



ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

วิชญพงศ์ พรมยะ

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

โดย

นายวิษณุพงศ์ พรหมยะ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

วันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทัดพงศ์ อวิโรธนานนท์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

วันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

วันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อายุส หยุ่น)

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร

วันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554

(รองศาสตราจารย์ ดร. จงกลบดินทร์ แสงอาสภวิริยะ)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จาตุพจน์ วาฤทธิ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 23 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554

ชื่อเรื่อง	ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่มีต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้
ชื่อผู้เขียน	นายวิญญพงศ์ พรหมยะ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพงศ์ อวิโรธนันทน์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และเพื่อหาแนวพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้งานระบบจำนวน 185 คน

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความเข้าใจต่อการใช้งานระบบโดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) มีปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.69$) โดยมีความข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ว่า ควรแยกระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ออกจากระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (E-manage) เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการพัฒนาระบบให้ใกล้เคียงกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (E-document) แบบเดิมที่เป็นการซื้อและถูกพัฒนาขึ้นจากบริษัทภายนอก เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างคุ้นเคย อีกทั้งพัฒนาระบบอย่างยั่งยืนให้ใช้งานสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ด้านระบบการค้นหาเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเพิ่มคำสำคัญในการค้นหาเหมือนกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (E-document) แบบเดิมที่เป็นการซื้อและถูกพัฒนาขึ้นจากบริษัทภายนอก และผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานควรให้การสนับสนุนการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการเปิดเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการเขียนหนังสือตอบกลับ รวมทั้งในส่วนการเข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง

Title	Perception of General Administrative Personnel on the Electronic Document System at Maejo University
Author	Mr. Witsanupong Promya
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Assistant Professor Dr. Thatphong Awirothananon

ABSTRACT

This study aimed to explore: 1) perception of general administrative personnel on the electronic document system at Maejo University and 2) a guideline for developing the effective electronic document system in the university. A set of questionnaires was used for data collection administered with 185 general administrative personnel at the university. Descriptive statistics, percentage and standard deviation were used for the statistical treatment.

Findings showed that, as a whole, the respondents had a high level of perception about the electronic document system ($\bar{x}=3.69$) but a moderate level of problem in using it ($\bar{x}=2.71$). The following were their suggestions : 1) the electronic document system should be separated from the E-manage system for rapidness in operation; 2) the system should be developed to be resemble to the existing E-document system which was developed by an external firm for familiarity; 3) the system should be developed for sustainability, convenience, rapidness and consistency with correspondence and records division; 4) for document retrieval, keywords should be added likes the existing E-document system; 5) administrators and personnel in the division should support the electronic document system both access to the system and correspondence; and 6) all concerned personnel must truly use the system

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาโดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัดพงศ์ อวิโรธนันทน์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส หยูเย็น อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้คอยสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขเนื้อหาทางการศึกษาจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการศึกษาจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่คอยสนับสนุน และเป็นกำลังใจให้สู้ต่อปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ตลอดจนสามารถประสบผลสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

วิญญพงศ์ พรมยะ
พฤศจิกายน 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	3
ABSTRACT	4
กิตติกรรมประกาศ	5
สารบัญ	6
สารบัญตาราง	8
สารบัญภาพ	10
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
คำนิยามศัพท์	5
บทที่ 2 ตรวจสอบเอกสาร	7
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	7
งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	25
กรอบแนวคิดของการวิจัย	31
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	32
สถานที่ดำเนินการศึกษา	32
ขอบเขตการศึกษา	32
เครื่องมือในการวิจัย	33
ขั้นตอนในการเก็บข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	35

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	40
ตอนที่ 3 ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	42
ตอนที่ 4 ปัญหาที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	65
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	83
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
สรุปผลการศึกษา	84
อภิปรายผล	89
ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา	91
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	92
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	96
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	102
ประวัติผู้เขียน	107

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	37
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอายุ	38
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	38
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากร	39
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้	39
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานที่เข้าทำงาน	40
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการใช้งาน	40
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณเวลาที่เข้าทำงาน	41
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเข้าใจ ต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	42
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ ระหว่างช่วงอายุกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	43
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามสัมพันธ์ ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	48
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ ระหว่างประเภทบุคลากรกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	52
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้กับระดับความเข้าใจ ต่อการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	58

14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	65
15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ ระหว่างช่วงอายุกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	66
16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ ระหว่างระดับการศึกษากับระดับปัญหาจากการใช้ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	70
17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ ระหว่างประเภทบุคลากรกับระดับปัญหาจากการใช้ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	73
18	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้กับระดับปัญหา จากการใช้ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	78

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 ขั้นตอนการเรียนรู้ตามธรรมชาติของนักจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์	10
2 แบบจำลองอย่างง่ายขององค์ประกอบของทัศนคติ	11
3 ประเภทของระบบสารสนเทศ	18
4 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	19
5 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) (http:// doc.mju.ac.th/docweb/v2)	20
6 การใช้งานโปรแกรมผ่านระบบภายในมหาวิทยาลัย	21
7 ระบบงานเอกสารราชการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-manage)	22
8 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน แยกตามตำแหน่ง และระดับการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้	32

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้มีนโยบายให้หน่วยงานของภาครัฐใช้ระบบ e-government ในการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน โดยจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จและใช้งานได้ ในปี พ.ศ.2548 ส่งผลให้หน่วยงานระดับจังหวัดต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการและการบริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างหน่วยงานภายในจังหวัดโดยใช้ระบบ e-province ซึ่งเป็นระบบที่สนับสนุนการบริหารจัดการด้านการวางแผน การตัดสินใจ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานระดับจังหวัดให้กับหน่วยงานภายนอกในระดับกรมและระดับกระทรวงได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด (กระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสาร, 2546: 2)

ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์ประกอบด้วย การจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การพิมพ์และการทำลายเอกสาร (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ผู้รักษาการตามระเบียบ คือ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีผลบังคับใช้เมื่อ 1 มิถุนายน 2526) ซึ่งระบบสารบรรณแบบเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในแต่ละขั้นตอน สิ้นเปลืองทรัพยากร และวัสดุสำนักงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาระบบสารบรรณแบบเดิมให้เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือ “ระบบสารบรรณออนไลน์” และได้ดำเนินการแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณควบคู่กับการพัฒนาระบบงาน ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2547 ได้มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นหน่วยงานหลักและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยรองในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2547) และสอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

มาตรา 6.1 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลาง เพื่อให้ส่วนราชการได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน และลดการลงทุนซ้ำซ้อน โดยอย่างน้อยให้มีโปรแกรมประยุกต์สำหรับงานธุรการ-สารบรรณ งานบัญชี-การเงิน งานบริหารบุคคล การประชุมออนไลน์ งานบริหารพัสดุ งานการจัดซื้อ-จัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีหน่วยงานในการกำกับดูแลในด้านระบบสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้นำระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในปี พ.ศ. 2549 โดยให้หน่วยงานที่ใช้ระบบในระดับ สำนักงานอธิการบดี คณะ วิทยาลัย สำนัก หน่วยงานวิสาหกิจ โครงการจัดตั้ง และหน่วยงานอื่นๆ จำนวน 49 หน่วยงาน ซึ่งพนักงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเรียนรู้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้และประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (การประเมินผลการปฏิบัติราชการ สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ Core Competency) และมีทักษะสารบรรณ มีความรู้ฐานสารบรรณ บริหารและจัดระบบการจัดเก็บเอกสาร และการใช้งานระบบ E-document (การประเมินผลการปฏิบัติราชการ สมรรถนะย่อยประกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้เปลี่ยนใช้ระบบเอกสารราชการ (E-document) ใหม่ ในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (E-manage) แทนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เดิม (ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 6/2557 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2557) เมื่อเริ่มใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวได้เกิดปัญหาในการใช้งานทั้งด้านเทคนิคและระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นเหตุให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาและวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปัญหาในการใช้งาน เพื่อนำผลไปพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบรรณ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีผลบังคับใช้เมื่อ 1 มิถุนายน 2526)

วัตถุประสงค์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อวัดความรู้ ความสามารถ ระเบียบงานสารบรรณ การบริหารและจัดระบบการจัดเก็บเอกสาร และการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อเรียนรู้พฤติกรรม ระดับความต้องการในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป เป็นแนวทางในการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการบริหารระบบเอกสาร และสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนางานของแต่ละหน่วยงานได้
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน
2. ข้อมูลสำรวจความรู้ ความเข้าใจ และด้านพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
3. ข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการ

ขอบเขตด้านประชากร

บุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 185 คน
(ข้อมูล ณ วันที่ 24 มกราคม 2558)

คำนิยามศัพท์

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อกันมาตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความ ขยายความ หรือแสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้น

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมจนถึงการทำลาย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) งานสารบรรณ กองกลาง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2550) หมายถึง โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงานโดยเกี่ยวเนื่องกับเอกสารข้อมูล ทรัพยากร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยระบบงานส่วนต่างๆ ที่ทำงานสัมพันธ์กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานของอุปกรณ์เชื่อมต่อชนิดต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หมายถึง เจ้าหน้าที่บริหารและพนักงานธุรการที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานธุรการ งานเลขานุการ และงานสารบรรณ

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ใช้รับ-ส่งระหว่างส่วนราชการหนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานราชการ โดยจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ระบบจัดเก็บเอกสารและค้นหาข้อมูล หมายถึง การบันทึกและจัดเก็บข้อมูลหนังสือประเภทต่างๆ ลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาข้อมูลหนังสือประเภทต่างๆ ที่ได้บันทึกและจัดเก็บลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้บริหาร หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี ที่ปรึกษาอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี
ผู้อำนวยการสำนัก

ข้อเสนอแนะและความต้องการ หมายถึง ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้ระบบ
เพื่อให้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความสมบูรณ์และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด



บทที่ 2

ตรวจสอบเอกสาร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาโดยมีรายละเอียดของแนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ และองค์ประกอบของทัศนคติ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
4. ทฤษฎีการสื่อสารและการสื่อความหมาย
5. แนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
6. แนวคิดการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้
7. แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ระยะที่ 11(พ.ศ.2555-2559) ฉบับปรับปรุง และแผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจ

ทฤษฎีความรู้ (Theory of Knowledge :TOK) ความรู้ (Knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองสิ่งเร้า (Stimulus-Response) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยา (สุรพงษ์ โสชนะเสถียร, 2533 : 118-121) เป็นสาระที่ว่าด้วยการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอย่างลึกซึ้งในสิ่งที่ผู้เรียนรู้ว่าด้วยการค้นคว้าและแสวงหาความรู้ เพื่อพิสูจน์ประเด็นความรู้ ข้อค้นพบหรือสมมติฐานของความรู้ที่และเป็นที่ยอมรับว่าด้วยการส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของความรู้ว่า ด้วยการจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการรับรู้ในลักษณะที่เป็นวัฒนธรรมของการรับรู้และการรับรู้ที่ใช้ความรู้สึก และว่าด้วยการปลูกฝังการสร้างความเข้าใจที่เป็นสากลให้แก่ผู้เรียน วิธีการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาต่างๆ และวิธีการรับความรู้ จำนวน 4 วิธีทาง ได้แก่ วิธีการสร้างความรู้จากการสัมผัสรับรู้

สร้างความรู้จากการใช้ภาษา สร้างความรู้จากการให้เหตุผล และการสร้างความรู้จากสิ่งที่เป็น
อารมณ์

1. วิธีการรับรู้ความรู้

การเรียนรู้สาระทฤษฎีความรู้มุ่งหวังให้ผู้เรียนรู้จักค้นคว้าหาความรู้โดยผ่าน
วิธีการรับรู้ 4 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความรู้ด้วยความรู้สึก การสัมผัสรับรู้ ด้วยภาษา ด้วยอารมณ์
และด้วยการให้เหตุผล

2. การรับรู้ความรู้ด้วยความรู้สึก

การรับรู้ความรู้ด้วยความรู้สึกจากการสัมผัสรับรู้ หมายถึงปฏิกิริยาทางกายของ
มนุษย์ที่เกิดขึ้นจากสิ่งกระตุ้นต่างๆ รอบๆตัวเรา ความรู้สึกภายนอกที่เกิดจากการสัมผัส ได้แก่ รูป
รส กลิ่น เสียง สัมผัส เช่น ได้ยิน ชิมรสชาติ การสัมผัสได้กลิ่นและมองเห็น และเกิดความรู้สึกจาก
ภายใน ได้แก่ หิว เจ็บปวด และสิ่งเร้าต่างๆ ปัจจุบันการเรียนการสอนเกี่ยวกับการรับรู้โดยใช้
ความรู้สึกจากการสัมผัสรับรู้ มีการเรียนการสอนในสาขาจิตวิทยา (ทฤษฎีการรับรู้ : Gestalt theory
of psychology) เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ โดยพูดถึงอวัยวะที่ทำหน้าที่รับรู้ความรู้สึก
ถูกกระตุ้นด้วยข้อมูลที่เป็นความรู้สึก สมองจะแปลข้อมูลที่เป็นความรู้สึกเป็นการสัมผัสรับรู้ที่เป็น
ความรู้สึก ได้แก่ เสียง รสชาติ อุณหภูมิ ความกดอากาศ กลิ่น และการมองเห็น ดังนั้นการได้กลิ่น
อาหาร เราสามารถรับรู้ได้ว่า เป็นขนมประเภทใด สิ่งที่เห็นมีรูปลักษณ์เรารู้ได้ สัมผัสรู้ว่า
เป็นของเหลวร้อน เราสามารถรับรู้ได้ว่าเป็นน้ำร้อน เป็นดิน ดังนั้นในการจัดการเรียนการสอน
ให้ผู้เรียนรู้จักการรับรู้ความรู้ด้วยความรู้สึก

3. การรับรู้ความรู้ทางภาษา

เป็นการรับรู้ความรู้จากการสื่อสารด้วยภาษา ได้โดยสัญลักษณ์ต่างๆ
สัญลักษณ์ ภาษากาย ภาษาพูด ซึ่งภาษาประเภทต่างๆสามารถเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่ความคิดและ
ภาษาสามารถสะท้อนเรื่องราวของตนเองได้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ครูผู้สอน สามารถ
ดำเนินการได้ดังนี้

1. ใช้สัญลักษณ์และป้ายสัญลักษณ์เครื่องหมายเป็นสื่อการเรียนการสอน
2. ให้ผู้เรียนบอกความหมายของสิ่งที่ผู้เรียนเห็นและรับรู้
3. การรับรู้ความรู้ด้วยอารมณ์

4. การรับรู้ความรู้ด้วยอารมณ์

เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการเรียนรู้โดยการค้นคว้าหาความรู้ทั้งจากที่เป็นอารมณ์ของตนเอง และทั้งที่เป็นอารมณ์ของผู้อื่น การรับรู้ด้วยอารมณ์ จะต้องเชื่อมโยงกับการรับรู้ทางความรู้สึกจากการสัมผัสรับรู้ การรับรู้ความรู้ทางภาษา และการรับรู้ความรู้โดยให้เหตุผล

5. การรับรู้ทางความรู้โดยเหตุผล

เป็นการรับรู้ความรู้โดยเหตุผล เป็นการใช้ข้อมูลรายละเอียด ในลักษณะโน้มน้าว สืบหาเหตุผล สรุปความ ลงความเห็นเป็นหลักการ ระบุดัชนีเฉพาะ ยืนยันลักษณะความเหมือน จากนั้น เป็นการตัดสินใจและโต้แย้ง สนับสนุนและคัดค้านอย่างเต็มที่เกี่ยวกับสิ่งที่ป็นจริง สิ่งดีสิ่งที่ถูกต้องและสิ่งที่สวยงาม

ซูซีฟ อ่อน โกลสูง (2522) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยความเข้าใจ ว่าการเรียนรู้ เป็นการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ ความรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงเป้าประสงค์ กลุ่มทฤษฎีที่จัดอยู่ใน Cognitive theory ได้แก่ จิตวิทยาเกสตัลท์ (Gestalt psychology) เป็นนักจิตวิทยาชาวเยอรมัน คือ เวิร์ท ไฮเมอร์ (Max Wertheimer) คาฟคา (Kurt Koffka) และโคเลอร์ (Wolfgang Kohler) นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้เชื่อว่าคนเรามีปฏิกิริยาต่อแบบของการรับรู้เป็นของตนเอง เมื่อพบปัญหาที่จะเรียนการแก้ปัญหาด้วยการจัดแบบของการรับรู้ขึ้นใหม่ ขณะที่กำลังหาแนวทางหรือจัดแบบของการรับรู้เพื่อแก้ปัญหาอยู่นั้น จะเกิดความรู้ความเข้าใจในสถานการณ์ดีขึ้น ทำให้มองเห็นทางที่จะแก้ปัญหาขึ้นในทันทีที่การเปลี่ยนแบบของการรับรู้ดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว เรียกว่า เกิดการหยั่งเห็น ซึ่งการหยั่งเห็นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ บุคคลพยายามที่จะแก้ปัญหาย่างใดอย่างหนึ่ง และบุคคลได้รับรู้สิ่งเร้าทั้งหมด แล้วพิจารณาความสัมพันธ์และความแตกต่างของส่วนย่อยๆ ที่ประกอบกันเป็นปัญหา



ภาพ 1 ขั้นตอนการเรียนรู้ตามทฤษฎีของนักจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์ (ซูซีฟ อ่อน โลกสูง, 2522 : 10)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ และองค์ประกอบของทัศนคติ

(สุวัชรีย์ เดชาธอมร, 2544: 13-18) ทัศนคติหรือเจตคติคือความเชื่อที่คงทนที่มนุษย์เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง มันเป็นการรวมตัวของความเชื่อที่ตั้งเป็นระบบคงทน ซึ่งก่อให้เกิดเห็นว่าทัศนคตินั้นเป็นสิ่งที่รวมตัวกันจากความเชื่อเป็นกลุ่ม จนกระทั่งมีความมั่นคงและเป็นระบบในขณะนั้น (Allport, 1960) นักจิตวิทยา ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าเป็นสภาวะความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องของทัศนคติ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกรู้สึกจากประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิม มีทั้งบวกและจะส่งผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ที่กำลังคล้ายคลึงกัน
4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาทัศนคตินั้นมาเป็นของตนเอง

องค์ประกอบของทัศนคติ (วัฒนาศรี สัตยวาจา, 2535 : 189 - 199)

1. องค์ประกอบทางด้านความเข้าใจ เป็นส่วนที่แสดงถึงความรู้ การรับรู้ และความเชื่อ ที่ผู้บริโภคมิต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจากการผสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูลความรู้และผลกระทบต่อการรับรู้นี้จะกำหนดความเชื่อถือ ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจที่สะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคลและมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก เป็นส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ หรือความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งสภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวกหรือด้านลบ ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบด้านจิตใจ วิธีปฏิบัติที่ใช้วัดการประเมินผลอาศัยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม การปฏิบัติหรือปฏิกิริยาของผู้บริโภคด้วยวิธีใด วิธีหนึ่ง ต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง



ภาพ 2 แบบจำลองอย่างง่ายขององค์ประกอบของทัศนคติ (วัฒนา ศรีสัตยวาจา, 2535 : 189-199)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์

พฤติกรรม (Behavior) เวดและทาวฟริส (Wade and Tavis 1999 : 245) อธิบายว่า พฤติกรรมคือการกระทำของคนเราที่สังเกตได้ ซิมบาร์ โดและเกอร์ริก (Zimbardo and Gerrig 1999 : 3) อธิบายว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำของบุคคลเพื่อปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ และลาเฮย์ (Lahey 2001 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่สามารถสังเกตได้

จากความหมายและคำอธิบายที่อ้างถึงไว้ อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมคือการกระทำของบุคคลในทุกลักษณะ ทั้งที่เป็น โดยธรรมชาติทางสรีระและที่จงใจกระทำ ซึ่งอาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และ เป็นการกระทำที่สังเกตได้โดยอาจใช้ประสาทสัมผัสธรรมดาหรือใช้เครื่องมือช่วยการสังเกต

ปัจจัยพื้นฐานทางจิตวิทยาของพฤติกรรมมนุษย์

1. การรับสัมผัสและการรับรู้

การรับสัมผัส คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นกับร่างกายภายหลังเมื่อมีสิ่งเร้าในรูปแบบต่างๆ เช่น รูป รส กลิ่น เสียง มากระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส ได้แก่ ตา หู จมูก ผิวหนัง ทำให้ร่างกายเกิดความรู้สึกขึ้นมา (เดมส์คัล คทวนิช, 2550) การรับรู้ เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเกิดกระบวนการรับสัมผัสขึ้นกับร่างกายเมื่อสิ่งเร้ามากระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส และส่งไปยังสมอง เพื่อแปลความหมายให้รู้และเข้าใจได้ว่า สิ่งเร้า นั้นคืออะไรเกิดความรู้สึกและเกิดพฤติกรรมตามมา คนเรามักจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบประสาทสัมผัสและสภาพจิตใจของแต่ละคนตลอดจนลักษณะของวัตถุที่เราจะรับรู้ เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านประสบการณ์ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ทั้งสิ้น ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของคน ก็คือ การใส่ใจของผู้รับรู้ภาวะของผู้รับรู้ คุณลักษณะของสิ่งเร้าและประสบการณ์เดิมของผู้รับรู้

2. การเรียนรู้

การเรียนรู้ หมายถึง ขบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันเป็นผลมาจากประสบการณ์และการฝึกฝน พฤติกรรมดังกล่าวจะต้องมีความคงทนถาวรพอสมควร ไม่ใช่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากภาวะผิดปกติ หรืออุบัติเหตุต่าง ๆ (ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2540)

สอดคล้องกับที่ ลักษณะ สรีรวัฒน์ (2544) ให้ความหมายว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมหรือการแสดงออกที่มีผลมาจากประสบการณ์ หรือการฝึก

ดังนั้น การเรียนรู้จึงหมายถึงการเปลี่ยนแปลงไปของพฤติกรรมที่คงทนถาวร เกิดจากประสบการณ์และการฝึกฝน ไม่ใช่เกิดขึ้นจากภาวะเช่น การชักจูง วาสนา ขัณฑ์ เป็นต้น

3. แรงจูงใจและการจูงใจ

พฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้น เกิดเพราะมนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้ทำให้มนุษย์มีแรงขับในการแสดงพฤติกรรมเพื่อจะให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการนั้น ๆ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เราหรือกระตุ้นอินทรีย์ให้มีพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย ส่วนการจูงใจ หมายถึง การใช้สิ่งล่อใจเพื่อให้ทำหน้าที่เราหรือกระตุ้นอินทรีย์ให้กระทำพฤติกรรมตามที่ปรารถนา (วิไลวรรณ ศรีสงคราม, 2549)

องค์ประกอบของพฤติกรรม

ตามทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy) ประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกันคือ

1. ด้านความรู้หรือพุทธิปัญญา เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจ ความคิด
2. ด้านความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติพิสัย บ่งชี้ถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นนามธรรม เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล มีรายส่วนประกอบย่อยอีก 3 ประการ คือ ทศนคติ/เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ
3. ด้านการปฏิบัติหรือทักษะพิสัย คือ พฤติกรรมที่แสดงออกทางร่างกาย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ (พัฒน์ สุจันง) แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมของคนเป็น 10 ประการ คือ กลุ่มสังคม บุคคลที่เป็นแบบอย่าง สถานภาพ ความเจริญด้านเทคนิค กฎหมาย ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี สภาพแวดล้อม ทศนคติ และการเรียนรู้ในทางจิตวิทยาสมัยใหม่

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการและพฤติกรรมของมนุษย์

สามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยหลักๆคือ ด้านปัจจัยด้านพันธุกรรม และด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากทั้ง 2 ปัจจัยนี้ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ คือ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล และกระบวนการทางสังคมอื่นๆ ซึ่งลักษณะนิสัยนั้นประกอบด้วยความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติและบุคลิกภาพ ส่วนกระบวนการทางสังคมที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยของมนุษย์เป็นสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมและความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้น สถานการณ์ จึงถือได้ว่าปัจจัยทั้งหมดนี้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์

การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ถาวรหรือเปลี่ยนแปลงศักยภาพในการเกิดพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลจากประสบการณ์ ไม่ได้มาจากวุฒิภาวะหรือสัญชาตญาณ

องค์ประกอบการเรียนรู้ตามความหมายดังกล่าวการเรียนรู้มีสิ่งที่ต้องคำนึงถึง 5 ประการคือ

1. การเรียนรู้เป็นกระบวนการ ที่มีลำดับขั้นตอนของการเรียนรู้ เริ่มต้นด้วยการสนใจและการตั้งเป้าหมายของผู้เรียนเป็นสำคัญ เมื่อเกิดพฤติกรรมที่สามารถตอบสนองตามเป้าหมายก็จะเกิดการสะสมสิ่งที่เรารู้แล้วนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ต่อไป และเมื่อได้รับการเสริมแรงพฤติกรรมนั้นก็จะยังคงทนและเกิดบ่อยขึ้น
2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงในรูปของพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตได้
3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้หมายถึงเปลี่ยนแปลงทางบวกแต่อย่างเดียว แต่หมายถึงทางลบด้วย
4. การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ถาวรหรือค่อนข้างถาวรสามารถทำซ้ำๆได้ไม่ใช่เกิดเพียงชั่วขณะซึ่งไม่ถือเป็นการเรียนรู้
5. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือศักยภาพของพฤติกรรมจะถือว่าเป็นการเรียนรู้เมื่อเป็นผลจากพฤติกรรมเท่านั้น ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงจากสาเหตุอื่น

ทฤษฎีการสื่อสารและการสื่อความหมาย

การสื่อสาร (communication) คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ผู้ส่งสารคือผู้ที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูล สาร ไปยังผู้รับสาร โดยผ่านช่องทางที่เรียกว่าสื่อ ถ้าหากเป็นการสื่อสารทางเดียวผู้ส่งจะทำหน้าที่ส่งเพียงประการเดียวแต่ถ้าเป็นการสื่อสาร 2 ทางผู้ส่งสารจะเป็นผู้รับในบางครั้งด้วย ผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติต่อตนเองต่อเรื่องที่จะส่ง ต้องมีความรู้ในเนื้อหาที่จะส่งและอยู่ในระบบสังคมเดียวกับผู้รับก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ข่าวสารในกระบวนการติดต่อสื่อสารก็มีความสำคัญ ข่าวสารที่ดีต้องแปลเป็นรหัสเพื่อสะดวกในการส่งการรับและตีความ เนื้อหาสารของสารและการจัดสารก็จะต้องทำให้การสื่อความหมายง่ายขึ้นสื่อหรือช่องทางในการรับสารคือ ประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส และตัวกลางที่มนุษย์สร้างขึ้นมาเช่น สิ่งพิมพ์ กราฟิก สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับสารคือผู้ที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพ ผู้รับสารจะต้องมีประสิทธิภาพในการรับรู้ มีเจตคติที่ดีต่อข้อมูลข่าวสาร ต่อผู้ส่งสารและต่อตนเอง

ลักษณะของการสื่อสารแบ่งออกได้ 3 วิธี คือ

1. การสื่อสารด้วยวาจา หรือ "วจนภาษา" เช่น การพูด การร้องเพลง เป็นต้น
2. การสื่อสารที่มิใช่วาจา หรือ "อวจนภาษา" และการสื่อสารด้วยภาษาเขียน เช่น การสื่อสารด้วยท่าทาง ภาษามือและตัวหนังสือ เป็นต้น
3. การสื่อสารด้วยการใช้สัญลักษณ์หรือการเห็น เช่น การสื่อสารด้วยภาพโปสเตอร์ สไลด์ เป็นต้นหรือโดยการใช้สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่างๆ เช่น ลูกศรชี้ทางเดิน เป็นต้น

ประเภทของการสื่อสารแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารในตนเอง เป็นการสื่อสารภายในตัวเอง หมายถึง บุคคลผู้นั้นเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน เช่น การเขียนและอ่านหนังสือ เป็นต้น
2. การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารระหว่างคน 2 คน เช่น การสนทนา หรือการโต้ตอบจดหมายระหว่างกัน เป็นต้น
3. การสื่อสารแบบกลุ่มชน เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มชนซึ่งประกอบด้วยคนจำนวนมาก เช่น การสอนในห้องเรียนระหว่างครูเพียงคนเดียวกับนักเรียนทั้งห้อง หรือระหว่างกลุ่มชนกับบุคคล เช่น กลุ่มชนมาร่วมกันฟังคำปราศรัยหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น
4. การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารโดยการอาศัยสื่อมวลชนประเภทวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ แผ่นโปสเตอร์ ฯลฯ เพื่อการติดต่อไปยังผู้รับสารจำนวนมากซึ่งเป็นมวลชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารในเวลาเดียวกัน

กระบวนการสื่อสาร

การส่งสารจากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบการสื่อสารขั้นต้น วิธีที่ใช้มากที่สุด คือ การพูด การฟัง และการใช้กิริยาท่าทาง

องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่ง ผู้สื่อสาร หรือต้นแหล่งของการส่ง เป็นแหล่งหรือผู้ที่นำข่าวสารเรื่องราว แนวความคิด ความรู้ ตลอดจนเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อส่งไปยังผู้รับซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มชนก็ได้ ผู้ส่งนี้จะเป็นบุคคลเพียงคนเดียว กลุ่มบุคคลหรือสถาบัน โดยอยู่ในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายอย่าง
2. เนื้อหาเรื่องราว ได้แก่ เนื้อหาของสารหรือเรื่องราวที่ส่งออกมา เช่น ความรู้ ความคิด ข่าวสาร บทเพลง ข้อเขียน ภาพ ฯลฯ เพื่อให้ผู้รับรับข้อมูลเหล่านี้
3. สื่อหรือช่องทางในการนำสาร หมายถึง ตัวกลางที่ช่วยถ่ายทอดแนวความคิด เหตุการณ์ เรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้ส่งต้องการให้ไปถึงผู้รับ
4. ผู้รับหรือกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้รับเนื้อหาเรื่องราวจากแหล่งหรือที่ผู้ส่งส่งมา ผู้รับนี้อาจเป็นบุคคล กลุ่มชน หรือสถาบันก็ได้

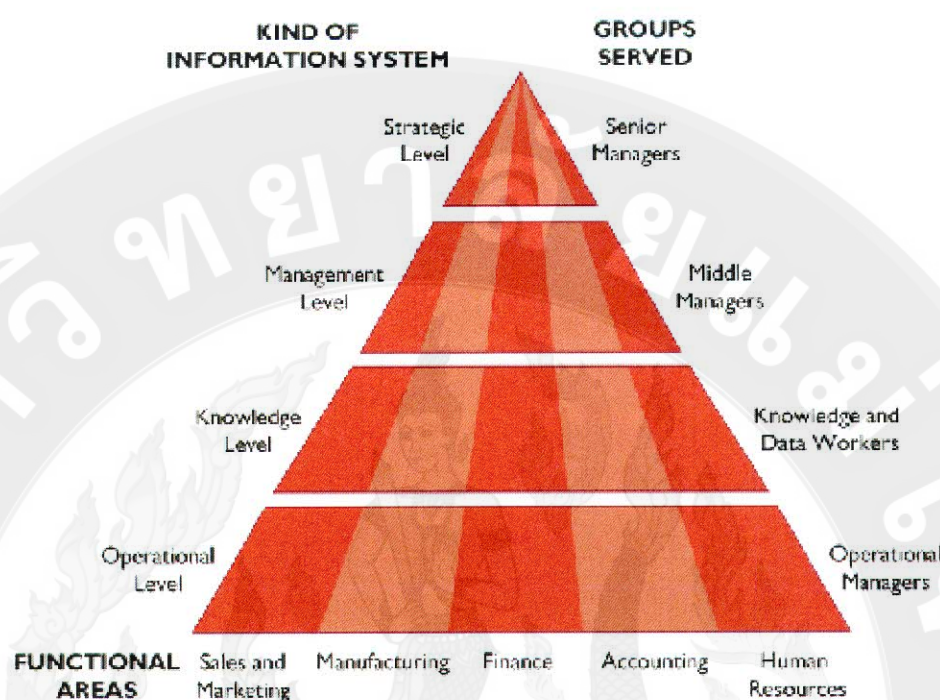
5. ผล หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ส่งส่งเรื่องราวไปยังผู้รับ ผลที่เกิดขึ้นคือ การที่ผู้รับอาจมีความเข้าใจหรือไม่รู้เรื่อง ขอมรับหรือปฏิเสธ พอใจหรือไม่พอใจ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็น ผลของการสื่อสาร และจะเป็นผลสืบเนื่องต่อไปว่าการสื่อสารนั้นจะสามารถบรรลุผลตาม จุดมุ่งหมายหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้รับ สื่อที่ใช้ และสถานการณ์ในการสื่อสารเป็น สำคัญด้วย

6. ปฏิกริยาสนองกลับ เป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องจากผลซึ่งผู้รับส่งกลับมายังผู้ส่งโดย ผู้รับอาจแสดงอาการให้เห็น เช่น ง่วงนอน ประหม่อ ยิ้ม พยักหน้า การพูดโต้ตอบ หรือการแสดง ความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ส่งทราบว่า ผู้รับมีความพอใจหรือไม่มีความเข้าใจในความหมาย ที่ส่งไปหรือไม่ ปฏิกริยาสนองกลับนี้คือข้อมูลย้อนกลับอันเกิดจากการตอบสนองของผู้รับที่ส่งกลับ ไปยังผู้ส่งนั่นเอง

แนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบงานหลักในองค์กร เนื่องจากโครงสร้างขององค์กรมีหน่วยงานหลายส่วนงาน มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศหนึ่งให้สามารถ นำไปใช้งานได้ดีสำหรับงานทุกระดับในองค์กร โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ระดับกำหนดกลยุทธ์ (Strategic level) ระดับการบริหาร (Management level) ระดับผู้ชำนาญการ (Knowledge and Data Workers level) และระดับปฏิบัติการ (Operational level) และแบ่งโครงสร้างองค์กรตามกลุ่มหน้าที่ การทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มการขายและการตลาด (Sales and Marketing) กลุ่มการผลิต (Manufacturing) กลุ่มการเงิน (Finance) กลุ่มการบัญชี (Accounting) และกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) ระบบสารสนเทศจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของงานทั้งหมดนี้

Figure 2.1 Types of information systems.



ภาพ 3 ประเภทของระบบสารสนเทศ

ที่มา: Laudon, K.C.& Laudon, J.P., สัตยทธ์ สว่างวรรณ ผู้แปล, 2546 : 27-28

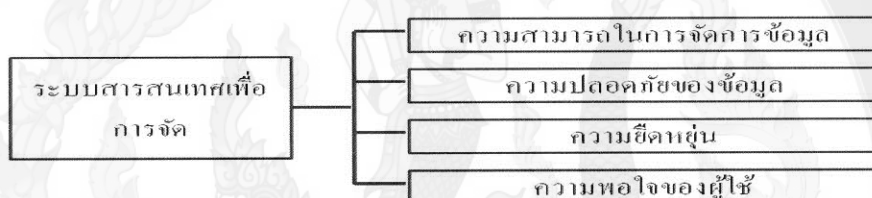
การพัฒนาระบบสารสนเทศมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดการข้อมูล ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ปกติข้อมูลต่าง ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาข้อมูลที่ถูกป้อนเข้าสู่ MIS ควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบเพื่อให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งานอยู่เสมอ

2. ความปลอดภัยของข้อมูล สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งองค์กร ถ้าสารสนเทศบางประเภทรั่วไหลออกไปสู่บุคคลภายนอก โดยเฉพาะคู่แข่งชั้นหรือสร้างความเสียหายแก่ธุรกิจ นอกจากนี้ความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์

3. ความยืดหยุ่น สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจหรือสถานการณ์การแข่งขันทางการค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่ระบบสารสนเทศที่ถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้

4. ความพอใจของผู้ใช้ ปกติ MIS ถูกพัฒนาขึ้นโดยมีความมุ่งหวังให้ผู้ใช้สามารถนำมาประยุกต์ในงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ระบบ ถ้าระบบไม่สามารถให้สิ่งที่ผู้ใช้ต้อง โอกาสที่ระบบจะถูกใช้งานได้รับความนิยมน้อยลง

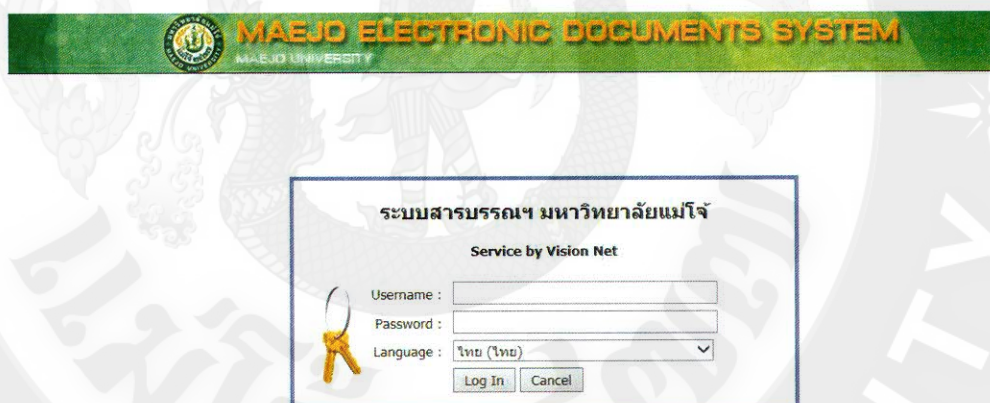


ภาพ 4 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ที่มา: (ณัฐพันธ์ เจริญนันท และไพบุลย์ เกียรติโกมล, (2545: 42-49)

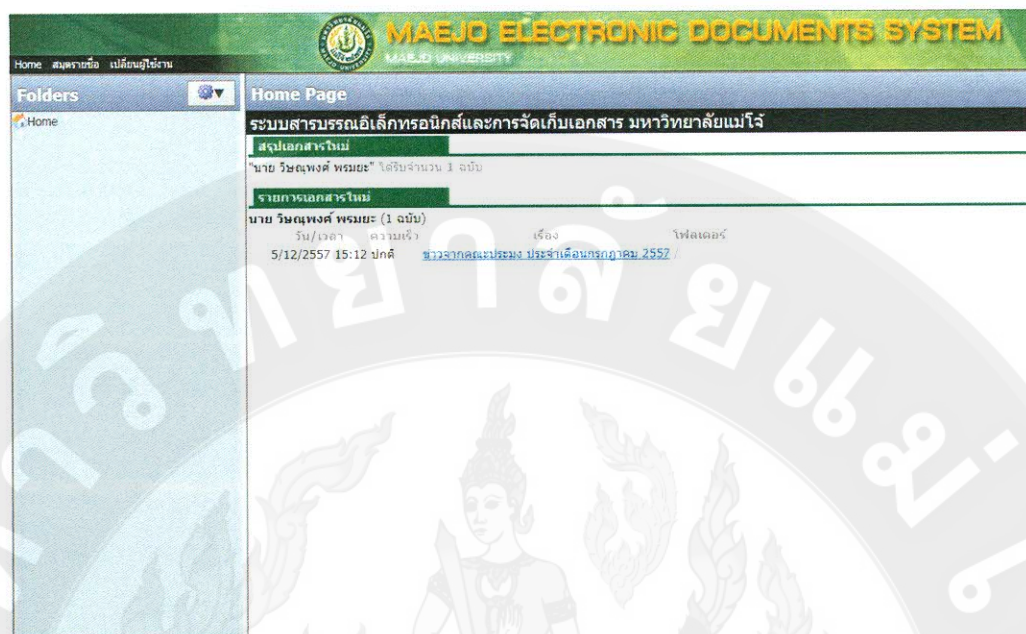
แนวคิดการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

เนื่องจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้ลงนามตามคำรับรองปฏิบัติราชการของสถาบันการศึกษา (สถาบันอุดมศึกษา 73 แห่ง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย ตัวชี้วัดที่ 3.3 จำนวนเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการและการตัดสินใจ มหาวิทยาลัยได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการและการตัดสินใจ โดยในปี พ.ศ. 2549 มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้เห็นความสำคัญของการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการทำงานด้านต่างๆภายในมหาวิทยาลัย จึงได้จัดทำโครงการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ขึ้นเพื่อเป็นระบบกลางสำหรับหน่วยงานต่าง ภายในมหาวิทยาลัย ในการนำมาทดแทนระบบสารบรรณเดิมของมหาวิทยาลัยที่ใช้งานอยู่ คือตลาดนัดเอกสาร ทำให้การทำงานสารบรรณเกิดความสะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามงานได้



ภาพ 5 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

ที่มา: ([http:// doc.mju.ac.th/docweb/v2](http://doc.mju.ac.th/docweb/v2))



ภาพ 6 การใช้งานโปรแกรมผ่านระบบภายในมหาวิทยาลัย

การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต้องใช้งบประมาณสนับสนุนจำนวนมาก เนื่องจากระบบเดิมเป็นการซื้อจากบริษัทภายนอก เช่น ค่าจัดหาซอฟต์แวร์ระบบ E-document ค่าจัดหาเครือข่ายแม่ข่าย และค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรมให้ความรู้สำหรับผู้ใช้งาน ทำให้ต้องเสียค่าบำรุงรักษาทุกปี ดังนั้น เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายระยะยาว ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงขออนุมัติให้ปรับเปลี่ยนใช้ระบบใหม่ ทั้งนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบใหม่จะใช้ควบคู่กับระบบเก่าอีก 1 ปี

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี ในการประชุมครั้งที่ 3/2557 เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2557 และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 6/2557 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2557 ได้มีมติเห็นชอบให้มีการปรับเปลี่ยนใช้ระบบเอกสารราชการ (E-document) ใหม่ ในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (E-Manage) แทนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เดิม



ภาพ 7 ระบบงานเอกสารราชการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-manage)

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาใหม่เพื่อทดแทนระบบเดิม เนื่องจากเสียค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาทุกปี เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ศูนย์จึงอนุมัติปรับเปลี่ยนไปใช้ระบบใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2557 โดยจัดฝึกอบรมให้กับงานบริหารธุรการของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีและหน่วยงานระดับคณะ

แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ระยะที่ 11(พ.ศ.2555-2559) ฉบับปรับปรุง

และแผนปฏิบัติการมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ระยะที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้คณะ/สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ นำไปจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งประกอบด้วย 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ และแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มีกลยุทธ์ที่จะขับเคลื่อน ไปสู่เป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในระยะ 5 ปี ซึ่งมหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัย ระยะที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ฉบับนี้จะเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยในอนาคต อย่างต่อเนื่องและบูรณาการทุกหน่วยงาน โดยในแผนดังกล่าวได้กำหนดพันธกิจของมหาวิทยาลัยในเรื่องสร้างและพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีความโปร่งใสในการบริหารงานประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพโดยยึดหลักธรรมาภิบาล โดยใช้กลยุทธ์พัฒนาระบบราชการให้มีความทันสมัยโดยเน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนการตัดสินใจ การติดตามประเมินผล เพื่อปรับปรุงบทบาทภารกิจของหน่วยงานภาครัฐให้มีความกระชับ มีความคุ้มค่า มีความคล่องตัว ตอบสนองต่อการปฏิบัติการ ซึ่งมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ด้านนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

โดยในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน เป็นยุคที่ข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน ด้วยความก้าวหน้าของวิทยาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันกระทำได้อย่างรวดเร็วความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลต่อการเปลี่ยนชีวิตประจำวันในส่วนบุคคล และรวมไปถึงองค์การต่างๆ การปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการ ภาครัฐด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ระบบสารบรรณเดิมของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ใช้อยู่ไม่ได้ตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป อย่างที่ควร อีกทั้งทำให้หน่วยงานระดับคณะ/สำนัก ต้องสิ้นเปลือง ค่าใช้จ่ายด้านยานพาหนะ บุคลากร และงบประมาณของมหาวิทยาลัย ในการจัดทำสำเนาเอกสาร

ดังนั้น จึงได้มีการสอบถามความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่
บริหารงานทั่วไป เพื่อให้เกิดการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างสูงสุด



งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นพรัตน์ เป้าอารีย์ (2553) ชื่อเรื่องงานวิจัย พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทฤษฎีที่ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศมาใช้ในการองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นจากการศึกษาพบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ในช่วงเวลา 8.01-12.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ตนเองสะดวกและอยู่ในวันทำการ

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งานบุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อาจเนื่องมาจากบุคลากรเห็นว่าการเข้าใช้ระบบงาน และการเข้าสู่ระบบ มีการกรอกรหัสผู้ใช้งานและการกรอกรหัสผ่านเข้าใช้ระบบมีความปลอดภัย และเป็นส่วนตัว ด้านการจัดการเอกสาร บุคลากรมีความพึงพอใจการเปิดดูเอกสารเข้า-ออก การเปิดดูการแจ้งเตือน ข่าวด่วน การเปิดดูกระดานข่าว อาจเนื่องมาจากภายในมหาวิทยาลัย ในแต่ละวันมีการใช้ข่าวสารจำนวนมาก ส่วนหนึ่งของข้อมูลข่าวสารมาจากนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการติดต่อมาจากหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ด้านการตั้งค่าเอกสาร บุคลากรมีความพึงพอใจในการตั้งเส้นทางเดินเอกสาร ได้แก่ การสร้างเส้นทางส่วนบุคคล และการเลือกใช้เส้นทางส่วนบุคคล ทำให้สามารถติดตามทางเดินเอกสาร

รุ่งทิพย์ วุฒิกัมภีร์ (2555) ชื่อเรื่องงานวิจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยวัดประสิทธิภาพทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการประหยัดงบประมาณ ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสารและนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน และด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร ว่าเป็นไปตามนโยบายบริหารงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดย ทฤษฎีที่ใช้ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ จากการศึกษาได้แนวทางในการปรับปรุงกล่าวคือ

ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ช่วยลดปริมาณข้อมูลผิดพลาดในการรับ-ส่งหนังสือได้มาก ควรมีการเพิ่มขึ้นขั้นตอนการตรวจสอบเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือให้เห็นระบบเพิ่มขึ้น เช่น มีการจัดตั้งบุคลากรในการตรวจสอบเกี่ยวกับขั้นตอนการรับ-ส่งเพื่อลดข้อผิดพลาดในการรับ-ส่งหนังสือ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ บุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่าเห็นว่าการนำระบบงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณมีประสิทธิภาพสูงกว่า ดังนั้นควรมีการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหรือมีการจัดอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความครอบคลุมในทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อจะสามารถนำระบบมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสารและนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ เรื่อง ช่วยทำให้ฐานข้อมูลการรับ-ส่งเอกสารเป็นระเบียบและเป็นปัจจุบันมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมากที่สุด และข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถส่งพิมพ์ ควรจัดส่งบุคลากรที่มีตำแหน่งงานอื่นนอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบโดยตรง เข้ารับการอบรมเพื่อจะได้มีความรู้ด้านนี้โดยตรงและจะได้นำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่าควรจะมีการแนะนำหรือให้ความรู้กับผู้ที่ประสบการณ์น้อยกว่า ควรมีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มประสบการณ์

ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที เรื่อง ทำให้ตรวจสอบและติดตามสถานะของเอกสารหรือหนังสือได้ทันทีว่าอยู่ขั้นตอนใด มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมากที่สุดข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ทำให้ตรวจได้ว่ามีใครบ้างเข้าไปใช้งานระบบเมื่อใด เนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบที่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ใดเข้าไปใช้งานเมื่อใดอยู่แล้ว เพียงแต่ผู้ใช้งานยังไม่เข้าใจวิธีการตรวจสอบ จะต้องมีการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงวิธีการตรวจสอบการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำบอร์ดเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารประกาศให้ทุกคน ทุกตำแหน่ง ทุกเพศ ได้เรียนรู้และได้รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดการองค์ความรู้ ด้วยวิธีการให้ผู้ที่มีประสบการณ์หรือมีความรู้มากกว่า ให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับผู้

ที่ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับระบบ และควรมีการจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน และอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน เรื่อง ข้อมูลที่บันทึกในระบบมีฐานข้อมูลเดียวผู้ไม่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลได้ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือในระบบฐานข้อมูลการรับ-ส่งเอกสารหรือหนังสือไม่มีข้อมูลซ้ำซ้อน ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการรับ-ส่งหนังสือหรือเอกสาร และกำหนดให้ระบบไม่ยอมรับการบันทึกข้อมูลเอกสารหรือหนังสือซ้ำซ้อน ดังนั้น ควรมีการวางระบบการจัดการฐานข้อมูลในการรับ-ส่งเอกสารหรือหนังสือที่มีความชัดเจน ควรมีการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องชัดเจน เพื่อเป็นการช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลได้

ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร เรื่อง ช่วยให้เจ้าหน้าที่เสนอเอกสารให้ผู้บริหารอนุมัติได้รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ช่วยให้ผู้บริหารไม่ต้องกังวลในการอนุมัติเอกสารเมื่อไปราชการ ควรจะมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รักษาราชการแทน ผู้บริหารไปราชการ เพราะจะสามารถเป็นผู้มีอำนาจในการลงนามในเอกสารแทนได้ เพื่อเป็นการลดความกังวลของผู้บริหารได้ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ

ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน เรื่อง การแนบเพิ่มข้อมูลไปในระบบ ทำให้ได้รับหนังสือที่เหมือนตัวจริง สามารถดำเนินการตามระเบียบงานสารบรรณต่อไปได้ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ช่วยลดขั้นตอนเจ้าหน้าที่เดินเวียนหนังสือ เพราะสามารถเข้าไปดูในระบบหนังสือเวียนได้ ควรจะมีการลดขั้นตอนในการใช้บุคลากรในการเดินเวียนหนังสือ โดยมีระบบการเวียนหนังสือผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์และที่สำคัญควรมีระบบการตอบรับในเครื่องต้นที่ที่มีการรับหนังสือเพราะจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าหนังสือได้ถึงมือผู้รับแล้ว

ด้านการประหยัดงบประมาณ เรื่อง ช่วยลดบุคลากรในการปฏิบัติงานและช่วยลดงบประมาณในการเก็บรักษา ข้อมูล เอกสาร หนังสือ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมากที่สุด ในขณะที่ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ ช่วยลดงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ทำให้งบประมาณในการจ้างบุคลากรมาปฏิบัติงาน และทำให้การดำเนินงานกิจกรรม 5ส ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะเห็นได้ว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ งบประมาณด้านนี้จึงไม่สามารถประหยัดได้ ควรมีการจัดหาคอมพิวเตอร์มาใช้งานให้มีความเพียงพอ และมีความทันสมัยสามารถใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการบำรุงรักษา เพื่อจะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับทุกตำแหน่ง ควรลดการจ้างบุคลากรเพิ่มเติมแต่ใช้วิธีการสอนงานให้กับบุคลากรที่มีอยู่แล้วให้มีความเข้าใจในการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น

มารีนาท กาตาสาย (2550) ชื่อเรื่องงานวิจัย “ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย” ทฤษฎีที่ใช้ ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

สรุปว่าทัศนคติของพนักงานมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงรายที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานมีเห็นด้วยในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นว่าการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีใช้ในการบริหารจัดการงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยทำให้เกิดประสิทธิภาพ และความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น เห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณด้วย ทั้งนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกและรวดเร็ว เป็นระบบที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การออกเลขหนังสือราชการมีความสะดวกและรวดเร็ว

ด้านมีความรู้ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่มีต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ทราบว่าการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานสารสนเทศ ซึ่งพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้ระบบสารสนเทศประจำหน่วยงานมีความถี่ในการเข้าใช้งานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ได้มีข้อสังเกตจากการใช้งานเมนูระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะว่าการใช้เมนูมีความยุ่งยากซับซ้อน มีระบบการประมวลผลช้าในบางครั้งทำให้การปฏิบัติช้าลง ควรมีการปรับปรุงดูแลระบบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

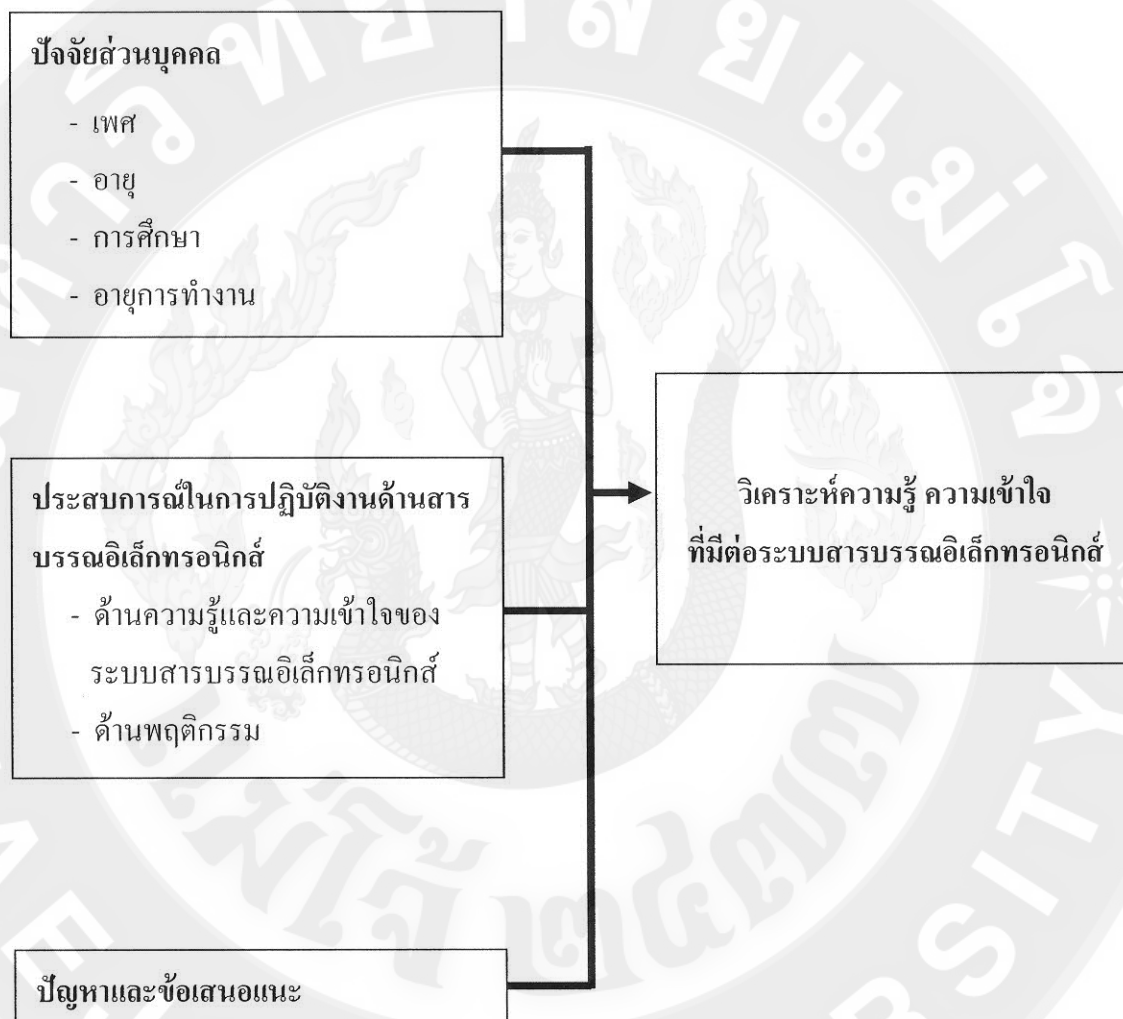
การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการในองค์กรได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยรัฐบาลได้มีนโยบายให้หน่วยงานของภาครัฐใช้ระบบ e-government ในการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนจึงส่งผลให้หน่วยงานระดับจังหวัดต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการและการบริการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการด้านต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย อันได้แก่การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบควบคุมภายใน การดำเนินกิจกรรม 5ส ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและลดปริมาณกระดาษจากการถ่ายเอกสาร ซึ่งการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ “องค์กรหนึ่งประกอบด้วยหลายส่วนที่มีจุดสนใจและความเชี่ยวชาญในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศหนึ่งให้สามารถนำไปใช้งานได้ดีสำหรับงานทุกระดับในองค์กร” โดยโครงสร้างขององค์กรทั่วไปที่แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ระดับกำหนดยุทธ์ (Strategic level) ระดับการบริหาร (Management level) ระดับผู้ชำนาญการ (Knowledge and data workers level) และระดับปฏิบัติการ (Operational level) ซึ่งเห็นว่าการระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานสารสนเทศนั้นเป็นระบบสนับสนุนการทำงานสำหรับระดับปฏิบัติการ (Operational level) โดยระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงาน (Operational - level system) จะสนับสนุนการทำงานในส่วนปฏิบัติการของพนักงาน ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาค่าความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการดำเนินงานขององค์กร



กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้” มีระเบียบการวิจัยดังต่อไปนี้

สถานที่ดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่เฉลิมพระเกียรติ อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

ขอบเขตการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ บุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ข้อมูล ณ วันที่ 24 มกราคม 2558) ได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive sampling) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531 : 56) ได้แก่ บุคคลที่มีหน้าที่สำคัญต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 185 คน

จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน แยกตามตำแหน่ง และระดับการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวนบุคลากร				รวม	ร้อยละ
		เอก	โท	ตรี	ต่ำกว่า ป.ตรี		
1	คนงาน	0	0	1	26	27	2.37
2	คนงานเกษตร	0	0	0	10	10	0.88
3	คนงานห้องทดลอง	0	0	1	1	2	0.18
4	คนสวน	0	0	0	1	1	0.09
5	เจ้าหน้าที่ธุรการ	0	0	0	1	1	0.09
6	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	63	121	0	185	15.95
7	เจ้าหน้าที่บริหารงานอาคารสถานที่	0	1	0	0	1	0.09

ภาพ 8 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน แยกตามตำแหน่ง และระดับการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ปัญหาที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนี้ ได้มีการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลดังนี้

1. ผู้ศึกษานำแบบถามให้อาจารย์รับการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา
2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นที่ป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 11 คน
3. ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการหาค่าความเชื่อมั่นเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้อง ก่อนนำไปแจกและรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามได้ทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างและคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window 17.0 ใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha แล้วทำการเปรียบเทียบเกณฑ์การประเมิน (สิน พันธ์พิณิจ, 2549) ไว้ดังนี้

ระดับความเชื่อมั่น

เกณฑ์การประเมิน

0.80-1.00

มีความเชื่อถือได้สูงมาก

0.60-0.79

มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง

0.40-0.59

มีความเชื่อถือได้ปานกลาง

0.20-0.39

มีความเชื่อถือได้ต่ำ

0.01-0.19

มีความเชื่อถือได้ต่ำมาก

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 11 คน ได้ผลค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินข้างต้นจึงอยู่ในระดับมีความน่าเชื่อถือได้สูงมาก (สิน พันธุ์พินิจ, 2549)

ขั้นตอนในการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระเบียบการปฏิบัติงาน
สารบรรณ
2. การออกแบบสอบถาม แบบสอบถามเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปโดยจะเก็บ
ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาการทำงาน และข้อมูล
ด้านสารบรรณ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรม และข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ
3. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามของแต่ละกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์
โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window 17.0 และสรุปข้อมูลจากการวิเคราะห์
แบบสอบถาม
4. สรุปข้อมูลจากการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยแบ่งการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการทำงาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) แสดงในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ที่แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำเสนอในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) แสดงในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ที่แสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3. ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) แสดงในรูปแบบตารางค่าเฉลี่ย (Mean) แลส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวบรวมค่าที่ได้มาแปลความหมาย

โดยการวัดระดับความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะใช้มาตรวัดแบบประมาณค่าลิเคิร์ท (Likert Scale) (คุณทลี เวชสาร, 2546) ในการแบ่งเกณฑ์ระดับความเข้าใจออกเป็น 5 ระดับ

คะแนน	แปลความหมาย
5	ระดับมากที่สุด
4	ระดับมาก
3	ระดับปานกลาง
2	ระดับน้อย
1	ระดับน้อยที่สุด

4. ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) แสดงในรูปแบบตาราง ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวบรวมค่าที่ได้มาแปลความหมาย

โดยการวัดระดับปัญหาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะใช้มาตรวัดแบบประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Scale) (กฤษณี เวชสาร, 2546) ในการแบ่งเกณฑ์ระดับปัญหาออกเป็น 5 ระดับ

คะแนน	แปลความหมาย
5	ระดับมากที่สุด
4	ระดับมาก
3	ระดับปานกลาง
2	ระดับน้อย
1	ระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลโดยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ปัญหาที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในตาราง ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	152	82.60
ชาย	32	17.40
รวม	184	100.00

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 152 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 82.60) และจำนวน 32 คนเป็นเพศชาย (ร้อยละ 17.40)

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	40	21.62
31-40 ปี	77	41.62
41-50 ปี	50	27.03
มากกว่า 50 ปี	17	9.19
ไม่ระบุช่วงอายุ	1	0.54
รวม	185	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 77 คน (ร้อยละ 41.62) มีช่วงอายุ 31-40 ปี รองลงมาจำนวน 50 คน (ร้อยละ 27.03) มีช่วงอายุ 41-50 ปี รองลงมาจำนวน 40 คน (ร้อยละ 21.62) มีช่วงอายุ 20-30 ปี รองลงมาจำนวน 17 คน (ร้อยละ 9.19) มีช่วงอายุ มากกว่า 50 ปี และจำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.54) ไม่ระบุช่วงอายุ ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	121	65.40
ปริญญาโท	63	34.10
ปริญญาเอก	1	0.50
รวม	185	100.00

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 121 คน (ร้อยละ 65.40) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาจำนวน 63 คน (ร้อยละ 34.10) มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท และจำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.50) มีวุฒิการศึกษาปริญญาเอก ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานมหาวิทยาลัย	108	58.40
ลูกจ้างชั่วคราว	52	28.10
ข้าราชการ	23	12.40
พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	2	1.10
รวม	185	100.00

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 108 คน (ร้อยละ 58.40) เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 52 คน (ร้อยละ 28.10) เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 23 คน (ร้อยละ 12.40) เป็นข้าราชการ และจำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.10) เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้	จำนวน	ร้อยละ
1-6 เดือน	1	0.54
7-11 เดือน	10	5.41
1-3 ปี	49	26.49
4-8 ปี	65	35.14
9 ปี ขึ้นไป	60	32.43
รวม	185	100.00

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 65 คน (ร้อยละ 35.14) ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย 4-8 ปี จำนวน 60 คน (ร้อยละ 32.43) ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ 9 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน (ร้อยละ 26.49) ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ 1-3 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 5.41) ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ 7-11 เดือน และจำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.54) ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ 1-6 เดือน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นำเสนอในตาราง 6-8 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกสถานที่เข้าใช้งาน

สถานที่เข้าใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ที่ทำงาน	134	72.40
ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน	51	27.60
รวม	185	100.0

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 134 คน (ร้อยละ 72.40) เข้าใช้งานจากที่ทำงาน และจำนวน 51 คน (ร้อยละ 27.60) เข้าใช้งานทั้งที่ทำงานและที่บ้าน ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการใช้งาน

ช่องทางการเข้าใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
คอมพิวเตอร์	141	76.20
แท็บเล็ต	44	23.80
รวม	185	100.00

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 141 คน (ร้อยละ 76.20) เลือกใช้งานจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และจำนวน 44 คน (ร้อยละ 23.80) เลือกใช้งานจากอุปกรณ์แท็บเล็ต ตามลำดับ

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน

ปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	13	7.03
1-2 ชั่วโมง/วัน	69	37.30
3-4 ชั่วโมง/วัน	50	27.03
มากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน	53	28.65
รวม	185	100.00

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 69 คน (ร้อยละ 37.30) เข้าใช้งาน 1-2 ชั่วโมง จำนวน 53 คน (ร้อยละ 28.65) เข้าใช้งานมากกว่า 5 ชั่วโมงจำนวน 50 คน (ร้อยละ 27.03) เข้าใช้งาน 3-4 ชั่วโมง/วัน และจำนวน 13 คน (ร้อยละ 7.03) เข้าใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมงตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
นำเสนอในตาราง ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเข้าใจต่อการใช้ระบบ
งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบ	3.91	0.697	มาก
2. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสาร	3.88	0.723	มาก
3. รับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารผ่านระบบ	3.84	0.731	มาก
4. สามารถรับ/ส่ง แจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบได้อย่างถูกต้อง	3.83	0.607	มาก
5. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบ	3.73	0.789	มาก
6. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสาร	3.69	0.713	มาก
7. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบ	3.64	0.782	มาก
8. สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง	3.63	0.703	มาก
9. ใช้การลงนาม/สั่งการผ่านทางระบบได้อย่างถูกต้อง	3.62	0.821	มาก
10. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหาร	3.62	0.657	มาก
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณ	3.58	0.595	มาก
12. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	3.56	0.633	มาก
13. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ	3.46	0.405	มาก
รวม	3.69	0.861	มาก

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามใช้ระบบ จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จาก

ทางเดินเอกสารของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถรับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารเอกสารผ่านระบบ สามารถรับ/ส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน จัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสารภายในองค์กร สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบ ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ สามารถใช้การลงนาม/สั่งการผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการในองค์กร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.84$) ($\bar{x} = 3.83$) ($\bar{x} = 3.73$) ($\bar{x} = 3.69$) ($\bar{x} = 3.64$) ($\bar{x} = 3.63$) ($\bar{x} = 3.62$) ($\bar{x} = 3.58$) ($\bar{x} = 3.56$) ($\bar{x} = 3.46$) ตามลำดับ

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ช่วงอายุ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบ	20-30 ปี	3.80	0.687	มาก
	31-40 ปี	3.87	0.732	มาก
	41-50 ปี	3.98	0.622	มาก
	มากกว่า 50 ปี	4.12	0.781	มาก
	รวม	3.91	0.699	มาก
2. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสาร	20-30 ปี	3.70	0.723	มาก
	31-40 ปี	3.88	0.688	มาก
	41-50 ปี	4.00	0.728	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.88	0.857	มาก
	รวม	3.88	0.725	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ช่วงอายุ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
3. รับทราบคำสั่งการได้จาก ข้อความแนบท้ายเอกสาร เอกสารผ่านระบบ	20-30 ปี	3.70	0.723	มาก
	31-40 ปี	3.90	0.661	มาก
	41-50 ปี	3.90	0.789	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.76	0.903	มาก
	รวม	3.84	0.733	มาก
4. สามารถรับ/ส่ง แจ้งเวียน เอกสารผ่านระบบได้อย่าง ถูกต้อง	20-30 ปี	3.88	0.607	มาก
	31-40 ปี	3.79	0.614	มาก
	41-50 ปี	3.86	0.535	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.88	0.781	มาก
	รวม	3.84	0.606	มาก
5. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะ เร่งด่วนผ่านระบบ	20-30 ปี	3.68	0.829	มาก
	31-40 ปี	3.66	0.805	มาก
	41-50 ปี	3.86	0.639	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.76	1.033	มาก
	รวม	3.73	0.791	มาก
6. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสาร	20-30 ปี	3.68	0.730	มาก
	31-40 ปี	3.58	0.714	มาก
	41-50 ปี	3.88	0.627	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.71	0.849	มาก
	รวม	3.70	0.713	มาก
7. สามารถสืบค้นเอกสารที่ ต้องการจากระบบ	20-30 ปี	3.50	0.847	มาก
	31-40 ปี	3.57	0.785	มาก
	41-50 ปี	3.84	0.710	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.76	0.752	มาก
	รวม	3.65	0.782	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ช่วงอายุ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
8. สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง	20-30 ปี	3.65	0.736	มาก
	31-40 ปี	3.56	0.716	มาก
	41-50 ปี	3.66	0.593	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.88	0.857	มาก
	รวม	3.64	0.704	มาก
9. ใช้การลงนาม/ส่งการผ่านทางระบบได้อย่างถูกต้อง	20-30 ปี	3.45	0.749	มาก
	31-40 ปี	3.53	0.736	มาก
	41-50 ปี	3.78	0.910	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.94	0.998	มาก
	รวม	3.62	0.823	มาก
10. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการบริหาร	20-30 ปี	3.50	0.599	มาก
	31-40 ปี	3.53	0.680	มาก
	41-50 ปี	3.86	0.606	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.65	0.702	มาก
	รวม	3.63	0.658	มาก
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	20-30 ปี	3.63	0.540	มาก
	31-40 ปี	3.45	0.501	มาก
	41-50 ปี	3.68	0.683	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.76	0.752	มาก
	รวม	3.58	0.595	มาก
12. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	20-30 ปี	3.45	0.597	มาก
	31-40 ปี	3.42	0.496	มาก
	41-50 ปี	3.72	0.730	มาก
	มากกว่า 50 ปี	4.00	0.707	มาก
	รวม	3.56	0.633	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ช่วงอายุ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
13. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย ในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ	20-30 ปี	3.48	0.784	มาก
	31-40 ปี	3.32	0.715	ปานกลาง
	41-50 ปี	3.72	0.730	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3.29	0.849	ปานกลาง
	รวม	3.46	0.760	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นความเข้าใจของแต่ละช่วงอายุ ดังต่อไปนี้

1. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 20-30 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) ($\bar{x} = 3.98$) ($\bar{x} = 3.87$) ($\bar{x} = 3.80$) ตามลำดับ

2. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี และช่วงอายุ 20-30 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.70$) ตามลำดับ

3. สามารถรับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารเอกสารผ่านระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี และช่วงอายุ 20-30 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) ($\bar{x} = 3.90$) ($\bar{x} = 3.76$) ($\bar{x} = 3.70$) ตามลำดับ

4. สามารถรับ/ส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี มีระดับความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.86$) ($\bar{x} = 3.79$) ตามลำดับ

5. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) ($\bar{x} = 3.76$) ($\bar{x} = 3.68$) ($\bar{x} = 3.66$) ตามลำดับ

6. มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.71$) ($\bar{x} = 3.68$) ($\bar{x} = 3.58$) ตามลำดับ

7. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 20-30 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) ($\bar{x} = 3.76$) ($\bar{x} = 3.57$) ($\bar{x} = 3.50$) ตามลำดับ

8. สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้องและเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี มีระดับความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.66$) ($\bar{x} = 3.65$) ($\bar{x} = 3.56$) ตามลำดับ

9. สามารถใช้การลงนาม/ส่งการผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 20-30 ปี มีระดับความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) ($\bar{x} = 3.78$) ($\bar{x} = 3.53$) ($\bar{x} = 3.45$) ตามลำดับ

10. มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ ในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) ($\bar{x} = 3.65$) ($\bar{x} = 3.53$) ($\bar{x} = 3.50$) ตามลำดับ

11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี มีระดับความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) ($\bar{x} = 3.68$) ($\bar{x} = 3.63$) ($\bar{x} = 3.45$) ตามลำดับ

12. มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.71$) ($\bar{x} = 3.68$) ($\bar{x} = 3.58$) ตามลำดับ

13. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศขององค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) ($\bar{x} = 3.48$) ($\bar{x} = 3.32$) ($\bar{x} = 3.29$) ตามลำดับ

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบ	ปริญญาตรี	3.81	0.699	มาก
	ปริญญาโท	4.10	0.665	มาก
	ปริญญาเอก	4.00	-	มาก
	รวม	3.91	0.697	มาก
2. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จาก ทางเดินเอกสาร	ปริญญาตรี	3.82	0.719	มาก
	ปริญญาโท	3.97	0.718	มาก
	ปริญญาเอก	5.00	-	มากที่สุด
	รวม	3.88	0.723	มาก
3. รับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสาร	ปริญญาตรี	3.77	0.704	มาก
	ปริญญาโท	3.97	0.761	มาก
	ปริญญาเอก	5.00	-	มากที่สุด
	รวม	3.84	0.731	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
4. สามารถรับ/ส่ง แจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบได้อย่างถูกต้อง	ปริญญาตรี	3.76	0.606	มาก
	ปริญญาโท	3.97	0.595	มาก
	ปริญญาเอก	4.00	-	มาก
	รวม	3.83	0.607	มาก
5. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบ	ปริญญาตรี	3.67	0.779	มาก
	ปริญญาโท	3.87	0.772	มาก
	ปริญญาเอก	2.00	-	น้อย
	รวม	3.73	0.789	มาก
6. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสาร	ปริญญาตรี	3.64	0.730	มาก
	ปริญญาโท	3.78	0.659	มาก
	ปริญญาเอก	5.00	-	มากที่สุด
	รวม	3.69	0.713	มาก
7. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบ	ปริญญาตรี	3.60	0.736	มาก
	ปริญญาโท	3.73	0.865	มาก
	ปริญญาเอก	3.00	-	ปานกลาง
	รวม	3.64	0.782	มาก
8. สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง	ปริญญาตรี	3.54	0.659	มาก
	ปริญญาโท	3.81	0.759	มาก
	ปริญญาเอก	4.00	-	มาก
	รวม	3.63	0.703	มาก
9. ใช้การลงนาม/ส่งการผ่านทางระบบได้อย่างถูกต้อง	ปริญญาตรี	3.54	0.777	มาก
	ปริญญาโท	3.75	0.879	มาก
	ปริญญาเอก	5.00	-	มากที่สุด
	รวม	3.62	0.821	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
10. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหาร	ปริญญาตรี	3.58	0.668	มาก
	ปริญญาโท	3.70	0.638	มาก
	ปริญญาเอก	4.00	-	มาก
	รวม	3.62	0.657	มาก
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ปริญญาตรี	3.49	0.579	มาก
	ปริญญาโท	3.75	0.595	มาก
	ปริญญาเอก	4.00	-	มาก
	รวม	3.58	0.595	มาก
12. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	ปริญญาตรี	3.48	0.593	มาก
	ปริญญาโท	3.70	0.687	มาก
	ปริญญาเอก	4.00	-	มาก
	รวม	3.56	0.633	มาก
13. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ	ปริญญาตรี	3.45	0.719	มาก
	ปริญญาโท	3.46	0.839	มาก
	ปริญญาเอก	4.00	-	มาก
	รวม	3.46	0.759	มาก

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระดับการศึกษา กับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นความเข้าใจของแต่ละระดับการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.81$) ตามลำดับ

2. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้จากทางเดินเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความเข้าใจระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) ส่วนการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) ($\bar{x} = 3.82$) ตามลำดับ

3. สามารถรับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารเอกสารผ่านระบบ พบว่าผู้ตอบแบบในการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความเข้าใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) ส่วนการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) ($\bar{x} = 3.77$) ตามลำดับ

4. สามารถรับ/ส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.97$) ($\bar{x} = 3.76$) ตามลำดับ

5. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) ($\bar{x} = 3.67$) ตามลำดับ ส่วนระดับปริญญาเอก มีความเข้าใจระดับน้อย ($\bar{x} = 2.00$)

6. มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความเข้าใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) ส่วนการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) ($\bar{x} = 3.64$) ตามลำดับ

7. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ ส่วนระดับปริญญาเอก มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$)

8. สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบ ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.81$) ($\bar{x} = 3.54$) ตามลำดับ

9. สามารถใช้การลงนาม/สั่งการผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับปริญญาเอก มีความเข้าใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) ส่วนการศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) ($\bar{x} = 3.54$) ตามลำดับ

10. มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ ในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.70$) ($\bar{x} = 3.58$) ตามลำดับ

11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.75$) ($\bar{x} = 3.49$) ตามลำดับ

12. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญาเอก ปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.70$) ($\bar{x} = 3.48$) ตามลำดับ

13. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศ ขององค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ การศึกษาระดับปริญญา เอก ปริญญาโท และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.46$) ($\bar{x} = 3.45$) ตามลำดับ

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทบุคลากรกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ประเภทบุคลากร	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบ	ลูกจ้างชั่วคราว	3.75	0.738	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	4.50	0.707	มากที่สุด
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.93	0.693	มาก
	ข้าราชการ	4.13	0.548	มาก
	รวม	3.91	0.697	มาก
2. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสาร	ลูกจ้างชั่วคราว	3.73	0.660	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	4.50	0.707	มากที่สุด
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.91	0.717	มาก
	ข้าราชการ	4.00	0.853	มาก
	รวม	3.88	0.723	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ประเภทบุคลากร	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
3. รับทราบคำสั่งการได้จาก ข้อความแนบท้ายเอกสาร	ลูกจ้างชั่วคราว	3.73	0.770	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	4.50	0.707	มากที่สุด
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.88	0.693	มาก
	ข้าราชการ	3.87	0.815	มาก
	รวม	3.84	0.731	มาก
4. สามารถรับ/ส่ง แจ้งเวียนเอกสาร ผ่านระบบได้อย่างถูกต้อง	ลูกจ้างชั่วคราว	3.63	0.658	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	4.50	0.707	มากที่สุด
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.89	0.569	มาก
	ข้าราชการ	3.96	0.562	มาก
	รวม	3.83	0.607	มาก
5. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วน ผ่านระบบ	ลูกจ้างชั่วคราว	3.56	0.725	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.50	2.121	มาก
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.80	0.758	มาก
	ข้าราชการ	3.83	0.937	มาก
	รวม	3.73	0.789	มาก
6. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสาร	ลูกจ้างชั่วคราว	3.60	0.748	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	4.00	1.414	มาก
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.67	0.670	มาก
	ข้าราชการ	4.00	0.739	มาก
	รวม	3.69	0.713	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ประเภทบุคลากร	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
7. สามารถสืบค้นเอกสารที่ ต้องการจากระบบ	ลูกจ้างชั่วคราว	3.60	0.774	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	4.00	1.414	มาก
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.94	0.797	มาก
	ข้าราชการ	3.61	0.722	มาก
	รวม	3.64	0.782	มาก
8. สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการ เอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง	ลูกจ้างชั่วคราว	3.56	0.725	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	4.50	0.707	มากที่สุด
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.60	0.683	มาก
	ข้าราชการ	3.87	0.694	มาก
	รวม	3.63	0.703	มาก
9. ใช้การลงนาม/สั่งการผ่านทาง ได้อย่างถูกต้อง	ลูกจ้างชั่วคราว	3.52	0.727	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	4.00	-	มาก
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.60	0.808	มาก
	ข้าราชการ	3.91	1.065	มาก
	รวม	3.62	0.821	มาก
10. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการบริหาร	ลูกจ้างชั่วคราว	3.54	0.670	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.50	0.707	มาก
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.65	0.646	มาก
	ข้าราชการ	3.70	0.703	มาก
	รวม	3.62	0.657	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ประเภทบุคลากร	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ลูกจ้างชั่วคราว	3.38	0.491	ปานกลาง
	พนง.มหาวิทยาลัย	4.00	1.414	มาก
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.61	0.593	มาก
	ข้าราชการ	3.83	0.650	มาก
	รวม	3.58	0.595	มาก
12. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	ลูกจ้างชั่วคราว	3.33	0.550	ปานกลาง
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.50	0.707	มาก
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.56	0.600	มาก
	ข้าราชการ	4.04	0.706	มาก
	รวม	3.56	0.633	มาก
13. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ	ลูกจ้างชั่วคราว	3.38	0.690	ปานกลาง
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.50	2.121	มาก
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.51	0.767	มาก
	ข้าราชการ	3.39	0.783	ปานกลาง
	รวม	3.46	0.759	มาก

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยสามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างประเภทบุคลากร กับระดับความเข้าใจต่อการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นความเข้าใจของแต่ละสายการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ มีความเข้าใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) ส่วนข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) ($\bar{x} = 3.93$) ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ

2. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ มีความเข้าใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) ส่วนข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.91$) ($\bar{x} = 3.73$) ตามลำดับ

3. สามารถรับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารเอกสารผ่านระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ มีความเข้าใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.87$) ($\bar{x} = 3.73$) ตามลำดับ

4. สามารถรับ/ส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ มีความเข้าใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) ส่วนข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) ($\bar{x} = 3.89$) ($\bar{x} = 3.63$) ตามลำดับ

5. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรทุกประเภท ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ และลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) ($\bar{x} = 3.80$) ($\bar{x} = 3.50$) ($\bar{x} = 3.56$) ตามลำดับ

6. มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรทุกประเภท ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.67$) ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ

7. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรทุกประเภท ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ และลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.94$) ($\bar{x} = 3.61$) ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ

8. สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบ ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้

มีความเข้าใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) ส่วนข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) ($\bar{x} = 3.60$) ($\bar{x} = 3.56$) ตามลำดับ

9. สามารถใช้การลงนาม/สั่งการผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรทุกประเภท ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.91$) ($\bar{x} = 3.60$) ($\bar{x} = 3.52$) ตามลำดับ

10. มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ ในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรทุกประเภท ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) ($\bar{x} = 3.65$) ($\bar{x} = 3.54$) ($\bar{x} = 3.50$) ตามลำดับ

11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.83$) ($\bar{x} = 3.61$) ตามลำดับ ส่วนลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$)

12. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) ($\bar{x} = 3.56$) ($\bar{x} = 3.50$) ตามลำดับ ส่วนลูกจ้างชั่วคราวมีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$)

13. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศ ขององค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบุคลากรทุกประเภท ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ และลูกจ้างชั่วคราว มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 3.39$) ($\bar{x} = 3.51$) ($\bar{x} = 3.50$) ($\bar{x} = 3.38$) ตามลำดับ

ตาราง 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้กับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	อายุการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบ	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.80	0.632	มาก
	1-3 ปี	3.59	0.610	มาก
	4-8 ปี	4.02	0.739	มาก
	9 ปีขึ้นไป	4.07	0.660	มาก
	รวม	3.91	0.697	มาก
2. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสาร	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.50	0.850	มาก
	1-3 ปี	3.65	0.964	มาก
	4-8 ปี	4.00	0.612	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.98	0.792	มาก
	รวม	3.88	0.723	มาก
3. รับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสาร	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.70	0.483	มาก
	1-3 ปี	3.69	0.713	มาก
	4-8 ปี	3.91	0.723	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.92	0.787	มาก
	รวม	3.84	0.731	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	อายุการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
4. สามารถรับ/ส่ง แจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบได้อย่างถูกต้อง	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.60	0.516	มาก
	1-3 ปี	3.67	0.555	มาก
	4-8 ปี	3.91	0.605	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.92	0.645	มาก
	รวม	3.83	0.607	มาก
5. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบ	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.80	0.789	มาก
	1-3 ปี	3.57	0.764	มาก
	4-8 ปี	3.66	0.776	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.92	0.809	มาก
	รวม	3.73	0.789	มาก
6. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสาร	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.70	0.823	มาก
	1-3 ปี	3.57	0.791	มาก
	4-8 ปี	3.65	0.623	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.83	0.717	มาก
	รวม	3.69	0.713	มาก
7. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบ	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.60	0.699	มาก
	1-3 ปี	3.51	0.739	มาก
	4-8 ปี	3.66	0.853	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.73	0.756	มาก
	รวม	3.64	0.782	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	อายุการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
8. สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้อง	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.20	0.632	ปานกลาง
	1-3 ปี	3.43	0.677	มาก
	4-8 ปี	3.68	0.709	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.82	0.676	มาก
	รวม	3.63	0.703	มาก
9. จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบ	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.80	0.632	มาก
	1-3 ปี	3.59	0.610	มาก
	4-8 ปี	4.02	0.739	มาก
	9 ปีขึ้นไป	4.07	0.660	มาก
	รวม	3.91	0.697	มาก
10. มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการบริหาร	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.50	0.527	มาก
	1-3 ปี	3.43	0.645	มาก
	4-8 ปี	3.63	0.720	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.78	0.585	มาก
	รวม	3.62	0.657	มาก
11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.70	0.483	มาก
	1-3 ปี	3.39	0.533	ปานกลาง
	4-8 ปี	3.54	0.588	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.75	0.628	มาก
	รวม	3.58	0.595	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	อายุการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
12. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระเบียบงานสารบรรณ	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.50	0.527	มาก
	1-3 ปี	3.29	0.500	ปานกลาง
	4-8 ปี	3.46	0.639	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.88	0.613	มาก
	รวม	3.56	0.633	มาก
13. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย ในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบ	1-6 เดือน	4.00	-	มาก
	7-11 เดือน	3.60	0.966	มาก
	1-3 ปี	3.33	0.625	ปานกลาง
	4-8 ปี	3.43	0.829	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.57	0.745	มาก
	รวม	3.46	.759	มาก

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย 4-8 ปี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นความเข้าใจของแต่ละระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ดังต่อไปนี้

1. สามารถจัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 7-11 เดือน และช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 4.02$) ($\bar{x} = 3.80$) ($\bar{x} = 3.59$) ตามลำดับ

2. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ อายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป

ช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี และอายุการทำงาน 7-11 เดือน มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.98$) ($\bar{x} = 3.65$) ($\bar{x} = 3.50$) ตามลำดับ

3. สามารถรับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารเอกสารผ่านระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ อายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 7-11 เดือน และช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.92$) ($\bar{x} = 3.91$) ($\bar{x} = 3.70$) ($\bar{x} = 3.69$) ตามลำดับ

4. สามารถรับ/ส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ อายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 4-8 ปี ช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี และอายุการทำงาน 7-11 เดือน มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.92$) ($\bar{x} = 3.91$) ($\bar{x} = 3.67$) ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ

5. สามารถจัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ อายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 7-11 เดือน อายุการทำงาน 4-8 ปี และช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.92$) ($\bar{x} = 3.80$) ($\bar{x} = 3.66$) ($\bar{x} = 3.57$) ตามลำดับ

6. มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ อายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 7-11 เดือน อายุการทำงาน 4-8 ปี และช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.83$) ($\bar{x} = 3.70$) ($\bar{x} = 3.65$) ($\bar{x} = 3.57$) ตามลำดับ

7. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ อายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 7-11 เดือน และช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.73$) ($\bar{x} = 3.66$) ($\bar{x} = 3.60$) ($\bar{x} = 3.51$) ตามลำดับ

8. สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบ ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 4-8 ปี และอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.82$) ($\bar{x} = 3.68$) ($\bar{x} = 3.43$) ตามลำดับ ส่วนอายุการทำงาน 7-11 เดือน มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$)

9. สามารถใช้การลงนาม/สั่งการผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ อายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 7-11 เดือน และช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.76$) ($\bar{x} = 3.65$) ($\bar{x} = 3.50$) ($\bar{x} = 3.43$) ตามลำดับ

10. มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการบริหารจัดการ ในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ อายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 7-11 เดือน และช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.78$) ($\bar{x} = 3.63$) ($\bar{x} = 3.50$) ($\bar{x} = 3.43$) ตามลำดับ

11. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 7-11 เดือน อายุการทำงาน 4-8 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.75$) ($\bar{x} = 3.70$) ($\bar{x} = 3.54$) ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$)

12. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีช่วงอายุการทำงาน 1-6 เดือน ช่วงอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป ช่วงอายุการทำงาน 7-11 เดือน ช่วงอายุการทำงาน 4-8 ปี มีความเข้าใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.88$) ($\bar{x} = 3.50$) ($\bar{x} = 3.46$) ตามลำดับ ส่วนอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$)

13. มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศขององค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่มีช่วงอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 7-11 เดือน อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป อายุการทำงาน 4-8 ปี มีความเข้าใจในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) ($\bar{x} = 3.60$) ($\bar{x} = 3.57$) ($\bar{x} = 3.43$) ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุการทำงาน 1-3 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$)

ตอนที่ 4 ปัญหาที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นำเสนอในตาราง 14–18 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาจากการใช้งาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1.ระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า	3.36	1.222	ปานกลาง
2.การใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน	2.89	0.874	ปานกลาง
3.ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ	2.76	0.910	ปานกลาง
4.ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน	2.72	0.925	ปานกลาง
5.ปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้	2.68	0.836	ปานกลาง
6.ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณ	2.64	1.011	ปานกลาง
7.ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบ	2.61	0.840	ปานกลาง
8.เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ	2.48	0.797	น้อย
9.ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน	2.48	1.008	น้อย
10.ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	2.45	0.898	น้อย
รวม	2.71	0.932	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.71$) โดยพบปัญหาจากระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า การใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ ระบบมีความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณแบบเดิม(จัดส่งโดยคนเดินเอกสาร) ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) ($\bar{x} = 2.89$) ($\bar{x} = 2.76$) ($\bar{x} = 2.72$) ($\bar{x} = 2.68$) ($\bar{x} = 2.64$) ($\bar{x} = 2.61$) ตามลำดับ ส่วนปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง พบในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.48$) ($\bar{x} = 2.48$) ($\bar{x} = 2.45$) ตามลำดับ

ตาราง 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาจากการใช้งาน	ช่วงอายุ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า	20-30 ปี	3.65	1.075	มาก
	31-40 ปี	3.55	1.198	มาก
	41-50 ปี	2.98	1.331	ปานกลาง
	50 ปีขึ้นไป	2.81	0.981	ปานกลาง
	รวม	3.35	1.225	ปานกลาง
2. การใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน	20-30 ปี	2.83	0.844	ปานกลาง
	31-40 ปี	3.06	0.848	ปานกลาง
	41-50 ปี	2.76	0.960	ปานกลาง
	50 ปีขึ้นไป	2.59	0.712	น้อย
	รวม	2.89	0.877	ปานกลาง
3. ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ	20-30 ปี	3.03	0.920	ปานกลาง
	31-40 ปี	2.72	0.826	ปานกลาง
	41-50 ปี	2.66	1.022	ปานกลาง
	50 ปีขึ้นไป	2.59	0.870	น้อย
	รวม	2.76	0.912	ปานกลาง
4. ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน	20-30 ปี	3.05	0.932	ปานกลาง
	31-40 ปี	2.68	0.865	ปานกลาง
	41-50 ปี	2.60	0.969	น้อย
	50 ปีขึ้นไป	2.47	0.943	น้อย
	รวม	2.75	0.927	ปานกลาง

ตาราง 15 (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ช่วงอายุ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
5. ปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้	20-30 ปี	2.70	0.911	ปานกลาง
	31-40 ปี	2.87	0.817	ปานกลาง
	41-50 ปี	2.36	0.776	น้อย
	50 ปีขึ้นไป	2.65	0.702	ปานกลาง
	รวม	2.67	0.838	ปานกลาง
6. ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณ	20-30 ปี	2.70	1.043	ปานกลาง
	31-40 ปี	2.68	0.895	ปานกลาง
	41-50 ปี	2.54	1.166	น้อย
	50 ปีขึ้นไป	2.59	1.064	น้อย
	รวม	2.64	1.014	ปานกลาง
7. ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบ	20-30 ปี	2.73	0.905	ปานกลาง
	31-40 ปี	2.74	0.801	ปานกลาง
	41-50 ปี	2.38	0.805	น้อย
	50 ปีขึ้นไป	2.41	0.870	น้อย
	รวม	2.61	0.842	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ	20-30 ปี	2.54	0.854	น้อย
	31-40 ปี	2.49	0.737	น้อย
	41-50 ปี	2.35	0.805	น้อย
	50 ปีขึ้นไป	2.65	0.931	ปานกลาง
	รวม	2.48	0.799	น้อย
9. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน	20-30 ปี	2.65	1.075	ปานกลาง
	31-40 ปี	2.47	0.912	น้อย
	41-50 ปี	2.41	1.117	น้อย
	50 ปีขึ้นไป	2.29	0.985	น้อย
	รวม	2.48	1.010	น้อย

ตาราง 15 (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ช่วงอายุ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
10. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่าง การส่ง	20-30 ปี	2.53	0.877	น้อย
	31-40 ปี	2.52	0.912	น้อย
	41-50 ปี	2.38	0.967	น้อย
	50 ปีขึ้นไป	2.12	0.600	น้อย
	รวม	2.45	0.898	น้อย

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ กับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นปัญหาของแต่ละช่วงอายุ ดังต่อไปนี้

1. ระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) ($\bar{x} = 3.55$) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปพบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.98$) ($\bar{x} = 2.81$) ตามลำดับ

2. การใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.06$) ($\bar{x} = 2.83$) ($\bar{x} = 2.76$) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.59$)

3. ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) ($\bar{x} = 2.66$) ($\bar{x} = 2.72$) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.59$)

4. ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.05$) ($\bar{x} = 2.68$) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 41-50 ปี ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.60$) ($\bar{x} = 2.47$) ตามลำดับ

5. ปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.87$) ($\bar{x} = 2.70$) ($\bar{x} = 2.65$) ส่วนในช่วงอายุ 41-50 ปี พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.36$)

6. ระบบมีความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณแบบเดิม (จัดส่งโดยคนเดินเอกสาร) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20-30 ปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.70$) ($\bar{x} = 2.68$) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ช่วงอายุ 41-50 ปี พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.59$) ($\bar{x} = 2.54$) ตามลำดับ

7. ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.74$) ($\bar{x} = 2.73$) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ช่วงอายุ 41-50 ปี พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.41$) ($\bar{x} = 2.38$) ตามลำดับ

8. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.65$) ส่วนในช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วง 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.54$) ($\bar{x} = 2.49$) ($\bar{x} = 2.35$) ตามลำดับ

9. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20-30 ปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20-30 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.65$) ส่วนในช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.47$) ($\bar{x} = 2.41$) ($\bar{x} = 2.29$) ตามลำดับ

10. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี ช่วงอายุ 41-50 ปี และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป พบปัญหาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.53$) ($\bar{x} = 2.52$) ($\bar{x} = 2.38$) ($\bar{x} = 2.12$) ตามลำดับ

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับ
การศึกษากับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาจากการใช้งาน	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิด ความล่าช้า	ปริญญาตรี	3.41	1.203	ปานกลาง
	ปริญญาโท	3.25	1.270	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	3.00	-	ปานกลาง
	รวม	3.36	1.222	ปานกลาง
2. การใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน	ปริญญาตรี	2.78	0.769	ปานกลาง
	ปริญญาโท	3.10	1.027	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	3.00	-	ปานกลาง
	รวม	2.89	0.874	ปานกลาง
3. ปัญหาจากการเปิดไฟล์ เอกสารแนบ	ปริญญาตรี	2.70	0.823	ปานกลาง
	ปริญญาโท	2.87	1.063	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	3.00	-	ปานกลาง
	รวม	2.76	0.910	ปานกลาง
4. ปัญหาการแนบไฟล์เอกสาร ยุ่งยาก ซับซ้อน	ปริญญาตรี	2.71	0.851	ปานกลาง
	ปริญญาโท	2.73	1.066	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	3.00	-	ปานกลาง
	รวม	2.72	0.925	ปานกลาง
5. ปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้	ปริญญาตรี	2.62	0.788	ปานกลาง
	ปริญญาโท	2.79	0.919	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	2.00	-	น้อย
	รวม	2.68	0.836	ปานกลาง

ตาราง 16 (ต่อ)

ปัญหาการใช้งาน	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
6. ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณ	ปริญญาตรี	2.62	1.006	ปานกลาง
	ปริญญาโท	2.68	1.029	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	-	-	
	รวม	2.64	1.011	ปานกลาง
7. ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบ	ปริญญาตรี	2.61	0.810	ปานกลาง
	ปริญญาโท	2.60	0.908	น้อย
	ปริญญาเอก	3.00	-	ปานกลาง
	รวม	2.61	0.840	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ	ปริญญาตรี	2.53	0.767	น้อย
	ปริญญาโท	2.40	0.853	น้อย
	ปริญญาเอก	-	-	-
	รวม	2.48	0.797	น้อย
9. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน	ปริญญาตรี	2.50	0.941	น้อย
	ปริญญาโท	2.44	1.140	น้อย
	ปริญญาเอก	2.00	-	น้อย
	รวม	2.48	1.008	น้อย
10. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	ปริญญาตรี	2.55	0.897	น้อย
	ปริญญาโท	2.27	0.865	น้อย
	ปริญญาเอก	1.00	-	น้อยที่สุด
	รวม	2.45	0.898	น้อย

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นปัญหาของแต่ละระดับการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโท พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) ($\bar{x} = 3.25$) ตามลำดับ

2. การใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาโท ปริญญาเอก และปริญญาตรี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$) ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.78$) ตามลำดับ

3. ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาโท ปริญญาเอก และปริญญาตรี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.87$) ($\bar{x} = 2.70$) ตามลำดับ

4. ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี การศึกษาระดับมาก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาโท ปริญญาเอก และปริญญาตรี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.73$) ($\bar{x} = 2.71$) ตามลำดับ

5. ปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท ปริญญาตรี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.79$) ($\bar{x} = 2.62$) ตามลำดับ ส่วน ในระดับปริญญาเอก พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.00$)

6. ปัญหาที่เกิดจากระบบมีความซับซ้อนกับระบบงานสารบรรณแบบเดิม (จัดส่ง โดยคนเดินเอกสาร) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาโท ปริญญาตรี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.68$) ($\bar{x} = 2.62$) ตามลำดับ

7. ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก ปริญญาโท พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.61$) ตามลำดับ ส่วนในระดับปริญญาโท พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.60$)

8. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโท พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.53$) ($\bar{x} = 2.40$) ตามลำดับ

9. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุก ระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโท พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.50$) ($\bar{x} = 2.44$) ตามลำดับ

10. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาตรี พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.55$) ($\bar{x} = 2.27$) ตามลำดับ ส่วนในระดับปริญญาเอก พบปัญหาในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.00$)

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างประเภทบุคลากรกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาจากการใช้งาน	ประเภทบุคลากร	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ระบบเครือข่ายในการใช้งาน เกิดความล่าช้า	ลูกจ้างชั่วคราว	3.33	1.184	ปานกลาง
	พนง.มหาวิทยาลัย เงินรายได้	3.50	0.707	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.39	1.279	ปานกลาง
	ข้าราชการ	3.23	1.110	ปานกลาง
	รวม	3.26	1.222	ปานกลาง
2. การใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน	ลูกจ้างชั่วคราว	2.71	0.893	ปานกลาง
	พนง.มหาวิทยาลัย เงินรายได้	3.50	0.707	มาก
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.97	0.870	ปานกลาง
	ข้าราชการ	2.83	0.834	ปานกลาง
	รวม	2.68	0.836	ปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ประเภทบุคลากร	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
3. ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสาร แนบ	ลูกจ้างชั่วคราว	2.69	0.981	ปานกลาง
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.00	-	ปานกลาง
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.74	0.828	ปานกลาง
	ข้าราชการ	3.00	1.128	ปานกลาง
	รวม	2.76	0.910	ปานกลาง
4. ปัญหาการแนบไฟล์เอกสาร ยุ่งยาก ซับซ้อน	ลูกจ้างชั่วคราว	2.79	0.893	ปานกลาง
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.50	0.707	น้อย
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.67	0.907	ปานกลาง
	ข้าราชการ	2.86	1.114	ปานกลาง
	รวม	2.72	0.925	ปานกลาง
5. ระบบเครือข่ายในการใช้งาน เกิดความล่าช้า	ลูกจ้างชั่วคราว	3.33	1.184	ปานกลาง
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.50	0.707	มาก
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	3.39	1.279	ปานกลาง
	ข้าราชการ	3.23	1.110	ปานกลาง
	รวม	3.26	1.222	ปานกลาง
6. ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับ ระบบงานสารบรรณ	ลูกจ้างชั่วคราว	2.46	0.999	น้อย
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.50	0.707	น้อย
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.67	0.959	ปานกลาง
	ข้าราชการ	2.91	1.269	ปานกลาง
	รวม	2.64	1.011	ปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ประเภทบุคลากร	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
7. ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบ	ลูกจ้างชั่วคราว	2.52	0.960	น้อย
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.00	-	น้อย
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.68	0.783	ปานกลาง
	ข้าราชการ	2.57	0.843	น้อย
	รวม	2.61	0.840	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ	ลูกจ้างชั่วคราว	2.41	0.829	น้อย
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.50	0.707	น้อย
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.46	0.779	น้อย
	ข้าราชการ	2.73	0.827	ปานกลาง
	รวม	2.48	0.797	น้อย
9. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน	ลูกจ้างชั่วคราว	2.35	0.861	น้อย
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.00	-	น้อย
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.55	1.071	น้อย
	ข้าราชการ	2.50	1.058	น้อย
	รวม	2.48	1.008	น้อย
10. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	ลูกจ้างชั่วคราว	2.48	0.804	น้อย
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.00	-	น้อย
	เงินรายได้			
	พนง.มหาวิทยาลัย	2.47	0.932	น้อย
	ข้าราชการ	2.27	0.985	น้อย
	รวม	2.45	0.898	น้อย

จากตาราง 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยสามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างประเภทบุคลากร กับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบุคลากรดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ลูกจ้างชั่วคราว และข้าราชการ พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) ($\bar{x} = 3.33$) ($\bar{x} = 3.23$) ตามลำดับ

2. ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ และลูกจ้างชั่วคราว พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.97$) ($\bar{x} = 2.83$) ($\bar{x} = 2.71$) ตามลำดับ

3. ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรทุกประเภท ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว พบปัญหาระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.74$) ($\bar{x} = 2.69$) ตามลำดับ

4. ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานมหาวิทยาลัย พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.86$) ($\bar{x} = 2.79$) ($\bar{x} = 2.67$) ตามลำดับ ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.50$)

5. ปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรทุกประเภท ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ และลูกจ้างชั่วคราว พบปัญหาระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.70$) ($\bar{x} = 2.65$) ($\bar{x} = 2.62$) ตามลำดับ

6. ปัญหาที่เกิดจากระบบมีความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณแบบเดิม (จัดส่งโดยคนเดินเอกสาร) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการพนักงานมหาวิทยาลัย พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.91$) ($\bar{x} = 2.67$) ตามลำดับ ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ลูกจ้างชั่วคราว พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.50$) ($\bar{x} = 2.46$) ตามลำดับ

7. ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.68$) ส่วนข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.68$) ($\bar{x} = 2.57$) ($\bar{x} = 2.52$) ตามลำดับ

8. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.73$) ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างชั่วคราว พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.50$) ($\bar{x} = 2.46$) ($\bar{x} = 2.41$) ตามลำดับ

9. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรทุกประเภท ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ลูกจ้างชั่วคราว และข้าราชการ พบปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 2.55$) ($\bar{x} = 2.50$) ($\bar{x} = 2.35$) ($\bar{x} = 2.00$) ตามลำดับ

10. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรทุกประเภท ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานมหาวิทยาลัย ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พบปัญหาระดับน้อย ($\bar{x} = 2.48$) ($\bar{x} = 2.47$) ($\bar{x} = 2.27$) ($\bar{x} = 2.00$) ตามลำดับ

ตาราง 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้กับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงาน
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาจากการใช้งาน	อายุการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ระบบเครือข่ายในการใช้งาน เกิดความล่าช้า	1-6 เดือน	3.00	-	ปานกลาง
	7-11 เดือน	3.60	1.174	มาก
	1-3 ปี	3.29	1.118	ปานกลาง
	4-8 ปี	3.65	1.268	มาก
	9 ปีขึ้นไป	3.05	1.220	ปานกลาง
	รวม	3.36	1.222	ปานกลาง
2. การใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน	1-6 เดือน	3.00	-	ปานกลาง
	7-11 เดือน	2.80	0.789	ปานกลาง
	1-3 ปี	2.84	0.825	ปานกลาง
	4-8 ปี	3.05	0.959	ปานกลาง
	9 ปีขึ้นไป	2.77	0.831	ปานกลาง
	รวม	2.89	0.874	ปานกลาง
3. ปัญหาจากการเปิดไฟล์ เอกสารแนบ	1-6 เดือน	3.00	-	ปานกลาง
	7-11 เดือน	2.60	1.075	น้อย
	1-3 ปี	2.56	0.823	น้อย
	4-8 ปี	2.95	0.926	ปานกลาง
	9 ปีขึ้นไป	2.73	0.918	ปานกลาง
	รวม	2.76	0.910	ปานกลาง

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	อายุการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
4. ปัญหาการแนบไฟล์เอกสาร ยุ่งยาก ซับซ้อน	1-6 เดือน	3.00	-	ปานกลาง
	7-11 เดือน	2.50	1.179	น้อย
	1-3 ปี	2.65	0.723	ปานกลาง
	4-8 ปี	2.83	0.977	ปานกลาง
	9 ปีขึ้นไป	2.68	0.983	ปานกลาง
	รวม	2.72	0.925	ปานกลาง
5. ปัญหาการเข้าใช้งานระบบ ไม่ได้	1-6 เดือน	3.00	-	ปานกลาง
	7-11 เดือน	2.70	0.949	ปานกลาง
	1-3 ปี	2.71	0.866	ปานกลาง
	4-8 ปี	2.66	0.834	ปานกลาง
	9 ปีขึ้นไป	2.65	0.820	ปานกลาง
	รวม	2.68	0.836	ปานกลาง
6. ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อน กับระบบงานสารบรรณ	1-6 เดือน	3.00	-	ปานกลาง
	7-11 เดือน	2.70	1.160	ปานกลาง
	1-3 ปี	2.67	0.851	ปานกลาง
	4-8 ปี	2.66	1.035	น้อย
	9 ปีขึ้นไป	2.57	1.110	ปานกลาง
	รวม	2.64	1.011	ปานกลาง
7. ปัญหาความเข้าใจในการใช้ ระบบ	1-6 เดือน	3.00	-	ปานกลาง
	7-11 เดือน	2.40	0.843	น้อย
	1-3 ปี	2.82	0.950	ปานกลาง
	4-8 ปี	2.57	0.809	น้อย
	9 ปีขึ้นไป	2.52	0.770	น้อย
	รวม	2.61	0.840	ปานกลาง

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	อายุการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
8. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ	1-6 เดือน	3.00	-	ปานกลาง
	7-11 เดือน	2.50	0.527	น้อย
	1-3 ปี	2.61	0.759	ปานกลาง
	4-8 ปี	2.45	0.872	น้อย
	9 ปีขึ้นไป	2.39	0.788	น้อย
	รวม	2.48	0.797	น้อย
9. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน	1-6 เดือน	3.00	-	ปานกลาง
	7-11 เดือน	2.50	1.269	น้อย
	1-3 ปี	2.41	0.840	น้อย
	4-8 ปี	2.58	1.044	น้อย
	9 ปีขึ้นไป	2.41	1.069	น้อย
	รวม	2.48	1.008	น้อย
10. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	1-6 เดือน	3.00	-	ปานกลาง
	7-11 เดือน	2.50	1.179	น้อย
	1-3 ปี	2.61	0.837	ปานกลาง
	4-8 ปี	2.51	0.904	น้อย
	9 ปีขึ้นไป	2.22	0.872	น้อย
	รวม	2.45	0.898	น้อย

จากตาราง 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย 4-8 ปี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นความเข้าใจของแต่ละระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีอายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 7-11 เดือน พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) ($\bar{x} = 3.60$) ตามลำดับ ส่วนอายุการทำงาน 1-3 ปี อายุการทำงาน

9 ปีขึ้นไป และอายุการทำงาน 1-6 เดือน พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) ($\bar{x} = 3.05$) ($\bar{x} = 3.00$) ตามลำดับ

2. ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ ช่วงอายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 1-3 ปี อายุการทำงาน 7-11 เดือน และอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.05$) ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.84$) ($\bar{x} = 2.80$) ($\bar{x} = 2.77$) ตามลำดับ

3. ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 4-8 ปี และอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.95$) ($\bar{x} = 2.73$) ตามลำดับ ส่วนอายุการทำงาน 7-11 เดือน อายุการทำงาน 1-3 ปี พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.60$) ($\bar{x} = 2.56$) ตามลำดับ

4. ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป และอายุการทำงาน 1-3 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.83$) ($\bar{x} = 2.68$) ($\bar{x} = 3.65$) ตามลำดับ ส่วนอายุการทำงาน 7-11 เดือน พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.50$)

5. ปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทุกช่วงอายุการทำงาน ได้แก่ ช่วงอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 1-3 ปี อายุการทำงาน 7-11 เดือน อายุการทำงาน 4-8 ปี และอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.71$) ($\bar{x} = 2.70$) ($\bar{x} = 2.66$) ($\bar{x} = 2.65$) ตามลำดับ

6. ปัญหาที่เกิดจากระบบมีความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณแบบเดิม (จัดส่งโดยคนเดินเอกสาร) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 7-11 เดือน อายุการทำงาน 1-3 ปี และอายุการทำงาน 4-8 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.70$) ($\bar{x} = 2.67$) ($\bar{x} = 2.66$) ตามลำดับ ส่วนอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับปานน้อย ($\bar{x} = 2.57$)

7. ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 1-3 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.82$) ตามลำดับ ส่วนอายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 7-11 เดือน และอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.57$) ($\bar{x} = 2.52$) ($\bar{x} = 2.40$) ตามลำดับ

8. ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 1-3 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.61$) ตามลำดับ ส่วนอายุการทำงาน 7-11 เดือน อายุการทำงาน 4-8 ปี และอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.50$) ($\bar{x} = 2.45$) ($\bar{x} = 2.39$) ตามลำดับ

9. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{x} = 3.00$) ส่วนอายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 7-11 เดือน อายุการทำงาน 1-3 ปี และอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.58$) ($\bar{x} = 2.50$) ($\bar{x} = 2.41$) ($\bar{x} = 2.41$) ตามลำดับ

10. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 1-3 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) ($\bar{x} = 2.61$) ตามลำดับ ส่วนอายุการทำงาน 4-8 ปี อายุการทำงาน 7-11 เดือน และอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.51$) ($\bar{x} = 2.50$) ($\bar{x} = 2.22$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (E-manage) ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. ควรแยกระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ออกจากระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (E-manage) เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว
3. ขั้นตอนในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้งานที่ยุ่งยาก ควรปรับลดขั้นตอนให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น และมีกล่องเอกสารเวียน เพื่อให้ประหยัดเวลาในการเปิดเอกสาร
4. การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานที่ดี เช่น ระบบเครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสนับสนุนการใช้งาน ของหน่วยงาน
5. ผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานไม่ให้การสนับสนุนการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ผู้บริหารไม่เปิดเอกสารที่ส่งมาถึง หรือการเก็ยหนังสือตอบกลับมาช้า บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำนวนน้อย ทำให้ข้อมูลข่าวสารไม่ถึงตัวบุคคล
6. ระบบการค้นหาเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเพิ่มคำสำคัญในการค้นหาเหมือนกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เดิม
7. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรปรับปรุงระบบเพื่อรองรับอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ ได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เช่น Apple – iPhone, Apple – iPac, PC (คอมพิวเตอร์) และการปรับปรุง ตรวจสอบ เครื่องเครือข่าย (Server) ให้มีการอัปเดตข้อมูล เพื่อสำรองเอกสารตลอดเวลา
8. ควรมีการพัฒนาระบบให้ใกล้เคียงกับระบบเดิม เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างคุ้นเคย อีกทั้งพัฒนาระบบอย่างยั่งยืนให้ใช้งานสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ
9. ระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต มีการประมวลผลที่ล่าช้า ทำให้การจัดการเอกสารเนบ การส่งเอกสาร การค้นหาเอกสาร ใช้เวลานาน จนเกิดการส่งเอกสารซ้ำหลายฉบับ ซึ่งแตกต่างจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเดิม (ที่ใช้โปรแกรมบริษัทภายนอก) ที่มีระบบที่รวดเร็ว

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจทัศนคติ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบและลงรหัสในแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ลงรหัสไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การสรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ปัญหาที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.60 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.62 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.30 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 58.40 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ 4-8 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.14

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้วย Username ของตนเอง ส่วนใหญ่เข้าใช้งานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 72.40 ส่วนใหญ่เลือกช่องทางการเข้าใช้งานจากคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 76.20 และส่วนใหญ่เข้าใช้งาน 1-2 ชั่วโมง/วัน คิดเป็นร้อยละ 37.30

ตอนที่ 3 ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในการใช้ระบบจัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถรับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารเอกสารผ่านระบบ สามารถรับ/ส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน จัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในชีวิตต่อสื่อสารภายในองค์กร สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบ ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ สามารถใช้การลงนาม/สั่งการผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง มีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการในองค์กร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบดังนี้

1. จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก และยังมีความเข้าใจในระดับอื่นๆ คือช่วง อายุ 31-40 ปีและช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ยังมีความเข้าใจในระดับปานกลาง ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศขององค์กร ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุช่วง 20-30 ปี และช่วงอายุ 41-50 ปี พบว่ามีความเข้าใจสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน คือมีความเข้าใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก

2. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก และยังมีความเข้าใจในระดับอื่นๆ คือ ระดับปริญญาเอก ยังมีความเข้าใจในระดับน้อย ในส่วนของการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และในส่วนของความสามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างรวดเร็ว ในระดับปานกลาง ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มีความเข้าใจสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ในส่วนของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก

3. จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก และยังมีความเข้าใจในระดับอื่นๆ คือ บุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ มีความรู้ความเข้าใจในจัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถรับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารเอกสารผ่านระบบ และสามารถรับ/ส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด บุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราว ยังมีความเข้าใจในระดับปานกลาง ในส่วนของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศขององค์กร ส่วนบุคลากรประเภทข้าราชการ ยังมีความเข้าใจในระดับปานกลาง ในส่วนของมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศขององค์กร และส่วนของพนักงานมหาวิทยาลัยมีความรู้ในการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก

4. จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก และยังมีความเข้าใจในระดับอื่นๆ คือ บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 1-3 ปี ยังมีความเข้าใจในระดับปานกลาง ในส่วนของมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 7-11 เดือน ยังมีความเข้าใจในระดับปานกลาง ในส่วนของการสามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบ ได้อย่างถูกต้องและเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ และบุคลากรที่มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน อายุการทำงาน 4-8 ปี และอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป มีความเข้าใจสอดคล้อง กันในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 ปัญหาที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยพบปัญหาจากระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า การใช้งานระบบยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ ระบบมีความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณแบบเดิม (จัดส่งโดยคนเดินเอกสาร) ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง กับปัญหาจากการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง และยังพบปัญหาระดับอื่นๆ คือ ในช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี พบปัญหาในระดับมาก ในส่วนของปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ อยู่ในระดับมาก ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปพบปัญหาการใช้งานระบบยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณ ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบ ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน และปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง อยู่ในระดับน้อย

2. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง และยังพบปัญหาอื่นๆ คือ ในระดับปริญญาเอกพบปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง อยู่ในระดับน้อยที่สุด ในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง อยู่ในระดับน้อย

3. จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง และยังพบปัญหาในระดับอื่นๆ คือ บุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย เงินรายได้ พบปัญหาระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า การใช้งานระบบยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า อยู่ในระดับมาก และบุคลากรประเภท ส่วนบุคลากรประเภทลูกจ้างชั่วคราว พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ พนักงานมหาวิทยาลัย และข้าราชการ

พบปัญหาความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของปัญหาจากจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน และปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง อยู่ในระดับน้อย

4. จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง และยังพบปัญหาในระดับอื่นๆ คือ บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 7-11 เดือน และอายุการทำงาน 4-8 ปี พบปัญหาระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า อยู่ในระดับมาก บุคลากรที่มีอายุการทำงาน 4-8 ปี และอายุการทำงาน 9 ปีขึ้นไป พบปัญหาในระดับน้อย ในส่วนของปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง และส่วนของบุคลากรที่มีอายุการทำงาน 1-6 เดือน พบปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับน้อย

สำหรับข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ควรแยกระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ออกจากระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (E-manage) เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว
2. ควรมีการพัฒนาระบบให้ใกล้เคียงกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (E-document) แบบเดิมที่เป็นการซื้อและถูกพัฒนาขึ้นจากบริษัทภายนอก เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างคุ้นเคย อีกทั้งพัฒนาระบบอย่างยั่งยืนให้ใช้งานสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ
3. ระบบการค้นหาเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเพิ่มคำสำคัญในการค้นหาเหมือนกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (E-document) แบบเดิมที่เป็นการซื้อและถูกพัฒนาขึ้นจากบริษัทภายนอก
4. ผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานควรให้การสนับสนุนการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการเปิดเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการเก็บบันทึกข้อมูลตอบกลับ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ด้านความรู้ความเข้าใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมาก โดยตามภาระหน้าที่หรือสมรรถนะประจำกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จะต้องมีความรู้ระเบียบงานสารบรรณ สามารถร่างได้ตอบเอกสารทางราชการ การจัดทำรายงานการประชุม การบริหารและจัดระบบการจัดเก็บเอกสาร และการใช้งานระบบ E-document ทั้งใช้การจัดส่งเอกสาร การติดตามเอกสาร จนเอกสารถึงผู้รับตามความประสงค์ เนื่องจากมหาวิทยาลัย ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2549 โดยมีมอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศ E-manage เป็นประจำทุกปี เพื่อให้บุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถใช้งานระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ครอบคลุมการใช้งานจริง การจัดโครงการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการบรรยายระบบต่างที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวกับการใช้งานระบบเอกสารราชการที่ได้ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการนำข้อเสนอความคิดเห็นไปปรับปรุงและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทราบ สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยความเข้าใจ ของ ชูชีพ อ่อนโคกสูง (2522) ที่ระบุว่า ว่าการเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ ความรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงเป้าประสงค์ และขั้นตอนการเรียนรู้ตามทฤษฎีของนักจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์(ชูชีพ อ่อนโคกสูง, 2522 : 10) ที่กล่าวว่าคนเรามีปฏิกิริยาต่อแบบของการรับรู้เป็นของตนเอง เมื่อพบปัญหา ก็จะเรียนการแก้ปัญหาด้วยการจัดแบบของการรับรู้ขึ้นใหม่ ทำให้มองเห็นทางที่จะแก้ปัญหาขึ้นในทันทีที่การเปลี่ยนแบบของการรับรู้ดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว เรียกว่า เกิดการหยั่งเห็น บุคคลพยายามที่จะแก้ปัญหารับรู้สิ่งเร้าทั้งหมด แล้วพิจารณาความสัมพันธ์และความแตกต่างของส่วนย่อยๆ ที่ประกอบกันเป็นปัญหา

ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เข้าใช้งานที่ทำงาน เป็นระบบที่เหมาะสมสำหรับการจัดการเอกสาร ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยการเข้าใช้รหัสผ่านในการใช้งาน Username และ Password ของตนเองใช้ช่องทางการใช้งานจากคอมพิวเตอร์ ระยะเวลาเข้าใช้งาน 1-2 ชั่วโมง ซึ่งเป็นสถานที่ ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สะดวกต่อการปฏิบัติในงานหน้าที่ (เดมศักดิ์ คทวิช, 2550) ซึ่งพฤติกรรมกรรมการกระทำ ของบุคคลในทุกลักษณะ ทั้งที่เป็นโดยธรรมชาติทางสรีระและที่จงใจกระทำ ซึ่งอาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และ เป็นการกระทำที่สังเกตได้โดยอาจใช้ประสาทสัมผัสธรรมดาหรือใช้เครื่องมือช่วยการสังเกต

จากการพัฒนาโดยการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นระบบกลางสำหรับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทดแทนการปฏิบัติงานสารบรรณแบบเดิม (ตลาดนัดเอกสาร) ของมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากพฤติกรรมปฏิบัติงานแบบเดิม (ตลาดนัดเอกสาร) หน่วยงานยังความสับสนในการใช้งาน จึงทำให้งานสารบรรณ กองกลาง ได้กำหนดขั้นตอนการเสนอหนังสือด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติในลำดับต่อไป (มหาวิทยาลัยแม่โจ้ งานสารบรรณ กองกลาง, 2550) จนถึงการดำเนินการสร้างระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาเอง

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีข้อสังเกตด้านปัญหาจากการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายในการใช้งานที่เกิดความล่าช้าของระบบเครือข่ายทำให้การปฏิบัติงานช้าลง และควรมีการปรับปรุงดูแลระบบอย่างสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Laudon, K.C.& Laudon, J.P., สัตยัทธ สว่างวรรณ ผู้แปล, 2546 : 27-28 ที่ระบุว่า ความสามารถในการจัดการข้อมูล ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพปกติข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาข้อมูลที่ถูกป้อนเข้าสู่ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบเพื่อให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งานอยู่เสมอ จากการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5.3 ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการนำระบบเข้ามาใช้งานให้มากขึ้น ควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางที่ชัดเจนในการใช้งานระบบ อีกทั้งควรพิจารณาสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์หรือเพิ่มประสิทธิภาพของอุปกรณ์ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อสร้างความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ที่ใช้งานให้มีความเสถียรและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และการมีจัดโครงการประเมินสำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Office) มีแนวคิดในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและลดปริมาณกระดาษ มีจิตสำนึกในการช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากกิจกรรมการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งการสนับสนุนจัดการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างผู้ใช้งาน

2. หน่วยที่ดูแลระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อการบริหารมีระบบการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่ระบบเกิดความขัดข้องหรือผิดพลาดอันเกิดจากข้อจำกัดต่างๆ ของระบบ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในการกำกับดูแลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยให้สามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในมหาวิทยาลัยและวิทยาเขตอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งาน อีกทั้งควรให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานจัดทำเว็บไซต์ สำหรับเผยแพร่ข้อมูลการปรับปรุงระบบหรือข้อมูลเทคนิควิธีการใช้งานต่างๆ โดยมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ

3. บุคลากรควรเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถใช้งานระบบอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และใช้ระบบเต็มความสามารถ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการเข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง เพราะการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานนั้นทำให้มหาวิทยาลัยสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร และระยะเวลาในการดำเนินงานหลายๆ ขั้นตอน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ที่เพียงพอและเหมาะสมในครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรจัดเก็บข้อมูลด้านระบบสารสนเทศและหน้าที่ในการรับผิดชอบของแต่ละตัวบุคคลใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สักเพียงใด ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จากข้อมูลจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน แยกตามตำแหน่ง และระดับการศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งประเด็นดังกล่าวจะช่วยให้สามารถวิเคราะห์วัดความรู้ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้ข้อมูลที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แท้จริง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะที่นำไปพัฒนาที่ถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

บรรณานุกรม

- จรัสแข จันทรเปารยะ. 2551. การศึกษาประสิทธิผลการทำงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ใน
คณะสัตวแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต(ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. 2540. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : สัมพันธ์พาณิชย์.
- ณวงศ์ โพธิ์พุกยานันท์. 2556. ระเบียบวิธีวิจัย หลักการและแนวคิด เทคนิคการเขียนรายงานการ
วิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นงนุช พูลสวัสดิ์. 2552. “เอกสารวิเคราะห์งานการบริหารเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ :
สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้”. น. 61. งานบริหารและ
ธุรการ สำนักงานเลขานุการ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปราณี กันธิมา. 2557. “รายงานสรุปเนื้อหาการเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ การใช้งานระบบ
เอกสารราชการ (e-doc ใหม่)”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
http://csmju.jowave.com/documents_km.php. (25 พฤศจิกายน 2557).
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. 2546. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น
- พนิดา พานิชกุล. 2552. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology). พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 118 ตอนที่
112 ก. แหล่งที่มา http://www.etcommission.go.th/files/law/Electronic_Trans.pdf.
(10 กันยายน 2558).
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ. 2550. รายงานประจำปี ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.

2548). 2549. กรุงเทพฯ: สกายบุ๊กส์.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. 2549. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:

สกายบุ๊กส์.

รุ่งทิวา เจริญทรัพย์. 2551. “การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยแม่โจ้”. น.5-8. งานบริหารและธุรการ กองแผนงาน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

วิทยา สุกตบวร. 2549. เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาฯ.

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. 2547. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศรีสมรัก อินทจันทร์ยัง. 2549. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. 2543. การจัดการเอกสาร. นนทบุรี : สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. ม.ป.ป. “กฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมทาง
อิเล็กทรอนิกส์”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.etcommission.go.th/law.html>.

(1 ธันวาคม 2557).

สำนักนายกรัฐมนตรี. 2544. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526.

กรุงเทพฯ:สยามสปอร์ต ซินดิเคท.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีต่อการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้” จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านพิจารณาให้ข้อมูลตามความจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ปัญหาที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

หน่วยงานที่สังกัด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. ช่วงอายุ ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. ประเภทบุคลากร

- ☐ ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้ ☐ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้
☐ พนักงานราชการ ☐ พนักงานมหาวิทยาลัย
☐ ข้าราชการ

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้

- ☐ 1-6 เดือน ☐ 7-11 เดือน
☐ 1-3 ปี ☐ 4-8 ปี
☐ 9 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

6. ท่านเคยใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

- ☐ เคย ☐ ไม่เคย

หากท่าน ไม่เคยใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรุณาข้ามไปตอบข้อ 11

7. ท่านเคยใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ Username ของตนเองหรือไม่

- ☐ เคยใช้งาน ☐ ไม่เคยใช้งาน

8. ท่านใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากที่ใด

- ☐ ที่ทำงาน ☐ ที่บ้าน ☐ ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน

9. ท่านใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากอุปกรณ์ใด

- ☐ คอมพิวเตอร์ ☐ Smart Phone, Tablet ☐ ใช้ทั้ง 2 ช่องทาง

10. ปริมาณเวลาที่เข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อวัน

- ☐ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ☐ 1-2 ชั่วโมง/วัน
☐ 3-4 ชั่วโมง/วัน ☐ มากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน

ข้อ 11 และข้อ 12 สำหรับผู้ที่ไม่เคยเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

11. เหตุที่ท่านไม่เคยเข้าใช้งานระบบสารอิเล็กทรอนิกส์

- ☐ ไม่รู้จักระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ☐ อยู่นอกเหนือหน้าที่/ความรับผิดชอบในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ☐ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่เข้าใช้งานแทน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

12. ท่านคิดว่าจะทดลองเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

- ☐ ไม่เข้าใช้ ☐ ไม่แน่ใจ ☐ เข้าใช้

ตอนที่ 3 ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความเข้าใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณในระดับใด					
15. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับใด					
16. ท่านสามารถรับ/ส่ง และแจ้งเวียนเอกสารผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนในระดับใด					

ความรู้ ความเข้าใจต่อการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความเข้าใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. ท่านสามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบได้อย่างถูกต้องและเข้าใจจากการใช้งานผ่านระบบ					
18. ท่านสามารถใช้ในการลงนาม/สั่งการผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง					
19. ท่านสามารถรับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารเอกสารผ่านระบบ					
20. ท่านสามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
21. ท่านสามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็ว					
22. ท่านจัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
23. ท่านจัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วนผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
24. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการในองค์กรในระดับใด					
25. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในระดับใด					
26. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศขององค์กรในระดับใด					

ตอนที่ 4 ปัญหาที่มีต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัญหาการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัญหาการเข้าใช้งานระบบไม่ได้					
2. การใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน					
3. ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ					
4. ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน					
5. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง					
6. ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
7. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ					
8. ระบบมีความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณแบบเดิม(จัดส่งโดยคนเดินเอกสาร)					
9. ระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า					
10. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	11	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	11	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบงาน สารบรรณ	79.27	123.818	.145	.851
มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบงาน สาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์	79.36	124.055	.129	.851
สามารถรับ/ส่งและแจ้ง เวียนเอกสารผ่านระบบ ได้อย่างถูกต้องตาม ขั้นตอน	78.82	106.764	.811	.825
สามารถเพิ่มและแก้ไข รายการเอกสารแนบได้ อย่างถูกต้อง	78.91	107.291	.751	.828
ใช้การลงนาม/สั่งการ ผ่านทางระบบ ได้อย่าง ถูกต้อง	79.00	107.600	.711	.829
รับทราบคำสั่งการได้ จากข้อความแนบท้าย เอกสารเอกสารผ่าน ระบบ	78.82	107.564	.774	.827

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สามารถติดตามผลการ จัดส่งเอกสารได้จาก ทางเดินเอกสาร	78.73	113.018	.846	.831
สามารถสืบค้นเอกสาร ที่ต้องการจากระบบ	79.09	104.691	.759	.826
จัดส่งเอกสารที่มี สถานะปกติผ่านระบบ	78.64	105.855	.809	.825
จัดส่งเอกสารที่มี สถานะเร่งด่วนผ่าน ระบบ	78.82	105.764	.790	.825
มีความรู้เทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ใน การบริหาร	79.09	112.691	.735	.832
มีความรู้เทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ใน ติดต่อสื่อสาร	79.09	112.691	.735	.832
มีความรู้เกี่ยวกับความ ปลอดภัยในการจัดเก็บ ข้อมูลไว้ในระบบ	79.73	124.818	.233	.848
ปัญหาการเข้าใช้งาน ระบบไม่ได้	79.64	124.655	.080	.853
การใช้งานระบบยุ่งยาก ซับซ้อน	79.73	134.018	-.431	.865

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ปัญหาจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ	79.27	128.418	-.102	.861
ปัญหาการแนบไฟล์เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน	79.55	123.273	.176	.850
ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	79.64	114.055	.501	.839
ปัญหาความเข้าใจในการใช้ระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	80.00	124.600	.183	.849
เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบขาดความรู้ด้านระเบียบสารบรรณ	79.73	122.418	.171	.851
ระบบมีความเข้าช้ซ้อนกับระบบงานสารบรรณแบบเดิม (จัดส่งโดยคนเดินเอกสาร)	79.91	126.091	.000	.857
ระบบเครือข่ายในการใช้งานเกิดความล่าช้า	79.45	131.273	-.190	.873
ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน	79.73	107.418	.699	.830

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุลนาย วิญญพงศ์ พรมยะ

วัน เดือน ปี เกิด 17 กันยายน 2533

ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2555 ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยแม่โจ้
 พ.ศ. 2550 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดโนทัยพายัพ
 จังหวัดเชียงใหม่

ประสบการณ์ทำงาน พ.ศ. 2557 ลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร
 คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ
 มหาวิทยาลัยแม่โจ้