



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต

โดย

นายจักรกฤษณ์ ส่ง่ากอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต

โดย

นายจักรกฤษณ์ ส่างกอง



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE FACTORS THAT INFLUENCE STAFF SATISFACTION IN USING
ELECTRONIC DOCUMENT SYSTEM OF
RANGSIT CITY MUNICIPALITY

BY

MR. JAKKRIT SANGAKONG



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
INFORMATION TECHNOLOGY POLICY AND MANAGEMENT
COLLEGE OF INNOVATION
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2015

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
วิทยาลัยนวัตกรรมการ

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายจักรกฤษณ์ สังกอง

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ




(อาจารย์ ดร. มานิต สาคิตสมิตพงษ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



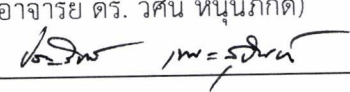
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จีรพล สังข์โพธิ์)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร. วศินี หนูนุกัถิติ)

คณบดี



(อาจารย์ ดร. ประวิทย์ เขมะสุนันท์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ
ชื่อผู้เขียน	นายจักรกฤษณ์ สง่ากอง
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	นโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิรพล สังข์โพธิ์
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต โดยขั้นตอนการวิจัยประกอบด้วย การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง การสร้างกรอบแนวคิด ที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญทั้งหมด 5 ด้าน การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาลนครรังสิตซึ่งใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 225 คน และการวิเคราะห์ข้อมูล โดย สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) และ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานสูงสุด

คำสำคัญ: สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพของระบบ

Independent Study Title	THE FACTORS THAT INFLUENCE STAFF SATISFACTION IN USING ELECTRONIC DOCUMENT SYSTEM OF RANGSIT CITY MUNICIPALITY
Author	MR. Jakkrit Sangakong
Degree	Master of Science
Department/Faculty/University	Information Technology Policy and Management College of Innovation Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Jirapon Sunkpho, Ph.D.
Academic Years	2015

ABSTRACT

This research aims to determine the factors that affect staff satisfaction of using Electronic Document System of Rangsit City Municipality. The component of research processes are Literature review process, writing a conceptual framework which includes 5 factors, conducting questionnaire survey that target on 225 staffs of Rangsit City Municipality. After then, the data was analyzed by using Descriptive Statistics and Inferential Statistics.

The results of the research show that 2 factors include System Performance and Service Officers have an influent on staffs' satisfaction of using Electronic Document System. However, the main factor that affects the satisfaction of users the most is System Performance. Therefore, this research recommend possible solutions to improve and develop Electronic Document System in order for the system to performance efficiently and effectively

Keywords: Electronic Document System, Satisfaction, System Performance

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพล สังข์โพธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา และการชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือจนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. มานิต สาธิตสมิตพงษ์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และอาจารย์ ดร. วคินี หนูนุกักดี กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการ คอยแนะนำ ให้ข้อคิดเห็น และแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมถึงขอขอบพระคุณเทศบาลนครรังสิตที่ให้การอำนวยความสะดวกในทุกๆด้านตลอดการวิจัย จนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังขอขอบคุณเจ้าหน้าที่วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษาที่อำนวยความสะดวกในด้านเอกสาร อำนวยความสะดวกในการสอบ ตลอดจนให้คำแนะนำที่ดีเสมอมา และที่ขาดไปเสียมิได้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ชาว CIO ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ให้คำแนะนำดีๆ และมอบมิตรภาพ กำลังใจให้กันตลอดระยะเวลาการเรียนในหลักสูตร ตลอดจนช่วยให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัว ทั้งคุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยให้กำลังใจ ให้การสนับสนุนทั้งทางด้านการทำงานและการเรียนด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้ จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาและปรับใช้สำหรับระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

นายจักรกฤษณ์ สง่ากอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 บริบทองค์กรที่เกี่ยวข้อง	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หรืออีออฟฟิศ	6
2.2.1 การประยุกต์ใช้ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)	7
2.2.2 ลักษณะที่สำคัญของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)	9
2.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	9
2.3.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖	9
2.3.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘	23

2.4 แนวคิดด้านการออกแบบส่วนต่อประสาน (User Interface Design)	26
2.5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	27
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	29
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	31
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	31
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	31
3.2.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables)	32
3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)	32
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.5.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	34
3.5.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)	34
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	36
4.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
4.1.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)	36
4.1.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)	42
4.2 ผลการวิจัย	43
4.2.1 ผลการวิจัยเชิงพรรณนา	43
4.2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศฯ	49
4.2.1.3 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	53
4.2.2 ผลการวิจัยเชิงอนุมาน	55

4.2.2.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจ ตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	55
4.2.2.2 การวิเคราะห์ด้วยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	61
4.2.2.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ	63
4.3 อภิปรายผลการวิจัย	69
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	72
5.1 สรุปผลการวิจัย	72
5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพระบบ	74
5.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	74
5.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	75
รายการอ้างอิง	76
ภาคผนวก	78
ประวัติผู้เขียน	84

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	27
3.1	33
4.1	38
4.2	39
4.3	39
4.4	40
4.5	41
4.6	41
4.7	42
4.8	43
4.9	43
4.10	44
4.11	45
4.12	46
4.13	46
4.14	47
4.15	48
4.16	49
4.17	50
4.18	51
4.19	52
4.20	52
4.21	53
4.22	54
4.23	54
4.24	57
4.25	58

4.26	เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทพนักงาน	59
4.27	เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	60
4.28	เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน	61
4.29	สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	62
4.30	ผลลัพธ์แสดงสรุปตัวแบบสมการถดถอย (Model Summary)	65
4.31	ตาราง ANOVA จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	66
4.32	ค่า Coefficients จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	67



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	30
3.1 แผนภาพแสดงตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น	32
4.1 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	45
4.2 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	45
4.3 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	46
4.4 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทพนักงาน	47
4.5 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	48
4.6 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการทำงาน	49
4.7 แผนภาพแสดงตัวแปรต้นและตัวแปรตาม	64
4.8 แผนภาพแสดงโมเดลผลการวิจัย	68

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีในแขนงต่างๆมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ โดยการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากบริษัททางด้านเทคโนโลยีและผู้เชี่ยวชาญจากทั่วโลก ซึ่งทำให้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีเสถียรภาพและทรงประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมาก นอกเหนือจากการพัฒนาดังกล่าวแล้ว ยังมีการพัฒนาแนวคิดในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นการต่อยอดความคิดมาจากพื้นฐานเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการข้อมูลต่างๆที่มีอยู่บนโลก ซึ่งส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในบริษัท องค์กร และหน่วยงานต่างๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทและทรงอิทธิพลอย่างมากในปัจจุบัน สำหรับการดำเนินธุรกิจขององค์กรประเภทต่างๆทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ เอกชน องค์กรขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็ก ซึ่งจุดมุ่งหมายหลักในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในองค์กร ก็คือการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งยังช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการ ลดความผิดพลาด รวมถึงสร้างวิธีการบริหารจัดการและตรวจสอบอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้แล้วเทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นตัวแปรและเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กรที่วางเอาไว้ สำหรับหน่วยงานในประเทศไทย โดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงานเช่นกัน โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการบริหารจัดการเอกสาร เนื่องด้วยหน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารต่างๆค่อนข้างมากและมีความสำคัญในการดำเนินงานสูง

เทศบาลนครรังสิต เป็นหน่วยงานภาครัฐโดยมีฐานะเป็น เทศบาลนคร ซึ่งเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ มีเขตการปกครองครอบคลุมพื้นที่ของตำบลประชาธิปไตยทั้งตำบล 6 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 79,129 คน พื้นที่ของเทศบาลอยู่ในเขตปริมณฑล มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และภาคบริการ ทดแทนภาคเกษตรกรรมอย่างรวดเร็ว โดยเทศบาลนครรังสิตมีมีพันธกิจในการสร้างระบบบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสนองต่อแนวนโยบายและความรับผิดชอบขององค์กร ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเมืองและการบริหาร
2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
3. ด้านการสาธารณสุข
4. ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
5. ด้านวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. ด้านการจัดระเบียบชุมชน / สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
7. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ เทศบาลนครรังสิต ยังมีศูนย์เด็กเล็ก โรงเรียนในสังกัดเทศบาล จำนวน 5 แห่ง ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 4 แห่ง และสถานชานูบาลอีกหนึ่งแห่ง ทำให้ เทศบาลนครรังสิต มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบจำนวนมาก จึงทำให้การบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพนั้นทำได้ยาก ดังนั้นเพื่อสนองต่อพันธกิจที่วางไว้ เทศบาลนครรังสิต จึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยการจัดทำ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาใช้ในการจัดการเอกสารสำคัญทางราชการและเอกสารภายในหน่วยงาน ซึ่งสามารถที่จะตรวจสอบและเรียกดูย้อนหลังได้ มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สามารถส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานหลักและหน่วยงานในสังกัดได้ นอกจากนี้ยังต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารและพนักงานในการติดตามสถานะของเอกสาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

จากผลการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ภายในเทศบาล พบว่ายังไม่เกิดประสิทธิผลในการทำงานตามที่มุ่งหวังเอาไว้ ทั้งในด้านของความเร็ว ความสะดวก ถูกต้องในการใช้งาน รวมทั้งการลดภาระและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่สารบรรณกลางที่จะรับผิดชอบเอกสารที่เข้าและออกจากหน่วยงานในสังกัดและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งจะมีปัญหาในการสืบค้นและติดตามเอกสาร จากการบันทึกเอกสารเข้าระบบผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้งานบางส่วนยังไม่พึงพอใจต่อรูปแบบการใช้งานระบบ จึงทำให้เกิดการใช้งานในภาพรวมที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อศึกษาถึงข้อบกพร่อง อุปสรรค และปัญหาในการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และพัฒนาต่อยอดให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน รวมถึงพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

1.3.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเกิดความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน

1.3.3 เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว และถูกต้องสูงสุด

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต ในการศึกษานี้จะทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งเพศชายและหญิง

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ (Satisfaction) วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

1.5.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย คำว่า เทคโนโลยี และ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาจากคำว่า “เทคโนโลยี” รวมกับคำว่า “สารสนเทศ” “เทคโนโลยี” หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรวัสดุ หรือ แม้กระทั่งสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ระบบหรือกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น “สารสนเทศ” หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข่าวสาร ความรู้ ที่ได้มีการบันทึก ประมวลหรือดำเนินการด้วยวิธีใดๆไว้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเผยแพร่ทั้งส่วนบุคคลและสังคม ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสร้างมูลค่าให้สารสนเทศ จึงทำให้สารสนเทศสร้างประโยชน์ และสามารถใช้งานได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังนับรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีในด้านต่างๆ ที่จะมีการรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน และเกิดการส่งต่อ หรือ การสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการกับสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง รวมถึง ขั้นตอน วิธีการดำเนินการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการใช้ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร และวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้แล้วยังรวมไปถึง โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ โทรสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ ฯลฯ

1.5.3 สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document) สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารของให้เป็น Digital และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และ Internet ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงานให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้นๆ สามารถตรวจสอบ ติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสาร ผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาสั้นลง

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทบทวนวรรณกรรมจะกล่าวถึงประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานวิจัยฉบับนี้ โดยจะศึกษาจากงานวิจัย บทความ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดสมมติฐานของการวิจัยและการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยภายในบทวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะอธิบายครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- 2.1 บริบทองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หรืออีออฟฟิศ
- 2.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
- 2.4 แนวคิดด้านการออกแบบส่วนต่อประสาน (User Interface Design)
- 2.5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 บริบทองค์กรที่เกี่ยวข้อง

เทศบาลนครรังสิตเดิมนั้นคือเทศบาลตำบลประชาธิปัตย์ โดยเทศบาลตำบลประชาธิปัตย์ ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล เมื่อ พ.ศ.2537 ตามพระราชกฤษฎีกาเบกษา เล่มที่ 111 ตอนที่ 49 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 ธันวาคม 2537 เป็นต้นมา มีเขตปกครองครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของตำบล ประชาธิปัตย์จำนวน 6 หมู่บ้าน ซึ่งตำบลประชาธิปัตย์นั้น เดิมชื่อ ตำบลบึงทะเลสาบ ขึ้นอยู่กับการปกครอง ของเมืองธัญบุรี (เมืองธัญบุรี จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2445) ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2475 ได้ยุบเป็นอำเภอ ธัญบุรีขึ้นกับจังหวัดปทุมธานี ในส่วนของการเปลี่ยนชื่อจากตำบลบึงทะเลสาบเป็นตำบลประชาธิปัตย์นั้น ยังหาหลักฐานไม่พบ แต่จากการตรวจสอบหลักฐานการออกโฉนดที่ดินจากสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี (สาขาธัญบุรี) การออกโฉนดครั้งแรกตั้งแต่รัตนโกสินทร์ศก 121 เป็นต้นมา ใช้ชื่อตำบลว่า "บึงทะเลสาบ" ตลอดมาจนถึงปี พ.ศ. 2499 ออกโฉนดใช้ชื่อตำบลว่า "ประชาธิปัตย์" และต่อมาในภายหลังเมื่อเทศบาลตำบลประชาธิปัตย์มีความเจริญเติบโตในด้านต่าง ๆ มากขึ้นทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง จึงได้รับการจัดตั้ง เป็นเทศบาลเมืองและเปลี่ยนชื่อเป็น "รังสิต" เพื่อให้ตรงกับชื่อที่เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป ไม่เกิด

ความสับสน ในการติดต่อราชการและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยเทศบาลนครรังสิตได้รับการ จัดตั้งและเปลี่ยนชื่อตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองรังสิต พ.ศ.2546 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 36 ก ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2546 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 พฤษภาคม 2546 และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครรังสิต มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 29 เมษายน 2554 เป็นต้นไป

เทศบาลนครรังสิตเริ่มมีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในต้นปี 2558 โดยการพัฒนาาระบบขึ้นใหม่ตามหลักการของระบบสารบรรณ โดยการใช้งานในช่วงแรก ค่อนข้างประสบปัญหาในการใช้งานอีกทั้งยังพบว่าไม่เกิดประสิทธิผลในการทำงานตามที่มุ่งหวังเอาไว้ ทั้งในด้านของ ความรวดเร็ว ความสะดวก ถูกต้องในการใช้งาน รวมทั้งการลดภาระและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เป็นที่มาของงานวิจัยฉบับนี้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หรืออีออฟฟิศ

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) คือ การใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อปฏิบัติงานทั่วไป งานประจำวัน อย่างเช่น การจัดการเอกสาร จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาและแก้ไขกลุ่มข้อความ กลุ่มรูปภาพ งานทางบัญชี และ อื่น ๆ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ยังรวมถึงระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมที่สามารถใช้ประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมาย

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) รวมถึง ระบบข้อมูลสำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบที่มีจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ระบบเช่นนี้เป็น การนำเครื่องมือ เครื่องใช้ หลาย ๆ อย่าง รวมเข้าด้วยกัน, ใช้งานร่วมกัน, เก็บรักษา, นำไปใช้ และกระจายข้อมูล ระหว่างผู้ร่วมงาน แต่ละคน , ทีมงาน และธุรกิจ นั้น ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ตัวอย่างของเครื่องมือ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เวิร์ดโปรเซสซิ่ง, เครื่องพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ, อีเมลล์, วอยซ์เมลล์, เครื่องแฟกซ์, มัลติมีเดีย, คอมพิวเตอร์ คอนเฟอร์เรนซิ่ง และ วิดีโอคอนเฟอร์เรนซิ่ง

หลายปีที่ผ่านมา สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ถูกมองว่า มีเพียงหน้าที่แก้ปัญหาในการทำงาน แต่ในปัจจุบัน ระบบที่ช่วยเสริมการติดต่อ สื่อสารในสถานที่ทำงาน ถูกมองว่ามีความสำคัญ และต้องได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับเดียวกับระบบ TPS, MIS และ ISS

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในปัจจุบัน ดูเหมือนกับไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นได้จริง ๆ แตกต่างจากสำนักงานที่ใช้เพียงเครื่องจักรกล เมื่อหลายปีก่อน ซึ่งเครื่องพิมพ์ดีด, เครื่องยนต์ กลไก

และ ระบบไปรษณีย์ เป็นความหมายหลักของการติดต่อสื่อสาร ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีเรื่องน่าทึ่งที่ยังรอคอยเราอยู่ เรากำลังจะได้เริ่มเห็นบทบาทของ บริษัทเสมือนจริง ซึ่งสามารถทำให้ เราทำงานได้ในทุกแห่ง ปราศจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำงานในสำนักงาน อาจเรียกว่า “สำนักงานอัตโนมัติ หรือโอเอ (OA = Office Automation)” อาทิ 1.ประมวลผลคำ 2.บัญชี 3. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

สำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) เทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มมีบทบาทสำคัญต่อสังคมมนุษย์เมื่อ ปลายคริสต์วรรษที่ 19 (ค.ศ.1988-1997) จวบจนปัจจุบันเทคโนโลยี สารสนเทศ เข้าามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก เทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม กล่าวคือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีส่วน เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ บันทึก ประมวลผลข้อมูล ตลอดจนจัดทำ รายงานต่างๆ แต่ต้องพึงพา เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์วิทยุ โทรศัพท์โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์บริการ อินเทอร์เน็ต ในการกระจายสารสนเทศที่ได้จากเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ไปสู่บุคคลหรือวงการต่างๆ ต่อไป จะเห็นว่าสารสนเทศจะ มีบทบาทต่อบุคคลหรือประเทศชาติได้นั้น ต้องอาศัยเทคโนโลยีในการ จัดการทั้งสิ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็น เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลา และเปลี่ยนแปลงอย่าง รวดเร็วกว่าเทคโนโลยีชนิดอื่นๆดังนั้นมนุษย์จึงนำคอมพิวเตอร์มา ใช้ จัดการกับ สารสนเทศมากกว่าเทคโนโลยีชนิดอื่นๆ เช่นกันแต่ในความเป็นจริงแล้ว มีเทคโนโลยี อีกหลายรูปแบบที่สามารถนำมาจัดการและ เผยแพร่สารสนเทศได้เช่น ระบบโทรศัพท์โทรเลข โทรสาร เคเบิลทีวี เป็นต้น แต่เทคโนโลยีเหล่านี้ไม่สามารถจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ ได้ดีเท่ากับ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เราจึงนิยมใช้คอมพิวเตอร์จัดการ สารสนเทศทุกสาขาวิชาชีพอันทั่วโลก วัตถุประสงค์ในการนำคอมพิวเตอร์ มาใช้กับงานสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ หน่วยงานต่างๆ ให้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น โดยเฉพาะงานจัดเก็บ และค้นคืนเอกสาร ซึ่งมีอยู่ เป็นจำนวนมากในแต่ละหน่วยงาน จนสำนักงานในปัจจุบันนี้เรียกได้ว่าเป็น "สำนักงานไร้กระดาษ" (Paperless office) ปัจจุบันได้มีการนำระบบสำนักงานไร้กระดาษ และระบบการสื่อสารภายใน องค์กรมาประยุกต์การทำงานร่วมกันกับ ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้มีการบริหารจัดการ และสั่ง การผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมักเรียกกันว่า Office work flow หรือ e-Office

2.2.1 การประยุกต์ใช้ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

Electronic Images มีการสร้างระบบ Electronic imaging management system (EIM) เพื่อจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งภาพถ่าย ใบแจ้งหนี้ และประวัติส่วนบุคคล บนเครื่อง คอมพิวเตอร์ และเรียกใช้งานได้อย่างทันที ระบบดังกล่าว ต้องใช้เครื่อง Scanner ที่มีความเร็วและ

สามารถแสดงผลของภาพที่มีความละเอียดสูงเพื่อแปลงเอกสารให้ไปอยู่ในรูปของ Digital และ Optical Disk ที่สามารถเก็บข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งยังมี Software ที่สามารถบีบข้อมูลเพื่อจัดเก็บได้ รวมทั้งต้องมีเครื่องพิมพ์ Laser Printer ที่แสดงผลการพิมพ์ภาพที่มีคุณภาพ

The Virtual Office เป็นการติดต่อโดยการใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้สามารถทำงานที่บ้าน เช่น การสร้างสำนักงานเสมือนจริงเพื่อให้พนักงานที่ต้องเดินทางบ่อยๆ มาประชุมร่วมกัน และการให้พนักงานทำงานที่บ้านโดยการติดต่อสื่อสารกับบริษัทผ่านระบบเครือข่ายระยะไกล อุปกรณ์ที่ใช้ในการสร้างสำนักงานเสมือนจริงได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบพกพา Modem โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องโทรสาร และ Software ที่ช่วยจัดการกระบวนการทำงานและการติดต่อสื่อสารระยะไกล

Work-flow Automation การสร้าง Workflow อัตโนมัติเป็นความพยายามในการปรับปรุงความพอใจของลูกค้า โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานและการผลิตแต่ละวัน รวมทั้งการประสานงานกับการปฏิบัติงานของหน่วยต่างๆภายในบริษัท ระบบนี้สามารถเพิ่มความสามารถในการประสานงานและควบคุมการไหลเวียนของ กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการผลิต และกระบวนการต่างๆของธุรกิจนอกจากนี้ยังช่วยให้พนักงานสามารถกำหนดขั้นตอน การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดขึ้น

การบริหารจัดการงานเอกสาร (Document Management) เป็นการแยกกลุ่มของบริการที่สามารถให้ผู้ใช้งานติดตามเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคอมพิวเตอร์สามารถติดตามและเรียกข้อมูลมาใช้อย่างรวดเร็ว ระบบการบริหารงานเอกสารที่ซับซ้อนสามารถจัดการเอกสารจากระบบงานต่างๆของ บริษัทได้ทั้งหมด

Sale Force Automation เป็นการออกแบบเพื่อควบคุมการขายสินค้าอัตโนมัติ เพื่อให้พนักงานขายสามารถติดตามยอดขาย คำขอบริการจากลูกค้า และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานขายสินค้า

การบริการลูกค้า (Customer service) เป็นการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและการปรับปรุงรายการสินค้า อันประกอบด้วย ฐานข้อมูลลูกค้าและระบบที่สามารถทำให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ระบบบูรณาการ (Integrated System) เป็นการออกแบบระบบที่บูรณาการที่สร้างความเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้า และบริษัท ของระบบการขายและการตลาด ที่มีเชื่อมโยงการให้บริการลูกค้าและการจัดการของบริษัท ได้แก่ ระบบบัญชี ระบบการผลิต ระบบการสั่งซื้อ และฐานข้อมูลลูกค้า

2.2.2 ลักษณะที่สำคัญของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

หากพิจารณาการดำเนินงานตามสภาพความเป็นจริงในภายในองค์กรหรือหน่วยงานในแต่ละวันมี การใช้เอกสารกันเป็นจำนวนมาก ส่วนหนึ่งของเอกสารมาจากภายนอก ซึ่งเป็นการติดต่อมาจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอก เอกสารที่มาจากภายนอกจะได้รับการลงรับที่หน่วยงานกลาง เช่น กองกลาง ของสำนักงานกลางจากนั้นจะแยกแยะ จำแนกและส่งต่อเอกสารหลายชั้นต้องทำการคัดลอกถ่ายสำเนาแล้ว ส่งต่อโดยเฉพาะการส่งกระจายเพื่อการรับรู้หรือแจ้งให้ทราบ กองกลางหรือหน่วยงานกลาง จะต้องส่ง หนังสือหรือเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ กระจาย หรืออยู่ที่ห่างไกลย่อมต้องใช้เวลาในการขนส่งข้อมูล ขณะเดียวกัน เอกสารจำนวนมากมีลักษณะการเดินทางแบบทางเดียว และมีลักษณะแจ้งให้ทราบ นอกจากนี้ยังมีเอกสารที่กระจายแบบหนึ่ง ต่อหนึ่ง หรือหนึ่งไปหลายๆ หน่วยงาน หน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีจำนวนมากก็เป็นแหล่งที่สร้างกำเนิด เอกสารต่างๆ เช่นกัน เอกสารเหล่านี้อาจจะเป็นหนังสือราชการ ติดต่อบริษัท หรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆการดำเนินกิจกรรมใช้ เอกสารเป็นตัวนำ ดังนั้นหน่วยงานทุกแห่งในหน่วยงาน จะทำงานในลักษณะที่เป็นผู้รับข่าวสาร และเป็นผู้สร้างข่าวสารเพื่อการกระจายต่อออกไป การดำเนินการจึงเป็นการกระทำที่เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง

เห็นได้ชัดว่า เอกสารที่เป็นกระดาษเดิมที่เข้ามาจากภายนอกจะได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นเอกสารดิจิทัล แล้วนำมาเก็บไว้ที่ เซิร์ฟเวอร์กลไกที่สำคัญที่จะต้องกระทำคือการแปลงเอกสารกระดาษ ให้เป็นเอกสารดิจิทัล โดยปกติเอกสารที่สร้างมักจะถูกสร้างด้วยเวิร์ด โพรเซสซิ่ง ซึ่งก็เก็บเป็นไฟล์อยู่แล้ว จึงสามารถปรับปรุงให้เป็นดิจิทัล ได้ทันที แต่สำหรับเอกสารที่เป็นกระดาษก็สามารถแปลงให้เป็น ดิจิทัลได้ไม่ยากด้วยการใช้เครื่องสแกนเนอร์ แปลงเป็นรูปภาพและ เก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์ได้เช่นกัน สิ่งที่สำคัญคือ หากเอกสารเกิดที่ใด หรือเข้าที่ใด หรือหน่วยงานที่ รับผิดชอบต่อเอกสารหน่วยแรกได้ดำเนินการแปลงเอกสารให้เป็น ดิจิทัลได้แล้ว ขบวนการทำงานในขั้นต่อมาจะกระทำได้ง่าย ทั้งการ จัดเก็บ การประมวลผล การส่งต่อ หรือการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เอกสารทุกชิ้นที่เป็นดิจิทัลสามารถส่งไปบนเครือข่ายด้วยความเร็วสูง โดยเฉพาะการทำงานบนเครือข่ายย่อมทำให้ลดระยะเวลาของการ ดำเนินการลงได้มาก ผู้ใช้ส่งข้อมูล หรือรับข้อมูลได้ทันทีทันใด

2.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

2.3.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พลังไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศ และให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการ ให้ปฏิบัติงานในเรื่องใด ๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

2.3.1.1 หมวด ๑ ชนิดของหนังสือ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
6. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือ มี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

2.3.1.1.1 ส่วนที่ ๑ หนังสือภายนอก

หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก ให้จัดทำตามแบบที่ 1 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- ที่ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

- ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อส่วนราชการ สถานที่ราชการหรือคณะกรรมการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น และโดยปกติให้ลงที่ตั้งไว้ด้วย

- วัน เดือน ปีให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

- เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้นในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง โดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

- คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

- อ้างถึง (ถ้ามี) ให้อ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันเฉพาะหนังสือที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้รับมาก่อนแล้ว จะจากส่วนราชการใดก็ตาม โดยให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือการอ้างถึง ให้อ้างถึงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องอื่นที่เป็นสาระสำคัญต้องนำมาพิจารณาจึงอ้างถึงหนังสือฉบับอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะให้ทราบด้วย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) ให้ลงชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสารที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือนั้น ในกรณีที่ไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปโดยทางใด

- ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ

- คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒

- ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๓

- ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ

- ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกระทรวง หรือทบวง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมลงมา ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกองหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- โทร ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือและหมายเลขภายในตู้สาขา (ถ้ามี) ไว้ด้วย

- สำเนาส่ง (ถ้ามี) ในกรณีที่ผู้ส่งจัดทำสำเนาส่งไปให้ส่วนราชการหรือบุคคลอื่นทราบ และประสงค์จะให้ผู้รับทราบว่าได้มีสำเนาส่งไปให้ผู้ใดแล้ว ให้พิมพ์ชื่อเต็ม หรือชื่อย่อของส่วนราชการหรือชื่อบุคคลที่ส่งสำเนาไปให้เพื่อให้เห็นที่เข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ถ้าหากมีรายชื่อที่ส่งมากให้พิมพ์ว่าส่งไปตามรายชื่อที่แนบ และแนบรายชื่อไปด้วย

2.3.1.1.2 ส่วนที่ ๒ หนังสือภายใน

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาด ขันทึบข้อความ และให้จัดทำตามแบบที่ 2 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- ส่วนราชการ ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือโดยมีรายละเอียดพอสมควร โดยปกติถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไป ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับต่ำกว่ากรมลงมาให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกอง หรือส่วนราชการเจ้าของเรื่องพร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)

- ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๑ ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

• วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปี
พุทธศักราชที่ออกหนังสือ

• เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้นใน
กรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง โดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

• คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตาราง
การใช้คำขึ้นต้น สรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒ แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือ
นั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

• ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หาก
มีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ ในกรณีที่มีการอ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันหรือมีสิ่ง
ที่ส่งมาด้วย ให้ระบุไว้ในข้อนี้

• ลงชื่อและตำแหน่ง ให้ปฏิบัติตามข้อ ๑๑.๑๐ และข้อ ๑๑.๑๑
โดยอนุโลมในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะ
เพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้

2.3.1.1.3 ส่วนที่ ๓ หนังสือประทับตรา

หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของ
หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่
ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อ
กำกับตราหนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และ
ระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
- การเตือนเรื่องที่ค้าง
- เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็น

ทราบ

คำสั่ง ให้ใช้หนังสือประทับตรา

2.3.1.1.4 ส่วนที่ ๔ หนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะหนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายใช้กระตาดษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ ๔ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- คำสั่ง ให้ลงชื่อส่วนราชการ หรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง

- ที่ ให้ลงเลขที่ที่ออกคำสั่ง โดยเริ่มฉบับแรกจากเลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนสิ้นปีปฏิทินนับเลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง

- เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกคำสั่ง

- ข้อความ ให้อ้างเหตุที่ออกคำสั่ง และอ้างถึงอำนาจที่ให้ออกคำสั่ง (ถ้ามี) ไว้ด้วย แล้วจึงลงข้อความที่สั่ง และวันใช้บังคับ

- สั่ง ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง

- ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกคำสั่ง และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

- ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกคำสั่ง

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระตาดษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 5 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- ระเบียบ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ

- ว่าด้วย ให้ลงชื่อของระเบียบ

- ฉบับที่ ถ้าเป็นระเบียบที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นระเบียบเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็น ฉบับที่ ๒ และที่ ถัด ๆ ไปตามลำดับ

- พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

- ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อ เพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ (ถ้ามี)

- ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้เป็นระเบียบเป็นข้อ ๆ โดยให้ข้อ ๑ เป็นชื่อระเบียบ ข้อ ๒ เป็นวันใช้บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้าย เป็นข้อผู้

รักษาการ ระเบียบใดถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่อง จะแบ่งเป็นหมวดก็ได้โดยให้ย้ายข้อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑

- ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

- ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกระเบียบ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

- ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกระเบียบ

ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ใช้กระตาดาศตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 6 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- ข้อบังคับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข้อบังคับ

- ว่าด้วย ให้ลงชื่อของข้อบังคับ

- ฉบับที่ ถ้าเป็นข้อบังคับที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้อง

ลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นข้อบังคับเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็นฉบับที่ ๒ และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ

- พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกข้อบังคับ

- ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกข้อบังคับ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกข้อบังคับ

- ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้บังคับเป็นข้อ ๆ โดยให้ข้อ ๑ เป็นชื่อข้อบังคับ ข้อ ๒ เป็นวันใช้บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้ายเป็นข้อผู้รักษาการ ข้อบังคับใดถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่องจะแบ่งเป็นหมวดก็ได้โดยให้ย้ายข้อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด ๑

- ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราช ที่ออกข้อบังคับ

- ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกข้อบังคับ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

- ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกข้อบังคับ

2.3.1.1.5 ส่วนที่ ๕ หนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ไว้แล้ว แต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะหนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลกงการณัและข่าว

ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติใช้กระตาดษตรครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 7 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- ประกาศ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ
- เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ประกาศ
- ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกประกาศและข้อความที่ประกาศ
- ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกประกาศ
- ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกประกาศ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ
- ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกประกาศในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความให้เปลี่ยนคำว่าประกาศเป็น แจ้งความ

แลกงการณั คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลกงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระตาดษตรครุฑและให้จัดทำตามแบบที่ ๘ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- แลกงการณัให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกแลกงการณั
- เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกแลกงการณั
- ฉบับที่ ใช้ในกรณีที่จะต้องออกแลกงการณัหลายฉบับในเรื่องเดียวที่ต่อเนื่องกัน ให้ลงฉบับที่เรียงตามลำดับไว้ด้วย
- ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกแลกงการณัและข้อความที่แลกงการณั

• ส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์

• วัน เดือน ปีให้ลงตัวเลขของวันที่ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกแถลงการณ์

ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ ให้จัดทำตามแบบที่ ๙ ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

• ข่าว ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว

• เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกข่าว

• ฉบับที่ ใช้ในกรณีที่จะต้องออกข่าวหลายฉบับในเรื่องเดียวกันที่ต่อเนื่องกัน ให้ลงฉบับที่เรียงตามลำดับไว้ด้วย

• ข้อความ ให้ลงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่อง of ข่าว

• ส่วนราชการที่ออกข่าว ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว

• วัน เดือน ปีให้ลงตัวเลขของวันที่ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของ

ปีพุทธศักราชที่ออกข่าว

2.3.1.1.6 ส่วนที่ ๖ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็น

หลักฐานในราชการ

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือหนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาศตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 10 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

• เลขที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือรับรองโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน ทับเลขปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือรับรอง หรือลงเลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด

- ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อของส่วนราชการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น และจะลงสถานที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของหนังสือด้วยก็ได้

- ข้อความ ให้ลงข้อความขึ้นต้นว่า หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่าแล้วต่อด้วยชื่อบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานที่ทางราชการรับรอง ในกรณีเป็นบุคคลให้พิมพ์ชื่อเต็มโดยมีคำนำหน้านาม ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งหน้าที่ และสังกัดหน่วยงานที่ผู้นั้นทำงานอยู่อย่างชัดเจนแล้วจึงลงข้อความที่รับรอง

- ให้ไว้ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือรับรอง

- ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อหัวหน้าส่วนราชการผู้ออกหนังสือ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายและพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

- ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ลงลายมือชื่อในหนังสือ

- รูปถ่ายและลายมือชื่อผู้ได้รับการรับรอง ในกรณีที่การรับรองเป็นเรื่องสำคัญที่ออกให้แก่บุคคลให้ติดรูปถ่ายของผู้ที่ได้รับการรับรอง ขนาด ๔ X ๖ เซนติเมตร หน้าตรง ไม่สวมหมวกประดับตราชื่อส่วนราชการที่ออกหนังสือบนขอบล่างด้านขวาของรูปถ่ายคาบต่อลงบนแผ่นกระดาษ และให้ผู้นั้นลงลายมือชื่อไว้ได้รูปถ่ายพร้อมทั้งพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อด้วย

รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน ให้จัดทำตามแบบที่ 11 ทำระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- รายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม หรือชื่อการประชุม

นั้น

- ครั้งที่ ให้ลงครั้งที่ประชุม

- เมื่อ ให้ลงวัน เดือน ปีที่ประชุม

- ณ ให้ลงสถานที่ที่ประชุม

- ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุมซึ่งมาประชุม ในกรณีที่มีผู้มาประชุมแทนให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด

- ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมีได้มาประชุมพร้อมทั้งเหตุผล (ถ้ามี)

- ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่มีได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งได้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

- เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม

- ข้อความ ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มต้นด้วยประธานกล่าวเปิดประชุม และเรื่องที่ประชุม กับมติหรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่องตามลำดับ

- เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

- ผู้จดยางานการประชุม ให้ลงชื่อผู้จดยางานการประชุมครั้งนั้น
บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ และให้มีหัวข้อดังต่อไปนี้

- ชื่อหรือตำแหน่งที่บันทึกถึง โดยใช้คำขึ้นต้นตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๒

- สาระสำคัญของเรื่อง ให้ลงใจความของเรื่องที่บันทึก ถ้ามีเอกสารประกอบ ก็ให้ระบุไว้ด้วย

- ชื่อและตำแหน่ง ให้ลงลายมือชื่อและตำแหน่งของผู้บันทึก และในกรณีที่ไม่ใช้กระดาษบันทึกข้อความ ให้ลงวัน เดือน ปีที่บันทึกไว้ด้วยการบันทึกต่อเนื่อง โดยปกติให้ผู้บันทึกระบุคำขึ้นต้น ใจความบันทึก และลงชื่อเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และให้ลงวัน เดือน ปีกำกับใต้ลายมือชื่อผู้บันทึก หากไม่มีความเห็นใดเพิ่มเติมให้ลงชื่อและวัน เดือน ปีกำกับเท่านั้น

หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย फिल्म แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพและสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนดแผนที่ แบบแผนผัง สัญญา หลักฐาน การสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

2.3.1.1.7 ส่วนที่ ๗ บทเปิดเตล็ด

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติเป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการ ทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- ค่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
- ค่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- ค่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้ให้ระบุ ชั้น

ความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์ไปง ๓๒ พอยท์ให้เห็นได้ชัดบนหนังสือและ บนซอง ตามที่กำหนดไว้ในแบบที่ ๑ แบบที่ ๒ แบบที่ ๓ และแบบที่ ๑๕ ทำระเบียบโดยให้ระบุ คำว่า ค่วนที่สุด ค่วนมาก หรือค่วน สำหรับหนังสือตามข้อ ๒๘.๑ ข้อ ๒๘.๒ และข้อ ๒๘.๓ แล้วแต่ กรณีในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ค่วนภายใน แล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้นไปถึงผู้รับ กับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุบน หน้าซอง ภายในเวลาที่กำหนด

การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสาร สามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้

ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ส่งตรวจสอบผล การส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับ เพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว และส่วน ราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสาร เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้อง ยืนยันเป็นเอกสาร ให้ทำเอกสาร ยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์โทรศัพท วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์เป็นต้น ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับ ได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง เช่น ทางโทรศัพท์วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึก ข้อความไว้เป็นหลักฐาน

หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง ๑ ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ๑ ฉบับสำเนาฉบับให้ผู้ส่งชื่อลงลายมือชื่อ หรือลายมือ ชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์และผู้ตรวจลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวา ของหนังสือ

หนังสือที่เจ้าของหนังสือเห็นว่ามีส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องควรได้รับทราบด้วย โดยปกติให้ส่งสำเนาไปให้ทราบโดยทำเป็นหนังสือประทับตราสำเนาหนังสือนี้ให้มีคำรับรองว่า สำเนา ถูกต้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับ ๒ หรือเทียบเท่าขึ้นไปซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง และตำแหน่งที่ขอล่างของหนังสือ

หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน ให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง ซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียน โดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลข ๑ เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน หรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด เมื่อผู้รับได้รับหนังสือเวียนแล้วเห็นว่าเรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงาน หรือบุคคลในบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ได้รับทราบด้วย ก็ให้มีหน้าที่จัดทำสำเนา หรือจัดส่งให้หน่วยงาน หรือบุคคลเหล่านั้นโดยเร็ว

สรรพนามที่ใช้ในหนังสือ ให้ใช้ตามฐานะแห่งความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของ หนังสือและผู้รับหนังสือตามภาคผนวก ๒

หนังสือภาษาต่างประเทศ ให้ใช้กระดาศตราครุฑ หนังสือที่เป็นภาษาอังกฤษ ให้ทำตามแบบที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ๔ สำหรับหนังสือที่เป็นภาษาอื่น ๆ ซึ่งมีใช้ภาษาอังกฤษ ให้เป็นไปตามประเพณีนิยม

2.3.1.2 หมวด ๒ การรับและส่งหนังสือ

2.3.1.2.1 ส่วนที่ ๑ การรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลังและให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการ เรื่องนั้นต่อไป

ประทับตรารับหนังสือตามแบบที่ ๑๒ ทำยระเบียบ ที่มุมบน
ด้านขวา ของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน
- วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ
- เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับตามแบบที่ ๑๓ ทำย
ระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่

ลงทะเบียน

- เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับ

เรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

- ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
- ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา
- จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อ

บุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

- ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ

หรือชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

- เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่อง ให้

ลงสรุปเรื่องย่อ

- การปฏิบัติให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
- หมายเหตุให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

2.3.1.2.2 ส่วนที่ ๒ การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนด
ไว้ ในส่วนนี้ การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์
ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็น ผู้ส่งผ่านระบบการ
รักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของ ทางราชการ

ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะ
ส่งไปด้วย ให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้ว ให้
ปฏิบัติดังนี้

1) ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ ๑๔ ทำย
ระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

• ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่
ลงทะเบียน

• เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับ
ติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

• ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของ
เรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง

• ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก
• จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อ
บุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

• ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ
หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

• เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีไม่มีชื่อเรื่องให้
ลงสรุปเรื่องย่อ

• การปฏิบัติให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

• หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

2) ลงเลขที่ และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ
และ สำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่งตามข้อ ๔๓.๑.๒
และ ข้อ ๔๓.๑.๔

2.3.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสาร
บรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบ
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่
มีระบบ มีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ

ข้อ ๔ ให้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”ระหว่างนิยามคำว่า “หนังสือ” และ “ส่วนราชการ” ในข้อ ๖ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ ๕ ให้ยกเลิกความในข้อ ๙ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๙ หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- 1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- 2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- 3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- 4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- 5) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
- 6) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ ๖ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๗ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๒๗ หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสมเว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนดแผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

สื่อกลางบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่ง หมายความว่าถึง สื่อใดๆ ที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก แผ่นซีดี-อาร์เออย่างเดี่ยวหรือแผ่นดิจิทัลอเนกประสงค์ เป็นต้น”

ข้อ ๗ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๙ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๒๙ การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้

ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับ เพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว และส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสาร เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสารให้ทำเอกสารยืนยันตามไปทันทีการส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน”

ข้อ ๘ ให้ยกเลิกความในข้อ ๓๕ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๓๕ หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ”

ข้อ ๙ ให้ยกเลิกความในข้อ ๔๑ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๔๑ หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ”

2.4 แนวคิดด้านการออกแบบส่วนต่อประสาน (User Interface Design)

User Interface Design หรือ Human-Computer Interaction คือ การออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ ระหว่างผู้ใช้กับคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีกระบวนการที่เริ่มจากการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องตลอดจนภูมิความรู้ของนักจิตวิทยา นักการศึกษา นักออกแบบกราฟิก ช่างเทคนิคผู้เชี่ยวชาญด้านมนุษยวิทยา นักออกแบบสถาปัตยกรรมข้อมูล และนักสังคมศาสตร์ เพื่อมาร่วมกันพัฒนากระบวนการออกแบบพัฒนาส่วนต่อประสานให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ สามารถใช้งานได้ง่าย ใช้ทักษะส่วนบุคคลน้อย มีการฝึกอบรมการใช้งานน้อย เพิ่มมาตรฐานการออกแบบส่วนต่อประสานในระบบ (U.S Military Standard for Human Engineering Design Criteria, 1999) นอกจากนี้ การออกแบบส่วนต่อประสานที่ดีจะทำให้งานที่สำเร็จออกมาดีใช้งานได้ง่าย เรียนรู้ได้ง่าย เมื่อได้ผลงานออกมาดีก็จะสามารถแข่งขันกับซอฟต์แวร์อื่น ๆ ในตลาดได้ ดังที่ Jacob Nielsen ผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบ Web Usability ได้กล่าวว่า “Bad usability equal no customers.” ไม่มีใครอยากใช้งานระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้งานยาก เพราะเมื่อใช้งานยาก ก็จะไม่มีคนอยากจะใช้

1. Universal Usability ในการออกแบบส่วนต่อประสานเราควรคำนึงถึงเรื่องใดบ้าง
2. ความหลากหลายของผู้ใช้งานทั้งทางกายภาพและสภาพแวดล้อม
3. บุคลิกของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน / ความต่างระหว่างบุคคล มนุษย์เรายัง่อมมีความแตกต่างกัน
4. ความแตกต่างของสติปัญญาและความสามารถในการรับรู้
5. ความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม
6. ผู้ใช้งานที่ไร้ความสามารถหรือพิการ
7. อายุของผู้ใช้งาน
8. การออกแบบสำหรับเด็ก เด็กต้องการการออกแบบที่แตกต่างจากผู้ใหญ่ ต้องมีการเร้าความสนใจสูง

9. การปรับให้เข้ากับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ที่มีอยู่เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความเข้ากันไม่ได้ของระบบ

ข้อคำนึงดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การออกแบบส่วนต่อประสานควรที่จะคำนึงถึงแทบทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา ก็นำมาเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาได้ทั้งสิ้นเช่น ในบางศาสนามีข้อห้ามสำหรับการแสดงภาพสัตว์ สิ่งของบางชนิด, ผู้ใช้งานที่เป็นเด็กจะนิยมภาพที่มีสีสันฉูดฉาดมากกว่าผู้ใหญ่ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการใช้งานก็เป็นส่วนหนึ่งเช่น เมื่อเราจะออกแบบตัวโฆษณากลางแจ้งมีแสงมาก แต่เราออกแบบให้มีสีที่มีการตัดกัน(Contrast) น้อย จะทำให้ผู้ใช้งานมองเห็นข้อความที่เราสื่อไม่ชัดเจน แม้กระทั่งความแตกต่างเฉพาะบุคคลเช่นบางคนชอบอ่านมากกว่าฟัง บางคนชอบภาพเคลื่อนไหว มากกว่าภาพนิ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวแปรในการออกแบบส่วนต่อประสานทั้งสิ้น

2.5 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

แสดงงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานที่ศึกษา

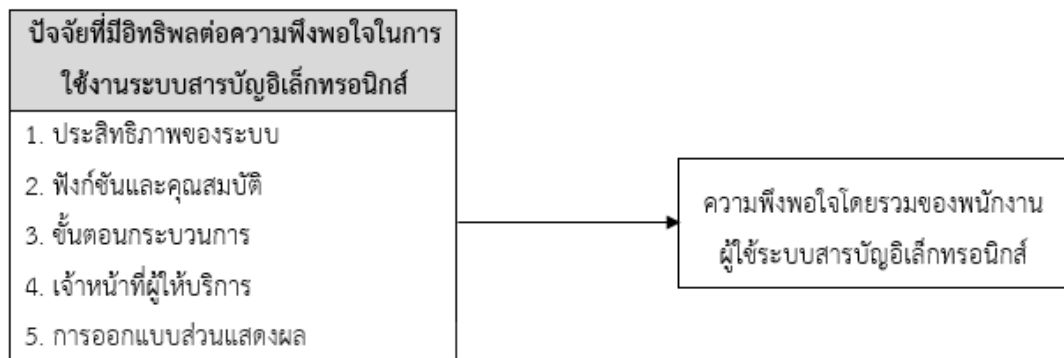
ชื่อนักวิจัย	ชื่องานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
1. กนิษฐา สุวรรณสินธุ์ (2015)	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สังกัดส่วนกลาง, วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ขั้นตอน กระบวนการ, การจัดการเอกสาร, ประสิทธิภาพและความปลอดภัย, คุณภาพการใช้งาน	ความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
2. ดิลก ญาณะ	ความพึงพอใจและพฤติกรรมการ	ฟังก์ชันและ	ความพึงพอใจต่อ

ชื่อนักวิจัย	ชื่องานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
พันธ์ (2012)	ใช้โปรแกรม Streaming ชื่อขาย หลักทรัพย์ของนักลงทุน, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	คุณสมบัติ, ประสิทธิภาพของระบบ, ช่องทางการให้บริการ, ราคา, การส่งเสริมการตลาด	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของโปรแกรม Streaming
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. ปรีศนา มัชฌิมา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายสุดา ปันตระกูล, นางสาวเบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ, นายกฤษณ์ แซ่จิ่ง (2012)	พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	การเข้าใช้งาน, การจัดการเอกสาร, การตั้งค่าเอกสาร	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
4. นพรัตน์ วินิจเจริญ (2011)	ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจองห้องสี่โตงของห้องสมุดกรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	ประสิทธิภาพของระบบ, ความง่าย, ความรวดเร็ว	ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจองห้องสี่โตงของห้องสมุด
5. พัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข (2011)	ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ด้านประโยชน์ที่ได้รับของ ACL, ด้านประสิทธิภาพของ ACL	ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL)
6. อารดา จันทร์สมบูรณ์ (2009)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป	ประโยชน์ที่ได้รับ, การฝึกอบรม	ความพึงพอใจโดยรวมของ

ชื่อนักวิจัย	ชื่องานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
	(ERP-SAP) ของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	พนักงานผู้ใช้งานระบบ, ผลงานของระบบ, ความสะดวกในการใช้งาน, ความปลอดภัยของข้อมูล	ผู้ใช้งานระบบ ERP-SAP
7. Penzenstadler, Louise (2014)	mHealth app for cannabis users: satisfaction and perceived usefulness.	ความสะดวกในการใช้งาน, ความปลอดภัยของข้อมูล	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
8. Segaran, Kogilathah Ali, Ahmad Zamzuri Mohamad Hoe, Tan Wee (2013)	Usability and User Satisfaction of 3D Talking-head Mobile Assisted Language Learning (MALL) App for Non-native Speakers	ประสิทธิภาพของระบบ, ความง่าย	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
9. Palumbo, Federica (2015)	Developing a new service for the digital traveler satisfaction: The Smart Tourist App.	ฟังก์ชันและคุณสมบัติ, ประสิทธิภาพของระบบ	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต สามารถสรุปได้เป็นตาราง ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) พรรณนาวิเคราะห์โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานและตัดสินใจใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในเทศบาลนครรังสิต โดยสาเหตุที่การเลือกศึกษาเทศบาลนครรังสิต เพราะปัจจุบันเทศบาลนครรังสิตมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้งาน ซึ่งพนักงานเองจะต้องปรับตัวเพื่อใช้สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้น ซึ่งถือว่ามีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีสามารถเสริมสร้างความได้เปรียบในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการลดกระบวนการ เพื่อความรวดเร็ว และลดความซ้ำซ้อนของงานที่มีการทำซ้ำ ซึ่งจากการศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจต่างๆที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการความพึงพอใจและส่งผลให้พนักงานเทศบาลนครรังสิต สามารถใช้งานระบบให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

- 3.1.1 ทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.2 กำหนดกลุ่มประชากร
- 3.1.3 สร้างแบบสอบถามและทดสอบแบบสอบถาม
- 3.1.4 เก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูล
- 3.1.5 วิเคราะห์ข้อมูล
- 3.1.6 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใตเทศบาลนครรังสิต ทั้งเพศชายและหญิง ทุกกลุ่มอายุและวุฒิการศึกษา

3.2.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากร (Population) หรือกลุ่มเป้าหมายที่มีคุณลักษณะที่สอดคล้องและเหมาะสมตรงจุดประสงค์ที่จะทำการศึกษา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 550 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้เทศบาลนครรังสิต ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างมาบางส่วนเป็นจำนวน จำนวน 225 คน จากประชากรทั้งหมด 550 คน โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables)

เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรอื่นในการศึกษางานวิจัยนี้ ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
1. ประสิทธิภาพของระบบ
2. ฟังก์ชันและคุณสมบัติ
3. ขั้นตอนกระบวนการ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. การออกแบบส่วนแสดงผล

ภาพที่ 3.1 แผนภาพแสดงตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ตัวแปรที่เป็นผลหรือตัวแปรตามในการศึกษางานวิจัยนี้คือ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close – Ended) โดยเป็นคำถามที่มีทางเลือกให้ตอบ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือก 1 ข้อคำตอบ ที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามหรือมีความใกล้เคียงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด และคำถามปลายเปิด (Open ended question) โดยคำถามปลายเปิดเป็นการตั้งคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบๆ ได้อย่างมีอิสระ โดยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ขอบเขตของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์ของการใช้งาน และพฤติกรรมการเข้าถึงสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต โดยเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบให้คะแนนเป็นตัวเลข 5 ระดับ ในการแสดงความคิดเห็นดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต

ส่วนที่ 4 ประกอบด้วยคำถามปลายเปิดที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 3.1

แสดงระดับคะแนนตัวแปรและความหมาย

ระดับความคิดเห็น	ระดับค่าคะแนน	ค่าเฉลี่ยคะแนน	ระดับการแปลความหมาย
พึงพอใจมากที่สุด	5	4.51 – 5.00	มากที่สุด

ระดับความคิดเห็น	ระดับค่าคะแนน	ค่าเฉลี่ยคะแนน	ระดับการแปลความหมาย
พึงพอใจมาก	4	3.51 – 4.50	มาก
พึงพอใจปานกลาง	3	2.51 – 3.50	ปานกลาง
พึงพอใจน้อย	2	1.51 – 2.50	น้อย
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

3.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Index of item Objective Congruence - IOC)

ผู้วิจัยได้มีการนำเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการทำางานสารบรรณของหน่วยงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับกระบวนการรับส่งหนังสือทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในประเด็นและปัจจัยต่างๆ ของแบบสอบถามรวมถึงเนื้อหาและข้อบกพร่องของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.5.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของข้อมูลในแบบสอบถาม โดยทดสอบแบบสอบถาม (Pilot test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 คน ในแต่ละปัจจัยที่มีความเชื่อมั่นสูงกว่า 0.7 (Peterson, 1994) สามารถอธิบายถึงจุดที่ยอมรับได้ของ Alpha ที่แตกต่างกันซึ่งอยู่ในระหว่าง 0.5 - 0.95 ขึ้นอยู่กับชนิดของการวิจัย และสำหรับค่า Cronbach's Alpha ในการวิจัยพื้นฐาน จะมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 - 0.8 (Pikkarainen, et al., 2004) ดังนั้นจึงเชื่อถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลในแบบสอบถาม

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ว
เทศบาลนครรังสิต ทั้งเพศชายและหญิง จำนวน 225 คน

3.6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลสถิติซึ่งเก็บรวบรวมมาจากหนังสือ เอกสาร วารสาร งานวิจัย บทความ
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูล และบทความที่เกี่ยวข้องจากอินเทอร์เน็ต



บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และอภิปรายผล ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

4.1.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

4.2 ผลการวิจัย

4.2.1 ผลการวิจัยเชิงพรรณนา

4.2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ

อิเล็กทรอนิกส์

4.2.1.3 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

4.2.2 ผลการวิจัยเชิงอนุมาน

4.2.2.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม (One-Way ANOVA)

4.2.2.2 การวิเคราะห์ด้วยการหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation)

4.2.2.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Multiple Regression Analysis)

4.3 อภิปรายผลการวิจัย

4.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Index of item Objective Congruence - IOC)

ผู้วิจัยได้มีการนำเสนอแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการทำางานสารบรรณของหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะ

ศึกษา และเพื่อให้แบบสำรวจมีความตรงเชิงเนื้อหาก่อนที่จะนำแบบสำรวจไปใช้ในการศึกษาจริง โดยผู้วิจัยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแบบสอบถามที่มีข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ โดยแบ่งเป็น ในส่วนของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 39 ข้อคำถาม และข้อคำถามในส่วนของตัวแปรตามอีก 1 ข้อคำถาม

ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางประจำหน่วยงานเทศบาลนครรังสิต
2. เจ้าหน้าที่สารบรรณ สำนัก/กอง ประจำหน่วยงานเทศบาลนครรังสิต
3. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณประจำหน่วยงานกรมทางหลวง

โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบโดยใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นก็นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงนำไปใช้ได้จริง

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง หรือพิจารณาตัดข้อคำถามทิ้ง

โดยผู้เชี่ยวชาญเสนอให้พิจารณาตัดข้อคำถามข้อที่ 10 คือ ระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว เนื่องจากอาจจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง แต่เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และเสนอให้พิจารณาตัดข้อคำถามข้อที่ 42 คือ ท่านเข้าใช้งานระบบอยู่เป็นประจำ เนื่องจากมีความเห็นว่าผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใช้งานระบบอยู่แล้ว จึงอาจจะไม่สะท้อนถึงความพึงพอใจที่แท้จริงได้

สรุปได้ว่า ผู้เชี่ยวชาญเสนอให้พิจารณาตัดข้อคำถาม โดยมีข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทั้งหมด 40 ข้อคำถาม และเมื่อทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มี 5 ปัจจัย

ได้แก่ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ (Function & Features) ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) และ ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) ข้อมูลแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)				
ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1. การเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	1
2. การเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์	+1	+1	+1	1
3. การแสดงภาพรวมหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	+1	0	+1	0.6
4. การลงทะเบียนหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	+1	+1	+1	1
5. การดำเนินการรับหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	+1	+1	+1	1
6. การดำเนินการเวียนส่งหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	+1	+1	+1	1
7. การตีกลับหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	+1	+1	0	0.6
8. การบันทึกการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและถูกต้อง	+1	0	+1	0.6
9. การสืบค้นติดตามหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	+1	+1	+1	1
10. ระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว	0	0	+1	0.3

ตารางที่ 4.2

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ

ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ (Function & Features)				
ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
11. การใช้งานการลงทะเบียนหนังสือ (ปรกติ)	+1	+1	+1	1
12. การใช้งานการลงทะเบียนหนังสือ (จัดรูปแบบเอง)	+1	+1	+1	1
13. การใช้งานการจัดการหนังสือรอลงทะเบียน	+1	+1	+1	1
14. การใช้งานการจัดการหนังสือระหว่างดำเนินการ	+1	+1	+1	1
15. การใช้งานการบันทึกปฏิบัติงาน (บันทึกงาน)	+1	+1	+1	1
16. การใช้งานการแนบเอกสารเพิ่มเติม	0	+1	+1	0.6
17. การใช้งานการเวียนส่งหนังสือรายหน่วยงาน	+1	+1	+1	1
18. การใช้งานการเวียนส่งหนังสือรายบุคคล	+1	+1	+1	1
19. การใช้งานการสืบค้นและติดตามหนังสือ	+1	0	+1	0.6
20. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	+1	+1	+1	1

ตารางที่ 4.3

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ

ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)				
ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
21. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	1
22. ขั้นตอนการใช้งานระบบเป็นลำดับเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1

ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)				
ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
23. ขั้นตอนการลงทะเบียนหนังสือมีความกระชับเหมาะสม	+1	+1	+1	1
24. การลงทะเบียนหนังสือตรงตามระเบียบหนังสือราชการ	+1	+1	+1	1
25. ขั้นตอนการรับหนังสือมีความง่ายและกระชับ	+1	+1	+1	1
26. ขั้นตอนการบันทึกปฏิบัติงานมีความง่ายและกระชับ	+1	+1	+1	1
27. ขั้นตอนการเวียนส่งหนังสือมีความง่ายและกระชับ	+1	+1	+1	1
28. ขั้นตอนการสืบค้นหนังสือมีความง่ายและกระชับ	+1	+1	+1	1

ตารางที่ 4.4

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers)				
ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
29. กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม	+1	+1	+1	1
30. การบริการมีความถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด	+1	+1	0	0.6
31. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1
32. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1
33. ช่องทางการให้บริการมีความครอบคลุมและเหมาะสม	+1	+1	+1	1

ตารางที่ 4.5

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล

ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)				
ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
34. การจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1
35. การใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1
36. การจัดวางองค์ประกอบ ง่ายต่อการใช้งาน	+1	+1	+1	1
37. รูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1
38. รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	+1	+1	+1	1
39. รูปแบบการแสดงผลรายการหนังสือมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1
40. การแสดงรายละเอียดหนังสือถูกต้อง	+1	+1	+1	1

ตารางที่ 4.6

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต				
ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
41. ความพึงพอใจโดยรวมของท่านต่อการใช้งานระบบสาร	+1	+1	+1	1

ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต				
ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
บรรณอิเล็กทรอนิกส์				
42. ท่านเข้าใช้งานระบบอยู่เป็นประจำ	-1	0	+1	0

4.1.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจริง คือ ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 36 คน ด้วยแบบสอบถามที่มีข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ

เมื่อนำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ มาทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) พบว่าทุกปัจจัยมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.700 จึงสามารถสรุปได้ว่า จากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .954 และข้อคำถามที่สามารถใช้ได้จริงมีทั้งหมด 40 ข้อคำถาม ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.954	.956	5

ตารางที่ 4.8

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จำแนกตามกลุ่มตัวแปร

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SystemPerformance	13.3955	6.060	.845	.742	.947
FunctionFeatures	13.4022	6.288	.919	.849	.936
SystemProcess	13.3505	6.003	.913	.846	.935
ServiceOfficers	13.5516	5.934	.829	.694	.951
UserInterface	13.3243	6.174	.869	.784	.943

ตารางที่ 4.9

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จำแนกตามกลุ่มปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย

ข้อที่	ตัวแปร	Cronbach's Alpha
1	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ	0.947
2	ปัจจัยด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ	0.936
3	ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ	0.935
4	ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.951
5	ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล	0.943
	รวม	0.954

4.2 ผลการวิจัย

4.2.1 ผลการวิจัยเชิงพรรณนา

4.2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลนครรังสิตที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยจากการสำรวจจากระบบ พบว่า มีผู้ที่เข้าใช้ระบบเป็นประจำในทุกๆเดือน ทั้งหมด 550 คน โดยผู้วิจัยทำการสำรวจแบบสอบถามผ่านระบบเว็บ ซึ่งได้รับการตอบ

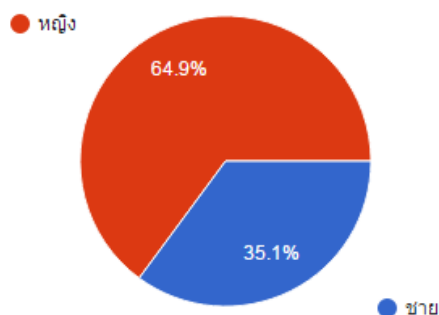
กลับแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 225 ชุด ซึ่งแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนทุกชุด เนื่องจากการสำรวจผ่านระบบ ที่สามารถป้องกันความผิดพลาดในการกรอกแบบสอบถาม

ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า เป็นเพศชายจำนวน 79 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.1) และเพศหญิงจำนวน 146 คน (คิดเป็นร้อยละ 64.9) กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุด มีอายุมากกว่า 40 ปี เป็นจำนวน 97 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.1) รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 92 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.09) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.6) และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.4) กลุ่มตัวอย่างโดยมากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (127 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4) รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า (59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (54 คน คิดเป็นร้อยละ 24) และปริญญาโท (38 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกมีน้อยที่สุด (2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9) กลุ่มตัวอย่างโดยมากเป็นพนักงานเทศบาล (95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2) รองลงมาคือ พนักงานจ้างตามภารกิจ (79 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9) และพนักงานจ้างทั่วไป (39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานครูเทศบาล และคณะผู้บริหารมีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน (3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3) กลุ่มตัวอย่างโดยมากมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี (64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4) รองลงมาคือ 11-15 ปี (59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2) น้อยกว่า 5 ปี (46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4) และมากกว่า 20 ปี (35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ 16-20 ปี (21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3) ข้อมูลดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ชาย	79	35.1	2
หญิง	146	64.9	1
รวม	225	100.0	

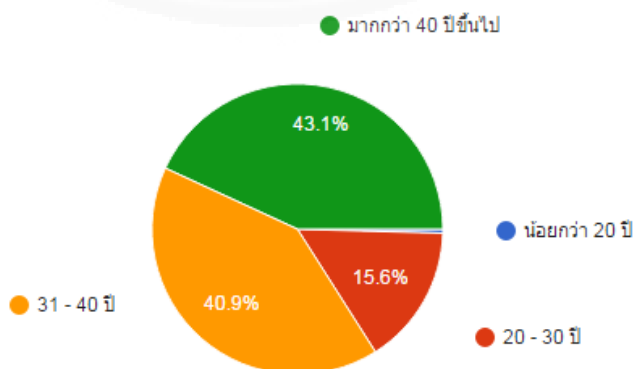


ภาพที่ 4.1 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
น้อยกว่า 20 ปี	1	0.4	4
20 - 30 ปี	35	15.6	3
31 - 40 ปี	92	40.9	2
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	97	43.1	1
รวม	225	100.0	

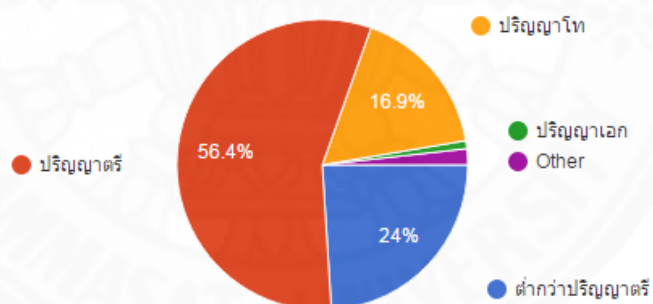


ภาพที่ 4.2 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	24.0	2
ปริญญาตรี	127	56.4	1
ปริญญาโท	38	16.9	3
ปริญญาเอก	2	0.9	5
อื่นๆ	4	1.8	4
รวม	225	100.0	



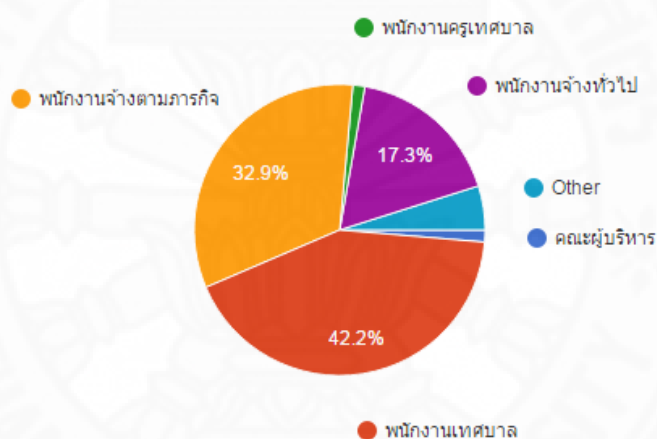
ภาพที่ 4.3 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทพนักงาน

ประเภทพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
คณะผู้บริหาร	3	1.3	5

ประเภทพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
พนักงานเทศบาล	95	42.2	1
พนักงานจ้างตามภารกิจ	74	32.9	2
พนักงานครูเทศบาล	3	1.3	5
พนักงานจ้างทั่วไป	39	17.3	3
อื่นๆ	11	4.9	4
รวม	225	100.0	



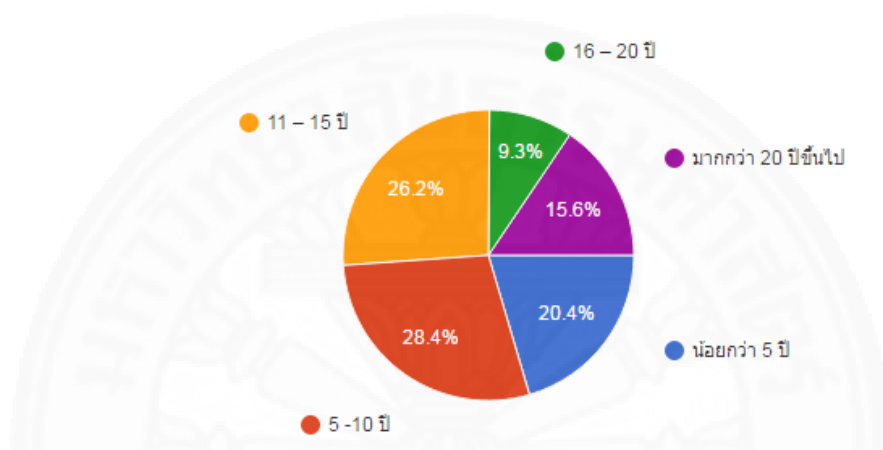
ภาพที่ 4.4 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทพนักงาน

ตารางที่ 4.14

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
น้อยกว่า 5 ปี	46	20.4	3
5 -10 ปี	64	28.4	1
11 – 15 ปี	59	26.2	2

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
16 – 20 ปี	21	9.3	5
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	35	15.6	4
รวม	225	100.0	

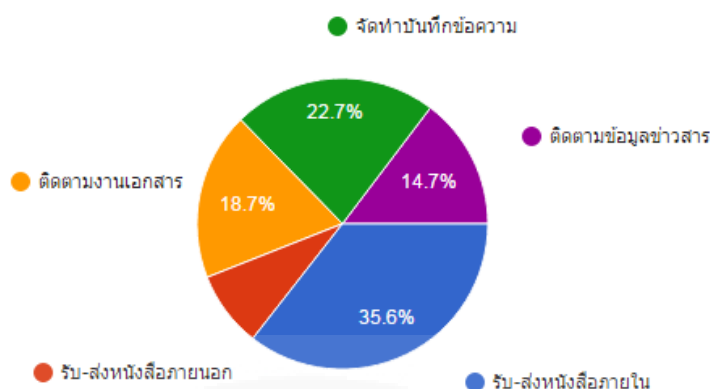


ภาพที่ 4.5 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.15

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

วัตถุประสงค์ของการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
รับ-ส่งหนังสือภายใน	80	35.6	1
รับ-ส่งหนังสือภายนอก	19	8.4	5
ติดตามงานเอกสาร	42	18.7	3
จัดทำบันทึกข้อความ	51	22.7	2
ติดตามข้อมูลข่าวสาร	33	14.7	4
รวม	225	100.0	



ภาพที่ 4.6 แผนภาพแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

4.2.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.16

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบ ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

ด้านประสิทธิภาพของระบบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. การเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา	3.44	0.84	ปานกลาง	3
2. การเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์	3.20	0.89	ปานกลาง	8
3. การแสดงภาพรวมหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.28	0.83	ปานกลาง	7
4. การลงทะเบียนหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.37	0.83	ปานกลาง	6
5. การดำเนินการรับหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.42	0.79	ปานกลาง	4
6. การดำเนินการเวียนส่งหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.41	0.78	ปานกลาง	5

ด้านประสิทธิภาพของระบบ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
7. การตีกลับหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.47	0.76	ปานกลาง	1
8. การบันทึกการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.46	0.78	ปานกลาง	2
9. การสืบค้นติดตามหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.19	1.0	ปานกลาง	9
รวม	3.36	0.83	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.17

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ ในการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

ด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
10. การใช้งานการลงทะเบียนหนังสือ (ปรกติ)	3.4	0.69	ปานกลาง	4
11. การใช้งานการลงทะเบียนหนังสือ (จัดรูปแบบเอง)	3.2	0.75	ปานกลาง	7
12. การใช้งานการจัดการหนังสือลงทะเบียน	3.33	0.67	ปานกลาง	6
13. การใช้งานการจัดการหนังสือระหว่างดำเนินการ	3.38	0.62	ปานกลาง	5
14. การใช้งานการบันทึกปฏิบัติงาน (บันทึกงาน)	3.46	0.69	ปานกลาง	2
15. การใช้งานการแนบเอกสารเพิ่มเติม	3.43	0.72	ปานกลาง	3
16. การใช้งานการเวียนส่งหนังสือรายหน่วยงาน	3.48	0.71	ปานกลาง	1
17. การใช้งานการเวียนส่งหนังสือรายบุคคล	3.48	0.71	ปานกลาง	1
18. การใช้งานการสืบค้นและติดตามหนังสือ	3.2	0.92	ปานกลาง	7

ด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
19. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน	3.19	0.86	ปานกลาง	8
รวม	3.36	0.73	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.18

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการ ในการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

ด้านขั้นตอนกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
20. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน	3.42	0.79	ปานกลาง	5
21. ขั้นตอนการใช้งานระบบเป็นลำดับเข้าใจง่าย	3.43	0.75	ปานกลาง	4
22. ขั้นตอนการลงทะเบียนหนังสือมีความกระชับเหมาะสม	3.42	0.69	ปานกลาง	5
23. การลงทะเบียนหนังสือตรงตามระเบียบหนังสือราชการ	3.37	0.76	ปานกลาง	6
24. ขั้นตอนการรับหนังสือมีความง่ายและกระชับ	3.45	0.74	ปานกลาง	2
25. ขั้นตอนการบันทึกปฏิบัติงานมีความง่ายและกระชับ	3.44	0.76	ปานกลาง	3
26. ขั้นตอนการเวียนส่งหนังสือมีความง่ายและกระชับ	3.47	0.73	ปานกลาง	1
27. ขั้นตอนการสืบค้นหนังสือมีความง่ายและกระชับ	3.25	0.95	ปานกลาง	6
รวม	3.41	0.77	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.19

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการใช้ระบบ
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
28. กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม	3.31	0.72	ปานกลาง	5
29. การบริการมีความถูกต้องและที่ไม่มีข้อผิดพลาด	3.21	0.79	ปานกลาง	4
30. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.2	0.82	ปานกลาง	2
31. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับ ผู้รับบริการ	3.11	0.87	ปานกลาง	1
32. ช่องทางการให้บริการมีความครอบคลุมและ เหมาะสม	3.2	0.8	ปานกลาง	3
รวม	3.21	0.80	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.20

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ในการใช้
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
33. การจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน	3.44	0.74	ปานกลาง	3
34. การใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน	3.45	0.72	ปานกลาง	2
35. การจัดวางองค์ประกอบ ง่ายต่อการใช้งาน	3.44	0.69	ปานกลาง	3
36. รูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความ เหมาะสม	3.46	0.69	ปานกลาง	1

ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
37. รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	3.4	0.74	ปานกลาง	6
38. รูปแบบการแสดงผลรายการหนังสือมีความเหมาะสม	3.42	0.73	ปานกลาง	4
39. การแสดงรายละเอียดหนังสือมีความถูกต้อง	3.41	0.75	ปานกลาง	5
รวม	3.43	0.72	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.21

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต

ความพึงพอใจโดยรวม	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
40. ความพึงพอใจโดยรวมของท่านต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.37	0.82	ปานกลาง	1
รวม	3.43	0.72	ปานกลาง	

4.2.1.3 ปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจจากแบบสอบถามโดยใช้คำถามปลายเปิด สามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และข้อเสนอแนะ รวมถึงแนวทางในการแก้ปัญหา ดังตาราง 4.22 และ 4.23

ตารางที่ 4.22

ตารางแสดงรายการปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาและอุปสรรค
ตรวจหาหนังสือย้อนหลังยากและไม่ค่อยเจอ
การค้นหาหนังสือล่าช้า
สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรและช้า
การจัดรูปแบบหนังสือยังไม่ตรงความต้องการ
ใช้งานยาก
ขั้นตอนการส่งเรื่องไม่กระชับ ชับซ้อน
รูปแบบตอนส่งพิมพ์หนังสือต้องจัดบรรทัดใหม่
การค้นหาชื่อบุคคลที่ส่งทำได้ยาก
รายชื่อเจ้าหน้าที่ไม่มีการอัปเดต
การย้อนกลับหน้าหลักทำให้ยากในการทำงาน
ระบบทำงานช้าในช่วงที่มีคนใช้เยอะ
เพิ่มขั้นตอนการทำงาน

ตารางที่ 4.23

ตารางแสดงรายการข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะ
อยากให้ส่งหนังสือได้ครั้งละจำนวนมากในครั้งเดียว
อยากให้ตอนส่งหนังสือ สามารถค้นหารายชื่อบุคคลโดยไม่ต้องค้นจากหน่วยงาน
การบันทึกงานและปิดงานควรทำครั้งเดียว

ข้อเสนอแนะ
ควรมีเว็บไซต์ภายในหน่วย เพื่อพูดคุย
ควรเลือกมาเลยว่าจะทำระบบหรือกระดาษ
มีสัญญาณแจ้งเตือนเมื่อมีหนังสือเข้ามาใหม่
ควรมีแบบฟอร์มหนังสือที่สะดวกกว่านี้
ฟังก์ชันบางอย่างมีการซ้ำซ้อน ต้องกดหลายขั้นตอนเกินความจำเป็น เช่น การเวียนหนังสือต้องกดหลายขั้นตอน มีบางขั้นตอนสามารถตัดออกได้
การสืบค้นควรสืบค้นได้ง่าย รวดเร็วและสะดวก
ฟังก์ชันบางอย่างต้องกดหลายขั้นตอน
ควรมีคอมพิวเตอร์ประจำกอง และดูแลคอมพิวเตอร์ให้ดีกว่านี้
การคัดลอกตารางและจัดรูปแบบตัวอักษร
ควรมีระบบที่เซฟข้อความไว้ได้
ควรปรับปรุงระบบ Internet ให้เร็วขึ้น เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้ตลอดเวลา
การเข้าใช้งานควรรวดเร็วกว่าเดิม การสืบค้นข้อมูลควรจัดทำระบบ ให้ง่ายขึ้น

4.2.2 ผลการวิจัยเชิงอนุมาน

4.2.2.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม (One-Way ANOVA)

ในส่วนนี้จะเป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทพนักงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์ของการใช้งานโดยจะทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ เพื่อทราบถึงผลการทดสอบว่าสมมติฐานต่างๆมีผลอย่างไร โดยจะกำหนดสมมติฐานไว้มีดังต่อไปนี้

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่ประเภทพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน
6. บุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้งานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ .05

จากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มีค่า Sig มากกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน H_1 และยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ .05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานจะแสดงดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามอายุ

ANOVA

ความพึงพอใจ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5.093	3	1.698	2.547	.057
Within Groups	147.289	221	.666		
Total	152.382	224			

จากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มีค่า Sig มากกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการ

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ .05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานจะแสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ANOVA

ความพึงพอใจ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.599		.650	.954	.019
Within Groups	149.784	220	.681		
Total	152.382	224			

จากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มีค่า Sig น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าบุคลากรที่จบปริญญาเอกจะมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าบุคลากรที่จบปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.41

ทดสอบสมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่ประเภทพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่ประเภทพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่ประเภทพนักงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการ

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ .05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานจะแสดงดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามประเภทพนักงาน

ANOVA

ความพึงพอใจ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.341	5	1.268	1.902	.019
Within Groups	146.041	219	.667		
Total	152.382	224			

จากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามประเภทพนักงาน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มีค่า Sig น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าบุคลากรที่ประเภทพนักงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าบุคลากรที่เป็นคณะผู้บริหารมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.73, 0.59, 0.51 ตามลำดับ

ทดสอบสมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ .05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานจะแสดงดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ANOVA

ความพึงพอใจ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.924	4	.981	1.454	.018
Within Groups	148.459	220	.675		
Total	152.382	224			

จากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมีค่า Sig น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าบุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.42

ทดสอบสมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้งานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน โดยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้งานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้งานต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ .05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานจะแสดงดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

ANOVA

ความพึงพอใจ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.726	4	1.682	2.540	.041
Within Groups	145.656	220	.662		
Total	152.382	224			

จากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมีค่า Sig น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่าบุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้งานต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าบุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้งาน รับ-ส่งหนังสือภายนอกจะมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าบุคลากรที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้งานติดตามงานเอกสาร โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.40

4.2.2.2 การวิเคราะห์ด้วยการหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation)

การวิเคราะห์ด้วยการหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation) พบว่าตัวแปรต้นทุกตัวแปร มีสหสัมพันธ์ในทิศทางบวกทั้งหมด และตัวแปรต้นทุกตัวแปรมีความสหสัมพันธ์

ในทิศทางบวกกับตัวแปรตาม โดยผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีสหสัมพันธ์กันในทิศทางบวกสูงที่สุด ($r=.83$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($r=.80$) ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($r=.77$) ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผลกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($r=.75$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($r=.74$) ตามลำดับ ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29

สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

Correlations

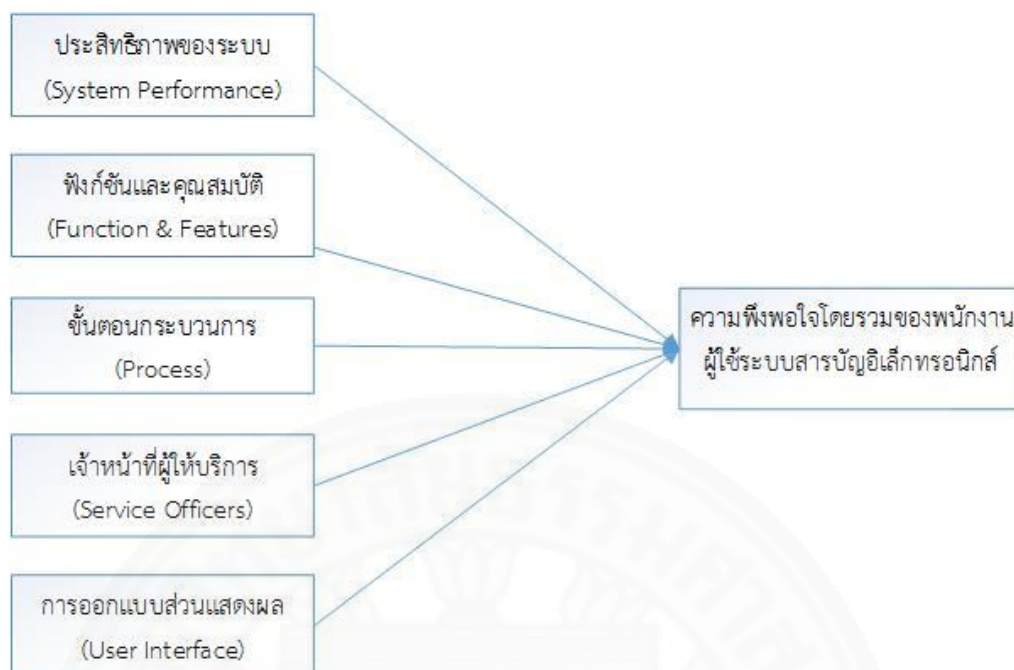
		SystemPerf ormance	Function Features	SystemPr ocess	ServiceO fficers	UserInterf ace	Satisfaction
SystemPerformance	Pearson	1	.747**	.715**	.739**	.757**	.831**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
N		225	225	225	225	225	225
FunctionFeatures	Pearson	.747**	1	.780**	.708**	.740**	.801**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
N		225	225	225	225	225	225
SystemProcess	Pearson	.715**	.780**	1	.798**	.769**	.768**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
N		225	225	225	225	225	225
ServiceOfficers	Pearson	.739**	.708**	.798**	1	.762**	.741**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
N		225	225	225	225	225	225

UserInterface	Pearson Correlation	.757**	.740**	.769**	.762**	1	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	225	225	225	225	225	225
Satisfaction	Pearson Correlation	.831**	.801**	.768**	.741**	.745**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	225	225	225	225	225	225

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.2.2.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Multiple Regression Analysis)

จากกรอบแนวคิดของงานวิจัย เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัว ได้แก่ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ (Function & Features) ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) และ ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) และตัวแปรตาม 1 ตัว คือ ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต ตามภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แผนภาพแสดงตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ มีสมการถดถอยที่คาดว่าตัวแปรอิสระจะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

\hat{Y} คือ ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

b_0 คือ ค่าคงที่

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

X_1 คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ

X_2 คือ ปัจจัยด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ

X_3 คือ ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ

X_4 คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

X_5 คือ ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล

ผู้วิจัยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 ด้าน และความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง และการประมวลผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30

ผลลัพธ์แสดงสรุปตัวแบบสมการถดถอย (Model Summary)

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.740	.734	.426

a. Predictors: (Constant), UserInterface, SystemPerformance, ServiceOfficers, SystemProcess, FunctionFeatures

b. Dependent Variable: Satisfaction

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย 5 กลุ่ม คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ (Function & Features) ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) และ ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต โดยสามารถทำนายความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 74

ตารางที่ 4.31

ตาราง ANOVA จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112.716	5	22.543	124.464	.000 ^a
	Residual	39.666	219	.181		
	Total	152.382	224			

a. Predictors: (Constant), UserInterface, SystemPerformance, ServiceOfficers, SystemProcess, FunctionFeatures

b. Dependent Variable: Satisfaction

จากตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการทดสอบด้วยสถิติเอฟ (F-test) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตาม พบว่าค่าสถิติเอฟมีค่าเท่ากับ 124.464 และมีค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ทำให้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ (Function & Features) ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) และปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) อย่างน้อย 1 ตัว ซึ่งเป็นการปฏิเสธ หรือยอมรับของสมมติฐานงานวิจัย H1,H2,H3,H4 และH5 ดังนั้นจึงทดสอบต่อว่า มีปัจจัยกลุ่มใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทำการทดสอบด้วยสถิติที (t-test) ตามตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32

ค่า *Coefficients* จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.417	.165		-2.524	.012
	SystemPerformance	.583	.081	.488	7.197	.000***
	FunctionFeatures	.208	.122	.151	1.705	.090
	SystemProcess	-.003	.109	-.002	-.024	.981
	ServiceOfficers	.189	.071	.167	2.673	.008***
	UserInterface	.156	.094	.123	1.657	.099

a. Dependent Variable: Satisfaction

เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์การใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 ด้าน กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ Sig เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ 1(Ha), และ 4(Hd) ดังนั้นสามารถสร้างสมการ Standardized Coefficients ได้ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์} = -0.42 + 0.49 X_1 + 0.17 X_4$$

จากผลการวิเคราะห์ในข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 และ 4 คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 : ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

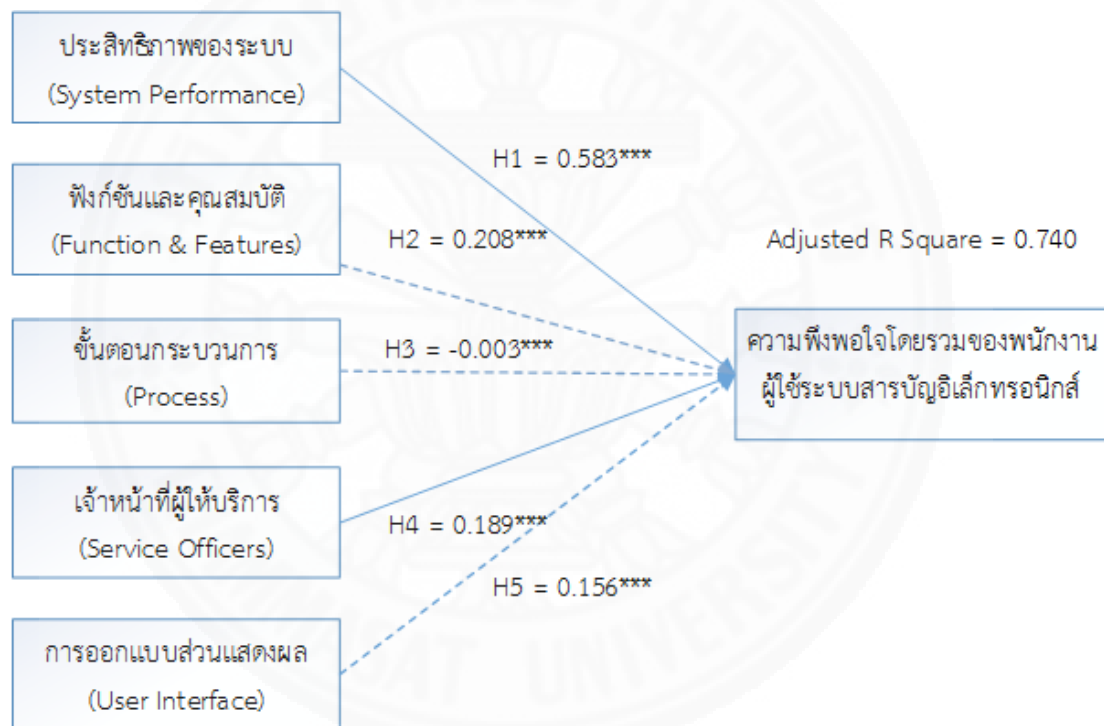
สมมติฐานข้อที่ 4 : ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่สนับสนุน สมมติฐานข้อที่ 2, 3 และ 5 ได้แก่
 สมมติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานข้อที่ 3 : ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานข้อที่ 5 : ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปเป็นโมเดลได้ดังนี้



ภาพที่ 4.8 แผนภาพแสดงโมเดลผลการวิจัย

4.3 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 225 คน ที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในเทศบาลนครรังสิต ส่วนมากจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และมีช่วงอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป และจะมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นพื้นฐาน นอกจากนี้ภายใต้เทศบาลเองยังประกอบด้วยพนักงานประเภทต่างๆ แต่จะมีพนักงานเทศบาลในสัดส่วนที่มากที่สุด นอกนั้นจะเป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานส่วนใหญ่ที่นี้จะมีระยะเวลาในการทำงานมาแล้ว 5 ถึง 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจุดมุ่งหมายในการใช้ระบบคือ การรับส่งหนังสือภายในเทศบาลนครรังสิต

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน โดยที่ผู้ใช้ที่จบปริญญาเอกจะมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าบุคลากรที่จบปริญญาตรี นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้งานระบบที่มีประเภทพนักงานต่างกัน ก็มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน โดยที่คณะผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป อายุการปฏิบัติงานก็ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน โดยที่ผู้ใช้ที่มีอายุการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า ผู้ใช้ที่มีอายุการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และสุดท้ายวัตถุประสงค์การใช้งานก็ถือเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยที่ผู้ใช้ที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้งานรับ-ส่งหนังสือภายนอกจะมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า ผู้ใช้ที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้งานติดตามงานเอกสาร

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 5 ด้าน ต่างก็มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงไปจนถึงสูง โดยสามารถจำแนกรายละเอียดของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพของระบบ เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่มีต่อประสิทธิภาพในด้านต่างๆของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเมื่อทำการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อคำถามแต่ละข้อ และคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยแล้วพบว่า ระดับ

ความคิดเห็นของแต่ละข้อคำถามมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุดคือ การตีกลับหนังสือ ที่จะต้องมีความรวดเร็วและถูกต้อง และนอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญกับ การบันทึกการปฏิบัติงาน การดำเนินการรับหนังสือ การดำเนินการเวียนส่งหนังสือ การลงทะเบียนหนังสือ การแสดงภาพรวมหนังสือ การสืบค้นติดตามหนังสือ ตามลำดับ ที่จะต้องเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและมีความแม่นยำถูกต้องของข้อมูล รวมไปถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องพร้อมสำหรับการใช้งานได้ตลอดเวลาและเข้าถึงได้จากทุกอุปกรณ์ไม่ว่าจะเป็น มือถือ แท็บเล็ต

ด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่มีต่อฟังก์ชันการทำงานทั้งหมดของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเมื่อทำการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อคำถามแต่ละข้อ และคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นของแต่ละข้อคำถามมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุดคือ การใช้งานการเวียนส่งหนังสือรายหน่วยงาน การใช้งานการบันทึกปฏิบัติงาน การใช้งานการแนบเอกสารเพิ่มเติม การใช้งานการลงทะเบียนหนังสือ การจัดการหนังสือระหว่างดำเนินการ การใช้งานการจัดการหนังสือลงทะเบียน การใช้งานการสืบค้นและติดตามหนังสือ ตามลำดับ ซึ่งระบบจะต้องมีฟังก์ชันการทำงานที่ครอบคลุมการทำงานและมีคุณสมบัติการทำงานที่เหมาะสมกับองค์กรและการปฏิบัติงาน

ด้านขั้นตอนกระบวนการ เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่มีต่อขั้นตอนในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลำดับการทำงานของฟังก์ชัน โปรเซส โดยเมื่อทำการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อคำถามแต่ละข้อ และคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นของแต่ละข้อคำถามมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุดคือ ขั้นตอนการเวียนส่งหนังสือที่จะต้องมีความง่ายและกระชับในการทำการเวียนส่งหนังสือ และนอกจากนี้แล้วขั้นตอนในการรับหนังสือก็ต้องมีความง่ายและกระชับเช่นเดียวกัน นอกจากสองขั้นตอนการทำงานนี้แล้วระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะต้องให้ความสำคัญกับ การบันทึกปฏิบัติงาน การลงทะเบียนหนังสือ การสืบค้นหนังสือ ตามลำดับที่จะต้องมีความง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน และจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องของหนังสือว่าเป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณหรือไม่

ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่มีต่อส่วนแสดงผลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเมื่อทำการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อคำถามแต่ละข้อ และคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นของแต่ละ

ข้อคำถามมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุดคือ การออกแบบส่วนแสดงผลในส่วนของ รูปแบบอักษร สีตัวอักษร และการกำหนดขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมต่อการใช้งาน และจะต้องมีการใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน การจัดวางองค์ประกอบ ง่ายต่อการใช้งาน รูปแบบการแสดงผลรายการหนังสือมีความเหมาะสม การแสดงผลรายละเอียดหนังสือมีความถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบที่มีต่อการให้บริการ และความช่วยเหลือของผู้ดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยเมื่อทำการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อคำถามแต่ละข้อ และคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยแล้วพบว่า ระดับความคิดเห็นของแต่ละข้อคำถามมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุดคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องเพียงพอกับผู้รับบริการ และจะต้องให้มีการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังต้องมีช่องทางในการให้บริการที่ครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นช่องทาง มือถือ โซเชียล และแอปพลิเคชันแชท

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัย แต่อย่างไรก็ตามมีเพียง 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่านั้น ที่สามารถสร้างสมการถดถอยมาตรฐาน และทำนายความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยปัจจัยด้านด้านการออกแบบส่วนแสดงผล แม้ว่าจะมีคะแนนเฉลี่ยที่ดี แต่กลับไม่สามารถใช้ในการทำนายความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ อันเนื่องมาจาก ส่วนการแสดงผลในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันมีการจัดวางที่เหมาะสมอยู่แล้วในระดับหนึ่ง ดังนั้นผู้พัฒนาระบบควรจะเน้นการปรับปรุงในส่วนของ ประสิทธิภาพของระบบ และการให้บริการที่ทั่วถึงและเพียงพอต่อผู้ใช้งานระบบ และหากมาดูที่ฟังก์ชันการทำงานของระบบ ปัจจัยด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติก็ไม่สามารถนำไปใช้สร้างสมการถดถอยมาตรฐานหรือไม่สามารถใช้ในการทำนายตัวแปรตาม หรือความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้

ดังนั้นหากต้องการที่จะพัฒนาให้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีผู้ใช้งานระบบมากขึ้น และเกิดความพึงพอใจสูงสุดใน ผู้พัฒนาระบบจะต้องให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบและปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นหลัก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน โดยสามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพระบบ
- 5.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
- 5.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ (Function & Features) ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) และ ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) โดยผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำผลลัพธ์ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต ให้เหมาะสมกับองค์กร เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานสูงสุด

ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเนื้อหาจากการเก็บรวบรวมมาจากหนังสือ เอกสาร วารสาร งานวิจัย บทความวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูล และบทความที่เกี่ยวข้องจากอินเทอร์เน็ต รวมถึงงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศ แล้วนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะศึกษา หลังจากนั้นจึงทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม เพื่อให้แบบสำรวจมีความตรงเชิงเนื้อหา ก่อนจะนำไปใช้ในการศึกษาจริง โดยมีข้อคำถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทั้งหมด 40 ข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์

Cronbach's Alpha โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ ที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจริง คือ ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 36 คน ด้วยแบบสอบถามที่มีข้อความทั้งหมด 40 ข้อ จากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ .954 และข้อความที่สามารถใช้ได้จริงมีทั้งหมด 40 ข้อคำถาม

การวิเคราะห์ด้วยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation) พบว่า ตัวแปรต้นทุกตัวแปร มีสหสัมพันธ์ในทิศทางบวกทั้งหมด และตัวแปรต้นทุกตัวแปรมีความสหสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับตัวแปรตาม โดยผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีสหสัมพันธ์กันในทิศทางบวกสูงที่สุด ($r=.83$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($r=.80$) ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($r=.77$) ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผลกับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($r=.75$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($r=.74$) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ที่ระดับนัยสำคัญ .05 กลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนปัจจัยกลุ่มกระบวนการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ (Function & Features) ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) และ ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) โดยสามารถสรุปผลจากการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้คือ พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ (Function & Features) ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) และ ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน อายุการปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์ของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน

มากกว่า 20 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า และพนักงานในระดับต่ำกว่าผู้บริหาร ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับผู้บริหาร

5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพระบบ

การปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพที่สุด จำเป็นที่จะต้องอาศัยองค์ประกอบในหลายๆส่วน ไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณ ฮาร์ดแวร์ หรือการปรับปรุงชุดคำสั่ง โดยแนวทางในการปรับปรุงที่รวดเร็วที่สุด ก็คือการปรับปรุงดัชนีของหนังสือที่บันทึกภายในฐานข้อมูล เพื่อให้ระบบสามารถทำการเชื่อมต่อ และเรียกใช้งานฐานข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น หรือแม้กระทั่งการปรับปรุงในส่วนของคิวรีที่ใช้ติดต่อกับฐานข้อมูล โดยจะต้องทำการสืบทวีร์ให้มีความกระชับมากขึ้น เพื่อที่จะประหยัดทรัพยากรของเครื่องแม่ข่ายที่ใช้รันระบบ นอกจากนี้ยังมีแนวทางในระยะถัดไป คือการลงทุนในการขยายเครื่องแม่ข่ายเพื่อให้สามารถรองรับผู้ใช้งานได้ในจำนวนที่มากขึ้น และมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น แต่ทั้งนี้ก็ต้องตระหนักถึงจำนวนเงินที่จะต้องลงทุนไปในคราวเดียว โดยแนวทางสุดท้ายคือการนำระบบขึ้นสู่ระบบคลาวด์ ซึ่งจะมีข้อดีคือ สามารถบริหารจัดการทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายได้ตามที่ต้องการใช้งาน ซึ่งจะทำให้ระบบสามารถให้บริการต่อผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

5.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดการบริการ ช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานระบบอย่างเป็นรูปธรรม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดกรอบความรับผิดชอบที่ชัดเจนให้กับผู้ปฏิบัติงาน และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่หลักในการรับผิดชอบการจัดการกับชุดความรู้ทั้งหมดเกี่ยวกับตัวระบบ เพื่อที่จะสามารถ ตอบคำถาม หรือให้ข้อคิดเห็นแก่ผู้ใช้ ซึ่งการให้บริการ อาจจะอยู่ในลักษณะการทำชุดคำถาม ที่มีการถามบ่อยๆ หรือแม้กระทั่งการจัดทบทวนอบรมเป็นการภายใน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้งานทุกๆ 3 หรือ 6 เดือน เพื่อให้พนักงานและผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ มีความพร้อมและความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรจะต้องมีแผนงานในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ โดยให้ความสำคัญกับ 2 ด้านหลักๆ คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ปัจจัยด้านด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ ปัจจัยด้านขั้นตอนกระบวนการ รองลงมาตามความสำคัญ

2. ผู้พัฒนาระบบจะต้องวางแผนงานในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะต้องปรับปรุงในส่วนของ การค้นหาหนังสือ ที่ต้องมีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน และปัญหาในส่วนของระบบทำงานล่าช้า ขณะที่มีการเข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก นอกจากนี้ผู้ดูแลระบบหรือผู้ที่ดูแลในส่วนของรายชื่อพนักงานควรมีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน

3. ควรมีการส่งเสริมหรือขับเคลื่อนทัศนคติในการใช้งานระบบสารสนเทศภายในองค์กร หรือการเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในยุคดิจิทัล เพื่อให้เกิดกระบวนการในการเปลี่ยนผ่านองค์กรเข้าสู่ยุคดิจิทัล

รายการอ้างอิง

การค้นคว้าอิสระ

- Palumbo, Federica. (2015). Developing a new service for the digital traveler satisfaction: The Smart Tourist App.
- Penzenstadler, Louise. (2014). mHealth app for cannabis users: satisfaction and perceived usefulness.
- Segaran, Kogilathah Ali, Ahmad Zamzuri Mohamad Hoe, Tan Wee. (2013). Usability and User Satisfaction of 3D Talking-head Mobile Assisted Language Learning (MALL) App for Non-native Speakers
- กนิษฐา สุวรรณ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสังกัดส่วนกลาง. วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ดิลก ฤกษ์พันธ์. (2555). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้โปรแกรม Streaming ชื่อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุน. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นพรัตน์ วินิจเจริญ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจองห้องสี่หอสมุดของห้องสมุด วิทยาลัยศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- พัชรินทร์ เลี่ยมดวงแข. (2554). ความพึงพอใจของผู้สอบบัญชีในการนำโปรแกรม Audit Command Language (ACL) มาใช้ในการตรวจสอบบัญชี ในบริษัทตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อารดา จันทสมบุญ. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP-SAP) ของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- Prasert rk. (2555). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>
- Jumongjames. (2556). เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology). สืบค้นจาก <https://jamesjames1234.wordpress.com>

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2526). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖.

สืบค้นจาก <http://www.kromchol.com/eoffice/law.htm>

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.

๒๕๔๘. สืบค้นจาก http://www.navedu.navy.mi.th/nco/main/law_4/4.doc



ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ
พนักงาน เทศบาลนครรังสิต

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานเทศบาลนครรังสิตที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ภายในเทศบาลนครรังสิต
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ
 - 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 2) ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
 - 3) ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต
 - 4) ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
3. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่งในการประมวลผลหาข้อสรุปสำคัญ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง และออกแบบระบบให้สอดคล้องกับการใช้งานขององค์กรต่อไป

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

อื่นๆ

4. ประเภทพนักงาน

- คณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างตามภารกิจ
 พนักงานครูเทศบาล พนักงานจ้างทั่วไป อื่นๆ

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- น้อยกว่า 5 ปี 5 -10 ปี 11 – 15 ปี
 16 – 20 ปี มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

6. วัตถุประสงค์ของการใช้งาน

- รับ-ส่งหนังสือภายใน รับ-ส่งหนังสือภายนอก ติดตามงานเอกสาร
 จัดทำบันทึกข้อความ ติดตามข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)					
1. การเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา					
2. การเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์					
3. การแสดงภาพรวมหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
4. การลงทะเบียนหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
5. การดำเนินการรับหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
6. การดำเนินการเวียนส่งหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
7. การตีกลับหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. การบันทึกการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
9. การสืบค้นติดตามหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
ด้านฟังก์ชันและคุณสมบัติ (Function & Features)					
10. การใช้งานการลงทะเบียนหนังสือ (ปรกติ)					
11. การใช้งานการลงทะเบียนหนังสือ (จัดรูปแบบเอง)					
12. การใช้งานการจัดการหนังสือรอลงทะเบียน					
13. การใช้งานการจัดการหนังสือระหว่างดำเนินการ					
14. การใช้งานการบันทึกปฏิบัติงาน (บันทึกงาน)					
15. การใช้งานการแนบเอกสารเพิ่มเติม					
16. การใช้งานการเวียนส่งหนังสือรายหน่วยงาน					
17. การใช้งานการเวียนส่งหนังสือรายบุคคล					
18. การใช้งานการสืบค้นและติดตามหนังสือ					
19. มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงาน					
ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)					
20. ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน					
21. ขั้นตอนการใช้งานระบบเป็นลำดับเข้าใจง่าย					
22. ขั้นตอนการลงทะเบียนหนังสือมีความกระชับเหมาะสม					
23. การลงทะเบียนหนังสือตรงตามระเบียบหนังสือราชการ					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ขั้นตอนการรับหนังสือมีความง่ายและกระชับ					
25. ขั้นตอนการบันทึกปฏิบัติงานมีความง่ายและกระชับ					
26. ขั้นตอนการเวียนส่งหนังสือมีความง่ายและกระชับ					
27. ขั้นตอนการสืบค้นหนังสือมีความง่ายและกระชับ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers)					
28. กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม					
29. การบริการมีความถูกต้องและที่ไม่มีข้อผิดพลาด					
30. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
31. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ					
32. ช่องทางการให้บริการมีความครอบคลุมและเหมาะสม					
ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)					
33. การจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน					
34. การใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน					
35. การจัดวางองค์ประกอบ ง่ายต่อการใช้งาน					
36. รูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม					
37. รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล					
38. รูปแบบการแสดงผลรายการหนังสือมีความเหมาะสม					
39. การแสดงผลละเอียดหนังสือมีความถูกต้อง					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนคร
รังสิต

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
40. ความพึงพอใจโดยรวมของท่านต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นาย จักรกฤษณ์ สง่าทอง
วันเดือนปีเกิด	14 พฤศจิกายน 2531
ตำแหน่ง	โปรแกรมเมอร์อิสระ
การศึกษาระดับปริญญาตรี	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ประสบการณ์ทำงาน	2555 – ปัจจุบัน : โปรแกรมเมอร์อิสระ กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง กรมทางหลวง

