

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ  
ของบุคลากรในกรมธนารักษ์

CHARACTERISTICS OF ELECTRONICS DOCUMENT SYSTEM  
AFFECTING PERSONNEL ACCEPTANCE OF  
THE TREASURY DEPARTMENT



จิราพัชร ศรีศักดิ์ธีรตา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

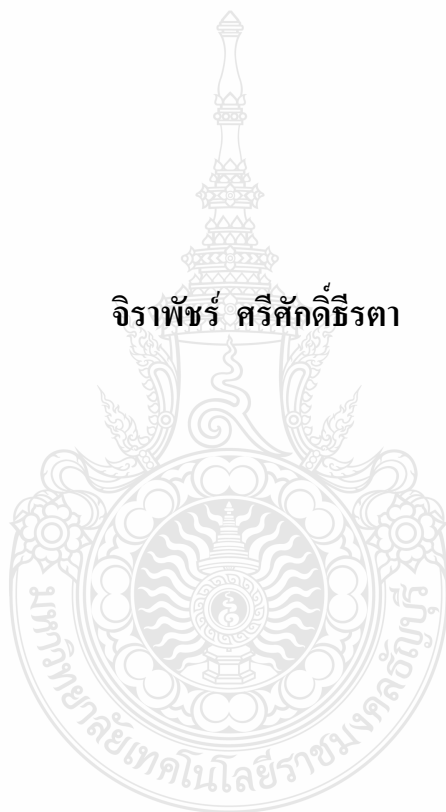
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ  
ของบุคลากรในกรมธนารักษ์

จรรยาพัชร ศรีศักดิ์ธีรตา



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ  
ของบุคลากรในกรมธนารักษ์

Characteristics of Electronics Document System Affecting

Personnel Acceptance of the Treasury Department.

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวจิราพัชร ศรีศักดิ์ธีรตา

วิชาเอก

ระบบสารสนเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(ดร.ธีรวัฒน์ ไพบูลย์กุลกร)

กรรมการ

(ดร.นพวรรณ พงษ์พิศุทธิพงศ์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวจิราพัชร ศรีศักดิ์ธีรตา
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม
ปีการศึกษา	2554

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ โดยศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางในการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในกรมธนารักษ์ (พระราม 6) ทั้งหมด 14 หน่วยงานจำนวน 251 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบ Independent Samples t-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้การทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สังกัดหน่วยงานสำนักบริหารกลางและสำนักการคลัง พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความถี่ในการใช้งานมากกว่า 10 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวนเวลาการใช้งานมากกว่า 15 นาที โดยมีประสบการณ์ในการใช้งานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และเมนูที่ใช้งานมากที่สุด คือ เมนูทะเบียนรับ ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ พบว่าการยอมรับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีลำดับดังนี้ คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ คุณลักษณะความเข้ากันได้ คุณลักษณะความสามารถในการนำไปทดลองใช้ คุณลักษณะความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ และคุณลักษณะความซับซ้อน

<b>Independent Study Title</b>	Characteristics of Electronics Document System Affecting Personnel Acceptance of the Treasury Department
<b>Name-Surname</b>	Miss Chirapat Srisakthirata
<b>Major Subject</b>	Information Systems
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Kritiya Rangsom
<b>Academic Year</b>	2011

## **ABSTRACT**

The purpose of the independent study was to investigate the characteristics of Electronics Document (E-Document) system that affected the personnel acceptance of the Treasury Department. The study focused on demographic factors, application behavior on the E-Document system, and guidelines for effective improvement of the E-Document system of the Treasury Department.

The sample of the study consisted of 251 personnel from 14 sections of the Treasury Department (Phra Ram 6). The questionnaires were used as the data gathering tool. The statistics used comprised Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation. Due to inferential statistics, the Independent Samples t-test was used to investigate the difference between two independent groups while One-Way ANOVA was used to determine the differences between more than two groups. Finally, Least Significant Difference (LSD) was used to determine the minimum difference between any two means.

The study on the general demographic factors demonstrated that most respondents were female, between 25-34 years old, graduated with Bachelor's degree, worked under the Bureau of General Administration and the Bureau of Finance. Concerning the application behavior on the E-Document system, the study indicated that the application frequency was more than 10 times per week, the time spent was more than 15 minutes at each time, the application experience was more than one year, and the most used application was the message received menu. The result of analysis on the characteristics of E-Document system that affected the personnel acceptance of the Treasury Department showed that the overall acceptance was at a high level, and the characteristics could be ranked from high to low levels as follows: comparative advantage, compatibility, trialability, observation capability and complexity.

## กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการค้นคว้าอิสระได้ผ่านกระบวนการมากมาย และสามารถสำเร็จลุล่วงได้ เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ดร.ธีรวัฒน์ ไพบูลย์กุลกร ประธานกรรมการ ดร.นพวรรณ พจน์พิสุทธิพงศ์ กรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมถึงชี้แนะแนวทางในการดำเนินการค้นคว้าอิสระ จนทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากท่านคณาจารย์ที่กล่าวไปแล้ว ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ มารดาที่คอยสนับสนุน และเป็นกำลังใจในการดำเนินโครงการศึกษาครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมชนารักษ์ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือและให้กำลังใจจนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ทำให้ผู้ศึกษาได้มีโอกาสทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ และเพื่อสถานที่ อุปกรณ์ และอำนวยความสะดวกในการทำงาน การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วยดี หากมีข้อผิดพลาดประการใดในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทางผู้ศึกษาต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

จิราพัชร ศรีศักดิ์ธีรตา

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย .....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย .....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย .....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ .....	7
2.2 ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม .....	8
2.3 ความหมายและการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ .....	10
2.4 ความหมายของการยอมรับ .....	17
2.5 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม .....	18
2.6 กรมธนาภิรักษ์ .....	21
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	23

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	27
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	28
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	33
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	33
4.2 ผลการวิเคราะห์ .....	34
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	72
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	72
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย .....	78
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....	81
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต .....	82
บรรณานุกรม .....	83
ภาคผนวก .....	85
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	86
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ .....	92
ประวัติผู้เขียน .....	94



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทั่วไป จำแนกตามเพศ .....	34
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทั่วไป จำแนกตามอายุ .....	34
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทั่วไป จำแนกตาม ระดับการศึกษา .....	35
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทั่วไป จำแนกตาม หน่วยงานที่สังกัด .....	35
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ .....	37
4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ .....	37
4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ .....	38
4.8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเมนูที่ใช้งานมากที่สุด .....	38
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการยอมรับคุณลักษณะของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวม .....	39
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการยอมรับคุณลักษณะของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ .....	40
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการยอมรับคุณลักษณะของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเข้ากันได้ .....	41
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการยอมรับคุณลักษณะของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความซ้ำซ้อน .....	42
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการยอมรับคุณลักษณะของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ .....	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการยอมรับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ .....	44
4.15 แสดงคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับจำแนกตามเพศ ..	45
4.16 อายุที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของ..... บุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน .....	46
4.17 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการ ยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน .....	48
4.18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านหน่วยงานในสังกัดที่ แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากร ในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน .....	49
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ เชิงคู่ .....	51
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความเข้ากันได้ เชิงคู่ .....	54
4.21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความซ้ำซ้อน เชิงคู่ .....	56
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ เชิงคู่	58
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ เชิงคู่	61
4.24 การทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผล ต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน .....	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้เป็นรายคู่ .....	65
4.26 การทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน .....	66
4.27 การทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน .....	67
4.28 การทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านด้านเมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน .....	69
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างเมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบเชิงคู่ .....	70
4.30 สรุปผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ .....	71

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
2.1 หน้าจอเข้าสู่ระบบงาน .....	11
2.2 หน้าจอการเลือกบทบาทการทำงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ .....	11
2.3 หน้าจอการทำงานหลักของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ .....	12
2.4 เมนูทะเบียนหนังสือรับ .....	12
2.5 เมนูทะเบียนหนังสือส่ง .....	13
2.6 เมนูดึงหนังสือกลับ .....	13
2.7 เมนูรายงานต่าง ๆ .....	14
2.8 ค่าเริ่มต้นของระบบ .....	14
2.9 หน้าจอกระดานถาม – ตอบ .....	15
2.10 เมนูดาวน์โหลด .....	15
2.11 เมนูเปลี่ยนบทบาท .....	16
2.12 เมนูเปลี่ยนรหัสผ่าน .....	16
2.13 เมนูคู่มือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมธนารักษ์ .....	17

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การยืม การเก็บรักษา จนถึงการทำลาย (ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526) แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 ซึ่งงานสารบรรณแบบเดิมมักจะประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น สมุดที่ใช้บันทึก หรือที่เรียกว่าทะเบียนรับ - ทะเบียนส่ง หรือการรับ - ส่งเอกสาร ที่ใช้คนนำส่ง อาจเกิดการสูญหาย หรือชำรุดเสียหายของข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก หรือปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เช่น ต้องเสียเวลากับการจัดการหนังสือเวียน ประกาศ หรือประชาสัมพันธ์ต่างๆ ในการติดตามเรื่องบางครั้งต้องใช้เวลาานกว่าจะทราบสถานะของหนังสือแต่ละฉบับ รวมถึงต้องใช้เวลามากในการค้นหาหนังสือย้อนหลัง ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า และสิ้นเปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ และเวลาในการทำงาน

ปัจจุบันองค์กรภาครัฐต่าง ๆ ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในหน่วยงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานขององค์กร กรมธนารักษ์จึงได้พัฒนา “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อใช้งานบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมธนารักษ์ ซึ่งเป็นระบบที่ทำงานในลักษณะ Web Application มีความสามารถในการบันทึกหนังสือราชการเข้า – ออก ลงทะเบียนหนังสือโดยออกเลขหนังสือให้อัตโนมัติ สแกนเอกสารเข้าระบบได้ นำไฟล์ข้อมูลแนบส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งมีระบบแจ้งเตือน กำหนดระดับความสำคัญหรือชั้นความลับของเอกสาร สามารถบันทึกคำสั่งการ และส่งเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งมีระบบการค้นหา การติดตามตรวจสอบสถานะของหนังสือแต่ละฉบับ ได้ว่าหนังสือผ่านหน่วยงานไหนมาบ้าง และสถานะของหนังสือปัจจุบันดำเนินการอยู่ที่หน่วยงานใด

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาการทำงานในของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมธนารักษ์ พบว่า มีปัญหาในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน โดยนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกระบวนการทำงานสารบรรณของกรมธนารักษ์ ยังมีผลกระทบกับผู้ใช้ปฏิบัติที่ซึ่งยึดติดกับกระบวนการทำงานแบบเดิมทำให้เกิดปัญหาหลายอย่าง ซึ่งผู้ใช้ปฏิบัติเกิดการไม่ยอมรับและมีความคิดที่ไม่ทำตามกระบวนการทำงานของระบบและขั้นตอนที่

เปลี่ยนไปจากเดิมที่ทำงานด้วยมือ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความเข้าใจทักษะทางด้านการทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์” โดยนำหลักในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของ Rogers (1991) ที่นิยมนำมาใช้ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมมากที่สุด คือ คุณลักษณะ 5 ประการที่ใช้พิจารณานวัตกรรม ประกอบด้วย ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ และด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้นำมาศึกษาเป็นเพราะเหตุผลใด ผู้ปฏิบัติยังมีความคิดที่ไม่ยอมรับต่อการเปลี่ยนกระบวนการทำงาน และยังยึดติดกับกระบวนการทำงานแบบเดิม และเพื่อหาข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์
3. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์
4. เพื่อหาข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## 1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและศึกษาถึงคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับ ซึ่งระบบสารสนเทศของงานวิจัยนี้คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรของกรมชนารักษ์ (พระราม 6) ซึ่งได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 596 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) กำหนดความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 251 ตัวอย่าง

#### การสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วนของจำนวนบุคลากร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมชนารักษ์ (พระราม 6) จะแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างเป็น 14 กลุ่มตามกลุ่มงานในกรมชนารักษ์

#### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

##### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

###### 1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- หน่วยงานในสังกัด

###### 1.2 พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

- ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- เมนูที่ใช้งานมากที่สุด

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ซึ่งได้แก่

- ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ
- ด้านความเข้ากันได้
- ด้านความซับซ้อน

- ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้
- ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้

### 3. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม 2555

## 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกรมชนารักษ์ (พระราชกฤษฎีกา 6)

2. คุณลักษณะที่มีผลต่อการยอมรับ หมายถึง คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในกรมชนารักษ์ (พระราชกฤษฎีกา 6)

3. ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นดีกว่า มีประโยชน์มากกว่า หรือวิธีปฏิบัติเก่าที่นวัตกรรมถูกนำมาใช้แทนที่ การวัดและประโยชน์เชิงเปรียบเทียบอาจวัดได้ทั้งในแง่ของเศรษฐกิจหรือวัดในแง่อื่น ๆ ก็ได้ เช่น ความเชื่อของสังคม เกียรติยศ ความสะดวกในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4. ความเข้ากันได้ (Compatibility) หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นไปด้วยกันหรือเข้ากันได้กับค่านิยมที่มีอยู่ และประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของผู้ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ากับค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคมการเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกมั่นใจว่าไม่ต้องเสี่ยงภัยมากทำให้เห็นนวัตกรรมมีความหมายสำหรับเขามากขึ้น

5. ความซับซ้อน (Complexity) หมายถึง ระดับของความยากง่ายตามสาขาหรือความรู้สึกรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายในการที่จะเข้าใจ หรือในการที่จะนำนวัตกรรมไปใช้ เราสามารถจัดประเภทของนวัตกรรมทุกชนิด โดยพิจารณาจากการที่นวัตกรรมนั้นวางไว้บนแกนที่เรียงลำดับตั้งแต่ง่ายที่สุดถึงยุ่งยากที่สุด บางอย่างง่ายแก่การเข้าใจ และง่ายในการนำไปใช้สำหรับกลุ่มเป้าหมาย แต่นวัตกรรมบางอย่างก็มีความซับซ้อน ยากต่อการเข้าใจและนำไปใช้

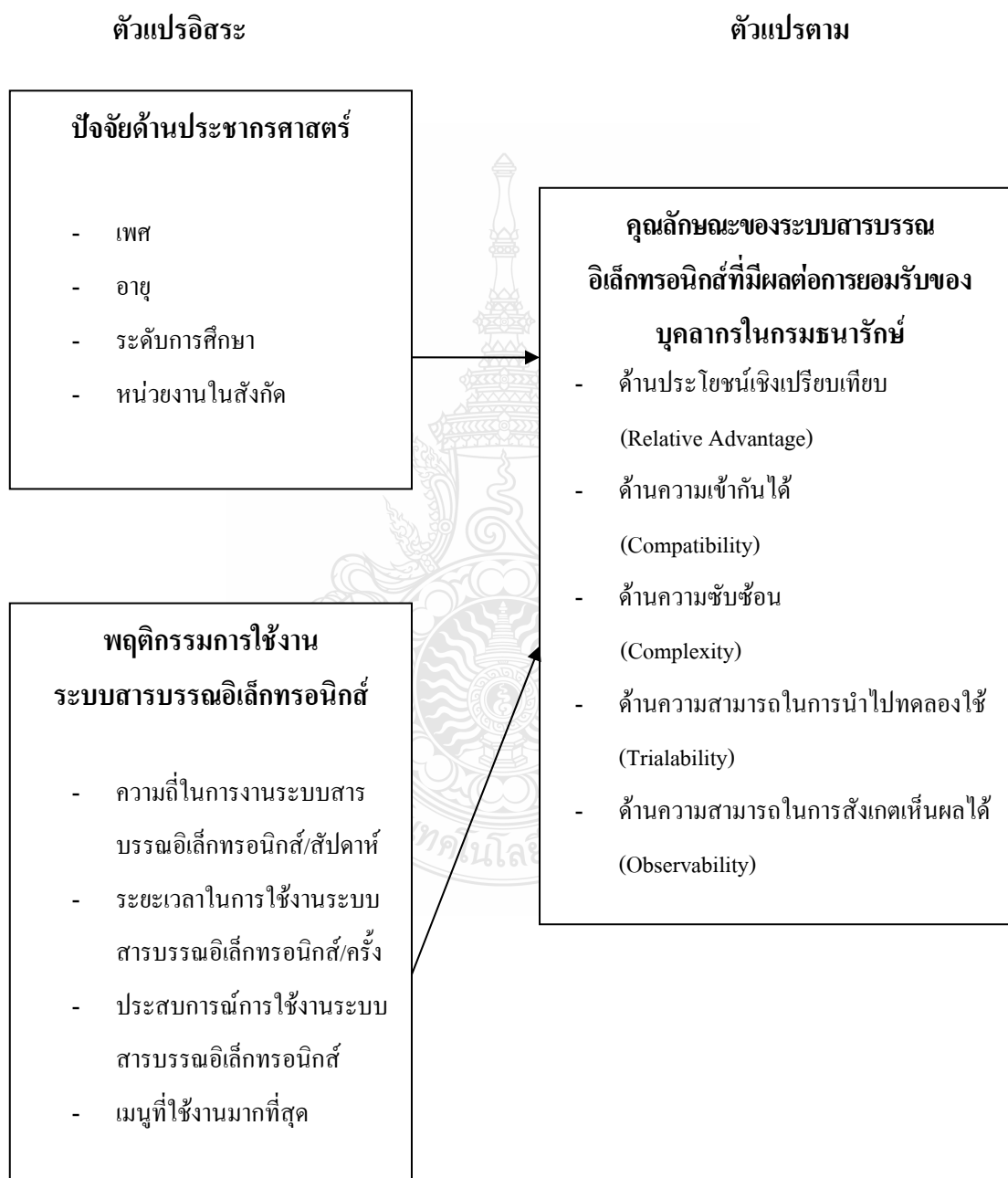
6. ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ (Trialability) หมายถึง ระดับของนวัตกรรมอาจถูกทดลองบนพื้นฐานอันจำกัด นวัตกรรมที่สามารถทดลองได้จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถนำมาทดลองก่อนได้

7. ความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ (Observability) หมายถึง ระดับของการที่ผลลัพธ์ของนวัตกรรมหนึ่งสามารถเป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลอื่นในระบบสังคมได้ ถ้าบุคคลสามารถเห็นถึงผล



ของนวัตกรรมนั้นได้ง่ายมากเท่าไร? โอกาสที่เขาจะยอมรับนวัตกรรมก็มีมากขึ้นเท่านั้นความสามารถในการสังเกตได้นี้จะกระตุ้นให้เกิดการอภิปรายในกลุ่มเพื่อนฝูง เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์
3. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์
4. สามารถนำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมชนารักษ์” โดยสรุปและกำหนดประเด็นในการนำเสนอเรียงตามลำดับ

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
- 2.2 ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
- 2.3 ความหมายและการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2.4 ความหมายของการยอมรับ
- 2.5 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม
- 2.6 กรมชนารักษ์
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2532 : 312 - 316) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันความแตกต่างกันนี้จะส่งผลต่อการศึกษาดังนี้

1. อายุ เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการสื่อสาร ความพอใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร การสนใจหรือการโน้มน้าวของคน เช่น การใช้สื่อ การใช้ภาษา ในการสื่อสารของบุคคลในวัยที่แตกต่างกันไม่มากก็น้อยยิ่งบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะยิ่งพัฒนากรอบแห่งการอ้างอิงเพิ่มจำนวนมากขึ้น การพัฒนากรอบดังกล่าวดำเนินโดยหลักการผูกพันกัน (Association) และประสบการณ์ที่ได้รับมาตลอดอายุของบุคคล เมื่ออายุมากขึ้นจะเพิ่มข่าวสารใหม่อาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมอย่างมากมายซึ่งต่างจากพวกที่มีอายุน้อยกว่า เช่น วัยรุ่น ที่ยังไม่มีกรอบโครงสร้างของทัศนคติให้แข็งแกร่งพอข่าวสารใหม่ที่ส่งเข้าไปอาจจะทำให้ส่วนของวงกรอบเพื่ออ้างอิงเกิดความสมบูรณ์ หรือมีฉะนั้นก็อาจจะเริ่มสร้างวงกรอบใหม่ในเรื่องที่เขายังไม่คุ้นเคย เป็นที่ยอมรับว่าบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน โดยอาจจะไม่ได้ขึ้นอยู่กับความหนุ่มสาว แต่ขึ้นอยู่กับความ

แตกต่างกัน ของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับมากับกลุ่มบุคคลสัมพันธ์ด้วยกับสภาพและชนิดของโครงสร้างทัศนคติ และการดำเนินกรรมวิธีเกี่ยวกับข่าวสารที่บุคคลแต่ละคน

2. เพศ ลักษณะบางอย่างของเพศชายและหญิงที่แตกต่างกันส่งผลให้ การสื่อสารของชายและหญิงแตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน ชายและหญิงก่อปฏิริยาต่อข่าวสารใจแตกต่างกันและสรุปได้ว่าโดยทั่วไปการจูงใจสตรีทำได้ง่ายกว่าจูงใจสุภาพบุรุษ

3. การศึกษา เป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมความพึงพอใจการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการจูงใจและสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มากขึ้น เป็นต้น

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ โดยดูจากรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ภูมิหลังของครอบครัว เช่น คนที่มีฐานะดีอาศัยอยู่ในเมืองอาจมีโอกาสเลือกที่จะใช้สื่อได้หลากหลายประเภทมากกว่าและบ่อยครั้งกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้

## 2.2 ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิดของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายในจิตใจและภายนอก อาจทำไปโดยรู้ตัว ไม่รู้ตัว อาจเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และไม่พึงประสงค์ ผู้อื่นอาจสังเกตการกระทำนั้นได้และสามารถใช้เครื่องมือทดสอบได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525: 573 วิธี แจ่มกระตึก, 2541: 14)

พฤติกรรม หมายถึง ปฏิริยาและกิจกรรมทุกชนิดที่มนุษย์แสดงออกทางรูปธรรมนามธรรมตลอดเวลา สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส วาจา และการกระทำ สามารถแบ่งพฤติกรรมออกได้เป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ซึ่งเป็นการกระทำที่สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และพฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ บุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตได้ (สิทธิโชค วรรณัฐนติกุล, 2529: 9 – 11 เฉลิมพล ดันสกุล, 2541: 2)

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำที่สังเกตได้ เช่น การพูด การเดิน การเดินของหัวใจ การรับรู้ การคิดการจำ และการรู้สึก การกระทำที่สังเกตไม่ได้ เช่น ผู้กระทำรู้ตัว ไม่รู้ตัว หรือเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลซึ่งสัมพันธ์กับสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก (โยธิน ศันสนยุท 2533: 3; สุชาดา มะโนทัย: 2539; อัครฤทธิ์ หอมประเสริฐ 2543: 10)

โกลเดนสัน (Goldenson, 1984: 90) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมไว้ว่า เป็นการกระทำหรือตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลและเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่างๆที่เป็นไปอย่างมีจุดหมาย สังเกตเห็นได้หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่างๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญแล้ว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้ตัว

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกของจิตใจทั้งภายในและภายนอก เป็นการกระทำเพื่อสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นสังเกต และใช้เครื่องมือทดสอบได้

### แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมมนุษย์มีองค์ประกอบ 7 ประการ (สุชาติ มะโนทัย 2539: 9 - 10 อ้างอิงมาจาก Cronbach, 1972)

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการที่ทำให้เกิดกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการที่เกิดขึ้น ความต้องการบางอย่างสามารถตอบสนองได้ทันที แต่บางอย่างต้องใช้เวลาอันจึงบรรลุความต้องการได้
2. ความพร้อม (Readiness) คือ ระดับวุฒิภาวะหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่จะทำกิจกรรมหนึ่งลงไป มนุษย์จะพิจารณาสถานการณ์ก่อนแล้วจึงตัดสินใจเลือกวิธีการที่เกิดความพึงพอใจมากที่สุดเพื่อสนองความต้องการ
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการกระทำกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย
6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลการกระทำนั้น ผลที่ได้รับอาจเป็นไปตามที่คาดคิดหรืออาจตรงข้ามก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) ในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ มนุษย์ก็อาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานการณ์และเลือกวิธีการใหม่

## 2.2 ความหมายและการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### 2.3.1 ความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

“งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่เกี่ยวกับงานบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526, 2545:5)

แต่ในทางปฏิบัติ การบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่ คิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทารหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เป็นต้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“หนังสือราชการ” คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึง

บุคคลภายนอก

3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
6. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

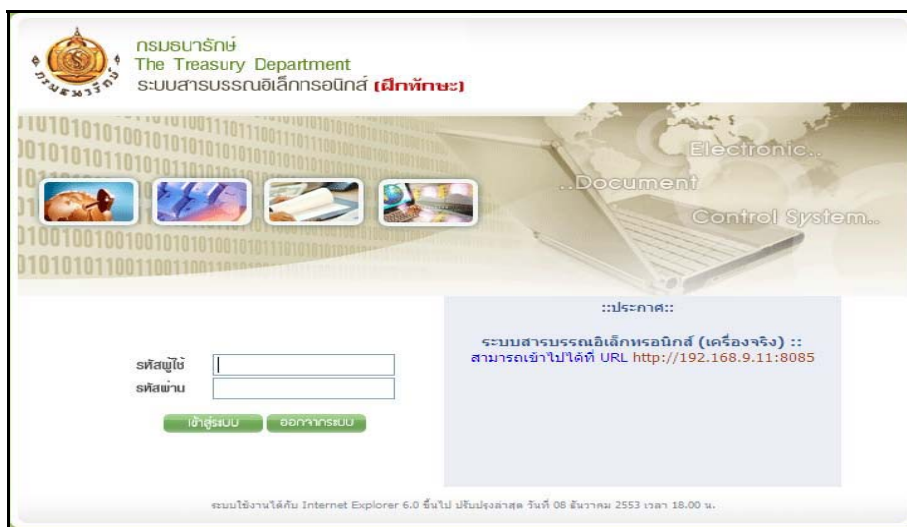
### 2.3.2 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมชนารักษ์

#### 1. การเข้าสู่ระบบงาน

สามารถเข้าสู่ระบบงานได้โดยคลิก  ระบบ URL ดังนี้

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมชนารักษ์

<http://192.168.9.11:8085/EDCSClientWeb/pages/public/index.jsp>



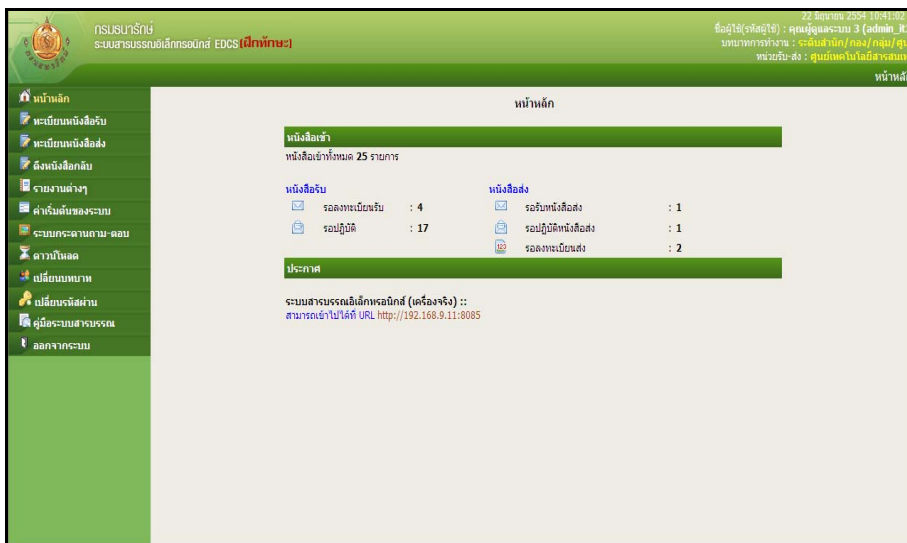
ภาพที่ 2.1 หน้าจอเข้าสู่ระบบงาน

ผู้ใช้งานทำการบันทึกข้อมูลรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน หลังจากนั้นคลิกปุ่ม เข้าสู่ระบบ



ภาพที่ 2.2 หน้าจอการเลือกบทบาทการทำงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ใช้งานทำการเลือกบทบาทที่ต้องการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

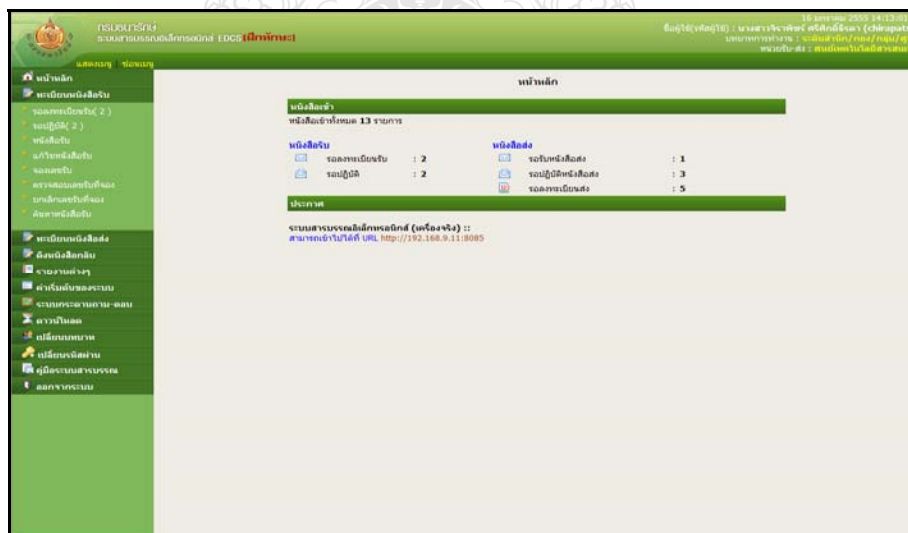


ภาพที่ 2.3 หน้าจอการทำงานหลักของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
หน้าจอการทำงานหลักของผู้ใช้งาน

## 2. การทำงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### 2.1 ทะเบียนหนังสือรับ ใช้ในการรับหนังสือจากหน่วยงานภายในกรมและ

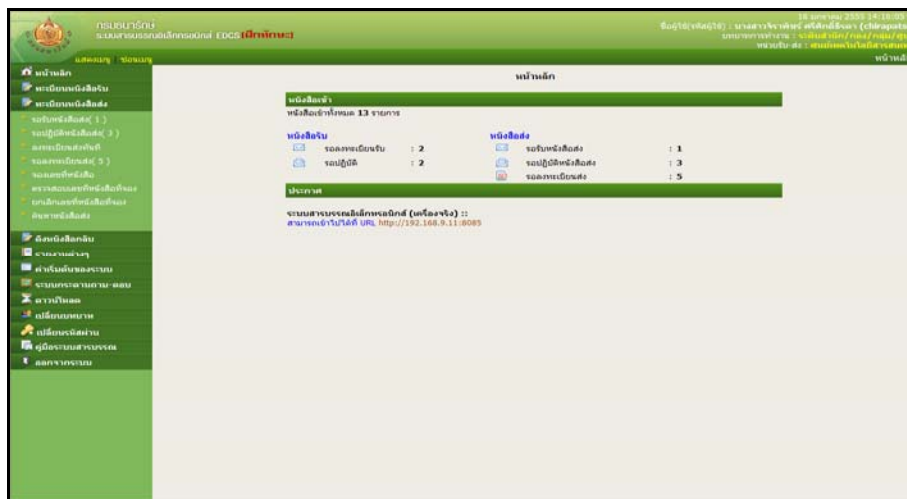
ภายนอกกรม



ภาพที่ 2.4 เมนูทะเบียนหนังสือรับ



## 2.2 ทะเบียนหนังสือส่ง ใช้ในการส่งหนังสือออกจากรมชรกักษ์



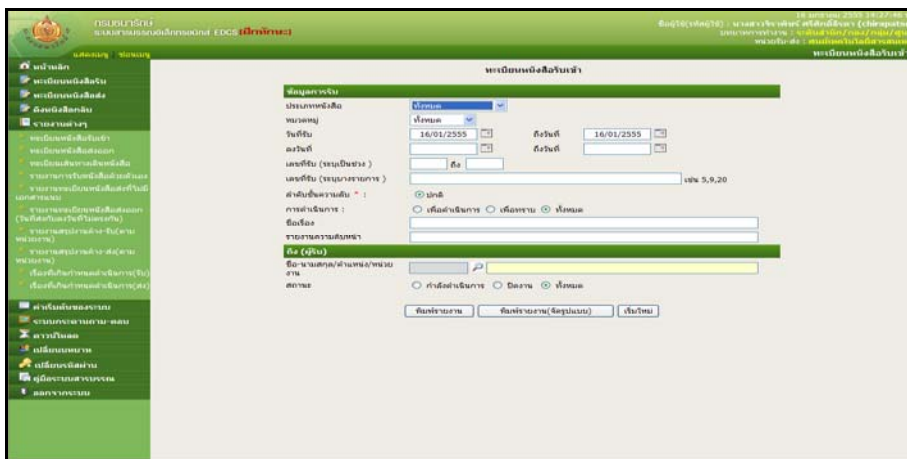
ภาพที่ 2.5 เมนูทะเบียนหนังสือส่ง

## 2.3 ดึงหนังสือกลับ ใช้ในกรณีที่มีการส่งหนังสือผิดหน่วยงาน



ภาพที่ 2.6 เมนูดึงหนังสือกลับ

## 2.4 เมนูรายงานต่างๆ



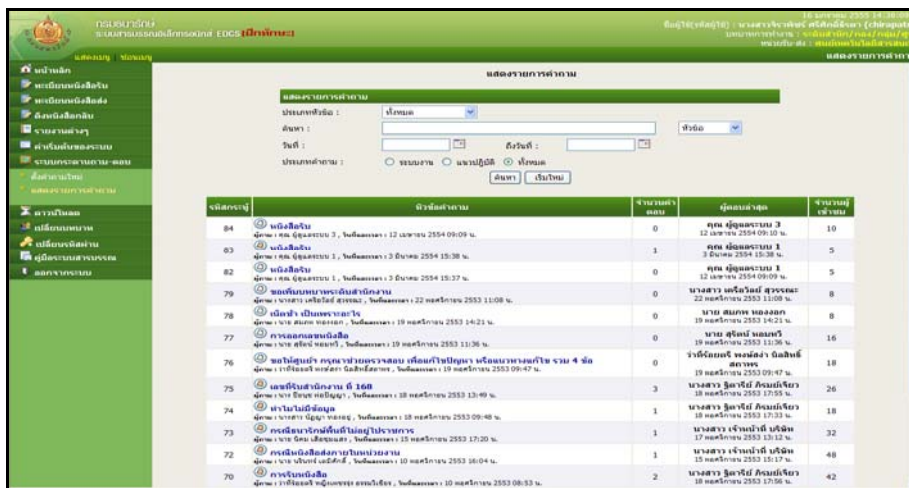
ภาพที่ 2.7 เมนูรายงานต่าง ๆ

## 2.5 คำเริ่มต้นของระบบ เป็นการแสดงเลขที่หนังสือปัจจุบัน

ประเภทพัสดุ	เลขที่รับพัสดุ	เลขที่ส่งพัสดุ
หนังสือพิมพ์	พัสดุส่ง : 1 - 0	พัสดุส่ง : 1 - 0
หนังสือพิมพ์รายสัปดาห์	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0
หนังสือพิมพ์รายวัน	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0
หนังสือ	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0
แผ่นพับ	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0
หนังสือประจำตัว	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0
หนังสือพิมพ์	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0
หนังสือพิมพ์รายสัปดาห์	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0
หนังสือพิมพ์รายวัน	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0
หนังสือ	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0
แผ่นพับ	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0
หนังสือประจำตัว	พัสดุส่ง : 0 - 0	พัสดุส่ง : 0 - 0

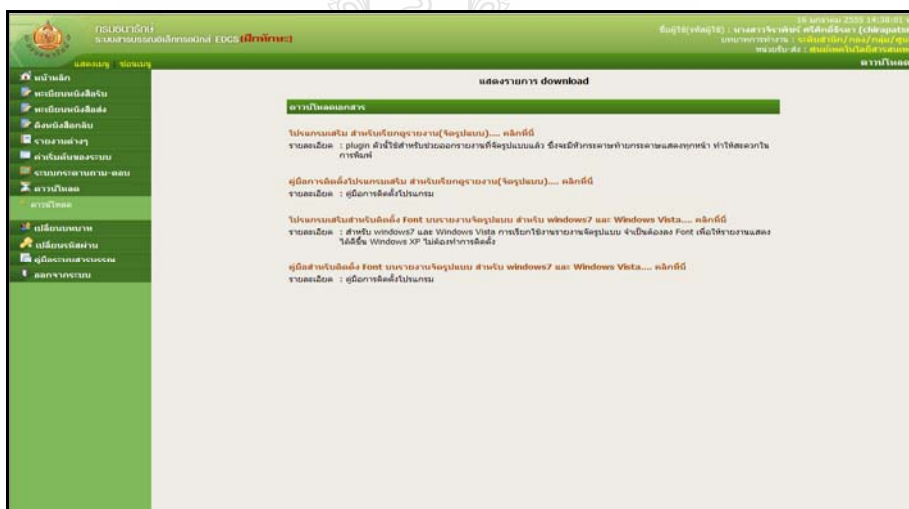
ภาพที่ 2.8 คำเริ่มต้นของระบบ

## 2.6 ระบบกระดานถามตอบ แบ่งเป็นการตั้งคำถามและแสดงรายการคำถาม



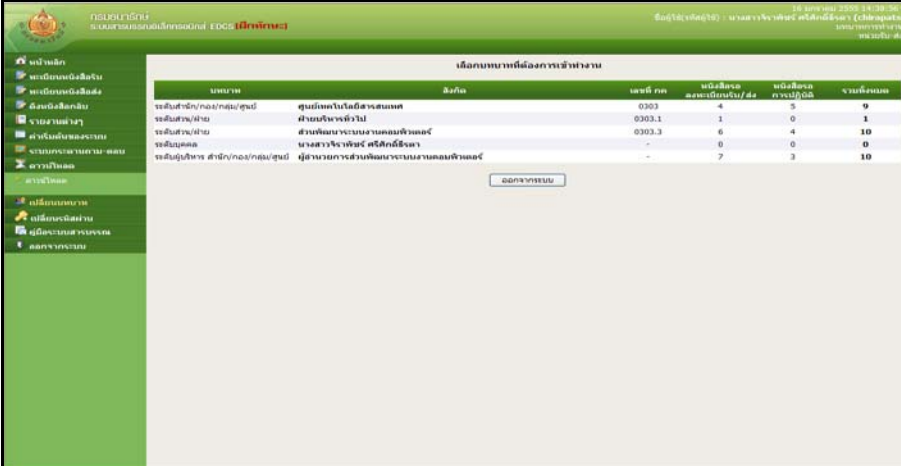
ภาพที่ 2.9 หน้าจอกระดานถาม – ตอบ

## 2.7 คำนวณโหลด ใช้สำหรับในการติดตั้งโปรแกรมเสริม



ภาพที่ 2.10 เมนูดาวน์โหลด

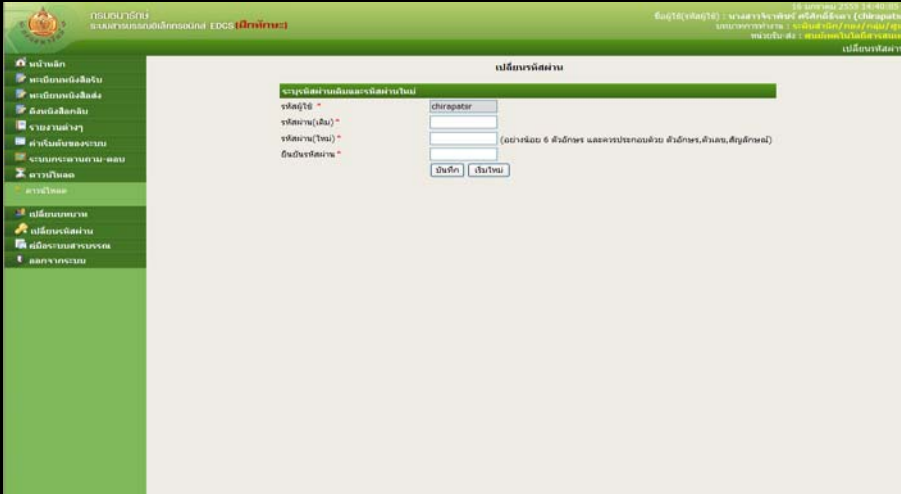
## 2.8 เปลี่ยนบทบาท ใ้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่มีกรทำงานหลายหน้าที่



บทบาทงาน	สังกัด	เลขที่ ภา	หนังสือสง มอบเป็นวัน/ปี	หนังสือสง การปฏิวัติ	รวมทั้งหมด
เข้รับสั่งการ/กองควบคุม/ศูนย์	ศูนย์ฝึกอบรมในสังกัดสวนสนเทศ	0303	4	5	9
เข้รับสั่งการ/ฝ่าย	สำนักงานบริหารทั่วไป	0303.1	1	0	1
เข้รับสั่งการ/ฝ่าย	ส่วนพัฒนาชุมชนและคอมพิวเตอร์	0303.3	6	4	10
เข้รับสั่งการ/กอง	นางสาวจารุพันธ์ ศรีศิริณีธิดา	-	0	0	0
เข้รับสั่งการ/กอง	ผู้ช่วยราชการส่วนพัฒนาชุมชนและคอมพิวเตอร์	-	7	3	10

ภาพที่ 2.11 เมนูเปลี่ยนบทบาท

## 2.9 เปลี่ยนรหัสผ่าน สำหรับผู้ใช้งานที่ต้องการเปลี่ยนรหัสผ่าน



เปลี่ยนรหัสผ่าน

กรุณากรอกข้อมูลตามข้อต่อไปนี้

รหัสผู้ใช้ \*

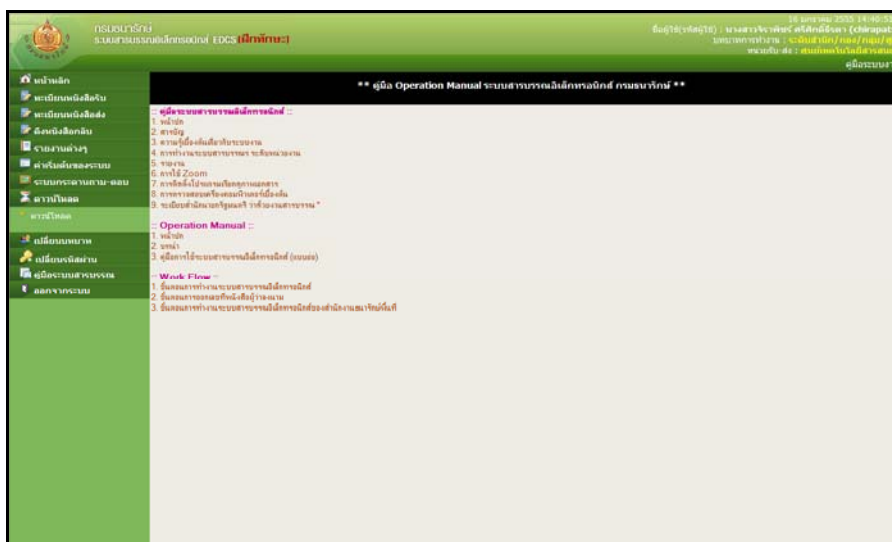
รหัสผ่าน(ใหม่) \*

รหัสผ่าน(ใหม่) \*  (อย่ากรอก 6 ตัวอักษร และควรประกอบด้วย ตัวอักษร, ตัวเลข, สัญลักษณ์)

ยืนยันรหัสผ่าน \*

ภาพที่ 2.12 เมนูเปลี่ยนรหัสผ่าน

## 2.10 เมนูคู่มือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมธนารักษ์



ภาพที่ 2.13 เมนูคู่มือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมธนารักษ์

## 2.3 ความหมายของการยอมรับ

สกาเวเดือน ปธนสมิทธิ (2540:22) ได้ให้ความเห็นว่า คือกระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลแต่ละบุคคลหลังจากได้รับการแนะนำและพิจารณาแล้วในที่สุดจึงรับหรือไม่รับเอาวิทยาการของใหม่ไปใช้ โดยเริ่มตั้งแต่การตื่นตัว (Awareness) สนใจ (Interest) ประเมินผล (Evaluation) ทดลองนำไปใช้ (Trial) และยอมรับในที่สุด

ปนัดดา อินทราวุธ (2543:30) ได้ให้ความเห็นว่า การยอมรับคือ ขบวนการที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับรู้ เรียนรู้ หรือได้รับการแนะนำ และในที่สุดก็รับเอาสิ่งนั้นๆ มาใช้หรือปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ โดยระยะเวลาของกระบวนการนี้จะช้า หรือเร็วก็ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล และคุณลักษณะของสิ่งนั้น

จากความหมายเบื้องต้นอาจสรุปได้ว่า การยอมรับ คือ กระบวนการที่เกิดทางจิตใจต่อการพิจารณาตัดสินใจของบุคคลที่มีต่อการรับรู้นำสิ่งใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้งาน โดยผ่านขั้นตอนการรับรู้ การเรียนรู้ เจตคติ หรือพฤติกรรม ในการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ หลังจากที่พิจารณาแล้วว่าเป็นผลดีและเกิดประโยชน์แก่ตนเอง ก็จะนำสิ่งที่ได้รับรู้ เรียนรู้ เจตคติ หรือพฤติกรรม นั้นไปทดลองปฏิบัติทำให้เกิดการยอมรับในที่สุด

## 2.5 ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม

การศึกษาเรื่องการเผยแพร่ นวัตกรรมนี้ เป็นเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ามาในสังคมและพฤติกรรมการเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ

เสถียร เขยประทับ (2530) กล่าวว่า การเผยแพร่ นวัตกรรมเป็นการสื่อสารประเภทหนึ่งที่มีความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือวิธีการถูกเผยแพร่ หรือถูกถ่ายทอดจากแหล่งกำเนิดไปยังสมาชิกในระบบสังคมแต่การเผยแพร่ นวัตกรรมมีความแตกต่างจากการสื่อสาร เนื่องจากการเผยแพร่ นวัตกรรมเกี่ยวข้องกับข่าวสารที่เป็นความคิดใหม่ หรือวิธีการปฏิบัติใหม่ ในขณะที่การสื่อสารเกี่ยวข้องกับข่าวสารทุกประเภท แต่การเผยแพร่ นวัตกรรมมุ่งไปที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคือการยอมรับหรือปฏิเสธ นวัตกรรม ส่วนการสื่อสารมุ่งเปลี่ยนแปลงในระดับและทัศนคติของผู้รับสาร

Katz & Levin (1993) ให้คำนิยามของการเผยแพร่ นวัตกรรมไว้ว่าเป็นการยอมรับแนวคิดและข้อปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยอาศัยสื่อหรือช่องทางการติดต่อสื่อสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับโครงสร้างของสังคม ระบบวัฒนธรรม และค่านิยมทางสังคม การเผยแพร่กระจาย นวัตกรรม หมายถึง การสื่อสารประเภทหนึ่งที่เป็นแนวคิดต่างๆ การปฏิบัติ หรือแบบแผนพฤติกรรมสิ่งของ หรือวัตถุซึ่งบุคคลรับพิจารณาเห็นว่าเป็นสิ่งใหม่ โดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และอาศัยสื่อหรือช่องทางการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะขึ้นอยู่กับโครงสร้างระบบสังคม ระบบวัฒนธรรม และค่านิยมทางสังคม ดังนั้น การศึกษาเรื่องของการเผยแพร่ นวัตกรรม จึงเป็นเรื่องที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ามาในสังคมนั้น ปัจจัยที่ผลต่อการแพร่กระจาย นวัตกรรม ได้แก่

1. นวัตกรรม
2. ช่วงเวลาในการยอมรับนวัตกรรม
3. ระบบสังคม
4. บทบาทของสื่อ

### นวัตกรรม

Rogers (1991) ได้นิยาม นวัตกรรมในเชิงการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีมิติที่กว้างขวางออกไปอีกว่า นวัตกรรมคือความคิด วิธีปฏิบัติและการปฏิบัติใหม่ ๆ ที่รับรู้โดยกลุ่มที่ยอมรับปฏิบัติ และสำหรับคุณลักษณะของนวัตกรรมที่จะมีผลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ 2) ความเข้ากันได้ 3) ความซับซ้อน หรือ ความยุ่งยาก 4) ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ และ 5) ความสามารถสังเกตเห็นผลได้

### **ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage)**

ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นดีกว่า มีประโยชน์มากกว่า หรือวิธีปฏิบัติเก่าที่นวัตกรรมถูกนำมาใช้แทนที่ การวัดและประโยชน์เชิงเปรียบเทียบอาจวัดได้ทั้งในแง่ของเศรษฐกิจหรือวัดในแง่อื่น ๆ ก็ได้ เช่น ความเชื่อของสังคม เกียรติยศ ความสะดวกในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

### **ความเข้ากันได้ (Compatibility)**

ความเข้ากันได้ (Compatibility) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นไปด้วยกันหรือเข้ากันได้กับค่านิยมที่มีอยู่ และประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของผู้ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ากับค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคมการเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกมั่นใจว่าไม่ต้องเสี่ยงภัยมากทำให้ให้นวัตกรรมมีความหมายสำหรับเขามากขึ้น

### **ความซับซ้อนหรือความยุ่งยาก (Complexity)**

ความซับซ้อนหรือความยุ่งยาก (Complexity) คือ ระดับของความยากง่ายตามสายตาหรือความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายในการที่จะเข้าใจ หรือในการที่จะนำนวัตกรรมไปใช้ เราสามารถจัดประเภทของนวัตกรรมทุกชนิด โดยพิจารณาจากการนำนวัตกรรมนั้นวางไว้บนแกนที่เรียงลำดับตั้งแต่ง่ายที่สุดถึงยุ่งยากที่สุด บางอย่างง่ายแก่การเข้าใจ และง่ายในการนำไปใช้สำหรับกลุ่มเป้าหมาย แต่นวัตกรรมบางอย่างก็มีความซับซ้อน ยากต่อการเข้าใจและนำไปใช้

### **ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ (Trialability)**

ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ (Trialability) คือ ระดับของนวัตกรรมอาจถูกทดลองบนพื้นฐานอันจำกัด นวัตกรรมที่สามารถทดลองได้จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถนำมาทดลองก่อนได้

### **ความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ (Observability)**

ความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ (Observability) คือ ระดับของการที่ผลลัพธ์ของนวัตกรรมหนึ่งสามารถเป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลอื่นในระบบสังคมได้ ถ้าบุคคลสามารถเห็นถึงผลของนวัตกรรมนั้น ได้ง่ายมากเท่าไร โอกาสที่เขาจะยอมรับนวัตกรรมก็มีมากขึ้นเท่านั้นความสามารถในการสังเกตได้นี้จะกระตุ้นให้เกิดการอภิปรายในกลุ่มเพื่อนฝูง เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังกล่าว จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะของนวัตกรรมแต่ละประการ ต่างก็มีความสำคัญต่อการยอมรับนวัตกรรมของกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกันออกไปแล้วแต่ประเภท หรือเนื้อหาของนวัตกรรมไม่สามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะใดคุณลักษณะหนึ่งมี

ความสำคัญโดยละเอียดต่อความสำคัญของคุณลักษณะอื่น ๆ ได้โดยสิ้นเชิง ซึ่งเป็นการสนับสนุนที่  
จะต้องศึกษาถึงความสำคัญของคุณลักษณะของงานนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับของกลุ่มเป้าหมาย  
เป็นแต่ละกรณีไป

### ช่วงเวลา

ช่วงเวลา หมายถึง ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม ซึ่งแบ่งได้เป็น ขั้นความรู้ ขั้นการจูงใจ ขั้น  
การตัดสินใจ ขั้นการนำไปปฏิบัติ และการยืนยัน ขั้นตอนเหล่านี้จะทำให้ทราบว่าแต่ละขั้นตอนจะใช้  
เวลาเท่าไรในการที่จะนำ สิ่งใหม่ ๆ มาใช้ เช่น การที่จะนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในธุรกิจ  
ขายตรง จะใช้เวลาในการที่ตัวแทนจำหน่ายจะยอมรับมาใช้ได้นั้น จะต้องใช้เวลาแค่ไหนเพื่อจะได้  
วางแผนทางในการเลือกสื่อมาใช้ในธุรกิจได้อย่างเหมาะสมที่สุด และสำหรับผู้ที่ยอมรับนวัตกรรม  
ก่อนหรือหลังนั้น จะมีลักษณะพื้นฐานแตกต่างกันดังนี้

**พวกชอบของใหม่ (Innovator : Venturesome)** ได้แก่ ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมก่อนคนอื่นซึ่ง  
มักจะเป็นพวกที่กล้าเสี่ยงมีความคล่องตัวสูงและมองเห็นการณ์ไกล ส่วนใหญ่จะได้แก่คนที่มีฐานะดี  
มีการศึกษาสูง

**พวกรีบเร็วส่วนแรก (Early Adopters : Respect)** เป็นผู้มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง  
แบบมีลักษณะเด่นคือ เป็นผู้สร้างสังคม หรือผู้ที่คนในสังคมให้การเคารพยกย่องมักจะมาขอคำแนะนำ  
หรือความคิดเห็นบ่อย ๆ การยอมรับนวัตกรรมก็แนะนำการรักษาระดับความเป็นผู้นำของเขาไว้ด้วย

**พวกรับช้าส่วนมาก (Late Majority : Skeptical)** ได้แก่ ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมเพราะความ  
จำเป็นทางเศรษฐกิจหรือแรงกดดันของสังคม กลุ่มนี้มักจะเป็นพวกที่มีความระแวดระวังและความ  
ลังเลใจสูง ซึ่งได้แก่ พวกที่มีการศึกษาดำและความคิดคับแคบ

**พวกล่าหลัง (Laggards : Tradition)** คือ พวกที่ยึดมั่นอยู่กับประเพณีเดิมอย่างเหนียวแน่น  
ไม่สนใจโลกภายนอก และไม่ยอมเปลี่ยนแปลงอะไรง่าย ๆ พวกนี้มักจะมีอคติมาก เพราะถูก  
อิทธิพลกดดันจากกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมไปแล้ว ดังนั้น นวัตกรรมนั้นก็มักจะกลายเป็นสิ่งธรรมดา ๆ  
สำหรับคนทั่วไปเสียแล้ว

### ระบบสังคม

ระบบสังคมเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอิทธิพลของผู้นำ ทางความคิด (Opinion Leadership) ผู้นำ  
การเปลี่ยนแปลง (Opinion Leaders) ความคล้ายคลึงกันระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร (Homophily)  
เรื่องเครือข่ายทางสังคม (Network) สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม  
สำหรับสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งของผู้ยอมรับนวัตกรรม  
เร็วกว่า (Earlier Adopters) และผู้ยอมรับ นวัตกรรมช้ากว่า (Later Adopters) โดยสามารถสรุปเป็น



หลักกว้าง ๆ ได้ว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่าไม่แตกต่างไปจากผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่าในเรื่องอายุ ไม่มีหลักฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความเร็วในการยอมรับนวัตกรรม โดยประมาณครึ่งหนึ่งของการวิจัยจำนวน 228 ชิ้น เกี่ยวกับเรื่องนี้ แสดงให้เห็นว่าอายุและความเร็วในการยอมรับนวัตกรรม ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย 20% ของการวิจัยทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่ามีอายุน้อยกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า แต่ 30% ของการวิจัยทั้งหมดแสดงให้เห็นว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่ามีอายุมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า Rogers & Shoemaker (1981)

### สื่อ

สื่อต่าง ๆ มีความสำคัญที่จะชี้ได้ว่า ผู้รับสารจะตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น ซึ่งโดยปกติสื่อที่ใช้กันอยู่ทั่ว ๆ ไป สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ สื่อมวลชน และสื่อระหว่างบุคคล

สื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ภาพยนตร์ ฯลฯ ซึ่งแหล่งข่าวอาจเป็นบุคคลเดียว หรือสองสามคนหรือมากกว่านั้นส่งข่าวสารไปยังผู้ฟังจำนวนมาก ๆ สื่อมวลชนนั้นสามารถนำข่าวสารไปยังผู้รับได้เป็นจำนวนมาก ได้อย่างรวดเร็ว เป็นการเพิ่มพูนความรู้และเผยแพร่กระจายข่าวสาร รวมทั้งเปลี่ยนทัศนคติที่บุคคลมีอยู่ได้ สื่อมวลชนที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในชั้นความรู้หรือในชั้นการทำให้ตื่นตัวของกระบวนการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม

สื่อระหว่างบุคคลเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลเพื่อที่ถ่ายทอด ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นสื่อที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในชั้นการจูงใจ และการตัดสินใจกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น มีเหตุผลในเรื่องความมีประสิทธิภาพของสื่อระหว่างบุคคล เนื่องจากว่าเป็นการพูดคุยแบบเป็นกันเองและส่วนตัว ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเกิดความเป็นกันเองและทำให้ผู้ฟังยอมรับความคิดเห็นของผู้พูดได้ง่ายขึ้น เป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน ทำให้ผู้พูดสามารถดัดแปลงเรื่องราวต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังได้ หรือเป็นการสื่อสารที่ส่งผลให้เห็นได้ทันที และมีลักษณะเป็นการส่วนตัวในกรณีที่ต้องการชักชวนให้ผู้ฟังตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

## 2.6 กรมธนารักษ์

### ประวัติความเป็นมา

กรมธนารักษ์ได้รับการก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2476 ตรงกับรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยรวมกรมที่มีหน้าที่สำคัญ ๆ ไว้ถึง 4 กรมด้วยกันคือ

1) กรมกษาปณ์สิทธิการ กำเนิดขึ้นเนื่องจากเมื่อปี พ.ศ.2400 พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 เนื่องจากทรงมีพระราชดำริที่จะจัดตั้งโรงกษาปณ์ทำเหรียญแบบขึ้นตามลักษณะ

สากลนิยมใช้แทนเงินพดด้วง จึงมีพระราชกระแสรับสั่งให้คณะทูตไทยที่ส่งไปเจริญทาง พระราชไมตรีกับประเทศอังกฤษ จัดซื้อเครื่องทำเงินมาถวาย และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างโรงงานขึ้นในพระบรมมหาราชวัง โดยได้ติดตั้งเครื่องจักรเสร็จเรียบร้อยเมื่อต้นปี พ.ศ.2403 พระราชทานนามว่ากรมกษาปณ์สิทธิการต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมกระษาปณ์" และเป็น "กองกษาปณ์" และเป็น "สำนักกษาปณ์" ในปัจจุบัน "โรงกระษาปณ์สิทธิการ" ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมกระษาปณ์" และเป็น "กองกษาปณ์" และเป็น "สำนักกษาปณ์" ในปัจจุบัน

2) กรมพระคลังมหาสมบัติ เดิมมีชื่อเรียกว่า "กรมเก็บ" ขึ้นกับกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เป็นพระคลังแผ่นดินสำหรับรับจ่ายและรักษาพระราชทรัพย์ทั้งปวงในกรุงเทพมหานคร และเป็นต้นเรื่องรับส่งเงินแผ่นดินถึงพระคลังในหัวเมืองทั่วราชอาณาจักร ต่อมาจึงได้เปลี่ยนชื่อจากกรมเก็บเป็นกรมพระคลังมหาสมบัติเมื่อปี พ.ศ.2455

3) กรมเงินตรา กำเนิดขึ้นโดยประกาศพระราชบัญญัติธนบัตร พ.ศ.2445 โดยรัฐออกเงินกระดาษรูปตัวสัญญาใช้เงินตามกฎหมายเรียกว่า "ธนบัตร" โดยสัญญาจะจ่ายเงินให้แก่ผู้นำตัวมาขึ้นทันที เจ้าพนักงานผู้ออกธนบัตรและผู้รับจ่ายเงินขึ้นธนบัตรให้เรียกว่า "กรมธนบัตร" ต่อมาในปี พ.ศ. 2452 กรมธนบัตร ได้โอนไปขึ้นกับกรมตำรวจและกรมสารบัญชี ซึ่งภายหลังได้ชื่อใหม่ว่า กรมบัญชีกลาง จนกระทั่งในปี พ.ศ.2471 จึงได้เปลี่ยนชื่อจาก "กรมธนบัตร" เป็น "กรมเงินตรา" เมื่อมีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง พ.ศ.2476 แล้ว กรมเงินตราได้ลดฐานะลงเป็น กองเงินตรา สังกัดกรมพระคลัง โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ ต่อมาเมื่อได้จัดตั้งธนาคารแห่งประเทศไทยขึ้น เมื่อพ.ศ.2485 กิจการเกี่ยวกับธนบัตรจึงเป็นหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยหน้าที่ของกองเงินตราไปอยู่กับฝ่ายออกบัตรธนาคาร กรมเงินตราจึงพ้นไปจากกรมธนารักษ์

4) กรมรักษาที่หลวงและกัลปนา สำหรับกรมสุดท้ายที่ได้ถูกยุบรวมมาอยู่ในสังกัดกรมพระคลังคือ "กรมรักษาที่หลวงและกัลปนา" มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเงินในพระองค์ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและเกี่ยวกับพระราชทรัพย์ของบรมวงศ์ และดูแลที่ดินซึ่งมีผู้อุทิศแต่ประโยชน์ให้วัดหรือพระศาสนา ซึ่งเรียกว่า "ที่กัลปนา" อีกด้วย แต่ปัจจุบันเป็นหน้าที่ของกรมการศาสนาเป็นผู้ดูแล จากการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ได้มีการโอนสำนักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มาสังกัด กรมธนารักษ์ ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545

ทั้งนี้ เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง พ.ศ.2476 ซึ่งแต่เดิมใช้ชื่อว่า กรมพระคลัง และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมคลัง เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ.2476 ตาม

พระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการ สำนักงานและกรมในกระทรวงการคลัง พ.ศ.2495 จากนั้นได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2495 จึงได้เปลี่ยนชื่อจากกรมคลัง เป็น "กรมธนารักษ์" เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ.2495 ครอบคลุมถึงปัจจุบัน โดยมีสถานที่ทำการมาอยู่ในบริเวณกระทรวงการคลัง ถ.พระราม 6 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐริธา รัตนชาญพิชัย (2543) ศึกษา “ปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผู้วิจัยพิจารณาว่า การที่บุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีการรับรู้คุณลักษณะการจัดการความรู้ในระดับสูงจะมีการยอมรับการจัดการความรู้สูง อาจเกิดจากการที่บุคลากรรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของการจัดการความรู้ในทางที่ดี ซึ่งได้แก่ (1) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งหมายถึง การที่บุคลากรเห็นว่าการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่มีความประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สามารถทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานกันมากขึ้น (2) ด้านการเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม หมายถึง ยิ่งบุคลากรมีการรับรู้ว่าการจัดการความรู้มีความเข้ากันได้กับระบบการทำงานในปัจจุบัน ไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อระบบงานที่ปฏิบัติมากนัก จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับการจัดการความรู้ที่คล้ายคลึงกับการปฏิบัติเดิม (3) ความซับซ้อน หมายถึง บุคลากรที่รับรู้ว่าการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่เข้าใจได้ง่าย สามารถนำมาใช้ได้อย่างไม่สลับซับซ้อน จะทำให้ได้การยอมรับที่เร็วกว่าบุคลากรที่รับรู้ว่าการจัดการความรู้ที่มีความยุ่งยาก (4) การทดลองได้ หมายถึง การที่บุคลากรได้มีโอกาสเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ สามารถทดลองใช้ก่อนนำไปปฏิบัติจริงได้ ทำให้บุคลากรมีโอกาสสัมผัสและเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ก็จะยิ่งทำให้การยอมรับของบุคลากรมีมากขึ้น (5) การสังเกตเห็นผลได้ การที่บุคลากรสามารถเห็นถึงผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการนำการจัดการความรู้มาใช้ได้โดยง่าย สามารถสื่อความหมายให้กับบุคลากรได้อย่างชัดเจนนั้น ระดับการยอมรับของบุคลากรก็จะมีความเท่ากัน ในทางกลับกันหากบุคลากรมีความรู้ในเชิงลบต่อคุณลักษณะของการจัดการความรู้ กล่าวคือ ไม่เห็นถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ เห็นว่าไม่มีความสอดคล้องหรือเข้ากันไม่ได้กับแนวคิดของบุคลากรในสำนักหอสมุด มีความยุ่งยากซับซ้อน ไม่สามารถที่จะเข้าร่วมดำเนินการหรือทดลองใช้ได้ และไม่สามารถเห็นถึงผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างชัดเจน บุคลากรก็จะรับรู้คุณลักษณะของการจัดการความรู้ต่ำ ทำให้มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยง หรือไม่ยอมรับการจัดการความรู้ได้

รัตนศิริ เจริญสุข (2549) ศึกษากระบวนการบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทำงานร่วมกับระบบรับเรื่องและติดตามงาน (Help Desk) สามารถทำงานร่วมกันได้แต่ไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจาก

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งตามหลักความเป็นจริงแล้วไม่สามารถพัฒนาแก้ไขหรือปรับปรุงแต่สามารถนำมาทำงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารข้อมูลในเป็นระบบเดียวกันและสามารถตรวจสอบข้อมูลระบบย้อนหลังได้ สามารถติดตามงานได้ ซึ่งดีกว่าระบบเดิมข้อดีคือสามารถป้องกันการสูญหายของเอกสารระหว่างการจัดส่ง ช่วยในการจัดเก็บเอกสารคำร้องต่างๆให้เป็นระเบียบประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเครื่องเข้ารับบริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงความพร้อมของระบบว่าสามารถทำงานร่วมกันได้หรือไม่ และหาแนวทางเพื่อที่ช่วยให้การทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบรับเรื่องและติดตามงานสามารถทำงานร่วมกันได้

เกรียงไกร อัสวรัตน์ (2545) ศึกษา “ระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้” พบว่าระบบงานสารบรรณสามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล การลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานฝ่ายธุรการและงานเลขานุการของฝ่ายต่างๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

วิษณุ โพธิ์ประสาท (2542) ศึกษา “การยอมรับ และการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายโรงเรียนของครูและนักเรียนมัธยม ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ ของครูและนักเรียน ที่มีการยอมรับมาก ก็จะมีแนวโน้มว่าจะมีการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายมาก อย่างที่ Rogers and Shoemaker ได้กล่าวไว้ว่า ระดับการยอมรับนวัตกรรม ขึ้นอยู่กับระดับความตั้งใจ และความปรารถนา ผู้ที่ยอมรับเร็วจะมีระดับความตั้งใจที่จะทำสิ่งนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า อีกทั้งยังมีความปรารถนา หรือความต้องการศึกษาในสิ่งนั้นสูง กล่าวคือครูและนักเรียน ที่มีการยอมรับมาก ก็จะมีแรงปรารถนาที่จะศึกษา และใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตมาก เช่นเดียวกับ กลุ่มครู และนักเรียน ที่ไม่ยอมรับเทคโนโลยี ก็จะมีแรงปรารถนา ที่ใช้ประโยชน์จากสิ่งนั้นน้อยเช่นกัน

เรวัตร เพียรวัฒนผล (2551) ศึกษา “การเข้าถึงได้ของเว็บเซอร์วิสตามแบบจำลองชนิดบริการเพื่อการทำงานแทนที่กัน” พบว่า การค้นหาเว็บเซอร์วิสที่มีความเข้าถึงได้ จึงต้องทำการพิจารณาค่าอธิบายบริการที่ประกาศไว้ที่ยุติดีไออย่างละเอียดเพื่อให้มั่นใจว่าเว็บเซอร์วิสตัวหนึ่ง จะเข้าถึงได้กับเว็บเซอร์วิสอีกตัวหนึ่งและสามารถทำงานแทนได้ แนวทางหนึ่งที่ช่วยในการค้นหาเว็บเซอร์วิสที่เข้าถึงได้คือ การประยุกต์ใช้แนวคิดของแบบจำลองชนิดบริการซึ่งประกอบด้วยชนิดบริการ และข้อเสนอบริการ อันจะทำให้การค้นหาเว็บเซอร์วิสที่มีสภาพเข้าถึงได้และทำงานแทนกัน ได้นั้นสามารถทำได้สะดวกขึ้น

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ผู้วิจัยใช้วิธีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนประชากร 596 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนบุคลากรของกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยฉบับนี้พิจารณาเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม คำนวณจากการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) กำหนดความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้จำนวน กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนด ค่าสถิติดังนี้

สูตร	$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$
โดยที่	$n =$ จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	$N =$ จำนวนของประชากรทั้งหมด
	$=$ 596 คน
	$e =$ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 &= 0.05 \\
 \text{แทนค่าในสมการ} \\
 \text{เมื่อ } n &= 596 \\
 &= \frac{596}{1+596(0.05)^2} \\
 &= \frac{596}{1+596(0.0025)} \\
 &= \frac{596}{1+1.49} \\
 &= \frac{596}{2.49} \\
 &\approx 239 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 239 คน เพื่อแบบสอบถามชำระ 5 % จำนวน 12 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด  $239+12 = 251$

#### วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาได้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้  
 คำนวณกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

สูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากร}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวนบุคลากร ทั้งหมด	จำนวนขนาด ของกลุ่มตัวอย่าง
1	กลุ่มงานตรวจราชการ	16	7
2	กลุ่มตรวจสอบภายใน	7	3
3	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	8	3
4	สำนักกฎหมาย	28	12
5	สำนักบริหารกลาง	94	40
6	สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ	26	11
7	สำนักการคลัง	96	40
8	สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ	55	23
9	กองแผนงาน	26	11
10	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	33	14
11	สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ	83	35
12	สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร	65	27
13	สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1	27	11
14	สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2	32	13
	<b>รวม</b>	<b>596</b>	<b>251</b>

ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สะดวก (Convenience Sampling) ผู้ศึกษาจะรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ ซึ่งจะเลือกกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของกรมธนารักษ์ในแต่ละกลุ่มงาน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้นมา 1 ชุด ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ชุดคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานในสังกัด จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 : ชุดคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเมนูที่ใช้งานมากที่สุด จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 : ชุดคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบการประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ตรงกับระดับการยอมรับของตนให้มากที่สุด แบบสอบถามจะแบ่งระดับการยอมรับออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ยอมรับมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ยอมรับมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ยอมรับปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ยอมรับน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ยอมรับน้อยที่สุด

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้แบบสอบถามมีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น

4. นำแบบทดสอบที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดแล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ค่าที่ได้จะแสดงความคงที่ของแบบสอบถาม ค่าที่ได้คือ 0.9429

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์ ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 251 ชุด



2. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาลงรหัส (Coding) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

ข้อมูลในส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหน่วยงานในสังกัด โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ข้อมูลในส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาในการงานใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเมนูที่ใช้งานมากที่สุด โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ข้อมูลในส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ สถิติค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิธีการแบ่งช่วงเท่าของพิสัยคะแนนของข้อคำถามเป็นระดับ 5 ระดับ โดยได้ค่าเฉลี่ยเป็นดัชนีในการแบ่งระดับการยอมรับในด้านต่างๆ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ช่วงคะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 คะแนน ถือว่าการยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด

ช่วงคะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 คะแนน ถือว่าการยอมรับอยู่ในระดับมาก

ช่วงคะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 คะแนน ถือว่าการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 คะแนน ถือว่าการยอมรับอยู่ในระดับน้อย

ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 คะแนน ถือว่าการยอมรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด  
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล เช่น ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยใช้ค่าโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1.1 การคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนมีดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549:152-157)

1. หาค่าอัตราร้อยละ ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

2. ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550: 39)

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด  
 $N$  แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550: 48)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
X แทน ข้อมูลแต่ละจำนวน  
 $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในชุดนั้น  
n แทน จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

## 2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีทดสอบค่า

Independent Samples t-Test (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550:109)

ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ( $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ )

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t-distribution)

$\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$S_1^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ( $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ )

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t-distribution)

$\bar{X}_1$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$S_p$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง

2 กลุ่ม

$n_1$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ F-test

โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

$$\text{ใช้สูตร } F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

$MS_B$  แทน ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w$  แทน ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

2.3 หลังจากพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการดังนี้

ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD) ( กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550:333)

$$\text{ใช้สูตร} \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_1}}$$

โดยที่  $n_i \neq n_j$

$r = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่ม

ตัวอย่างที่ i และ j

MSL แทน ค่า Mean square error จากตารางวิเคราะห์ความ

แปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

$\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่น

3. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach.1970:161)

$$\text{ใช้สูตร} \quad \alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

N แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$  แทน ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

$S_t^2$  แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้ง

ฉบับ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ จะเสนอผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 251 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ในการนำเสนอ ได้แบ่งการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลเป็น 4 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานในสังกัด

ส่วนที่ 2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเมนูที่ใช้งานมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ได้แก่ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้

ส่วนที่ 4 การแสดงข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ F - distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Square)
Sig	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญของสถิติทดสอบ (Significance)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (95 เปอร์เซ็นต์)

\*\* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 4.2 ผลการวิเคราะห์

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

การแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานในสังกัด

#### ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	90	35.9
หญิง	161	64.1
รวม	251	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 และเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9

#### ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	29	11.6
25 - 34 ปี	100	39.8
35 - 44 ปี	89	35.5
45 ปีขึ้นไป	33	13.1
รวม	251	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์ ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 25 ปี ถึง 34 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมา

คือ มีอายุตั้งแต่ 35 ปี ถึง 44 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	55	21.9
ปริญญาตรี	158	63.0
ปริญญาโท	35	13.9
ปริญญาเอก	3	1.2
รวม	251	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก หน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มงานตรวจราชการ	7	2.8
กลุ่มตรวจสอบภายใน	3	1.2
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	3	1.2
สำนักกฎหมาย	12	4.8
สำนักบริหารกลาง	40	15.9
สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ	11	4.4
สำนักการคลัง	40	15.9
สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ	23	9.2
กองแผนงาน	11	4.4

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	14	5.6
สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ	35	13.9
สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร	27	10.7
สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1	11	4.4
สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2	14	5.6
รวม	251	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานสำนักบริหารกลางและสำนักการคลัง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 รองลงมาคือ สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 รองลงมาคือ สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 รองลงมาคือ สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 รองลงมาคือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและสำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 รองลงมาคือ สำนักกฎหมาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 รองลงมาคือ สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ กองแผนงาน และสำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 รองลงมาคือ กลุ่มงานตรวจราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 รองลงมาคือ กลุ่มตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

การแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเมนูที่ใช้งานมากที่สุด ดังตารางต่อไปนี้



**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความถี่ในการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง/สัปดาห์	45	17.9
4-6 ครั้ง/สัปดาห์	78	31.1
7-9 ครั้ง/สัปดาห์	42	16.7
10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์	86	34.3
รวม	251	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งาน 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมาคือ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 รองลงมาคือ 7-9 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระยะเวลาในการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 นาที	31	12.4
5-10 นาที	76	30.3
11-15 นาที	43	17.1
15 นาทีขึ้นไป	101	40.2
รวม	251	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้งาน 15 นาทีขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาคือ 5-10 นาที จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ 11-15 นาที จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5 นาที จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประสบการณ์การใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 เดือน	27	10.8
3-6 เดือน	49	19.5
7 เดือน ถึง 1 ปี	46	18.3
1 ปี ขึ้นไป	129	51.4
รวม	251	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้งาน 1 ปี ขึ้นไป จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ 3-6 เดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รองลงมาคือ 7 เดือน ถึง 1 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 3 เดือน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเมนูที่ใช้งานมากที่สุด

เมนูที่ใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ทะเบียนหนังสือรับ	106	42.3
ทะเบียนหนังสือส่ง	46	18.3
การติดตามหนังสือ	43	17.1
รายงานต่างๆ	56	22.3
รวม	251	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมธนารักษ์ ส่วนใหญ่ใช้งานเมนูทะเบียนหนังสือรับ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ เมนู รายงานต่างๆ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 รองลงมาคือ เมนูทะเบียนหนังสือส่ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รองลงมาคือ เมนูการติดตามหนังสือ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม**

การแสดงผลเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการยอมรับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ	ระดับการยอมรับ		ระดับการยอมรับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	3.75	0.814	มาก
ความเข้ากันได้	3.65	0.768	มาก
ความซับซ้อน	3.48	0.741	มาก
ความสามารถในการนำไปทดลองใช้	3.61	0.703	มาก
ความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้	3.51	0.787	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการยอมรับต่อคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ ด้านความซับซ้อน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75, 3.65, 3.61, 3.51 และ 3.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ

ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	ระดับการยอมรับ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับงานเอกสาร	51 (20.3)	117 (46.6)	53 (21.1)	18 (7.2)	12 (4.8)	3.71	1.024	มาก	3
1.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น	40 (15.9)	139 (55.4)	56 (22.3)	13 (5.2)	3 (1.2)	3.80	.812	มาก	1
1.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาในการรับ-ส่งหนังสือ	45 (14.9)	113 (45.0)	77 (30.7)	9 (3.6)	6 (2.4)	3.76	1.023	มาก	2
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.75	0.814	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับต่อคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ อันดับ 1 คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D.= 0.812) อันดับ 2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาในการรับ-ส่งหนังสือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 (S.D.= 1.023) อันดับ 3 ข้อมูลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับงานเอกสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 (S.D.= 1.023)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเข้ากันได้

ด้านความเข้ากันได้	ระดับการยอมรับ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยค้นหาติดตามสถานะของหนังสือได้อย่างรวดเร็ว	51 (20.3)	109 (43.4)	82 (32.7)	7 (2.8)	2 (0.8)	3.80	0.821	มาก	1
2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้งานได้ง่าย	38 (15.1)	96 (38.2)	92 (36.7)	20 (8.0)	5 (2.0)	3.57	0.911	มาก	3
2.3 ระบบมีกระบวนการสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามจริง	37 (14.7)	92 (36.7)	108 (43.0)	8 (3.2)	6 (2.4)	3.58	0.865	มาก	2
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.65	0.768	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับต่อคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความเข้ากันได้ อันดับ 1 คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยค้นหา ติดตามสถานะของหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D.= 0.821) อันดับ 2 ระบบมีกระบวนการสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามจริง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 (S.D.= 0.865) อันดับ 3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้งานได้ง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 (S.D.= 0.911)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความซับซ้อน

ด้านความซับซ้อน	ระดับการยอมรับ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานในขั้นตอนทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ	34 (13.5)	106 (42.2)	97 (38.6)	9 (3.6)	5 (2.0)	3.62	0.837	มาก	1
3.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานในขั้นตอนการดึงหนังสือกลับสามารถทำได้ทันที	30 (12.0)	95 (37.8)	108 (43.0)	13 (5.2)	5 (2.0)	3.53	0.845	มาก	2
3.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดเรียงข้อมูลเป็นหมวดหมู่	19 (7.6)	78 (3.1)	119 (47.4)	27 (10.8)	8 (3.2)	3.29	0.876	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.48	0.740	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับต่อคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความซับซ้อน อันดับ 1 คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานในขั้นตอนทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D.= 0.837) อันดับ 2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานในขั้นตอนการดึงหนังสือกลับ สามารถทำได้ทันที อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D.= 0.845) อันดับ 3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดเรียงข้อมูลเป็นหมวดหมู่ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 (S.D.= 0.876)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้

ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้	ระดับการยอมรับ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4.1 การได้ทดลองใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น	43 (17.1)	131 (52.2)	69 (27.5)	4 (1.6)	4 (1.6)	3.82	0.789	มาก	1
4.2 หลังจากที่ได้ทดลองใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ท่านสามารถกลับมาใช้งานได้โดยสะดวก	30 (12.0)	128 (51.0)	83 (33.1)	7 (2.8)	3 (1.2)	3.70	0.762	มาก	2
4.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายโดยไม่ต้องผ่านการฝึกอบรม	21 (8.4)	81 (32.-)	114 (45.4)	27 (0.8)	8 (3.2)	3.32	0.891	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.61	0.703	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับต่อคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ อันดับ 1 คือ การได้ทดลองใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 (S.D.= 0.789) อันดับ 2 หลังจากที่ได้ทดลองใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ท่านสามารถกลับมาใช้งานได้โดยสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D.= 0.762) อันดับ 3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายโดยไม่ต้องผ่านการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 (S.D.= 0.891)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้

ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้	ระดับการยอมรับ					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มั่นใจในการทำงานมากขึ้น	25 (10.0)	108 (43.0)	99 (39.4)	13 (5.2)	6 (2.4)	3.53	0.836	มาก	2
5.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานของท่านรวดเร็วขึ้น	30 (12.0)	117 (46.6)	83 (33.1)	14 (5.6)	7 (2.8)	3.59	0.873	มาก	1
5.3 การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานทำให้ท่านมีเวลาเพิ่ม	23 (9.2)	91 (36.3)	110 (43.8)	20 (8.0)	7 (2.8)	3.41	0.869	มาก	3
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม						3.51	0.787	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการยอมรับต่อคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ อันดับ 1 คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานของท่านรวดเร็วขึ้น ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D.= 0.873) อันดับ 2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มั่นใจในการทำงานมากขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 (S.D.= 0.836) อันดับ 3 การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานทำให้ท่านมีเวลาเพิ่ม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 (S.D.= 0.869)



#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** เพศที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

$H_0$ : เพศที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : เพศที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.15** แสดงคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการยอมรับ จำแนกตามเพศ

คุณลักษณะของระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อ การยอมรับ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	sig
ด้านประโยชน์เชิง เปรียบเทียบ	ชาย	3.8630	0.622	1.586	249	0.114
	หญิง	3.6936	0.900			
ด้านความเข้ากันได้	ชาย	3.7741	0.667	1.954	249	0.052
	หญิง	3.5776	0.813			
ด้านความซับซ้อน	ชาย	3.4889	0.634	0.173	249	0.863
	หญิง	3.4720	0.795			
ด้านความสามารถในการ นำไปทดลองใช้	ชาย	3.7037	0.630	1.569	249	0.118
	หญิง	3.5590	0.737			
ด้านความสามารถในการ สังเกตเห็นผลได้	ชาย	3.5778	0.681	1.001	249	0.318
	หญิง	3.4741	0.840			
ระดับในการยอมรับ	ชาย	3.6815	0.51927	1.504	249	0.134
คุณลักษณะของระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์	หญิง	3.5553	0.69457			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการนำไปทดลอง ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.114, 0.052, 0.863, 0.118 และ 0.318 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$

**สมมติฐานที่ 1.2** อายุที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.16** การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	2.580	3	0.860	1.303	0.274
	ภายในกลุ่ม	163.047	247	0.660		
	รวม	165.627	250			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	0.940	3	0.313	0.528	0.663
	ภายในกลุ่ม	146.529	247	0.593		
	รวม	147.469	250			
ด้านความซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	0.666	3	0.222	0.403	0.751
	ภายในกลุ่ม	136.185	247	0.551		
	รวม	136.852	250			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

คุณลักษณะของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.762	3	0.587	1.192	0.313
	ภายในกลุ่ม	121.679	247	0.493		
	รวม	123.441	250			
ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้	ระหว่างกลุ่ม	1.134	3	0.378	0.608	0.611
	ภายในกลุ่ม	153.584	247	0.622		
	รวม	154.718	250			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.044	3	0.348	0.850	0.468
	ภายในกลุ่ม	101.063	247	0.409		
	รวม	102.107	250			

จากตารางที่ 4.16 พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการนำไปทดลอง และด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ Sig เท่ากับ 0.274, 0.663, 0.751, 0.313 และ 0.611 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$  แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.17** การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่  
แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของ  
บุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	1.982	3	0.661	0.997	0.395
	ภายในกลุ่ม	163.645	247	0.663		
	รวม	165.627	250			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	3.070	3	1.023	1.750	0.157
	ภายในกลุ่ม	144.399	247	0.585		
	รวม	147.469	250			
ด้านความซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	1.370	3	0.457	0.832	0.477
	ภายในกลุ่ม	135.482	247	0.549		
	รวม	136.852	250			
ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้	ระหว่างกลุ่ม	3.400	3	1.133	2.332	0.075
	ภายในกลุ่ม	120.041	247	0.468		
	รวม	123.441	250			
ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้	ระหว่างกลุ่ม	2.010	3	0.670	1.084	0.357
	ภายในกลุ่ม	152.708	247	0.618		
	รวม	154.718	250			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.652	3	0.551	1.354	0.258
	ภายในกลุ่ม	100.455	247	0.407		
	รวม	102.107	250			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการนำไปทดลอง และด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ Sig เท่ากับ 0.395, 0.157, 0.477, 0.075 และ 0.357 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$  แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4** หน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

$H_0$ : หน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : หน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.18** การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	35.030	13	2.695	4.890	<b>0.000**</b>
	ภายในกลุ่ม	130.5997	237	0.551		
	รวม	165.627	250			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	20.682	13	1.591	2.974	<b>0.000**</b>
	ภายในกลุ่ม	126.787	237	0.535		
	รวม	147.469	250			
ด้านความซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	27.085	13	2.083	4.498	<b>0.000**</b>
	ภายในกลุ่ม	109.767	237	0.463		
	รวม	136.852	250			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

คุณลักษณะของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้	ระหว่างกลุ่ม	28.847	13	2.219	5.560	<b>0.000**</b>
	ภายในกลุ่ม	94.594	237	0.399		
	รวม	123.441	250			
ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้	ระหว่างกลุ่ม	34.283	13	2.637	5.190	<b>0.000**</b>
	ภายในกลุ่ม	120.435	237	0.508		
	รวม	154.718	250			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่าหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการนำไปทดลอง และด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  แสดงว่าหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกันสามารถทดสอบ LSD ต่อไปได้

หน่วยงานในสังกัด ใช้แทนด้วยลำดับเลข ดังนี้

ลำดับ	หน่วยงานในสังกัด	ลำดับ	หน่วยงานในสังกัด
1.	กลุ่มงานตรวจราชการ	2.	กลุ่มตรวจสอบภายใน
3.	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.	สำนักกฎหมาย
5.	สำนักบริหารกลาง	6.	สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ
7.	สำนักการคลัง	8.	สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ
9.	กองแผนงาน	10.	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	หน่วยงานในสังกัด	ลำดับ	หน่วยงานในสังกัด
11.	สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ	12.	สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร
13.	สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1	14.	สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกับคุณลักษณะของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ เชิงคู่

หน่วยงานในสังกัด	Mean	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)													
		กลุ่ม J													
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
กลุ่ม I	Mean	4.3810	2.4444	3.3333	3.5278	3.7750	2.6667	3.7583	3.9855	3.4848	4.1905	4.0190	3.9383	3.0909	3.6905
(1)	4.3810	-	1.9365 (0.000**)	1.0476 (0.042*)	0.8532 (0.016*)	0.6060 (0.047*)	1.7143 (0.000**)	0.6226 (0.042*)	0.3954 (0.218)	0.8961 (0.013*)	0.1905 (0.580)	0.3619 (0.240)	0.4427 (0.161)	1.2900 (0.000**)	0.6905 (0.046*)
(2)	2.4444	-	-	-0.8889 (0.144)	-1.0833 (0.025*)	-1.3306 (0.003*)	-0.2222 (0.646)	-1.3139 (0.003*)	-1.5411 (0.001*)	-1.0404 (0.032*)	-1.7460 (0.000**)	-1.5746 (0.001*)	-1.4978 (0.001*)	-0.6465 (0.182)	-1.2460 (0.009*)
(3)	3.3333	-	-	-	-0.1944 (0.685)	-0.4417 (0.321)	0.6667 (0.169)	-0.4250 (0.340)	-0.6522 (0.154)	-0.1515 (0.754)	-0.8571 (0.071)	-0.6857 (0.126)	-0.6049 (0.182)	0.2424 (0.617)	-0.3571 (0.450)
(4)	3.5278	-	-	-	-	-0.2472 (0.313)	0.8611 (0.006*)	-0.2306 (0.346)	-0.4577 (0.085)	0.0429 (0.890)	-0.6627 (0.024*)	-0.4913 (0.049*)	-0.4105 (0.112)	0.4369 (0.160)	-0.1627 (0.578)
(5)	3.7750	-	-	-	-	-	1.1083 (0.000**)	0.0167 (0.920)	-0.2105 (0.280)	0.2902 (0.252)	-0.4155 (0.073)	-0.2440 (0.157)	-0.1633 (0.378)	0.6841 (0.007*)	0.0845 (0.714)
(6)	2.6667	-	-	-	-	-	-	-1.0917 (0.000**)	-1.3188 (0.000**)	-0.8182 (0.010*)	-1.5238 (0.000**)	-1.3524 (0.000**)	-1.2716 (0.000**)	-0.4242 (0.181)	-1.0238 (0.001*)
(7)	3.7583	-	-	-	-	-	-	-	-0.2272 (0.243)	0.2735 (0.280)	-0.4321 (0.062)	-0.2607 (0.130)	-0.1799 (0.331)	0.6674 (0.009*)	0.0679 (0.769)
(8)	3.9855	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5007 (0.067)	-0.2050 (0.416)	-0.0335 (0.866)	0.0472 (0.823)	0.8946 (0.001*)	0.2950 (0.242)
(9)	3.4848	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.7056 (0.019*)	-0.5342 (0.038*)	-0.4534 (0.089)	0.3939 (0.215)	-0.2056 (0.492)
(10)	4.1905	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1714 (0.466)	0.2522 (0.303)	1.0996 (0.000**)	0.5000 (0.076)
(11)	4.0190	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0808 (0.671)	0.9281 (0.000**)	0.3286 (0.163)
(12)	3.9383	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.8474 (0.002*)	0.2478 (0.312)
(13)	3.0909	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.5996 (0.046*)
(14)	3.6905	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.9365 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.0476 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักกฎหมาย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.8532 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารกลาง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.6060 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.7143 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักการคลัง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.6226 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กองแผนงาน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.8961 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.2900 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.6905 สำนักกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.0833 สำนักบริหารกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.3306 สำนักการคลัง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.3139 สำนักพัฒนาและบำรุงอาคารราชพัสดุ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.5411 กองแผนงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.0404 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.7460 สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.5746 สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.4938 สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.2460 สำนักกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.8611 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักกฎหมาย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.6627 สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักกฎหมาย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.4913 สำนักบริหารกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ





**ตารางที่ 4.20** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกับคุณลักษณะของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความเข้ากันได้ เชิงคู่

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)													
		กลุ่ม J													
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
หน่วยงานในสังกัด	Mean	4.0000	3.5556	3.2222	3.6667	3.7750	2.7273	3.7000	3.7101	3.8571	4.1905	3.5143	4.0494	3.1212	3.4762
(1)	4.0000	-	0.4444 (0.379)	0.7778 (0.125)	0.3333 (0.339)	0.2250 (0.453)	1.2727 (0.000**)	0.3000 (0.318)	0.2899 (0.360)	0.3939 (0.266)	0.1429 (0.673)	0.4857 (0.110)	-0.0494 (-0.874)	0.8788 (0.014*)	0.5238 (0.123)
(2)	3.5556	-	-	0.3333 (0.577)	-0.1111 (0.814)	-0.2194 (0.617)	0.8283 (0.083)	-0.1444 (0.742)	-0.1546 (0.731)	-0.0505 (0.916)	-0.3016 (0.518)	0.0413 (0.925)	-0.4938 (0.268)	0.4343 (0.363)	0.0794 (0.865)
(3)	3.2222	-	-	-	-0.4444 (0.347)	-0.5528 (0.208)	0.4949 (0.300)	-0.4778 (0.276)	-0.4879 (0.278)	-0.3838 (0.421)	-0.6349 (0.174)	-0.2921 (0.507)	-0.8272 (0.064)	0.1010 (0.832)	-0.2540 (0.586)
(4)	3.6667	-	-	-	-	-0.1083 (0.653)	0.9394 (0.002*)	-0.0333 (0.890)	-0.0435 (0.868)	0.0606 (0.843)	-0.1905 (0.509)	0.1524 (0.534)	-0.3827 (0.133)	0.5455 (0.075)	0.1905 (0.509)
(5)	3.7750	-	-	-	-	-	1.0477 (0.000**)	0.0750 (0.647)	0.0649 (0.735)	0.1689 (0.498)	-0.821 (0.718)	-0.2607 (0.125)	-0.2744 (0.133)	0.6538 (0.009*)	0.2988 (0.190)
(6)	2.7273	-	-	-	-	-	-	-0.9727 (0.000**)	-0.9829 (0.000**)	-0.8788 (0.005*)	-1.1299 (0.000**)	-0.7870 (0.002*)	-1.1321 (0.000**)	-0.3939 (0.208)	-0.7489 (0.012*)
(7)	3.7000	-	-	-	-	-	-	-	-0.0101 (0.958)	0.0939 (0.706)	-0.1571 (0.490)	-0.1857 (0.274)	-0.3494 (0.056)	0.5788 (0.021*)	0.2238 (0.325)
(8)	3.7101	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1041 (0.698)	-0.1470 (0.554)	0.1959 (0.319)	-0.3392 (0.103)	0.5889 (0.029*)	0.2340 (0.346)
(9)	3.6061	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.2511 (0.395)	0.0918 (0.717)	-0.4433 (0.091)	0.4848 (0.121)	0.1299 (0.660)
(10)	3.8571	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3429 (0.140)	-0.1922 (0.426)	0.7359 (0.013*)	0.3810 (0.169)
(11)	3.5143	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.5351 (0.005*)	0.3931 (0.121)	0.0381 (0.869)
(12)	4.0494	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.9282 (0.000**)	0.5732 (0.018*)
(13)	3.1212	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.3550 (0.230)
(14)	3.4762	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความเข้ากันได้ เป็นรายคู่ กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.2727 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.8788 สำนักกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.9394 สำนักบริหารกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.0477 สำนักบริหารกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 โดยมีค่า



ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความซ้ำซ้อน รายการ

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)													
		กลุ่ม J													
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
หน่วยงานในสังกัด	Mean	3.9048	3.5556	3.2222	3.3056	3.7167	2.5758	3.2917	3.4638	3.6364	4.0952	3.3619	3.8272	2.9697	3.3095
(1)	3.9048	-	0.3492 (0.458)	0.6825 (0.147)	0.5992 (0.065)	0.1881 (0.501)	1.3290 (0.000**)	0.6131 (0.029*)	0.4410 (0.135)	0.2684 (0.415)	-0.1905 (0.546)	0.5429 (0.055)	0.0776 (0.788)	0.9351 (0.005*)	0.5952 (0.060)
(2)	3.5556	-	-	0.3333 (0.549)	0.2500 (0.570)	-0.1611 (0.693)	0.9798 (0.028*)	0.2639 (0.518)	0.0918 (0.826)	-0.0808 (0.856)	-0.5397 (0.214)	0.1937 (0.637)	-0.2716 (0.513)	0.5859 (0.188)	0.2460 (0.570)
(3)	3.2222	-	-	-	-0.0833 (0.850)	-0.4944 (0.226)	0.6465 (0.146)	-0.0694 (0.865)	-0.2415 (0.564)	-0.4141 (0.351)	-0.8730 (0.045*)	-0.1397 (0.733)	-0.6049 (0.145)	0.2525 (0.569)	-0.0873 (0.840)
(4)	3.3056	-	-	-	-	-0.4111 (0.068)	0.7298 (0.011*)	0.0139 (0.951)	-0.1582 (0.514)	-0.3308 (0.245)	-0.7897 (0.004*)	-0.0563 (0.805)	-0.5216 (0.028*)	0.3359 (0.238)	-0.0040 (0.988)
(5)	3.7167	-	-	-	-	-	1.1409 (0.000**)	0.4250 (0.006*)	0.2529 (0.157)	0.0803 (0.729)	-0.3786 (0.075)	0.3548 (0.025*)	-0.1105 (0.515)	0.7470 (0.001*)	0.4071 (0.055)
(6)	2.5758	-	-	-	-	-	-	-0.7159 (0.002*)	-0.8880 (0.000**)	-1.0606 (0.000**)	-1.5195 (0.000**)	-0.7861 (0.001*)	-1.2514 (0.000**)	-0.3939 (0.176)	-0.7338 (0.008*)
(7)	3.2917	-	-	-	-	-	-	-	-0.1721 (0.335)	-0.3447 (0.138)	-0.8036 (0.000**)	-0.0702 (0.656)	-0.5355 (0.002*)	0.3220 (0.166)	-0.0179 (0.933)
(8)	3.4638	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.1726 (0.490)	-0.6315 (0.007*)	0.1019 (0.578)	-0.3634 (0.061)	0.4941 (0.049*)	0.1542 (0.504)
(9)	3.6364	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.4589 (0.096)	0.2745 (0.244)	-0.1908 (0.434)	0.6667 (0.022*)	0.3268 (0.234)
(10)	4.0952	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.7333 (0.001*)	0.2681 (0.233)	1.1255 (0.000**)	0.7857 (0.003*)
(11)	3.3619	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.4653 (0.008*)	0.3922 (0.097)	0.0524 (0.808)
(12)	3.8272	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.8575 (0.001*)	0.5176 (0.022*)
(13)	2.9697	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.3398 (0.216)
(14)	3.3095	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความซ้ำซ้อน เป็นรายการกลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.3290 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักการคลัง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.6131 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.9351 กลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.9798 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยมีค่า Sig.



สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.8575 สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.5176

**ตารางที่ 4.22** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความสามารถในการนำไปทดลอง ใช้รายคู่

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)													
		กลุ่ม J													
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
หน่วยงานในสังกัด	Mean														
กลุ่ม 1	Mean	4.1905	2.8889	3.0000	3.3611	3.6500	2.8182	3.8333	3.5942	3.6667	3.8571	3.5143	4.0988	2.9697	3.2381
(1)	4.1905	-	1.3016 (0.003*)	1.1905 (0.007*)	0.8294 (0.006*)	0.5405 (0.038*)	1.3723 (0.000**)	0.3571 (0.169)	0.5963 (0.030*)	0.5238 (0.088)	0.3333 (0.256)	0.6762 (0.010*)	0.0917 (0.732)	1.2208 (0.000**)	0.9524 (0.001*)
(2)	2.8889	-	-	-0.1111 (0.830)	-0.4722 (0.248)	-0.7611 (0.045*)	0.0707 (0.084)	-0.9444 (0.013*)	-0.7053 (0.070)	-0.7778 (0.060)	-0.9683 (0.017*)	-0.6254 (0.101)	-1.2099 (0.002*)	-0.0808 (0.844)	-0.3492 (0.386)
(3)	3.0000	-	-	-	-0.3611 (0.377)	-0.6500 (0.087)	0.1818 (0.659)	-0.8333 (0.029*)	-0.5942 (0.127)	-0.6667 (0.107)	-0.8571 (0.034*)	-0.5143 (0.177)	-1.0988 (0.005*)	0.0303 (0.941)	-0.2381 (0.554)
(4)	3.3611	-	-	-	-	-0.2889 (0.166)	0.5429 (0.041*)	-0.4722 (0.024*)	-0.2331 (0.301)	-0.3056 (0.248)	-0.4960 (0.047*)	-0.1532 (0.469)	-0.7377 (0.001*)	0.3914 (0.139)	0.1230 (0.621)
(5)	3.6500	-	-	-	-	-	0.8318 (0.000**)	-0.1833 (0.196)	0.0558 (0.736)	-0.0167 (0.938)	-0.2071 (0.292)	-0.1357 (0.354)	-0.4488 (0.005*)	0.6803 (0.002*)	0.4119 (0.037*)
(6)	2.8182	-	-	-	-	-	-	-1.0152 (0.000**)	-0.7760 (0.001*)	-0.8485 (0.002*)	-1.0390 (0.000**)	-0.6961 (0.002*)	-1.2806 (0.000**)	-0.1515 (0.574)	-0.4199 (0.100)
(7)	3.8333	-	-	-	-	-	-	-	0.2391 (0.149)	0.1667 (0.439)	-0.0238 (0.904)	-0.3190 (0.030*)	-0.2654 (0.093)	0.8636 (0.000**)	0.5952 (0.003*)
(8)	3.5942	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.0725 (0.755)	-0.2629 (0.221)	0.0799 (0.638)	-0.5046 (0.005*)	0.6245 (0.008*)	0.3561 (0.098)
(9)	3.6667	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.1905 (0.455)	0.1524 (0.486)	-0.4321 (0.057)	0.6970 (0.010*)	0.4286 (0.094)
(10)	3.8571	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3429 (0.087)	-0.2416 (0.247)	0.8874 (0.001*)	0.6190 (0.010*)
(11)	3.5143	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.5845 (0.000**)	0.5446 (0.013*)	0.2762 (0.168)
(12)	4.0988	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.1291 (0.000**)	0.8607 (0.000**)
(13)	2.9697	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.2684 (0.293)
(14)	3.2381	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ เป็นรายคู่ กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า







**ตารางที่ 4.23** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ รายคู่

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)													
		กลุ่ม J													
หน่วยงานในสังกัด		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
กลุ่ม I	Mean	4.2857	2.8889	3.4444	3.2222	3.7583	2.3636	3.4000	3.8116	3.6364	3.6429	3.5333	3.7901	2.8485	3.2381
(1)	4.2857	-	1.3968 (0.005*)	0.8413 (0.089)	1.0635 (0.002*)	0.5274 (0.072)	1.9221 (0.000**)	0.8857 (0.003*)	0.4741 (0.125)	0.6494 (0.061)	0.6429 (0.053)	0.7524 (0.011*)	0.4956 (0.103)	1.4372 (0.000**)	1.0476 (0.002*)
(2)	2.8889	-	-	-0.5556 (0.341)	-0.3333 (0.470)	-0.8694 (0.043*)	0.5253 (0.259)	-0.5111 (0.232)	-0.9227 (0.036*)	-0.7475 (0.109)	-0.7540 (0.098)	-0.6444 (0.134)	-0.9012 (0.039)	0.0404 (0.931)	-0.3492 (0.442)
(3)	3.4444	-	-	-	0.2222 (0.630)	-0.3139 (0.463)	1.0808 (0.021*)	0.0444 (0.917)	-0.3671 (0.402)	-0.1919 (0.680)	-0.1984 (0.662)	-0.0889 (0.836)	-0.3457 (0.426)	0.5960 (0.201)	0.2063 (0.650)
(4)	3.2222	-	-	-	-	-0.5361 (0.023*)	0.8586 (0.004*)	-0.1778 (0.449)	-0.5894 (0.021*)	-0.4141 (0.165)	-0.4206 (0.135)	-0.3111 (0.193)	-0.5679 (0.023*)	0.3737 (0.210)	-0.0159 (0.955)
(5)	3.7583	-	-	-	-	-	1.3947 (0.000**)	0.3583 (0.025*)	-0.0533 (0.775)	0.1220 (0.616)	0.1155 (0.602)	0.2250 (0.174)	-0.0318 (0.858)	0.9098 (0.000**)	0.5202 (0.020*)
(6)	2.3636	-	-	-	-	-	-	-1.0364 (0.000**)	-1.4480 (0.000**)	-1.2727 (0.000**)	-1.2792 (0.000**)	-1.1697 (0.000**)	-1.4265 (0.000**)	-0.4848 (0.112)	-0.8745 (0.003*)
(7)	3.4000	-	-	-	-	-	-	-	-0.4116 (0.028*)	-0.2364 (0.331)	-0.2429 (0.274)	-0.1333 (0.420)	-0.3901 (0.029*)	0.5515 (0.024*)	0.1619 (0.465)
(8)	3.8116	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1752 (0.503)	0.1687 (0.486)	0.2783 (0.147)	0.0215 (0.916)	0.9631 (0.000**)	0.5735 (0.018*)
(9)	3.6364	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.0065 (0.982)	0.1030 (0.676)	-0.1538 (0.547)	0.7879 (0.010*)	0.3983 (0.167)
(10)	3.6429	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1095 (0.628)	-0.1473 (0.531)	0.7944 (0.006*)	0.4048 (0.134)
(11)	3.5333	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.2568 (0.161)	0.6848 (0.006*)	0.2952 (0.192)
(12)	3.7901	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.9416 (0.000**)	0.5520 (0.020*)
(13)	2.8485	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.3896 (0.176)
(14)	3.2381	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ เป็นรายคู่ กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.3968 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักกฎหมาย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.0635 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 1.9221 กลุ่มงานตรวจราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักการคลัง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และมี



ธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.8745 สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักการคลัง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.4116 สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักการคลัง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.3901 สำนักการคลัง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.5515 สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.9631 สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.5735 กองแผนงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.7879 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.7944 สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.6848 สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.9416 สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.5520

**สมมติฐานที่ 2** พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.1** ความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

$H_0$  : ความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.24** การทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	2.498	3	0.833	1.261	0.288
	ภายในกลุ่ม	163.129	247	0.660		
	รวม	165.627	250			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	0.498	3	0.166	0.279	0.841
	ภายในกลุ่ม	146.971	247	0.595		
	รวม	147.469	250			
ด้านความซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	3.810	3	1.270	2.358	0.072
	ภายในกลุ่ม	133.041	247	0.539		
	รวม	136.852	250			
ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้	ระหว่างกลุ่ม	4.159	3	1.386	2.871	<b>0.037*</b>
	ภายในกลุ่ม	119.282	247	0.483		
	รวม	123.441	250			
ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้	ระหว่างกลุ่ม	4.268	3	1.423	2.335	0.074
	ภายในกลุ่ม	150.450	247	0.609		
	รวม	154.718	250			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่าความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  แสดงว่าความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับแตกต่างกัน สามารถทดสอบ LSD ต่อไป

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับด้านความสามารถในการนำไปทดลอง ใช้ เป็นรายคู่

		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
ความถี่ในการใช้งาน	Mean	1-3 ครั้ง/ สัปดาห์	4-6 ครั้ง/ สัปดาห์	7-9 ครั้ง/ สัปดาห์	10 ครั้ง ขึ้นไป
		กลุ่ม I	Mean	3.8296	3.8205
1-3 ครั้ง/สัปดาห์	3.8296	-	0.0091 <b>(0.035*)</b>	-0.0037 <b>(0.571)</b>	0.2133 <b>(0.861)</b>
4-6 ครั้ง/สัปดาห์	3.8205	-	-	-0.0128 <b>(0.1151)</b>	0.2042 <b>(0.006*)</b>
7-9 ครั้ง/สัปดาห์	3.8333	-	-	-	-0.2170 <b>(0.414)</b>
10 ครั้ง ขึ้นไป	3.6163	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ เป็นรายคู่ กลุ่มที่มีความถี่ในการใช้งาน 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่ม 4-6 ครั้ง/สัปดาห์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.0091 กลุ่มที่มีความถี่ในการใช้งาน 4-6 ครั้ง/สัปดาห์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มที่มีความถี่ในการใช้งาน 10 ครั้ง ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.2042

**สมมติฐานที่ 2.2** ระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

$H_0$ : ระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.26** การทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ด้านระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ มีผลต่อการยอมรับ		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	2.299	3	0.766	1.159	0.326
	ภายในกลุ่ม	163.328	247	0.661		
	รวม	165.627	250			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	0.986	3	0.329	0.554	0.646
	ภายในกลุ่ม	146.483	247	0.593		
	รวม	147.469	250			
ด้านความซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	2.634	3	0.878	1.616	0.186
	ภายในกลุ่ม	134.218	247	0.543		
	รวม	136.852	250			
ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้	ระหว่างกลุ่ม	3.354	3	1.118	2.300	0.078
	ภายในกลุ่ม	120.087	247	0.486		
	รวม	123.441	250			
ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้	ระหว่างกลุ่ม	0.431	3	0.144	0.230	0.875
	ภายในกลุ่ม	154.287	247	0.625		
	รวม	154.718	250			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่าระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกันผลต่อมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการนำไปทดลอง และด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ Sig. เท่ากับ 0.326, 0.646, 0.186, 0.078 และ 0.875 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$  แสดงว่าระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกันมี

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.3** ประสิทธิภาพในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

$H_0$  : ประสิทธิภาพในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ประสิทธิภาพในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.27** การทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	2.520	3	0.840	1.272	0.284
	ภายในกลุ่ม	163.107	247	0.660		
	รวม	165.627	250			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	1.794	3	0.598	1.014	0.387
	ภายในกลุ่ม	146.675	247	0.590		
	รวม	147.469	250			
ด้านความซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	1.457	3	0.486	0.886	0.449
	ภายในกลุ่ม	135.395	247	0.548		
	รวม	136.852	250			
ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.108	3	0.369	0.746	0.526
	ภายในกลุ่ม	122.333	247	0.495		
	รวม	123.441	250			

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อการยอมรับ		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้	ระหว่างกลุ่ม	1.7699	3	0.590	0.952	0.416
	ภายในกลุ่ม	152.949	247	0.619		
	รวม	154.718	250			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่าประสบการณ์ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความซับซ้อน ด้านความสามารถในการนำไปทดลอง และด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ Sig. เท่ากับ 0.284, 0.387, 0.449, 0.526 และ 0.416 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  ปฏิเสธ  $H_1$  แสดงว่าระยะเวลาในการใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4** เมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน

$H_0$  : เมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ แตกต่างกัน



**ตารางที่ 4.28** การทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านเมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกัน

คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ		SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	ระหว่างกลุ่ม	8.082	3	2.694	4.224	<b>0.006*</b>
	ภายในกลุ่ม	157.545	247	0.638		
	รวม	165.627	250			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	2.517	3	0.839	1.429	0.235
	ภายในกลุ่ม	144.952	247	0.587		
	รวม	165.627	250			
ด้านความซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	1.813	3	0.604	1.105	0.348
	ภายในกลุ่ม	133.039	247	0.547		
	รวม	136.852	250			
ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.147	3	0.382	0.773	0.510
	ภายในกลุ่ม	122.294	247	0.495		
	รวม	123.441	250			
ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้	ระหว่างกลุ่ม	0.833	3	0.278	0.446	0.721
	ภายในกลุ่ม	153.885	247	0.623		
	รวม	154.718	250			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 พบว่าเมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  แสดงว่าเมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับแตกต่างกัน สามารถทดสอบ LSD ต่อไป

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างเมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ เป็นรายคู่

ความถี่ในการใช้งาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ทะเบียนหนังสือรับ	ทะเบียนหนังสือส่ง	การติดตามหนังสือ	รายงานต่างๆ
กลุ่ม I	Mean	3.6101	3.6159	3.9147	4.0179
ทะเบียนหนังสือรับ	3.6101	-	-0.0058 (0.967)	-0.3046 <b>(0.036*)</b>	-0.4078 <b>(0.002*)</b>
ทะเบียนหนังสือส่ง	3.6159	-	-	-0.2988 (0.079)	-0.402 <b>(0.012*)</b>
การติดตามหนังสือ	3.9147	-	-	-	0.1032 (0.525)
รายงานต่างๆ	4.0179	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ เมนูการติดตามหนังสือ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า เมนูทะเบียนหนังสือรับ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.3046 เมนูรายงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเมนูทะเบียนหนังสือรับ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และมีค่าเฉลี่ยต่างกัน 0.4078

ตารางที่ 4.30 สรุปผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมชนารักษ์

	คุณลักษณะของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ									
	ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ		ความเข้ากันได้		ความซับซ้อน		ความสามารถในการนำไปทดลองใช้		ความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้	
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
<b>ประชากรศาสตร์</b>										
1.เพศ	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
2.อายุ	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
3.ระดับการศึกษา	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
4.หน่วยงานในสังกัด	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-
<b>พฤติกรรมการใช้งานระบบ</b>										
1.ความถี่ในการใช้ระบบ	-	✓	-	✓	-	✓	✓	-	-	✓
2.ระยะเวลาในการใช้ระบบ	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
3.ประสบการณ์ในการใช้ระบบ	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓
4.เมนูที่ใช้งาน	✓	-	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรในกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 251 คน ซึ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

**เพศ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรในกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 และเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

**อายุ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรในกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 อายุตั้งแต่ 25 ปี ถึง 34 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 อายุตั้งแต่ 35 ปี ถึง 44 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 25 ปี ถึง 34 ปี รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 35 ปี ถึง 44 ปี รองลงมาคืออายุ 45 ปีขึ้นไปและต่ำกว่า 25 ปี ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรในกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาโทและระดับการศึกษาปริญญาเอก ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรในกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่หน่วยงานของกลุ่มงานตรวจราชการจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 กลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 สำนักกฎหมาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 สำนักบริหารกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 สำนักการคลัง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 กองแผนงาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่หน่วยงานสำนักบริหารกลางและสำนักการคลัง รองลงมาคือ สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ รองลงมาคือ สำนักบริหารที่ราชพัสดุ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ รองลงมาคือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและสำนักบริหารที่ราชพัสดุ รองลงมาคือ สำนักกฎหมาย รองลงมาคือ สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ กองแผนงาน และสำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1 รองลงมาคือ กลุ่มงานตรวจราชการ รองลงมาคือ กลุ่มตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรในกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 4-6 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 7-9 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ 10 ครั้งขึ้นไป รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง รองลงมาคือ 1-3 ครั้งและ 7-9 ครั้ง ตามลำดับ

ระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรในกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต่ำกว่า 5 นาที จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 5-10 นาที จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 11-15 นาที จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และ 15 นาทีขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง (โดยเฉลี่ยต่อหนึ่งครั้งการใช้งาน) คือ 15 นาทีขึ้นไป รองลงมาคือ 5-10 นาที รองลงมาคือ 11-15 นาทีและต่ำกว่า 5 นาที ตามลำดับ

**ประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรในกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประสบการณ์การใช้งานต่ำกว่า 3 เดือน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 3-6 เดือน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 7 เดือน ถึง 1 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และ 1 ปี ขึ้นไป จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1 ปี ขึ้นไป รองลงมาคือ 3-6 เดือน รองลงมาคือ 7 เดือน ถึง 1 ปีและต่ำกว่า 3 เดือน ตามลำดับ

**เมนูที่ใช้งานมากที่สุด** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรในกรมธนารักษ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เมนูทะเบียนหนังสือรับจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 เมนูทะเบียนหนังสือส่ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 เมนูการติดตามหนังสือ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และเมนูรายงานต่างๆ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้ในเมนูทะเบียนหนังสือรับ รองลงมาคือ เมนูรายงานต่างๆ รองลงมาคือ เมนูทะเบียนหนังสือส่งและเมนูการติดตามหนังสือ ตามลำดับ

### **ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับ**

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับต่อคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านความเข้ากันได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านความซับซ้อน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการยอมรับต่อคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก คือด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ รองลงมาคือ ด้านความเข้ากันได้ รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้และความซับซ้อน

### **ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน**

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์แตกต่างกันจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า









ประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ ไม่แตกต่างกัน

เมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ แตกต่างกัน

เมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านความเข้ากันได้ ไม่แตกต่างกัน

เมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านความซับซ้อน ไม่แตกต่างกัน

เมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ ไม่แตกต่างกัน

เมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ ไม่แตกต่างกัน

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-34 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยสังกัดหน่วยงานสำนักบริหารกลางและสำนักการคลัง ลักษณะของพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้งาน 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ มีจำนวนเวลาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 15 นาทีขึ้นไป โดยมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1 ปีขึ้นไป ด้านเมนูที่ใช้งานมากที่สุด คือ เมนูทะเบียนรับ เนื่องจากเมนูทะเบียนรับ เป็นขั้นตอนแรกของการรับหนังสือทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน จากผลสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ให้ความสนใจในการตอบแบบสอบถามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้เน้นปฏิบัติงานในส่วนธุรการหรือตำแหน่งเลขานุการ เนื่องจากมีระดับการใช้งานมาก หรือ บ่อย ซึ่งสอดคล้องกับ เกรียงไกร อัสวรัตน์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ระบบบริหารงานสาร

บรรณารามป่าไม้” พบว่า ระบบงานสารบรรณสามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล การลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งข้อมูลที่ได้รับจากระบบมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานฝ่ายธุรการและงานเลขานุการของฝ่ายต่างๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหา และติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ลักษณะของคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมธนารักษ์ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้คือ

1. ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ อภิปรายผลได้ว่า ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้การยอมรับในระดับมาก แต่จากผลการวิเคราะห์พบว่า หน่วยงานในสังกัดและเมนูที่ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับแตกต่างกัน เนื่องจากผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับงานเอกสาร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาในการรับ-ส่งหนังสือนั้นแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Rogers (1991) ที่อธิบายไว้เกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบที่ได้รับจากนวัตกรรมว่า หากนวัตกรรมนั้นมีข้อดีและให้ประโยชน์ต่อผู้ใช้นวัตกรรมนั้นมากเท่าใด ก็มีโอกาสมันจะมีผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมดังกล่าวมากขึ้น และสอดคล้องกับงานของ วิษณุ โพธิ์ประสาธ (2542) ศึกษา “การยอมรับ และการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายโรงเรียนของครูและนักเรียนมัธยม ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ของครูและนักเรียนที่มีการยอมรับมาก ก็จะมีแนวโน้มว่าจะมีการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายมาก

2. ด้านความเข้ากันได้ อภิปรายผลได้ว่า ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้การยอมรับในระดับมาก แต่จากผลการวิเคราะห์พบว่า หน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับแตกต่างกัน เนื่องจากผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดด้านความเข้ากันได้ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยค้นหา ติดตามสถานะของหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้งานได้ง่าย และระบบมีกระบวนการสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามจริง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Rogers (1991) ที่อธิบายไว้เกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับด้านความเข้ากันได้ว่า การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าการนวัตกรรมนั้นไปด้วยกันหรือเข้ากันได้กับค่านิยมที่มีอยู่ และประสบการณ์ในอดีต ตลอดจนความต้องการของผู้ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ากับค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคมการเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้ผู้รับนวัตกรรมรู้สึก

มั่นใจว่าไม่ต้องเสี่ยงภัยมากทำให้นวัตกรรมมีความหมายสำหรับเขามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานของ เรวัตร์ เพียรวัฒนผล(2551) ศึกษา “การเข้ากันได้ของเว็บเซอร์วิสตามแบบจำลองชนิดบริการเพื่อการทำงานแทนที่กัน” พบว่า การค้นหาเว็บเซอร์วิสที่มีความเข้ากันได้ จึงต้องทำการพิจารณาคำอธิบาย บริการที่ประกาศไว้ที่ยุติดีไออย่างละเอียดเพื่อให้มั่นใจว่าเว็บเซอร์วิสตัวหนึ่ง จะเข้ากันได้กับเว็บ เซอร์วิสอีกตัวหนึ่งและสามารถทำงานแทนได้ แนวทางหนึ่งที่จะช่วยในการค้นหาเว็บเซอร์วิสที่เข้ากันได้ คือ การประยุกต์ใช้แนวคิดของแบบจำลองชนิดบริการซึ่งประกอบด้วยชนิดบริการและข้อเสนอ บริการ อันจะทำให้การค้นหาเว็บเซอร์วิสที่มีสภาพเข้ากันได้และทำงานแทนกันได้นั้น สามารถทำได้ สะดวกขึ้น

3. ด้านความซับซ้อน อภิปรายผลได้ว่า ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้การยอมรับในระดับมาก แต่จากผลการวิเคราะห์พบว่า หน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับแตกต่างกัน เนื่องจากผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดด้าน ความซับซ้อนว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานในขั้นตอนทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานในขั้นตอนการดึงหนังสือกลับ สามารถทำได้ทันที และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดเรียงข้อมูลเป็นหมวดหมู่ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Rogers (1991) ที่อธิบายไว้เกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับด้านความซับซ้อน ว่า นวัตกรรมที่มีความซับซ้อนน้อยกว่ามีโอกาสที่จะได้รับการยอมรับมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ณัฐริรา รัตนชาญพิชัย (2543) ศึกษา “ปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับการจัดการความรู้ของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” พบว่า (2) ด้านการเข้ากันได้กับสิ่งที่มีอยู่เดิม หมายถึง ยิ่ง บุคลากรมีการรับรู้ว่าการจัดการความรู้มีความเข้ากันได้กับระบบการทำงานในปัจจุบัน ไม่ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงต่อระบบงานที่ปฏิบัติมากนัก จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับการจัดการความรู้ที่คล้ายคลึง กับการปฏิบัติเดิม

4. ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ อภิปรายผลได้ว่า ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้การยอมรับในระดับมาก แต่จากผลการวิเคราะห์พบว่า หน่วยงานในสังกัดและความถี่ในการ ใช้งานที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับแตกต่างกัน เนื่องจากผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ว่า การได้ทดลอง ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น หลังจากที่ได้ทดลองใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ท่านสามารถกลับมาใช้งานได้สะดวก และระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายโดยไม่ต้องผ่านการฝึกอบรม ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Rogers (1991) ที่ อธิบายไว้เกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับความสามารถในการนำไปทดลอง

เชื่อว่านวัตกรรมที่สามารถทดลองได้จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถนำมาทดลองก่อนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ คณิศร ปลูกจิตรสม (2552) ศึกษา “ความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมขององค์กร กรณีศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความเร็วในการยอมรับระบบ SAP ของคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” พบว่า เห็นด้วยกับการทดลองใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับความเร็วในการยอมรับระบบ

5. ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ อภิปรายผลได้ว่า ผู้กรอกแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้การยอมรับในระดับมาก แต่จากผลการวิเคราะห์พบว่า หน่วยงานในสังกัดแตกต่างกันมีคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับแตกต่างกัน เนื่องจากผู้กรอกแบบสอบถามมีความคิดด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มั่นใจในการทำงานมากขึ้น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานของท่านรวดเร็วขึ้น และการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานทำให้ท่านมีเวลาเพิ่ม เพื่อไปทำงานด้านอื่น ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Rogers (1991) ที่อธิบายไว้เกี่ยวกับคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้ ว่า ถ้าบุคคลสามารถเห็นถึงผลของนวัตกรรมนั้นได้ง่ายมากเท่าไร โอกาสที่เขาจะยอมรับนวัตกรรมก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ณีฎฐิรา รัตนชาญพิชัย (2543) ศึกษา “ปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” พบว่า (5) การสังเกตเห็นผลได้ การที่บุคลากรสามารถเห็นถึงผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการนำการจัดการความรู้มาใช้ได้โดยง่าย สามารถสื่อความหมายให้กับบุคลากรได้อย่างชัดเจนนั้น ระดับการยอมรับของบุคลากรก็จะมีมากขึ้น ในทางกลับกันหากบุคลากรมีความรู้ในเชิงลบต่อคุณลักษณะของการจัดการความรู้ กล่าวคือ ไม่เห็นถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ เห็นว่าไม่มีความสอดคล้องหรือเข้ากัน ไม่ได้กับแนวคิดของบุคลากรในสำนักหอสมุด มีความยุ่งยากซับซ้อน ไม่สามารถที่จะเข้าร่วมดำเนินการหรือทดลองใช้ได้ และไม่สามารถเห็นถึงผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างชัดเจน บุคลากรก็จะรับรู้คุณลักษณะของการจัดการความรู้ต่ำ ทำให้มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยง หรือไม่ยอมรับการจัดการความรู้ได้

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการยอมรับต่อคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก แต่ปัจจุบันการใช้งานระบบสารบรรณของกรมธนารักษ์ยังไม่ได้รับการตอบรับเท่าที่ควร บุคลากรบางส่วนยังเชื่อว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นยุ่งยากและก่อให้เกิดความล่าช้า ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุทักษะการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ

หรืออาจเกิดจากระบบระบบเครือข่ายทำให้การส่งข้อมูลล่าช้า ดังนั้น ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน และปรับปรุงระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบสารบรรณได้เต็มที่และคุ้มค่า

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาถึง ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงทัศนคติของบุคลากรที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมชนารักษ์
2. ควรศึกษาถึงผลกระทบ หรือข้อดี ข้อเสีย ของการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้งาน เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น



## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย . กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงไกร อัสวรัตน์. 2545. ระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- คณิศร ปลูกจิตรสม . 2552. ความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมขององค์กรกรณีศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเร็วในการยอมรับระบบ SAP ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ . 2549. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.อินเตอร์พริ้นท์.
- ปนัดดา อินทราวุธ. 2543. การยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ลิมิเต็ด ฟุตแวร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. 2532. หลักและทฤษฎีการสื่อสารนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- รัตนศิริ เจริญสุข . 2549. การศึกษาการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทำงานร่วมกับระบบรับเรื่องและติดตามงาน (Help Desk). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เรวัตร เพียรวัฒนผล. 2551. การเข้ากันได้ของเว็บเซอร์วิสตามแบบจำลองชนิดบริการเพื่อการทำงานแทนที่กัน. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิษณุ โปธิ์ประสาท. 2542. การยอมรับและการใช้ประโยชน์ จากเครือข่ายโรงเรียนของครูและนักเรียนมัธยมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิลัดักษณ์ สิงขรัตน์. 2551. “งานสารบรรณสำคัญอย่างไร,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://share.psu.ac.th/blog/sodafai/9361>, [สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2554]
- สกาเวเดือน ปธนสมิทธิ. 2540. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุชาดา มะโนทัย. 2539. การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารของนักเรียนชั้นประถมศึกษาตอนต้น กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ คม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสถียร เขยประทับ. 2530. การสื่อสารงานนวัตกรรม. กรุงเทพมหานคร: พาณิชวัฒนา.
- เอกชัย อภิศักดิ์กุล. 2547. การยอมรับระบบอีเลิร์นนิ่งของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรใน  
กรมชนารักษ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 25 ปี

2) ตั้งแต่ 25 - 34 ปี

3) ตั้งแต่ 35- 44 ปี

4) 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

4) ปริญญาเอก

4. หน่วยงานที่สังกัด

1) กลุ่มงานตรวจราชการ

2) กลุ่มตรวจสอบภายใน

3) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

4) สำนักกฎหมาย

5) สำนักบริหารกลาง

6) สำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ

- 7) สำนักงานคลัง
- 8) สำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ
- 9) กองแผนงาน
- 10) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 11) สำนักบริหารจัดการฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ
- 12) สำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร
- 13) สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 1
- 14) สำนักบริหารที่ราชพัสดุ 2



## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์

1) 1-3 ครั้ง/สัปดาห์

2) 4-6 ครั้ง/สัปดาห์

3) 7-9 ครั้ง/สัปดาห์

4) 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์

2. ระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง

1) ต่ำกว่า 5 นาที

2) 5-10 นาที

3) 11-15 นาที

4) 15 นาทีขึ้นไป

3. ประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1) ต่ำกว่า 3 เดือน

2) 3-6 เดือน

3) 7 เดือน ถึง 1 ปี

4) 1 ปีขึ้นไป

4. ท่านใช้งานเมนูไหนมากที่สุด

1) ทะเบียนหนังสือรับ

2) ทะเบียนหนังสือส่ง

3) การติดตามหนังสือ

4) รายงานต่างๆ

**ส่วนที่ 3** คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรใน  
กรมชนารักษ์

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด โดย (5 = มาก  
ที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ท่านมีการยอมรับต่อคำถามต่างๆดังต่อไปนี้อย่างไร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ</b>					
1.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับงานเอกสาร เช่น ลดการใช้กระดาษ					
1.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น เช่น ไม่ต้องเสียเวลาหาค้นหาเอกสารเหมือนก่อน					
1.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาในการรับ-ส่งหนังสือ					
<b>2. ด้านความเข้ากันได้</b>					
2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยค้นหา ติดตามสถานะของหนังสือได้อย่างรวดเร็ว					
2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้งานได้ง่าย					
2.3 ระบบมีกระบวนการสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามจริง					
<b>3. ด้านความซับซ้อน</b>					
3.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งานในขั้นตอนทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ					
3.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้					

งานในขั้นตอนการดึงหนังสือกลับ สามารถทำได้ทันที					
3.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดเรียงข้อมูลเป็นหมวดหมู่					
<b>4. ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้</b>					
4.1 การได้ทดลองใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น					
4.2 หลังจากที่ได้ทดลองใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ท่านสามารถกลับมาใช้งานได้ อย่างสะดวก					
4.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่ายโดยไม่ต้องผ่านการฝึกอบรม					
<b>5. ด้านความสามารถในการสังเกตเห็นผลได้</b>					
5.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มั่นใจในการทำงานมากขึ้น เช่น ช่วยลดปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของบุคคล					
5.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานของท่านรวดเร็วขึ้น					
5.3 การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานทำให้ท่านมีเวลาเพิ่ม เพื่อไปทำงานด้านอื่น ๆ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข  
ผลการวิเคราะห์



### Reliability Analyze

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

##### Item-total Statistics

Scale	Scale	Corrected		
Mean	Variance	Item-	Alpha	
if Item	if Item	Total	if Item	
Deleted	Deleted	Correlation	Deleted	
V9.1	50.1333	92.1195	.6523	.9412
V9.2	50.1000	94.4379	.7079	.9389
V9.3	50.1000	90.0241	.8077	.9363
V10.1	49.8667	95.4299	.7170	.9388
V10.2	50.2667	94.9609	.6958	.9392
V10.3	50.0000	96.9655	.6833	.9397
V11.1	50.2000	96.9931	.6410	.9405
V11.2	50.3333	98.5747	.6633	.9404
V11.3	50.3667	97.8954	.5245	.9432
V12.1	50.0000	96.6207	.6654	.9400
V12.2	50.1333	94.5333	.7312	.9384
V12.3	50.6333	93.8264	.6035	.9423
V13.1	50.2000	92.9931	.7823	.9370
V13.2	50.1667	91.1782	.8576	.9350
V13.3	50.2333	90.1161	.8802	.9343

##### Reliability Coefficients

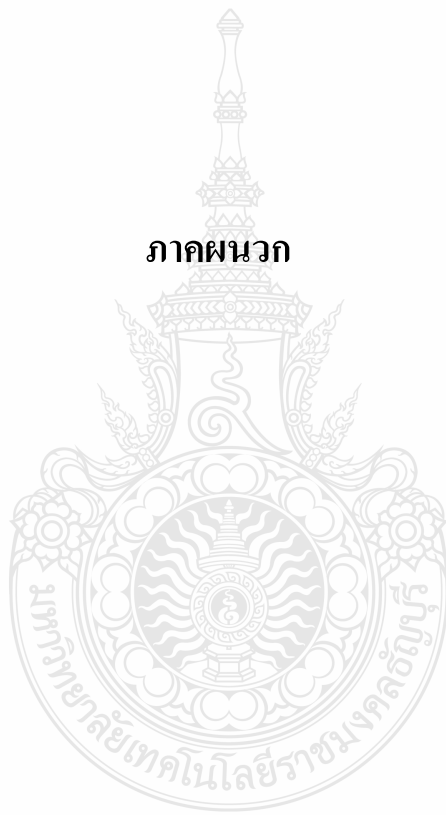
N of Cases = 30.0

N of Items = 15

Alpha = .9429



**ภาคผนวก**



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล : นางสาวจิราพัชร ศรีศักดิ์ธีรดา  
วัน เดือน ปี เกิด : วันเสาร์ ที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2527  
อายุ : 27 ปี  
ภูมิลำเนา : จังหวัดนนทบุรี  
ประวัติการศึกษา : ระดับประถมศึกษา โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยาคม)  
: ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนปากเกร็ด  
: ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปากเกร็ด  
: ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
เบอร์โทรศัพท์ : 087-6772946  
อีเมลล์ : chirapatsr@gmail.com

