง่ายและดีกว่าการเดินทางไปส่งเอกสารด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.91) และท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนต้องใช้เป็น ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.97)

ตารางที่ 17 ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านยืนยันที่จะใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป	4.01	0.96	มาก	2
2. ท่านยินดีที่จะแนะนำเพื่อนให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.97	0.97	มาก	3
3. ท่านเปิดใจที่จะเรียนรู้รูปแบบการใช้งานใหม่ ๆ ในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.11	0.92	มาก	1
เฉลี่ยรวม	4.03	0.91	มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.91) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ท่านเปิดใจที่จะเรียนรู้รูปแบบการใช้งานใหม่ ๆ ในระบบระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.92) รองลงมา ท่านยืนยันที่จะใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.96) และท่านยินดีที่จะแนะนำเพื่อนให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.97)

#### 4.4 ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 18 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.72	1.12	มาก	5
2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.82	0.95	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถตอบคำถามและสนับสนุนผู้ใช้ระบบได้อย่างดี	3.70	0.98	มาก	6
4. ระบบช่วยลดภาระงานการดาวน์โหลดเอกสาร	3.70	1.02	มาก	7

ตารางที่ 18 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
5. ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.54	1.02	มาก	11
6. ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.64	1.02	มาก	9
7. ท่านสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือจากภายในทะเบียนส่วนกลางได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.59	1.01	มาก	10
8. ท่านสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.76	0.99	มาก	4
9. ท่านสามารถตรวจสอบเส้นทางการส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.77	1.03	มาก	3
10. ท่านพบว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลงมากน้อยเพียงใด	3.70	1.04	มาก	8
11. ท่านพบว่าการที่ท่านได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสารจะช่วยให้ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับการที่ท่านไม่ได้ใช้ระบบ	3.82	1.04	มาก	2
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.90</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ เป็นเครื่องมือที่ช่วยการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.95) รองลงมา ท่านพบว่าการที่ท่านได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสารจะช่วยให้ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับการที่ท่านไม่ได้ใช้ระบบ ( $\bar{X} = 3.8$ , S.D. = 1.04) และท่านสามารถตรวจสอบเส้นทางการส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 1.03)

#### 4.5 ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มีสมมติฐานย่อย 4 ข้อ ได้แก่

สมมติฐาน 1.1 จำนวนวันที่ใช้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามจำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัย	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	จำนวนวัน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df	p
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เป็นบางครั้ง	51	2.46	1.310	66.682	396	.000*
	1 - 2 วันต่อสัปดาห์	111	3.60	.644			
	3 - 4 วันต่อสัปดาห์	61	3.77	.563			
	ทุกวัน	177	4.10	.607			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 ผลต่างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกจำนวนวันในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์) ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ผลต่างของปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference (I-J))				
	Mean	เป็น บางครั้ง	1 - 2 วัน ต่อสัปดาห์	3 - 4 วัน ต่อสัปดาห์	ทุกวัน
เป็นบางครั้ง	2.46	-	-1.146*	-1316*	-1645*
1 - 2 วันต่อสัปดาห์	3.60	-	-	-169	-498*
3 - 4 วันต่อสัปดาห์	3.77	-	-	-	-329*
ทุกวัน	4.10	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลต่างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกจำนวนวันในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์) ที่ได้จากการทดสอบด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นบางครั้ง มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ต่ำกว่าผู้ที่ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 1 - 2 วันต่อสัปดาห์ 3 - 4 วันต่อสัปดาห์ และทุกวัน

สมมติฐาน 1.2 จำแนกตามวัตถุประสงค์ใช้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัย	วัตถุประสงค์	เปรียบเทียบความแตกต่าง					
		n	$\bar{X}$	S.D.	F	df	p
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เพื่อสร้างเอกสารเข้า-เอกสารออก	80	3.94	.590	1.652	393	.132
	เพื่อลงทะเบียนรับ-ลงทะเบียนส่งเอกสาร	59	3.69	.781			
	เพื่อส่งเอกสาร-รับเอกสาร	182	3.62	1.033			
	เพื่อค้นหาข้อมูลเข้า-ออก	53	3.55	.940			
	เพื่อประหยัดทรัพยากร	10	3.76	.744			
	เช่น กระดาษ						
	เพื่อประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	8	3.86	.593			
	เพื่อติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร	8	3.99	.980			

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

### สมมติฐาน 1.3 จำแนกตามในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาใช้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัย	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	n	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เคยได้รับการอบรม	111	3.95	.669	3.374	398	.001*
	ไม่เคยได้รับการอบรม	289	3.61	.961			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สมมติฐาน 1.4 จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัย	เปรียบเทียบความแตกต่าง						
	การได้รับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	n	$\bar{X}$	S.D.	F	df	p
ประสิทธิผลใน การปฏิบัติงาน ระบบสาร บรรณ อิเล็กทรอนิกส์	ผู้ดูแลระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	154	3.84	.681	3.093	395	.081
	ผู้ดูแลระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของคณะ/ หน่วยงาน	119	3.66	1.009			
	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	24	3.43	.988			
	เพื่อนร่วมงาน	93	3.64	.966			
	เว็บไซต์	10	3.33	1.405			

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มีสมมติฐานย่อย 2 ข้อ ได้แก่

สมมติฐาน 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

ตารางที่ 24 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	Y1	Y2
X1 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	1					
X2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	.836**	1	.			
X3 ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	.856**	.812**	1			
X4 ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	.830**	.793**	.922**	1		
Y1 การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	.951**	.924**	.947**	.926**	1	
Y2 ประสิทธิภาพต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	.707**	.683**	.698**	.691**	.741**	1

\*\*p < 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยการยอมรับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับสูง ( $r = .741$ ) เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยการยอมรับที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า การรับรู้

ประโยชน์ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับสูง ( $r = .70$ ) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .68$ ) ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .69$ ) ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .69$ ) การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ความสัมพันธ์กันกับประสิทธิผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .74$ )



สมมติฐาน 2.2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างระดับปัจจัยการยอมรับที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์				
	B	S.E.	$\beta$	t	P
(Constant)	.317	.159		1.987	.048*
X1 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	.312	.084	.276	3.707	.000*
X2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	.234	.076	.202	3.065	.002*
X3 ทศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	-.083	.135	-.078	-.617	.538
X4 ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	.045	.100	.046	.452	.651
Y1 การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	.937	.253	.799	3.707	.000*

R = .741 R<sup>2</sup> = .549, Std. Error of the Estimate = .608 F = 120.301, P = 0.000

จากตารางที่ 25 พบว่า ความสัมพันธ์และอำนาจการทำนายของปัจจัยการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายที่ศนคติ ความตั้งใจ มาทำนายประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 120.301, p < 0.05) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 54.90 (R = .741, R<sup>2</sup> = .549) จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ปัจจัยการยอมรับส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในภาพรวมเท่ากับ .799 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย คือ การรับรู้ประโยชน์ (Beta = .27) และการรับรู้ความง่าย (Beta = .20) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย คือ ทัศนคติ (Beta = -.07) และความตั้งใจ (Beta = .04)

#### 4.6 ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

##### ตารางที่ 26 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน ความถี่
1.การจัดรูปแบบ เอกสาร จัดหน้า ยังไม่สวยงาม อยากให้พัฒนาให้รูปแบบเหมือนหนังสือราชการกระดาษ	18
2.อยากให้ทุกคนใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างเต็มระบบและมีประสิทธิภาพ เพราะขณะนี้ผู้ใช้งานและไม่ใช้งานทำให้ทำงานทั้ง 2 อย่าง คือ คนที่ใช้งานก็ไม่ต้องปรีนเอกสารให้ ส่วนคนไม่ใช้งานต้องปรีนเอกสารให้	17
3.ควรสามารถใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ในทุกเบราว์เซอร์ เพื่อให้สะดวกในการใช้งานทุกสถานที่และทุกอุปกรณ์	8
4.ควรทำเป็น application ที่สามารถติดตั้งบนโทรศัพท์ได้	12
5.เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบตอบและแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานได้ทันท่วงที	14
6. ดีมีประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้บริหาร	18
7.เห็นควรใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป	17
8.ควรปรับปรุงระบบให้รูปแบบมีความทันสมัย นำใช้งานมากกว่านี้	11
9.ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานและช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน รวมถึงมีความสะดวกสบายและเป็นการใช้บริการระบบที่ทำได้อย่างง่ายยิ่งขึ้น	15
10.อยากให้มีการอบรมการใช้งาน	19

จากตารางที่ 26 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจะอยากให้มีการจัดอบรมการใช้งานจำนวน 19 คน รองลงมา การจัดรูปแบบ เอกสาร จัดหน้า ยังไม่สวยงาม อยากให้พัฒนาให้รูปแบบเหมือนหนังสือราชการกระดาษ ดีและมีประโยชน์ต่อผู้บริหาร 18 คน อยากให้ทุกคนใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างเต็มระบบและมีประสิทธิภาพ เพราะขณะนี้ผู้ใช้งานและไม่ใช้งานทำให้ทำงานทั้ง 2 อย่าง คือ คนที่ใช้งานก็ไม่ต้องปรีนเอกสารให้ ส่วนคนไม่ใช้งานต้องปรีนเอกสารให้ และเห็นควรใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป 17 คน เท่ากัน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับ“ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

#### สมมติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ที่แตกต่างกัน ได้แก่
  - 1.1 จำนวนวันที่ใช้มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 วัตถุประสงค์การใช้มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 การอบรมในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมามีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
  - 1.4 การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)
  - 2.1 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)
  - 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการสรุปผลการวิจัย ออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 และเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 เป็นบุคลากรสายพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

### ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 มีวัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเอกสาร – รับเอกสาร จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ไม่เคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

#### ภาพรวม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และ การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

#### ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ เป็นเครื่องมือที่ช่วยการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมา ท่านพบว่าการทำงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสารจะช่วยให้คุณมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่ไม่ได้ใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และท่านสามารถตรวจสอบเส้นทางการส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากขึ้นน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

#### ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

1. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

จากผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์และอำนาจการทำนายของปัจจัยการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายทัศนคติ ความตั้งใจ มาทำนายประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 120.301, p < 0.05$ ) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 54.90 ( $R = .741, R^2 = .549$ ) จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ปัจจัยการยอมรับส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ .799 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณา



รายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย คือ การรับรู้ประโยชน์ (Beta = .276) และการรับรู้ความง่าย (Beta = .202) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย คือ ทศนคติ (Beta = -.078) และความตั้งใจ (Beta = .046)

## ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ายากให้มีการจัดอบรมการใช้งาน จำนวน 19 คน รองลงมา การจัดรูปแบบ เอกสาร จัดหน้า ยังไม่สวยงาม อยากให้พัฒนาให้รูปแบบเหมือนหนังสือราชการกระดาษ ดีและมีประโยชน์ต่อผู้บริหาร จำนวน 18 คนเท่ากัน อยากให้ทุกคนใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างเต็มระบบและมีประสิทธิภาพ เพราะขณะนี้ผู้ใช้งานและไม่ใช้งานทำให้ทำงานทั้ง 2 อย่าง คือ คนที่ใช้งานก็ไม่ต้องปรีนเอกสารให้ ส่วนคนไม่ใช้งานต้องปรีนเอกสารให้ และเห็นควรใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป จำนวน 17 คน เท่ากัน

## 5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านทัศนคติ รองลงมา คือความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรเห็นว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่มีประโยชน์ และทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานสารสนเทศได้ทำให้การรับส่งเอกสารมีความรวดเร็วขึ้น สามารถช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ จึงมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน ตั้งใจที่จะใช้งาน และเกิดการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ทินหม่วย (2562) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีทัศนคติต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นวาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้นมาก การเข้าสู่ระบบ ทำให้การออกเลขหนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่งเหมือนที่เคยปฏิบัติก่อนที่จะนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานสารสนเทศของมหาวิทยาลัย งานวิจัยของมานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) ที่พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีมีทัศนคติ และความตั้งใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถช่วยลดงบประมาณในสำนักงานได้ ความพร้อมโดยรวมของบุคลากรมีความพร้อมในระดับมาก และงานวิจัยของธัญวรรณ์ กระจ่าง (2557) ที่พบว่า บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวรมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก เพราะเห็นว่าสามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ

5.2.2 ผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เป็นเครื่องมือที่ช่วยการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสารจะช่วยให้ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับการที่ไม่ได้ใช้ระบบ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาระบบให้มีความคล่องตัวในการใช้งานเพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำให้สะดวกรวดเร็วขึ้นทั้งในเรื่องการสืบค้นเอกสาร การรับส่งเอกสาร และการบันทึกข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์เพชร (2559) ที่พบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความสามารถในการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือได้ง่าย และรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลลัพธ์ในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ และง่ายต่อ การใช้งาน และงานวิจัยของวิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง (2555) ที่พบว่า ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษา และด้านบริหารจัดการส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอยู่ในระดับมาก

5.2.3 พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) แตกต่างกันได้แก่ จำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวันหรือบ่อยครั้ง จะมีทักษะและความชำนาญในการใช้ สามารถแก้ปัญหาและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง มีความรู้ที่ได้รับจากการอบรมการใช้ จึงทำให้ใช้งานระบบได้ดีกว่าผู้ที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาลินี สมบัติแก้ว (2556) ที่พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและ ด้านความถูกต้อง งานวิจัยของธัญวรัตน์ กระจ่าง (2557) ที่พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานมี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้า e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยวันละ 2 ครั้ง ๆ ละ 10-30 นาที และงานวิจัยของ วิชญพงศ์ พรหมยะ (2558) ที่พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ความเข้าใจต่อการใช้งานระบบโดยรวมในระดับมาก จึงทำให้เกิดปัญหาการใช้งานในระดับปานกลาง อีกทั้งผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานควรให้การสนับสนุนการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการเปิดเข้าใช้งานและ การเขียนหนังสือตอบกลับ รวมทั้งในการเข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง

5.2.4 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) พบว่า ปัจจัยการยอมรับส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ .799 ซึ่งเป็นไปตาม

สมมติฐานและสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989) ที่กล่าวว่า การรับรู้ว่าจะระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานสารบรรณ สามารถช่วยลดเวลาในการเดินทางรับส่งเอกสาร ทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมาก สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บ ใช้งานง่าย มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ และได้รับการอบรมการใช้งาน จึงเกิดทัศนคติที่ดี มีความพร้อมและตั้งใจจะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังที่มานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) เสนอแนะว่าควรส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาระบบให้มีความคล่องตัวในการใช้งานเพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติภรณ์ เสาร์คำ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก ใการใช้งาน หากหน่วยงานมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ครบถ้วน เพียงพอต่อการใช้งานระบบ ฯ และบุคลากรได้รับการฝึกอบรมการใช้งานอย่างต่อเนื่องแล้วนั้น ผู้ใช้งานจะมีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมการใช้ ทำให้ความตั้งใจที่จะแสดงนั้นมีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยการยอมรับที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย คือ การรับรู้ประโยชน์ ( $Beta = .276$ ) และการรับรู้ความง่าย ( $Beta = .202$ ) ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเอกสาร มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกและรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการรับ-ส่งเอกสารการค้นหา และการติดตามเอกสาร ที่สามารถใช้งานได้ทุกที่ตลอดเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเรียกดูเอกสารผ่านคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ตได้ทันที สะดวก ง่ายต่อการใช้งาน และตรวจสอบงานจากทุกฝ่ายได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น บุคลากรจึงเกิดการยอมรับการใช้งาน เพราะเห็นว่ามีประโยชน์และใช้งานง่าย เมื่อนำมาใช้จะช่วยให้งานเกิดประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ และนิตนา ฐานิตรนกร (2559) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้ เช่นเดียวกับคำกล่าวของ Camarero, Antón & Rodríguez (2013) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการอธิบายถึงการยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ของบุคคล ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้ การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559) ที่พบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งาน

ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความสามารถในการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือ ได้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลลัพธ์ ในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือ การลงนามเก็ยหนังสือ การร่าง บันทึกข้อความ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ การออกแบบในส่วนของการปฏิสัมพันธ์ โต้ตอบกับผู้ใช้มีกราฟิกที่ความสวยงามเรียบง่าย เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน และยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ คณิศร์ นิลดี และธนดล ภูสีฤทธิ์ (2561) พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่เห็นว่าระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่พัฒนาขึ้นใช้งานง่าย สะดวก ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน สามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ เรียกดูข้อมูลและแสดงผลรายงานได้ถูกต้อง โหลดข้อมูลได้รวดเร็ว นอกจากนี้ ระบบสารสนเทศยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและงบประมาณของหน่วยงาน

ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มี 2 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย คือ ทศนคติ ( $Beta = -.078$ ) และความตั้งใจ ( $Beta = .046$ ) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ในหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผล อีกทั้งเป็นนโยบายและการสนับสนุน จากหน่วยงานให้ทุกหน่วยงานใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่ได้เป็นความตั้งใจตั้งแต่ เริ่มแรก แต่เมื่อต้องใช้จึงมีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของระบบ หากทศนคติที่เกิดขึ้นจากผลของ การรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่าคุณเทคโนโลยีนี้มี ประโยชน์และสามารถใช้งานได้ง่าย ผู้ใช้จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นซึ่งจะมีอิทธิพลต่อ ความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยีนั้นด้วยเนื่องจากเห็นว่าการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยใน การปฏิบัติงานและบริหารงานนั้น ย่อมต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรควบคู่กันไป เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (วิโรจน์ เนียมแสง และชมภูษุ หุ่นนาค, 2561) แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน เช่น มีขั้นตอนยุ่งยาก เข้าใช้ระบบไม่ได้เนื่องจาก สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ไม่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยี ก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี และไม่ ตั้งใจที่จะใช้งานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ ค่ายอง (2554) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในด้านทัศนคติอยู่ระดับปานกลาง เนื่องจากยังพบปัญหาในการใช้งาน ทำให้บุคลากรไม่ต้องการใช้ ระบบอย่างจริงจัง ประสิทธิภาพการทำงานจะลดลง และขัดแย้งกับงานวิจัยของทัศนีย์ ทินหม่วย (2562) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่า ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ผลการศึกษาที่พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แต่อย่างไรก็ตามการให้ข้อมูล ข่าวสารกับบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากว่าอัตราการเข้าและออกมีสัดส่วนค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้ดูแล

ระบบควรปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง และให้คำแนะนำการใช้งานเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5.3.2 ผลการศึกษาที่พบว่า บุคลากรมีการยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่มีประโยชน์และใช้งานง่าย ช่วยทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานควรให้มีการปรับปรุงระบบการใช้งานให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อน รวมไปถึงความรวดเร็วในการใช้งานในเรื่องของการสืบค้นและบันทึกข้อมูล และควรปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น โดยเฉพาะความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตควรปรับปรุงเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน จึงควรมีการออกแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถใช้ระบบแอปพลิเคชันมือถือได้ และควรปรับระบบให้เป็นระบบที่สามารถเข้าใช้เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

5.3.3 ผลการศึกษาที่พบว่า ด้านทัศนคติ และด้านความตั้งใจไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ดังนั้น หน่วยงานควรที่จะส่งเสริมสนับสนุน กำหนดนโยบายการนำเทคโนโลยีเข้าไปใช้งานควรคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีเข้าไปใช้งาน สามารถพัฒนาระบบใหม่ที่เข้าไปรองรับระบบเดิมได้ ออกแบบระบบให้ใช้งานได้ง่ายและคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับต่อประสิทธิผลจากการใช้เทคโนโลยี การรับรู้ว่ามีประโยชน์ผู้ใช้งานที่รับรู้ว่ามีประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทัศนคติต่อการใช้งานเมื่อผู้ใช้งานเทคโนโลยีรับรู้ถึงความง่ายในการใช้และประโยชน์ที่ได้รับ ผู้ใช้จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี และยังส่งผลบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจ

5.3.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทาง พบว่า บุคลากรต้องการให้มีการจัดอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างเป็นมาตรฐานร่วมกัน และมีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

5.4.1 ควรศึกษาปัญหาในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์ผล แล้วนำไปพัฒนาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลให้มากขึ้น

5.4.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5.4.3 ควรศึกษาปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5.4.4 ควรศึกษาการพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการใช้งานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## บรรณานุกรม

- กนิษฐา สุวรรณสินธุ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสังกัดส่วนกลาง.** (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.
- กฤติกา วิชาธร. (2553). **การออกแบบองค์การ.** ได้จาก: <https://www.gotoknow.org> [สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2563]
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันทน์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). **การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** ใน การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- คชาวุธ พรหมายน. (2555). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 : ศึกษากรณีเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2.** (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร. (2559). **การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. อินฟอร์เมชัน, 23(1), 23-38.**
- จิราพร มอญเลิศ (2560). **ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารสนเทศของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.**วารสารปัญญา. 24(1): 36-45
- ชลัยรัตน์ จิรัชยเชาวนนท์, พลิชฐ์ โสภณพงศ์พัฒน์, วาสนา จันทร์ดี. (2558). **กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.** (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- ฐิติภรณ์ เสาร์คำ. (2558). **ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระ).** เชียงใหม่: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เดชา สุพรรณทอง. (2558). **การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.** วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ทัศนีย์ ทินหม่วย. (2562). **การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.** (รายงานการวิจัย)มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท **ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)**. (การค้นคว้าอิสระ). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธัญวรัตน์ กระจ่าง. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา**, 2(2), 37-45.
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือนกรณีศึกษา: หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์การผู้ให้บริการ **โทรศัพท์เคลื่อนที่**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิตติ. (2553). การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารผลงาน : หน้าที่ 6. **ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์** (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประคอง วรรณสุด. (2528). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี: ศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า.
- ปริศนา มัชฌิมา, สายสุดา ปั้นตระกูล, เบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ และกฤษณ์ แซ่จิ่ง. (2555). **พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- มานิตย์ กุศลคุ้ม. (2562). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**, 13(2), 173-183.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2548. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์.
- วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเซียง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- วิษณุพงศ์ พรหมยะ. (2558). **ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้**. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

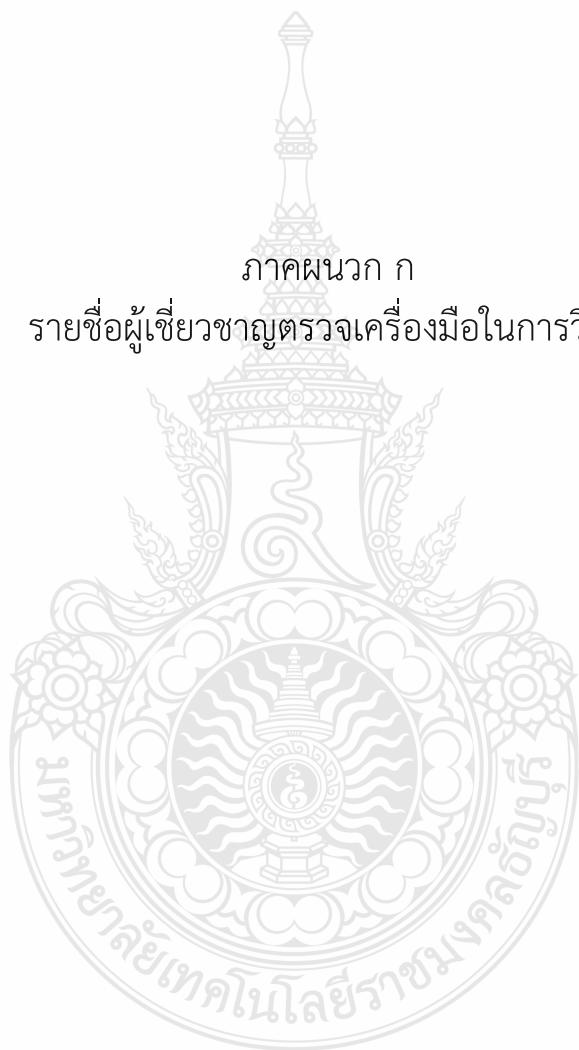
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. **วารสารวิชาชีพบัญชี**, 8(22), 38-51.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2554). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ.** (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2553). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2).** สืบค้น 27 มีนาคม 2564, จาก <http://opm.go.th/opminter/contentnew>
- สิริรัตน์ สวยสม. (2556). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.** (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุธาทิพย์ จงจิตต์. (2562). **ประสิทธิผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (การค้นคว้าอิสระ).** กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรีพร วัชรินทร์ชัย. (2554). **การศึกษาผลการปฏิบัติงานด้านการรับส่งหนังสือทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ธุรการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.** (รายงานการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เสาวนีย์ มหาชัย, ชาคริต สุกุลอิสริยาภรณ์ และ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์. (2561). **การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา.** สืบค้นวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2564, จาก [http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-7\\_1565850146.pdf](http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-7_1565850146.pdf)



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย



### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สายฝน บุษบา  
ตำแหน่ง อาจารย์ สาขามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสรา ศิริมณีรัตน์  
ตำแหน่ง อาจารย์ สาขาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์
3. ดร.วิสุทธิ สีนวล  
ตำแหน่ง อาจารย์ สาขามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์



ภาคผนวก ข  
แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ



รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
<b>ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>				
1. เพศ	+1	+1	+1	1
2. อายุ	+1	+1	+1	1
3. สถานภาพในการทำงาน	+1	+1	+1	1
4. ระดับการศึกษา	+1	-1	+1	1
5. ตำแหน่ง	+1	-1	+1	1
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
7. สังกัด	+1	+1	+1	1
<b>ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e - office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี</b>				
1. ความถี่ในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
2. จำนวนวันในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
3. วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
4. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
<b>การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>				
<b>การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>				
1. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ - ส่งข้อมูล	+1	+1	+1	1
2. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการติดต่อประสานงานสะดวกรวดเร็วขึ้น	+1	+1	+1	1
3. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	+1	+1	+1	1
4. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง	+1	+1	+1	1
5. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมการรับ - ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามความต้องการ	+1	+1	+1	1
6. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ในด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเรื่องการประหยัดกระดาษ	+1	+1	+1	1
7. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	+1	+1	+1	1
8. ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร	+1	+1	+1	1

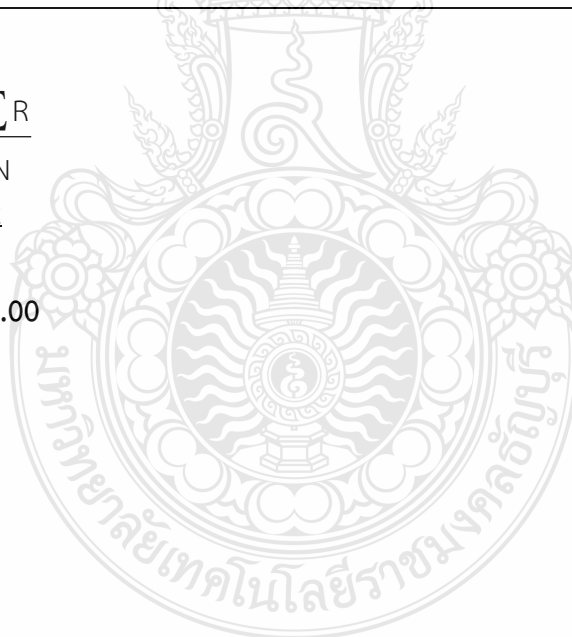
รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
9. ท่านคิดว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ต่อท่าน				
<b>2. การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</b>				
2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านมีช่องทางการในการค้นหาเอกสารและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	+1	+1	+1	1
2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา	+1	+1	+1	1
2.3 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	+1	+1	+1	1
2.4 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	+1	+1	+1	1
2.5 ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1
2.6 ท่านคิดว่าการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องใช้ความจำและความพยายาม	+1	+1	+1	1
<b>3. ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</b>				
3.1 ท่านคิดว่าเป็นแนวความคิดที่ดีที่มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร	+1	+1	+1	1
3.2 ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
3.3 ท่านคิดว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ย่อมง่ายและดีกว่าการเดินทางไปส่งเอกสารด้วยตนเอง	+1	+1	+1	1
3.4 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บุคลากรทุกคนต้องใช้เป็น	+1	+1	+1	1
3.5 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์อย่างมากในการทำงาน	+1	+1	+1	1
<b>4. ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</b>				
4.1 ท่านยืนยันที่จะใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป	+1	+1	+1	1
4.2 ท่านยินดีที่จะแนะนำเพื่อนให้สามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
4.3 ท่านเปิดใจที่จะเรียนรู้รูปแบบการใช้งานใหม่ ๆ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	1
4.4 ระบบช่วยลดภาระงานการดาวน์โหลดเอกสาร	+1	+1	+1	1
4.5 ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	1	2	3	
4.6 ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ – ส่ง เอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1
4.7 ท่านสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือจากภายในทะเบียนส่วนกลางได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1
4.8 ท่านสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1
4.9 ท่านสามารถตรวจสอบเส้นทางการส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1
4.10 ท่านพบว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลงมากน้อยเพียงใด	+1	+1	+1	1
4.11 ท่านพบว่าการทำงานที่ท่านได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ – ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสารจะช่วยให้คุณมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่ไม่ได้ใช้ระบบ	+1	+1	+1	1

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

$$IOC = \frac{42}{42}$$

$$IOC = 1.00$$



ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

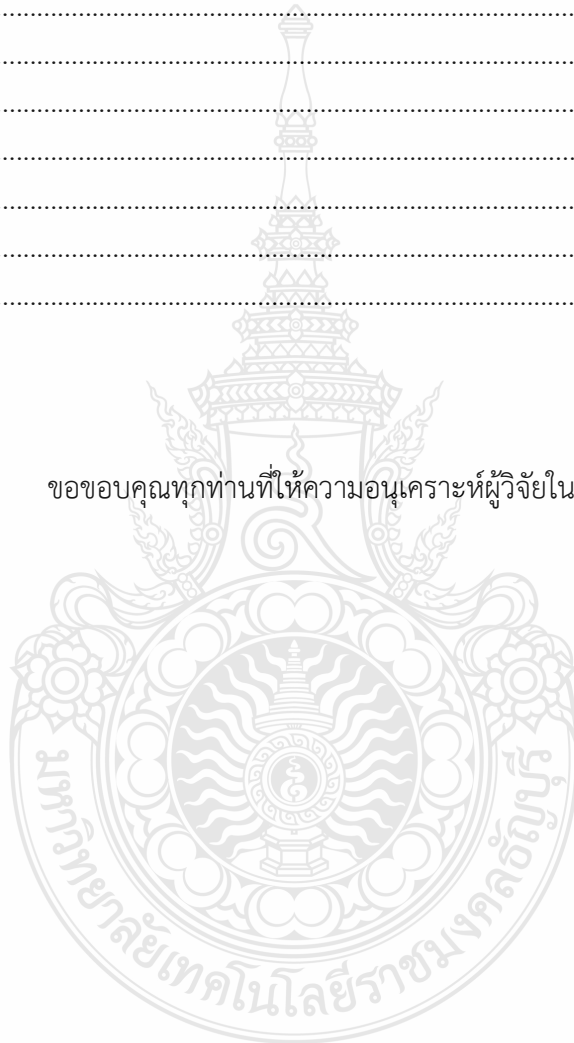
.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้





ภาคผนวก ค  
แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ



## ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด

**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.891	.952	44

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
เพศ	1.77	.430	30
อายุ	2.57	1.331	30
สถานภาพในการทำงาน	2.57	1.278	30
ระดับการศึกษา	2.20	.610	30
ตำแหน่งงาน	2.97	.183	30
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	2.90	.845	30
สังกัด	7.00	6.384	30
1. ความถี่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง/สัปดาห์)	3.23	1.654	30
2. จำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์)	2.90	1.269	30
3. วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	2.57	1.278	30
4. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมามีหน่วยงานเคยได้รับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่	1.60	.498	30

5. ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งใดบ้าง	1.77	.430	30
1.1 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ - ส่งข้อมูล	4.17	.986	30
1.2 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการติดต่อประสานงานสะดวกรวดเร็วขึ้น	4.07	1.015	30
1.3 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.03	1.245	30
1.4 มีท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกรวดเร็ว	4.07	.868	30
1.5 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมการรับ - ส่ง	3.87	1.137	30
1.6 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่	4.23	.817	30
1.7 ท่านคิดว่าการใช้ระบบสารบรรณมีประโยชน์ต่อท่าน	4.17	1.053	30
2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านมีช่องทางในการค้นหา	4.20	.847	30
2.2 ระบบช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา	4.23	.817	30
2.3 ท่านคิดว่าระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.03	.890	30
2.4 ท่านคิดว่าระบบมีขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.90	.845	30
2.5 ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.87	.900	30
2.6 ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องใช้ความจำหรือความพยายาม	3.40	1.037	30
3.1 ท่านคิดว่าเป็นแนวความคิดที่ดีมีการใช้ระบบ	4.33	.758	30
3.2 ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.07	1.081	30
3.3 ท่านคิดว่าข้อม่ง่ายและดีกว่าการเดินทางไปส่งเอกสารเอง	4.37	.964	30
3.4 ท่านคิดว่าเป็นสิ่งที่มีบุคลากรทุกคนต้องใช้เป็น	4.37	.964	30
3.5 ท่านคิดว่ามีประโยชน์มากในการทำงาน	4.40	.724	30
4.1 ท่านยืนยันที่จะใช้งานระบบต่อไป	4.30	.988	30
4.2 ท่านยินดีที่จะแนะนำเพื่อนให้สามารถใช้งานระบบ	4.20	1.031	30

4.3 ท่านเปิดใจที่จะเรียนรู้รูปแบบการใช้งานใหม่ๆ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.37	.850	30
4.1 ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.60	1.453	30
4.2 เป็นเครื่องมือที่ช่วยการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.80	1.243	30
4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถตอบคำถามและสนับสนุนใช้ระบบ	3.63	1.217	30
4.4 ระบบช่วยลดภาระงานการควานหาเอกสาร	3.73	1.258	30
4.5 ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องเอกสารในระบบ	3.53	1.137	30
4.6 ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่ง	3.47	1.224	30
4.7 ท่านสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียน	3.63	1.098	30
4.8 ท่านสามารถตรวจสอบสมรรถนะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับ	3.63	1.159	30
4.9 ท่านสามารถตรวจสอบเส้นทางการเดินหนังสือได้	3.67	1.213	30
4.10 ท่านพบว่าการใช้ระบบมีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง	3.63	1.217	30
4.11 ท่านพบว่าในการรับส่ง	3.80	1.270	30

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.655	1.600	7.000	5.400	4.375	.834	44

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เพศ	159.03	675.895	.106	.	.891
อายุ	158.23	659.013	.258	.	.891
สถานภาพในการทำงาน	158.23	688.599	-.176	.	.896
ระดับการศึกษา	158.60	682.938	-.153	.	.893
ตำแหน่งงาน	157.83	680.213	-.189	.	.892
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	157.90	662.369	.353	.	.890
สังกัด	153.80	749.476	-.320	.	.960

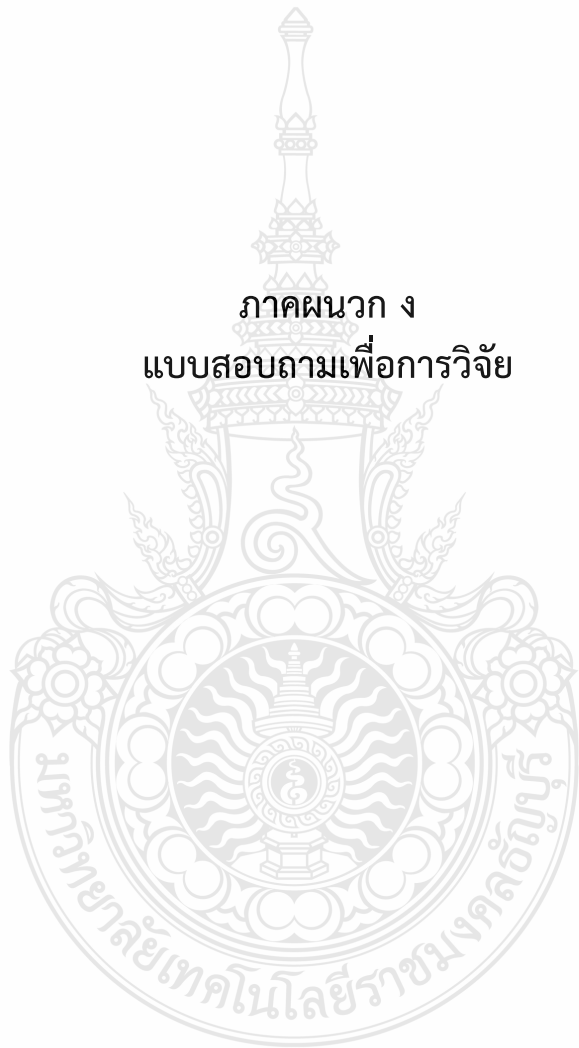
1. ความถี่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง/สัปดาห์)	157.57	629.357	.558	.	.886
2. จำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์)	157.90	640.714	.562	.	.886
3. วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	158.23	688.599	-.176	.	.896
4. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่	159.20	678.441	-.010	.	.892
5. ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งใดบ้าง	159.03	681.275	-.134	.	.893
1.1 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกรวดเร็วในเรื่อง การรับ - ส่งข้อมูล	156.63	645.413	.640	.	.886
1.2 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการติดต่อประสานงาน สะดวกรวดเร็วขึ้น	156.73	637.168	.786	.	.885
1.3 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	156.77	633.082	.699	.	.885
1.4 มีท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกรวดเร็ว	156.73	656.409	.478	.	.888
1.5 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมการรับ - ส่ง	156.93	634.961	.736	.	.885
1.6 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่	156.57	651.426	.632	.	.887
1.7 ท่านคิดว่าการใช้ระบบสารบรรณมีประโยชน์ต่อท่าน	156.63	633.895	.819	.	.884
2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านมีช่องทางในการค้นหา	156.60	646.110	.734	.	.886
2.2 ระบบช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา	156.57	649.013	.691	.	.887
2.3 ท่านคิดว่าระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	156.77	641.151	.810	.	.885
2.4 ท่านคิดว่าระบบมีขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	156.90	665.197	.288	.	.890
2.5 ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	156.93	643.030	.758	.	.886
2.6 ท่านคิดว่าไม่จำเป็นต้องใช้ความจำหรือความพยายาม	157.40	648.593	.545	.	.887

3.1 ท่านคิดว่าเป็นแนวความคิดที่ดีมีการใช้ระบบ	156.47	657.085	.535	.	.888
3.2 ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	156.73	639.857	.684	.	.886
3.3 ท่านคิดว่าข้อมง่ายและดีกว่าการเดินทางไปส่งเอกสารเอง	156.43	641.082	.746	.	.885
3.4 ท่านคิดว่าเป็นสิ่งที่มีบุคลากรทุกคนต้องใช้เป็น	156.43	643.289	.700	.	.886
3.5 ท่านคิดว่ามีประโยชน์มากในการทำงาน	156.40	651.283	.721	.	.887
4.1 ท่านยืนยันที่จะใช้ระบบต่อไป	156.50	639.500	.760	.	.885
4.2 ท่านยินดีที่จะแนะนำเพื่อนให้สามารถใช้งานระบบ	156.60	639.007	.736	.	.885
4.3 ท่านเปิดใจที่จะเรียนรู้รูปแบบการใช้งานใหม่ๆ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	156.43	648.116	.684	.	.887
4.1 ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	157.20	621.752	.753	.	.883
4.2 เป็นเครื่องมือที่ช่วยการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	157.00	623.793	.855	.	.883
4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถตอบคำถามและสนับสนุนใช้ระบบ	157.17	625.040	.853	.	.883
4.4 ระบบช่วยลดภาระงานการดาวน์โหลดเอกสาร	157.07	623.995	.841	.	.883
4.5 ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องเอกสารในระบบ	157.27	629.168	.841	.	.883
4.6 ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่ง	157.33	640.575	.587	.	.886
4.7 ท่านสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียน	157.17	648.282	.518	.	.887
4.8 ท่านสามารถตรวจสอบสมรรถนะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับ	157.17	630.351	.803	.	.884
4.9 ท่านสามารถตรวจสอบเส้นทางการเดินทางหนังสือได้	157.13	628.120	.803	.	.884
4.10 ท่านพบว่าการใช้ระบบมีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง	157.17	627.316	.814	.	.883
4.11 ท่านพบว่าในการรับส่ง	157.00	622.138	.863	.	.882

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
160.80	678.441	26.047	44

ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 5 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี
- ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาอันมีค่าที่กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 31-35 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 36 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพในการทำงาน
 

<input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> 2. พนักงานมหาวิทยาลัย
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานราชการ	<input type="checkbox"/> 4. ลูกจ้างประจำ
<input type="checkbox"/> 5. ลูกจ้างชั่วคราว	
4. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาเอก
5. ตำแหน่งงาน
 

<input type="checkbox"/> 1. ผู้บริหาร	<input type="checkbox"/> 2. อาจารย์
<input type="checkbox"/> 3. เจ้าหน้าที่	



6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
1. ต่ำกว่า 1 ปี  2. 1 - 5 ปี
3. 6 - 10 ปี  4. มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
7. สังกัด
1. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  2. คณะบริหารธุรกิจ
3. คณะศิลปกรรมศาสตร์  4. คณะศิลปศาสตร์
5. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  6. คณะวิศวกรรมศาสตร์
7. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์  8. วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย
9. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์  10. คณะเทคโนโลยีการเกษตร
11. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน  12. คณะพยาบาลศาสตร์
13. กองกลาง  14. กองคลัง
15. กองนโยบายและแผน  16. กองบริหารงานบุคคล
17. กองพัฒนานักศึกษา  18. กองประชาสัมพันธ์
19. สำนักจัดการทรัพย์สิน  20. กองอาคารสถานที่
21. กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ  22. กองกฎหมาย
23. สถาบันวิจัยและพัฒนา  24. สำนักสหกิจศึกษา
25. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  26. หน่วยตรวจสอบภายใน
27. สำนักประกันคุณภาพการศึกษา  28. สำนักบัณฑิตศึกษา
29. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  30. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
31. สภาคณาจารย์และข้าราชการ

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ความถี่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง/สัปดาห์)
1. เป็นบางครั้ง
2. 1 - 3 ครั้ง /สัปดาห์
3. 4 - 6 ครั้ง/สัปดาห์
4. 7 - 9 ครั้ง/สัปดาห์
5. 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์
2. จำนวนวันในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (วัน/สัปดาห์)
1. เป็นบางครั้ง
2. 1 - 2 วันต่อสัปดาห์
3. 3 - 4 วันต่อสัปดาห์
4. ทุกวัน

3. วัตถุประสงค์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ข้อใดมากที่สุด
- 1. เพื่อสร้างเอกสารเข้า-เอกสารออก
  - 2. เพื่อลงทะเบียนรับ-ลงทะเบียนส่งเอกสาร
  - 3. เพื่อส่งเอกสาร-รับเอกสาร
  - 4. เพื่อค้นหาข้อมูลเข้า-ออก
  - 5. เพื่อประหยัดทรัพยากร เช่น กระดาษ
  - 6. เพื่อประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร
  - 7. เพื่อติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร
4. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่
- 1. เคยได้รับการอบรม
  - 2. ไม่เคยได้รับการอบรม
5. ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งมากที่สุด
- 1. ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
  - 2. ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ/หน่วยงาน
  - 3. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
  - 4. เพื่อนร่วมงาน
  - 5. เว็บไซต์
  - 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องทางขวามือที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วย ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วย ในระดับมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วย ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วย ในระดับน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วย ในระดับน้อยที่สุด

การยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. การรับรู้ประโยชน์การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</b>					
1.1 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล					
1.2 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการติดต่อประสานงานสะดวกเร็วขึ้น					
1.3 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน					
1.4 มีท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง					
1.5 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามความต้องการของผู้ใช้					
1.6 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร					
1.7 ท่านคิดว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ต่อท่าน					
<b>2. การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</b>					
2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านมีช่องทางในการค้นหาเอกสารและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย					
2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลออนไลน์ได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา					
2.3 ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน					

## ตอนที่ 3 (ต่อ)

การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.4 ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.5 ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว					
2.6 ท่านคิดว่าการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ไม่จำเป็นต้องใช้ความความจำหรือความพยายาม					
<b>3. ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>					
3.1 ท่านคิดว่าเป็นแนวความคิดที่ดีที่มีการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร					
3.2 ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์					
3.3 ท่านคิดว่าการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ย่อมง่ายและดีกว่าการเดินทางไปส่งเอกสารด้วยตนเอง					
3.4 ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนต้องใช้เป็น					
3.5 ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์อย่างมากในการทำงาน					
<b>4. ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>					
4.1 ท่านยืนยันที่จะใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป					
4.2 ท่านยินดีที่จะแนะนำเพื่อนให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์					
4.3 ท่านเปิดใจที่จะเรียนรู้รูปแบบการใช้งานใหม่ ๆ ในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
4.1 ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
4.2 เป็นเครื่องมือที่ช่วยการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถตอบคำถามและสนับสนุนผู้ใช้ระบบได้อย่างดี					
4.4 ระบบช่วยลดภาระงานการดาวน์โหลดเอกสาร					
4.5 ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
4.6 ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ - ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
4.7 ท่านสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือจากภายในทะเบียนส่วนกลางได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
4.8 ท่านสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
4.9 ท่านสามารถตรวจสอบเส้นทางการส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
4.10 ท่านพบว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลงมากน้อยเพียงใด					
4.11 ท่านพบว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสารจะช่วยให้ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่ท่านไม่ได้ใช้ระบบ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

---

---

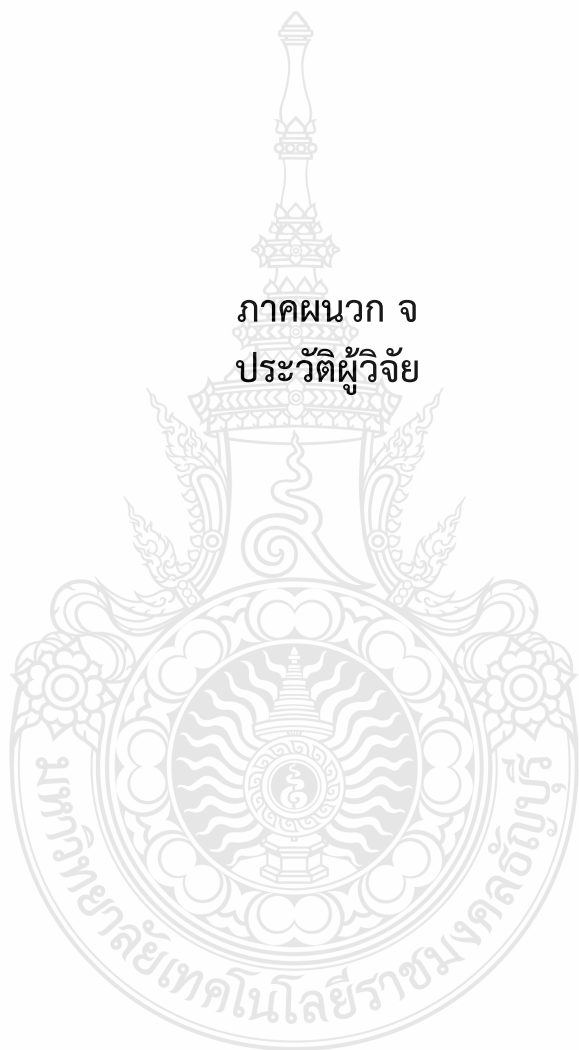
---

---

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้



ภาคผนวก จ  
ประวัติผู้วิจัย



## ประวัติผู้วิจัย

## หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางมาริดา ชินโย  
Mrs.Marida Chinyo

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งประเภท เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตำแหน่ง งานสารบรรณ  
ระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งเลขที่ 5510204  
งานสารบรรณ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
โทรศัพท์: 0 2549 4930 โทรสาร: 0 2577 5017  
โทรศัพท์มือถือ 083-912-9586 E-mail: marida\_k@rmutt.ac.th

## ประวัติการศึกษา

คุณวุฒิ/สาขา	ปี พ.ศ.ที่ได้รับ	สถาบัน
บริหารธุรกิจบัณฑิต	2554	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

## ที่อยู่ปัจจุบัน

59/46 หมู่ที่ 5 ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12110

