



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับ  
การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์:  
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ  
ปิยวรรณ สีเชียง

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณวิจัยสถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555  
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



The Effect of Satisfaction Factors for  
Using E-Official System: A Case Study of  
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Wirote Yimklib  
Piyawan Sichiang



This Report is Founded by Rajamangala University of Technology Phra Nakhon,  
Fiscal Year 2011

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์:  
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
ผู้วิจัย : วิโรจน์ ยิ้มชลีบ, ปิยวรรณ สีเชียง  
ปีการศึกษา : 2555

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใชระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3) เพื่อเสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใชระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นบุคลากรที่ทำงานในหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จาก จำนวน 238 คน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติที ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ โดยมีความพึงพอใจสำหรับการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มด้วยการทดสอบค่าสถิติที ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ระหว่างกลุ่มที่ต้องการเอกสารตัวจริง และไม่ต้องการเอกสารตัวจริง ด้วยการ ในด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านจัดการข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีระดับการรับรู้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน ส่วนผลวิเคราะห์โดยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม ด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันของกลุ่มผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานโดยตรง เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีผลความพึงพอใจภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าค่าความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน สายวิชาการ และผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

Title : The Effect of Satisfaction Factors for Using E-Official System:  
A Case Study of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon  
Researcher : Wirote Yimklib, Piyawan Sichiang  
Academic Year: 2011

## ABSTRACT

This research had the objectives to 1) study of the achievement in electronic document system for using in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon 2) study the factors what they affect to satisfaction for electronic document system in Rajamangala University of technology Phra Nakhon 3) suggestion an improvement plan for these achievement system to develop and improve the relevant systems. The official workers in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon were concerned in electric document system as 238 persons. The analytical data were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test analysis, Reliability of questionnaires, and One Way Analysis of Variance.

The results shown as the satisfactions level in efficiency system, Information system, quality control system, and management system were very good. The comparison of 2 samples groups by t-test at 95% confidence as the group who need the hard copy documents and useless documents with t-test at. The results were not different in the efficiency level, information technology system, and data management. The results more than 2 sample groups were analyzed by ANOVA at 95 % confidence. The result showed the satisfaction in the present position working of the samples as the instructors, document official or relevant official, and the other official was not different whereas the satisfaction in information technology was different. In addition, the satisfaction of electronic document system was not different for the official in general, education, and management duty.

Keywords: satisfaction, e-office



## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จะสำเร็จได้อันเนื่องมาจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา แนะนำ ความคิดเห็น และกำลังใจในการทำงานวิจัย คณะผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการประเมินข้อเสนองานวิจัย ที่ได้พิจารณาให้ทุนสนับสนุนการวิจัย

ขอขอบพระคุณ บุคลากรทุกหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และใช้เครื่องมือในการทดสอบ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการวิจัยนี้

ขอขอบพระคุณ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น คณาจารย์ทุกท่านที่สละเวลาในการให้ความรู้แก่คณะทำงานวิจัยด้วยดีเสมอมา จนกระทั่งงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และบุคคลต่างๆ ที่มีโอกาสเอ่ยนามได้ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย อีกทั้ง ส่งเสริม สนับสนุน กระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจตลอดมาให้ผู้ทำงานการวิจัยในครั้งนี้

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ

ปิยวรรณ สีเชียง

กันยายน 2555



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวความคิด	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526	7
2.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548	28
2.3 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e - Government	32
2.4 สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ e - Office	32
2.5 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่	34
2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Theory)	35
2.7 แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Need Theory)	36
2.8 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	37
2.9 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory)	41
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>45</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.3 ขั้นตอนสร้างเครื่องมือการวิจัย	46
3.4 การศึกษาและรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	50
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	51
4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	56
4.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	57
4.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ	62
4.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามความต้องการเอกสารตัวจริงผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	67
4.6 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน	72
4.7 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานในปัจจุบัน	88
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	105
5.1 สรุปผลการวิจัย	106
5.2 อภิปรายผล	108
5.3 ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	113

ก จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ

ข จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม หน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน

ค ค่าความเชื่อมั่น

ง แบบสอบถาม

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ	51
4.2	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ	51
4.3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษา	52
4.4	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ปฏิบัติหน้าที่สายงานในปัจจุบัน	52
4.5	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	52
4.6	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน	53
4.7	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ	54
4.8	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งเอกสาร หรือภายในหน่วยงาน	54
4.9	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม หน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน	55
4.10	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัย	56
4.11	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การได้รับหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้วยังต้องการเอกสารตัวจริง	56
4.12	ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพของระบบ	57
4.13	ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	59
4.14	ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบการประกันคุณภาพ	60
4.15	ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารจัดการ	61
4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพของระบบ	62
4.17	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	64
4.18	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบการประกันคุณภาพ	65
4.19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารจัดการ	66

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.20	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของระบบ	67
4.21	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	69
4.22	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการประกันคุณภาพ	70
4.23	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริหารจัดการ	71
4.24	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเข้าสู่ระบบ(Login) โดยการป้อนข้อมูลชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน	72
4.25	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	72
4.26	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสารและเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร “เพิ่มเอกสาร”	72
4.27	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MS word / MS Excel / PDF	73
4.28	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/	73
4.29	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	73
4.30	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเรียกดูและการจัดการเอกสาร สามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์	74
4.31	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก	74
4.32	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	74
4.33	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	75
4.34	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนรับหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.35	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนส่งหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	75
4.36	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง	76
4.37	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่	76
4.38	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ	76
4.39	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิทัลในเอกสาร	77
4.40	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ	77
4.41	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบสามารถส่งข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง	77
4.42	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู Sent box	78
4.43	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือค้าง	78
4.44	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือรับ	78
4.45	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือส่ง	79
4.46	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ประกาศ	79
4.47	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู คำสั่ง	79
4.48	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ประกันคุณภาพ	79
4.49	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ช่วยเหลือ	80
4.50	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่	80
4.51	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	80
4.52	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว	81
4.52	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วมากกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ	81
4.54	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง	81
4.55	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ	82

สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.56	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ	82
4.57	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติด้านอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	82
4.58	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	83
4.59	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	83
4.60	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	83
4.61	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง	84
4.62	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	84
4.63	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	84
4.64	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง	85
4.65	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)	85
4.66	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	85
4.67	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	86
4.68	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	86
4.69	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	86
4.70	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	87
4.71	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน	87

## สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.72	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ	87
4.73	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	88
4.74	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเข้าสู่ระบบ(Login) โดยการป้อนข้อมูลชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน	88
4.75	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	89
4.76	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสารและเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร “เพิ่มเอกสาร”	89
4.77	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปแบบของ MS word / MS Excel / PDF	89
4.78	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/.JPG/.GIG/.TIF./PDF	90
4.79	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	90
4.80	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์	90
4.81	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก	91
4.82	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	91
4.83	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	91
4.84	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนรับหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์	92
4.85	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนส่งหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์	92
4.86	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง	92
4.87	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่	93
4.88	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ	93



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.89	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิทัลในเอกสาร	93
4.90	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ	94
4.91	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบสามารถส่งข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง	94
4.92	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู Sent box	94
4.93	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือค้าง	95
4.94	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือรับ	95
4.95	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือส่ง	95
4.96	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ประกาศ	95
4.97	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู คำสั่ง	96
4.98	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ประกันคุณภาพ	96
4.99	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ช่วยเหลือ	96
4.100	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่	97
4.101	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	97
4.102	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว	97
4.103	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ	98
4.104	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง	98
4.105	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ	98
4.106	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ	99
4.107	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติงานอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	99
4.108	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	99
4.109	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	100

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.110	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	100
4.111	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง	100
4.112	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	101
4.113	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	101
4.114	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง	101
4.115	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)	102
4.116	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	102
4.117	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	102
4.118	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	103
4.119	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	103
4.120	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	103
4.121	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน	104
4.122	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ	104
4.123	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	104

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิด	3
3.1	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	48



## บทที่ 1

### บทนำ

การทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาและวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้ โดยมีความเป็นมา ความสำคัญในการทำวิจัย และคำถามในการทำวิจัย รวมทั้งกรอบแนวคิดในการทำวิจัย เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้ศึกษางานวิจัยให้เกิดความเข้าใจในงานวิจัยนี้มากขึ้น ดังมีรายละเอียด ดังนี้

- 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
- 1.2 คำถามการวิจัย
- 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 1.4 กรอบแนวความคิด
- 1.5 ขอบเขตของการวิจัย
- 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ
- 1.7 นิยามศัพท์



## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ตั้งอยู่บริเวณกรุงเทพมหานครชั้นใน ประกอบด้วยวิทยาเขตเดิม 5 แห่ง ซึ่งมีพื้นที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกัน ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์ วิทยาเขตโชติเวช วิทยาเขตพัฒนวิชาการพระนคร วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ แต่ปัจจุบันแบ่งการจัดการเรียนการสอนแบ่งออกเป็น 9 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ เพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีการรับ-ส่งเอกสารต่างๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเป็นการส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือโทรสาร งานสารบรรณก็จะทำการลงทะเบียนรับหนังสือต่างๆ จากนั้นจะจำแนกและส่งต่อเอกสารหลายฉบับรวมถึงการทำสำเนาก่อนการส่งต่อให้แต่ละงาน โดยเฉพาะการส่งเพื่อการรับรู้หรือแจ้งเพื่อทราบ งานสารบรรณจะต้องส่งหนังสือหรือเอกสารไปยังฝ่ายต่างๆ ก็จะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเดินหนังสือเพื่อส่งต่อไปยังแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับการการทำสำเนาเอกสารหลายๆ ชุดนั้นยังเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และแต่ละหน่วยงานก็ต้องจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเพื่อเป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งเอกสารเหล่านี้ได้เพิ่มมากขึ้นทุกครั้งที่มีการเอกสารมายังหน่วยงาน ทำให้ความสามารถการค้นหาเอกสารทำได้ยากและใช้เวลาพอสมควร นอกจากนี้ยังมีปัญหาการใช้เอกสารร่วมกันภายในหน่วยงานโดยมีการควบคุมเอกสารประเภทต่างๆ รวมถึงความปลอดภัยของเอกสารอีกด้วย

จากความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีการตอบสนองการบริหารจัดการในด้านการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยจึงมีการนำระบบงานสารบรรณที่มีการรับ-ส่งหนังสือราชการ ในรูปแบบที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือ การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นำมาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งเป็นระบบที่มีความสามารถในการรับ-ส่งเอกสาร การรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของภายในหน่วยงาน โดยมีการควบคุมดูแลและจัดเอกสารภายในระบบ ตั้งแต่การนำเอกสารเข้ามาเก็บในระบบ ตลอดจนการสืบค้นหรือติดตามเอกสารได้อย่างรวดเร็ว สามารถป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างดำเนินการและควบคุมความปลอดภัยของเอกสาร โดยมีการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบัน การดำเนินงานในส่วนนี้ยังไม่ได้มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอย่างเป็นทางการเพื่อให้ทราบถึงผลและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย และในส่วนของความพึงพอใจต่อการใช้งานในขั้นตอนต่างๆ และปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้งาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปวิเคราะห์ ทบทวนกระบวนการต่างๆ รวมทั้ง

นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการใช้งานในภาพรวมของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ  
การใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

คำถามในการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็นสองประเด็น คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ  
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร และแนวทางใน  
การสร้าง ความพึงพอใจให้ผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นอย่างไรจึงจะมีความเหมาะสม

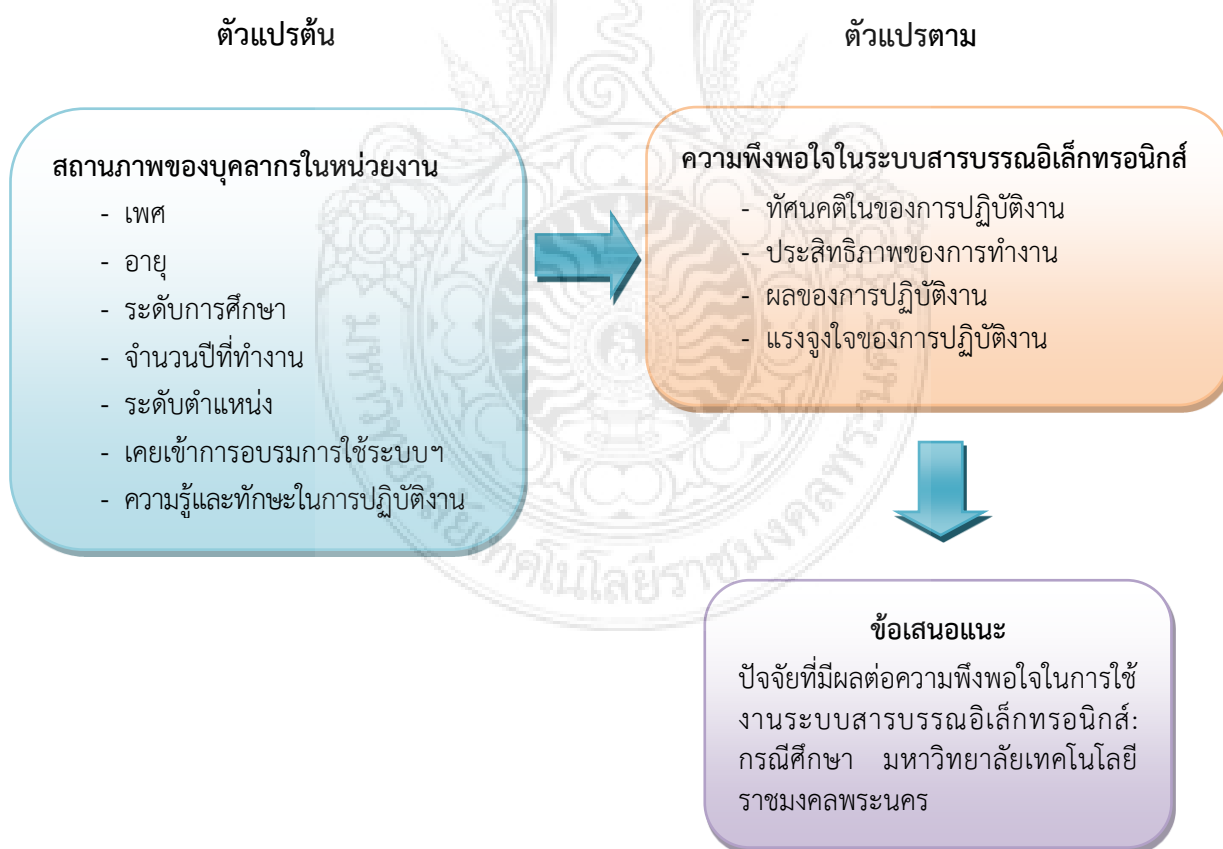
## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารบรรณ  
อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3.3 เพื่อเสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นำไป  
เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้อง

## 1.4 กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิด

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

### 1.5.1 ระยะเวลาและพื้นที่ในการทำวิจัย

ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 และทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย คณะวิชาทั้ง 9 คณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้

### 1.5.2 ตัวแปรที่ทำการศึกษา

**ตัวแปรต้น** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง การเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งาน ความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน

**ตัวแปรตาม** ได้แก่ ทศนคติของการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของการทำงานผลของการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

### 1.5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และกลุ่มตัวอย่างสายสนับสนุนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ภายในคณะวิชาทั้ง 9 คณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน

## 1.6 สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน จะส่งผลให้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันด้วย

## 1.7 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.7.1 ทราบกระบวนการทำงานของการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

1.7.2 ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

1.7.3 เสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

## 1.8 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกพอใจของการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้การงานในขั้นตอนต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**ระบบสารสนเทศ** หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารตั้งแต่เริ่มต้น การจัดทำ การรับ-ส่ง การเก็บเอกสาร การทำสำเนา การยืม และการทำลาย เป็นต้น ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง ระบบการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การรับ-ส่ง หนังสือราชการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การที่ผู้ใช้เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบันทึกการรับ-ส่งหนังสือราชการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร





## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3) เพื่อเสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลด้านทฤษฎี ด้านเอกสาร ตลอดจนการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ซึ่งมีเนื้อหาของการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
- 2.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
- 2.3 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e - Government
- 2.4 สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ e - Office
- 2.5 ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่
- 2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Theory)
- 2.7 แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Need Theory)
- 2.8 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.9 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory)
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ระบบงานสารบรรณเป็นเครื่องมือสำคัญของการดำเนินงานทุกด้านเพราะในการปฏิบัติงานต่างๆ ต้องมีการติดต่อประสานงานทางหนังสือเพื่อสื่อความเข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกันทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ โดยทั่วไปปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ไว้ เช่น ขั้นตอนในการรับและส่งเอกสาร การเก็บรักษา การยืมตลอดจนการทำลาย เพื่อให้การค้นหา ติดตาม สามารถทำได้สะดวก รวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. 2526

### ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 เสียใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น คณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิก

3.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506

3.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลงชื่อในหนังสือราชการ พ.ศ. 2507

3.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลงชื่อในหนังสือราชการ (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2516

บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ มติของคณะรัฐมนตรี และคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่กำหนดไว้แล้ว ในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัด หรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน เว้นแต่กรณีทีกล่าวในข้อ 5

ข้อ 4 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการส่วนราชการใดมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานสารบรรณนอกเหนือไปจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ให้ขอทำความตกลงกับผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ 5 ในกรณีทีกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้เป็นอย่างอื่น ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการนั้น

ข้อ 6 ในระเบียบนี้

“งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงานหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ

ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น หรือในต่างประเทศและให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการให้ปฏิบัติงานในเรื่องใด ๆ และให้หมายความรวมถึงคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือคณะบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน

ข้อ 7 คำอธิบายซึ่งกำหนดไว้ท้ายระเบียบ ให้ถือว่าเป็นส่วนประกอบที่ใช้ในงานสารบรรณ และให้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ข้อ 8 ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ รวมทั้งการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวกและจัดทำคำอธิบายกับให้มีหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานสารบรรณ

การตีความ การวินิจฉัยปัญหา และการแก้ไขเพิ่มเติมภาคผนวก และคำอธิบายตามวรรคหนึ่ง ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะขอความเห็นจากคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้

#### หมวด 1

#### ชนิดของหนังสือ

ข้อ 9 หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

9.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

9.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึง

บุคคลภายนอก

9.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึง

ส่วนราชการ

9.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

9.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ข้อ 10 หนังสือ มี 6 ชนิด คือ

10.1 หนังสือภายนอก

10.2 หนังสือภายใน

10.3 หนังสือประทับตรา

10.4 หนังสือสั่งการ

10.5 หนังสือประชาสัมพันธ์

10.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

#### ส่วนที่ 1

#### หนังสือภายนอก

ข้อ 11 หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก ให้จัดทำตามแบบที่ 1 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

11.1 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 1 ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

11.2 ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อส่วนราชการ สถานที่ราชการ หรือคณะกรรมการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น และโดยปกติให้ลงที่ตั้งไว้ด้วย

11.3 วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปี พุทธศักราชที่ออกหนังสือ

11.4 เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง โดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

11.5 คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 2 แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือ ชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

11.6 อ้างถึง (ถ้ามี) ให้อ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันเฉพาะหนังสือที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้รับมาก่อนแล้ว จะจากส่วนราชการใดก็ตาม โดยให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของหนังสือและเลขที่หนังสือ วันที่ เดือน ปีพุทธศักราช ของหนังสือนั้น

การอ้างถึง ให้อ้างถึงหนังสือฉบับสุดท้ายที่ติดต่อกันเพียงฉบับเดียว เว้นแต่มีเรื่องอื่นที่เป็นสาระสำคัญต้องนำมาพิจารณา จึงอ้างถึงหนังสือฉบับอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะให้ทราบด้วย

11.7 สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) ให้ลงชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสารที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือนั้น ในกรณีที่ไม่สามารถส่งไปในซองเดียวกันได้ ให้แจ้งด้วยว่าส่งไปโดยทางใด

11.8 ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ

11.9 คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 2

11.10 ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 3

11.11 ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ

11.12 ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกระทรวง หรือทบวง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมลงมา ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกองหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

11.13 โทร. ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือและหมายเลขภายในตู้สาขา (ถ้ามี) ไว้ด้วย

11.14 สำเนาส่ง (ถ้ามี) ในกรณีที่ผู้ส่งจัดทำสำเนาส่งไปให้ส่วนราชการ หรือบุคคลอื่นทราบ และประสงค์จะให้ผู้รับทราบว่าได้มีสำเนาส่งไปให้ผู้ใดแล้ว ให้พิมพ์ชื่อเต็ม หรือชื่อย่อของส่วนราชการหรือชื่อบุคคลที่ส่งสำเนาไปให้ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ถ้าหากมีรายชื่อที่ส่งมากให้พิมพ์ว่าส่งไปตามรายชื่อที่แนบ และแนบรายชื่อไปด้วย

## ส่วนที่ 2 หนังสือภายใน

ข้อ 12 หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ และให้จัดทำตามแบบที่ 2 ทำยระเบียบ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

12.1 ส่วนราชการ ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ โดยมีรายละเอียดพอสมควร โดยปกติถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไป ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับต่ำกว่ากรมลงมาให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกอง หรือส่วนราชการเจ้าของเรื่องพร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)

12.2 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 1 ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง สำหรับหนังสือของคณะกรรมการให้กำหนดรหัสตัวพยัญชนะเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็น

12.3 วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

12.4 เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่อง โดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

12.5 คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนาม และคำลงท้าย ที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 2 แล้วลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อบุคคลในกรณีที่มีถึงตัวบุคคลไม่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่

12.6 ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อ ๆ ในกรณีที่มีการอ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันหรือมีสิ่งที่ส่งมาด้วยให้ระบุไว้ในข้อนี้

12.7 ลงชื่อและตำแหน่ง ให้ปฏิบัติตามข้อ 11.10 และข้อ 11.11 โดยอนุโลมในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะเพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้

## ส่วนที่ 3 หนังสือประทับตรา

ข้อ 13 หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

13.1 การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

13.2 การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร

13.3 การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน

13.4 การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ  
 13.5 การเตือนเรื่องที่ค้าง  
 13.6 เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือประทับตรา

ข้อ 14 หนังสือประทับตรา ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 3 ท้ายระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

14.1 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 1 ทับเลขทะเบียนหนังสือส่ง

14.2 ถึง ให้ลงชื่อส่วนราชการ หน่วยงาน หรือบุคคลที่หนังสือนั้นมีถึง

14.3 ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

14.4 ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก

14.5 ตราชื่อส่วนราชการ ให้ประทับตราชื่อส่วนราชการตามข้อ 72 ด้วยหมึกแดง และให้ผู้รับผิดชอบลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

14.6 วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือนและตัวเลขของปี พุทธศักราชที่ออกหนังสือ

14.7 ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ

14.8 โทร. หรือที่ตั้ง ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง และหมายเลขภายในตู้สาขา (ถ้ามี) ด้วย ในกรณีที่ไม่มีโทรศัพท์ ให้ลงที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของเรื่องโดยให้ลงตำบลที่อยู่ตามความจำเป็น และแขวงไปรษณีย์ (ถ้ามี)

#### ส่วนที่ 4

#### หนังสือสั่งการ

ข้อ 15 หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะหนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

ข้อ 16 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 4 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

16.1 คำสั่ง ให้ลงชื่อส่วนราชการ หรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง

16.2 ที่ ให้ลงเลขที่ที่ออกคำสั่ง โดยเริ่มฉบับแรกจากเลข 1 เรียงเป็นลำดับไปจนสิ้นปีปฏิทินทับเลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง

16.3 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกคำสั่ง

16.4 ข้อความ ให้อ้างเหตุที่ออกคำสั่ง และอ้างถึงอำนาจที่ให้ออกคำสั่ง (ถ้ามี)ไว้ด้วย แล้วจึงลงข้อความที่สั่ง และวันใช้บังคับ

16.5 สั่ง ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปี พุทธศักราชที่ออกคำสั่ง

16.6 ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกคำสั่ง และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

### 16.7 ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกคำสั่ง

ข้อ 17 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระตาดษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 5ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

17.1 ระเบียบ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกระเบียบ

17.2 ว่าด้วย ให้ลงชื่อของระเบียบ

17.3 ฉบับที่ ถ้าเป็นระเบียบที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นระเบียบเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็น ฉบับที่ 2 และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ

17.4 พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

17.5 ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อ เพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกระเบียบ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกระเบียบ (ถ้ามี)

17.6 ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้เป็นระเบียบเป็นข้อ ๆ โดยให้ข้อ 1 เป็นชื่อระเบียบข้อ 2 เป็นวันใช้บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้าย เป็นชื่อผู้รักษาการ ระเบียบใด ถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่อง จะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยให้ย้ายชื่อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้นหมวด 1

17.7 ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกระเบียบ

17.8 ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกระเบียบ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

17.9 ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกระเบียบ

ข้อ 18 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระตาดษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 6 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

18.1 ข้อบังคับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข้อบังคับ

18.2 ว่าด้วย ให้ลงชื่อของข้อบังคับ

18.3 ฉบับที่ ถ้าเป็นข้อบังคับที่กล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเรื่องนั้น ไม่ต้องลงว่าเป็นฉบับที่เท่าใด แต่ถ้าเป็นข้อบังคับเรื่องเดียวกันที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ลงเป็นฉบับที่ 2 และที่ถัด ๆ ไปตามลำดับ

18.4 พ.ศ. ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกข้อบังคับ

18.5 ข้อความ ให้อ้างเหตุผลโดยย่อเพื่อแสดงถึงความมุ่งหมายที่ต้องออกข้อบังคับ และอ้างถึงกฎหมายที่ให้อำนาจออกข้อบังคับ

18.6 ข้อ ให้เรียงข้อความที่จะใช้บังคับเป็นข้อ ๆ โดยให้ ข้อ 1 เป็นชื่อข้อบังคับข้อ 2 เป็นวันใช้บังคับกำหนดว่าให้ใช้บังคับตั้งแต่เมื่อใด และข้อสุดท้ายเป็นชื่อผู้รักษาการ ข้อบังคับใด ถ้ามีมากข้อหรือหลายเรื่องจะแบ่งเป็นหมวดก็ได้ โดยให้ย้ายชื่อผู้รักษาการไปเป็นข้อสุดท้ายก่อนที่จะขึ้น หมวด 1

18.7 ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราช ที่ออกข้อบังคับ

18.8 ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกข้อบังคับ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

## 18.9 ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกข้อบังคับ

## ส่วนที่ 5

## หนังสือประชาสัมพันธ์

ข้อ 19 หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะหนังสือประชาสัมพันธ์มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

ข้อ 20 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะนำแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 7 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

20.1 ประกาศ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ

20.2 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ประกาศ

20.3 ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกประกาศและข้อความที่ประกาศ

20.4 ประกาศ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปี

พุทธศักราชที่ออกประกาศ

20.5 ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อผู้ออกประกาศ และพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ได้ลายมือชื่อ

20.6 ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ออกประกาศในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศ เป็น แจ้งความ

ข้อ 21 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 8 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

21.1 แถลงการณ์ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์

21.2 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกแถลงการณ์

21.3 ฉบับที่ ใช้ในกรณีที่จะต้องออกแถลงการณ์หลายฉบับในเรื่องเดียวกันที่ต่อเนื่องกัน ให้ลงฉบับที่เรียงตามลำดับไว้ด้วย

21.4 ข้อความ ให้อ้างเหตุผลที่ต้องออกแถลงการณ์และข้อความที่แถลงการณ์

21.5 ส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์

21.6 วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกแถลงการณ์

ข้อ 22 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ ให้จัดทำตามแบบที่ 9 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

22.1 ข่าว ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว

22.2 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องที่ออกข่าว

22.3 ฉบับที่ ใช้ในกรณีที่จะต้องออกข่าวหลายฉบับในเรื่องเดียวกันที่ต่อเนื่องกันให้ลงฉบับที่เรียงตามลำดับไว้ด้วย

22.4 ข้อความ ให้ลงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่อง of ข่าว

22.5 ส่วนราชการที่ออกข่าว ให้ลงชื่อส่วนราชการที่ออกข่าว



22.6 วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปี พุทธศักราชที่ออกข่าว

### ส่วนที่ 6

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ข้อ 23 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

ข้อ 24 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาศตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 10 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

24.1 เลขที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือรับรองโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลข 1 เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน ทับเลขปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือรับรอง หรือลงเลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใด

24.2 ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อของส่วนราชการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือ นั้น และจะลงสถานที่ตั้งของส่วนราชการเจ้าของหนังสือด้วยก็ได้

24.3 ข้อความ ให้ลงข้อความขึ้นต้นว่า หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่าแล้วต่อ ด้วยชื่อบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานที่ทางราชการรับรอง ในกรณีเป็นบุคคลให้พิมพ์ชื่อเต็ม โดยมีคำนำหน้านาม ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งหน้าที่ และสังกัดหน่วยงานที่ผู้นั้นทำงานอยู่อย่างชัดเจนแล้วจึงลงข้อความที่รับรอง

24.4 ให้ไว้ ณ วันที่ ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปี พุทธศักราชที่ออกหนังสือรับรอง

24.5 ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อหัวหน้าส่วนราชการผู้ออกหนังสือ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายและพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

24.6 ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของผู้ลงลายมือชื่อในหนังสือ

24.7 รูปถ่ายและลายมือชื่อผู้ได้รับการรับรอง ในกรณีที่มีการรับรองเป็นเรื่องสำคัญที่ออกให้แก่บุคคลให้ติดรูปถ่ายของผู้ที่ได้รับการรับรอง ขนาด 4 × 6 เซนติเมตร หน้าตรง ไม่สวมหมวก ประทับตราชื่อส่วนราชการที่ออกหนังสือบนขอบล่างด้านขวาของรูปถ่ายคาบต่อลงบนแผ่นกระดาศ และให้ผู้นั้นลงลายมือชื่อไว้ใต้รูปถ่ายพร้อมทั้งพิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อด้วย

ข้อ 25 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน ให้จัดทำตามแบบที่ 11 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

25.1 รายงานการประชุม ให้ลงชื่อคณะที่ประชุม หรือชื่อการประชุมนั้น

25.2 ครั้งที่ ให้ลงครั้งที่ประชุม

25.3 เมื่อ ให้ลงวัน เดือน ปีที่ประชุม

25.4 ณ ให้ลงสถานที่ที่ประชุม

25.5 ผู้มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมาประชุม ในกรณีที่มีผู้มาประชุมแทนให้ลงชื่อผู้มาประชุมแทน และลงว่ามาประชุมแทนผู้ใดหรือตำแหน่งใด

25.6 ผู้ไม่มาประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งมีได้มาประชุมพร้อมทั้งเหตุผล (ถ้ามี)

25.7 ผู้เข้าร่วมประชุม ให้ลงชื่อและหรือตำแหน่งของผู้ที่มีได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะที่ประชุม ซึ่งได้เข้าร่วมประชุม (ถ้ามี)

25.8 เริ่มประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เริ่มประชุม

25.9 ข้อความ ให้บันทึกข้อความที่ประชุม โดยปกติให้เริ่มต้นด้วยประธานกล่าว เปิดประชุม และเรื่องที่ประชุม กัมมัตติ หรือข้อสรุปของที่ประชุมในแต่ละเรื่องตามลำดับ

25.10 เลิกประชุมเวลา ให้ลงเวลาที่เลิกประชุม

25.11 ผู้จัดรายงานการประชุม ให้ลงชื่อผู้จัดรายงานการประชุมครั้งนั้น

ข้อ 26 บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการ ระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ และให้มีหัวข้อดังต่อไปนี้

26.1 ชื่อหรือตำแหน่งที่บันทึกถึง โดยใช้คำขึ้นต้นตามที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 2

26.2 สาระสำคัญของเรื่อง ให้ลงใจความของเรื่องที่บันทึก ถ้ามีเอกสารประกอบ ก็ให้ระบุไว้ด้วย

26.3 ชื่อและตำแหน่ง ให้ลงลายมือชื่อและตำแหน่งของผู้บันทึก และในกรณีที่ไม่ใช้กระดาษบันทึกข้อความ ให้ลงวัน เดือน ปีที่บันทึกไว้ด้วย การบันทึกต่อเนื่อง โดยปกติให้ผู้บันทึกระบุค่าขึ้นต้น ใจความบันทึก และลงชื่อเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น และให้ลงวัน เดือน ปี กำกับใต้ลายมือชื่อผู้บันทึก หากไม่มีความเห็นใดเพิ่มเติมให้ลงชื่อและวัน เดือน ปี กำกับเท่านั้น

ข้อ 27 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้วมีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวนและคำร้อง เป็นต้น

ส่วนที่ 7

บทเปิดเตล็ด

ข้อ 28 หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

28.1 ส่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

28.2 ส่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

28.3 ส่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้ให้ระบุขึ้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป่ง 32 พอยท์ ให้เห็นได้ชัดเจนบนหนังสือและบนซอง ตามที่กำหนดไว้

ในแบบที่ 1 แบบที่ 2 แบบที่ 3 และแบบที่ 15 ท้ายระเบียบ โดยให้ระบุคำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก หรือด่วน สำหรับหนังสือตามข้อ 28.1 ข้อ 28.2 และข้อ 28.3 แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ด่วนภายใน แล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้นไปถึงผู้รับ กับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุบนหน้าของภายในเวลาที่กำหนด

ข้อ 29 เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือได้ไม่ทัน ให้ส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น และให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ 30 หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง 1 ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง 1 ฉบับ

สำเนาฉบับให้ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อ u3649 .ละให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ตรวจลงลายมือชื่อ หรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ

ข้อ 31 หนังสือที่เจ้าของหนังสือเห็นว่ามีส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องควรได้รับทราบด้วย โดยปกติให้ส่งสำเนาไปให้ทราบโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา

สำเนาหนังสือนี้ให้มีคำรับรองว่า สำเนาถูกต้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ตั้งแต่มระดับ 2 หรือเทียบเท่าขึ้นไปซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง และตำแหน่งที่ขอบล่างของหนังสือ

ข้อ 32 หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน ให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง ซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียนโดยเฉพาะ เริ่มตั้งแต่เลข 1เรียงเป็นลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน หรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างหนึ่งอย่างใดเมื่อผู้รับได้รับหนังสือเวียนแล้วเห็นว่าเรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงาน หรือบุคคลในบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ได้รับทราบด้วย ก็ให้มีหน้าที่จัดทำสำเนา หรือจัดส่งให้หน่วยงาน หรือบุคคลเหล่านั้นโดยเร็ว

ข้อ 33 สรรพนามที่ใช้ในหนังสือ ให้ใช้ตามฐานะแห่งความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของหนังสือและผู้รับหนังสือตามภาคผนวก 2

ข้อ 34 หนังสือภาษาต่างประเทศ ให้ใช้กระดาศตราครุฑ

หนังสือที่เป็นภาษาอังกฤษ ให้ทำตามแบบที่กำหนดไว้ในภาคผนวก 4

สำหรับหนังสือที่เป็นภาษาอื่น ๆ ซึ่งมีใช้ภาษาอังกฤษ ให้เป็นไปตามประเพณีนิยม

## หมวด 2

### การรับและส่งหนังสือ

#### ส่วนที่ 1

#### การรับหนังสือ

ข้อ 35 หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

ข้อ 36 จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

ข้อ 37 ประทับตรารับหนังสือตามแบบที่ 12 ท้ายระเบียบ ที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

37.1 เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน

37.2 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ

37.3 เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

ข้อ 38 ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับตามแบบที่ 13 ท้ายระเบียบ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

38.1 ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน

38.2 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

38.3 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

38.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา

38.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

38.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

38.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่ชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

38.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

38.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ 39 จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือนั้นในช่อง การปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคล หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

การส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามวรรคหนึ่ง จะส่งโดยใช้สมุดส่งหนังสือตามข้อ 48 หรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อและวัน เดือน ปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือก็ได้

การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

ถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินเรื่องในหน่วยงานนั้นเองจนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้วให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งออกไปโดยหนังสือที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

ข้อ 40 การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม

ส่วนที่ 2

การส่งหนังสือ

ข้อ 41 หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

ข้อ 42 ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

ข้อ 43 เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

43.1 ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ 14 ท้ายระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

43.1.1 ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี ที่ลงทะเบียน

43.1.2 เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อกัน

ไปตลอดปีปฏิทิน

43.1.3 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง

43.1.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก

43.1.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

43.1.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

43.1.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

43.1.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

43.1.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

43.2 ลงเลขที่ และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่งตามข้อ 43.1.2 และข้อ 43.1.4

ข้อ 44 ก่อนบรรจุซอง ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจความเรียบร้อยของหนังสือตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วปิดผนึกหนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพัสดุติดด้วยแถบกาวยาว เย็บด้วยลวดหรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

ข้อ 45 การจำหน่ายซอง ให้ปฏิบัติตามแบบที่ 15 ท้ายระเบียบ

สำหรับหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ ให้ปฏิบัติตามข้อ 28

ในกรณีไม่ใช้สมุดส่งหนังสือ ให้มีใบรับหนังสือตามข้อ 49 แนบติดซองไปด้วย

ข้อ 46 การส่งหนังสือโดยทางไปรษณีย์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ หรือวิธีการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยกำหนด การส่งหนังสือซึ่งมิใช่เป็นการส่งโดยทางไปรษณีย์ เมื่อส่งหนังสือให้ผู้รับแล้ว ผู้ส่งต้องให้ผู้รับลงชื่อรับในสมุดส่งหนังสือ หรือใบรับ แล้วแต่กรณี ถ้าเป็นใบรับให้นำใบรับนั้นมาผนึกติดไว้ที่สำเนาฉบับ

ข้อ 47 หนังสือที่ได้ลงทะเบียนส่ง ในกรณีที่เป็นการตอบหนังสือซึ่งรับเข้ามาให้ลงทะเบียนว่าหนังสือนั้นได้ตอบตามหนังสือรับที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

ข้อ 48 สมุดส่งหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ 16 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

48.1 เลขทะเบียน ให้ลงเลขทะเบียนหนังสือส่ง

48.2 จาก ให้ลงตำแหน่ง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของหนังสือ

48.3 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคล

ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

- 48.4 หน่วยรับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่รับหนังสือ  
 48.5 ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้  
 48.6 วันและเวลา ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปี และเวลาที่รับหนังสือ  
 48.7 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)  
 ข้อ 49 ใบรับหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ 17 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้  
 49.1 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือฉบับนั้น  
 49.2 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคล  
 ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง  
 49.3 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ  
 49.4 รับวันที่ ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปีที่รับหนังสือ  
 49.5 เวลา ให้ผู้รับหนังสือลงเวลาที่รับหนังสือ  
 49.6 ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้

### ส่วนที่ 3

#### บทเบ็ดเตล็ด

ข้อ 50 เพื่อให้การรับและส่งหนังสือดำเนินไปโดยสะดวกเรียบร้อยและรวดเร็ว ส่วนราชการจะกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติตลอดจนแนวทางปฏิบัติไว้ด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ให้มีการสำรวจทะเบียนหนังสือรับเป็นประจำว่าหนังสือตามทะเบียนรับนั้นได้มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงใด และให้มีการติดตามเรื่องด้วยในการนี้ส่วนราชการใดเห็นสมควรจะจัดให้มีบัตรตรวจค้นสำหรับหนังสือรับและหนังสือส่งเพื่อความสะดวกในการค้นหาก็คงได้ตามความเหมาะสม

- ข้อ 51 บัตรตรวจค้น ให้จัดทำตามแบบที่ 18 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้  
 51.1 เรื่อง รหัส ให้ลงเรื่องและรหัสตามหมวดหมู่ของหนังสือ  
 51.2 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียน 3618 .นตามที่ปรากฏในทะเบียนหนังสือรับ  
 51.3 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือ  
 51.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือ  
 51.5 รายการ ให้ลงเรื่องย่อของหนังสือเพื่อให้ทราบว่ หนังสือนั้นมาจากที่ใดเรื่อง  
 อะไร  
 51.6 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือนั้นเพื่อให้ทราบว่าส่งไปที่ใด  
 เมื่อใด

### หมวด 3

#### การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

### ส่วนที่ 1

#### การเก็บรักษา

ข้อ 52 การเก็บหนังสือแบ่งออกเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

ข้อ 53 การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

ข้อ 54 การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติดังนี้

54.1 จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบที่ 19 ทำระเบียบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับ และสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บ เก็บไว้อย่างละฉบับ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

54.1.1 ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ

54.1.2 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

54.1.3 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

54.1.4 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุป

เรื่องย่อ

54.1.5 อายุการเก็บหนังสือ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะเก็บถึง ในกรณีให้เก็บไว้ตลอดไป ให้ลงคำว่า ห้ามทำลาย

54.1.6 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

54.2 ส่งหนังสือและเรื่องปฏิบัติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้น พร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บไปให้หน่วยเก็บที่ส่วนราชการนั้น ๆ กำหนด

ข้อ 55 เมื่อได้รับเรื่องจากเจ้าของเรื่องตามข้อ 54 แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือปฏิบัติดังนี้

55.1 ประทับตรากำหนดเก็บหนังสือตามข้อ 73 ไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของหนังสือฉบับนั้น และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

55.1.1 หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดน3652 .ป ให้ประทับตราคำว่า ห้ามทำลายด้วยหมึกสีแดง

55.1.2 หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า เก็บถึงพ.ศ. .... ด้วยหมึกสีน้ำเงิน และลงเลขของปีพุทธศักราชที่ให้เก็บถึง

55.2 ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่ 20 ทำระเบียบ โดยกรอรายละเอียดดังนี้

55.2.1 ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ

55.2.2 วันเก็บ ให้ลงวัน เดือน ปีที่นำหนังสือนั้นเข้าทะเบียนเก็บ

55.2.3 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

55.2.4 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

55.2.5 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุป

เรื่องย่อ

55.2.6 รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

55.2.7 กำหนดเวลาเก็บ ให้ลงระยะเวลาการเก็บตามที่กำหนดในตรากำหนดเก็บหนังสือตามข้อ 55.1

55.2.8 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ 56 การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ

ตามข้อ 54 ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการโดยให้ถือปฏิบัติตามข้อ 54 และข้อ 55 โดยอนุโลม

ข้อ 57 อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

57.1 หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

57.2 หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือของพนักงานสอบสวนหรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

57.3 หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมจารีตประเพณี สถิติหลักฐานหรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า หรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไปหรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

57.4 หนังสือที่ได้ปฏิบัตินิติกรรมเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

57.5 หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

ในกรณีหนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งมีใช้เป็นเอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้

ข้อ 58 ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้นที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคม ของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

58.1 หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

58.2 หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

58.3 หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น ให้จัดทำบัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเองส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

ข้อ 59 บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี และบัญชีหนังสือครบ 25 ปีที่ขอเก็บเองอย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับ เพื่อให้ส่วนราชการผู้มอบและกองจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากร ผู้รับมอบยึดถือไว้เป็นหลักฐานฝ่ายละฉบับ

59.1 บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี ให้จัดทำตามแบบที่ 21 ท้ายระเบียบโดยกรอรายละเอียดดังนี้

59.1.1 ชื่อบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 29 ปี ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

59.1.2 กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

59.1.3 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

59.1.4 แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

59.1.5 ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ส่งมอบ



- 59.1.6 รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ
- 59.1.7 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
- 59.1.8 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ
- 59.1.9 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ
- 59.1.10 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- 59.1.11 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)
- 59.1.12 ลงชื่อผู้มอบ ให้ผู้มอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้มอบ
- 59.1.13 ลงชื่อผู้รับมอบ ให้ผู้รับมอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้รับมอบ
- 59.2 บัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเอง ให้จัดทำตามแบบที่ 22 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้
- 59.2.1 ชื่อบัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเองประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี
- 59.2.2 กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี
- 59.2.3 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี
- 59.2.4 แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี
- 59.2.5 ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ขอเก็บเอง
- 59.2.6 รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ
- 59.2.7 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
- 59.2.8 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ
- 59.2.9 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- 59.2.10 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)
- ข้อ 60 หนังสือที่ยังไม่ถึงกำหนดทำลาย ซึ่งส่วนราชการเห็นว่าเป็นหนังสือที่มีความสำคัญและประสงค์จะฝากให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เก็บไว้ ให้ปฏิบัติดังนี้
- 60.1 จัดทำบัญชีฝากหนังสือตามแบบที่ 23 ท้ายระเบียบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้
- 60.1.1 ชื่อบัญชีฝากหนังสือ ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี
- 60.1.2 กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี
- 60.1.3 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี
- 60.1.4 แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี
- 60.1.5 ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือ
- 60.1.6 รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ
- 60.1.7 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
- 60.1.8 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ
- 60.1.9 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

60.1.10 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุป  
เรื่องย่อ

60.1.11 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

60.1.12 ลงชื่อผู้ฝาก ให้ผู้ฝากลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัว  
บรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้ฝาก

60.1.13 ลงชื่อผู้รับฝาก ให้ผู้รับฝากลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัว  
บรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้รับฝาก

60.2 ส่งต้นฉบับและสำเนาฉบับบัญชีฝากหนังสือพร้อมกับหนังสือที่จะฝากให้กอง  
จดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

60.3 เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ตรวจหนังสือและรับฝากหนังสือ  
แล้วให้ลงนามในบัญชีฝากหนังสือ แล้วคืนต้นฉบับให้ส่วนราชการผู้ฝากเก็บไว้เป็นหลักฐาน

หนังสือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่าเป็นหนังสือ  
ของส่วนราชการผู้ฝาก หากส่วนราชการผู้ฝากต้องการใช้หนังสือหรือขอคืน ให้ทำได้โดยจัดทำหลักฐานต่อ  
กันไว้ให้ชัดเจนเมื่อถึงกำหนดการทำลายแล้ว ให้ส่วนราชการผู้ฝากดำเนินการตามข้อ 66

ข้อ 61 การรักษาหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการ

ได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หากสูญหาย  
ต้องหาสำเนามาแทนถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชา  
ทราบและให้หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บด้วย ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมายหรือหนังสือ  
สำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิก็ให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

## ส่วนที่ 2

### การยืม

ข้อ 62 การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

62.1 ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่ยิมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด

62.2 ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ใน  
บัตรยืมหนังสือและให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืม เรียงลำดับวัน เดือน ปีไว้เพื่อติดตามทวงถาม  
ส่วนบัตรยืมหนังสือนั้นให้เก็บไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป

62.3 การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้า  
ส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

62.4 การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็น  
หัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ 63 บัตรยืมหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ 24 ท้ายระเบียบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

63.1 รายการ ให้ลงชื่อเรื่องหนังสือที่ยืมไปพร้อมด้วยรหัสของหนังสือนั้น

63.2 ผู้ยืม ให้ลงชื่อบุคคล ตำแหน่ง หรือส่วนราชการที่ยืมหนังสือนั้น

63.3 ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือนั้นลงลายมือชื่อ และวงเล็บชื่อกำกับพร้อมด้วยตำแหน่ง

ในบรรทัดถัดไป

63.4 วันยืม ให้ลงวัน เดือน ปีที่ยืมหนังสือนั้น

63.5 กำหนดส่งคืน ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือคืน

63.6 ผู้ส่งคืน ให้ผู้ส่งคืนลงลายมือชื่อ

63.7 วันส่งคืน ให้ลงวัน เดือน ปีที่ส่งหนังสือคืน

ข้อ 64 การยืมหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จหรือหนังสือที่เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบให้ถือปฏิบัติตามข้อ 62 โดยอนุโลม

ข้อ 65 การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ดูหรือคัดลอกหนังสือ ทั้งนี้ จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน

### ส่วนที่ 3

#### การทำลาย

ข้อ 66 ภายใน 60 วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเป็หนังสือที่เก็บไว้เองหรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ บัญชีหนังสือขอทำลาย ให้จัดทำตามแบบที่ 25 ท้ายระเบียบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับโดยกรอรายละเอียดดังนี้

66.1 ชื่อบัญชีหนังสือขอทำลาย ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

66.2 กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

66.3 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

66.4 แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

66.5 ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือ

66.6 รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

66.7 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

66.8 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

66.9 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

66.10 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุป

เรื่องย่อ

66.11 การพิจารณา ให้คณะกรรมการทำลายหนังสือเป็นผู้กรอก

66.12 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข้อ 67 ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ถ้าประธานกรรมการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธาน มติของคณะกรรมการให้ถือเสียงข้างมาก ถ้ากรรมการผู้ใดไม่เห็นด้วยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้

ข้อ 68 คณะกรรมการทำลายหนังสือ มีหน้าที่ดังนี้

68.1 พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย

68.2 ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดไม่ควรทำลาย และควร จะขยายเวลาการเก็บไว้ ให้ลงความเห็นว่าขยายเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด ในช่อง การพิจารณาตามข้อ 66.11 ของบัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วให้แก้ไขอายุการเก็บหนังสือในตรากำหนดเก็บหนังสือโดยให้ ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไข

68.3 ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรให้ทำลาย ให้กรอก เครื่องหมายกากบาท (x) ลงในช่อง การพิจารณา ตามข้อ 66.11 ของบัญชีหนังสือขอทำลาย

68.4 เสนอรายงานผลการพิจารณาพร้อมทั้งบันทึกความเห็นแย้งของ คณะกรรมการ(ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาสั่งการตามข้อ 69

68.5 ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผา หรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้วให้ทำบันทึกลงนามร่วมกัน เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ

ข้อ 69 เมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมได้รับรายงานตามข้อ 68.4 แล้ว ให้พิจารณาสั่ง การดังนี้

69.1 ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดยังไม่ควรทำลาย ให้สั่งการให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนถึง เวลาการทำลายงวดต่อไป

69.2 ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กอง จดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรพิจารณาก่อน เว้นแต่หนังสือประเภทที่ส่วนราชการนั้นได้ขอทำความตกลง กับกรมศิลปากรแล้ว ไม่ต้องส่งไปให้พิจารณา

ข้อ 70 ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณารายการในบัญชีหนังสือขอ ทำลายแล้ว

แจ้งให้ส่วนราชการที่ส่งบัญชีหนังสือทำลายทราบดังนี้

70.1 ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วน ราชการนั้นดำเนินการทำลายหนังสือต่อไปได้ หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบ ใดๆ ภายในกำหนดเวลา 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรม ศิลปากร ให้ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วนราชการ ทำลายหนังสือได้

70.2 ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะขยาย เวลาการเก็บไว้หรือไม่หรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้น ๆ ทำ การแก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แจ้งมา หากหนังสือใดกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้น ๆ ปฏิบัติตามเพื่อประโยชน์ในการนี้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร จะส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมตรวจสอบ หนังสือของส่วนราชการนั้นก็ได้

#### หมวด 4

#### มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง

ข้อ 71 ตราครุฑสำหรับแบบพิมพ์ ให้ใช้ตามแบบที่ 26 ท้ายระเบียบ มี 2 ขนาด คือ

71.1 ขนาดตัวครุฑสูง 3 เซนติเมตร

71.2 ขนาดตัวครุฑสูง 1.5 เซนติเมตร

ข้อ 72 ตราชื่อส่วนราชการให้ใช้ตามแบบที่ 27 ทำยระเบียบ มีลักษณะเป็นรูปวงกลมสองวงซ้อนกันเส้นผ่าศูนย์กลางวงนอก 4.5 เซนติเมตร วงใน 3.5 เซนติเมตร ล้อมครุฑตามข้อ 71.1 ระหว่างวงนอกและวงในมีอักษรไทยชื่อกระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรมหรือจังหวัดอยู่ขอบล่างของตรา ส่วนราชการใดที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ จะให้มีชื่อภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้นด้วยก็ได้โดยให้อักษรไทยอยู่ขอบบนและอักษรโรมันอยู่ขอบล่างของตรา

ข้อ 73 ตรากำหนดเก็บหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือเก็บ เพื่อให้ทราบกำหนดระยะเวลาการเก็บหนังสือนั้นมีคำว่า เก็บถึง พ.ศ. .... หรือคำว่า ห้ามทำลาย ขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์ 24 พอยท์

ข้อ 74 มาตรฐานกระดาษและซอง

74.1 มาตรฐานกระดาษโดยปกติให้ใช้กระดาษปอนด์ขาว น้ำหนัก 60 กรัมต่อตารางเมตร มี 3 ขนาด คือ

74.1.1 ขนาดเอ 4 หมายความว่า ขนาด 210 มิลลิเมตร × 297 มิลลิเมตร

74.1.2 ขนาดเอ 5 หมายความว่า ขนาด 148 มิลลิเมตร × 210 มิลลิเมตร

74.1.3 ขนาดเอ 8 หมายความว่า ขนาด 52 มิลลิเมตร × 74 มิลลิเมตร

74.2 มาตรฐานซอง โดยปกติให้ใช้กระดาษสีขาวหรือสีน้ำตาล น้ำหนัก 80 กรัมต่อตารางเมตร เว้นแต่ซองขนาดซี 4 ให้ใช้กระดาษน้ำหนัก 120 กรัมต่อตารางเมตร มี 4 ขนาด คือ

74.2.1 ขนาดซี 4 หมายความว่า ขนาด 229 มิลลิเมตร × 324 มิลลิเมตร

74.2.2 ขนาดซี 5 หมายความว่า ขนาด 162 มิลลิเมตร × 229 มิลลิเมตร

74.2.3 ขนาดซี 6 หมายความว่า ขนาด 114 มิลลิเมตร × 162 มิลลิเมตร

74.2.4 ขนาดดีแอล หมายความว่า ขนาด 110 มิลลิเมตร × 220 มิลลิเมตร

ข้อ 75 กระดาษตราครุฑ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ 4 พิมพ์ครุฑตามข้อ 71.1 ด้วยหมึกสีดำหรือทำเป็นครุฑทึบ ที่กึ่งกลางส่วนบนของกระดาษ ตามแบบที่ 28 ทำยระเบียบ

ข้อ 76 กระดาษบันทึกข้อความ ให้ใช้กระดาษขนาดเอ 4 หรือขนาดเอ 5 พิมพ์ครุฑตามข้อ 71.2 ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้าย ตามแบบที่ 29 ทำยระเบียบ

ข้อ 77 ซองหนังสือ ให้พิมพ์ครุฑตามข้อ 71.2 ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้ายของซอง

77.1 ขนาดซี 4 ให้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑ โดยไม่ต้องพับ มีชนิดธรรมดาและขยายข้าง

77.2 ขนาดซี 5 ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ 2

77.3 ขนาดซี 6 ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ 4

77.4 ขนาดดีแอล ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ 3

ส่วนราชการใดมีความจำเป็นต้องใช้ซองสำหรับส่งทางไปรษณีย์อากาศโดยเฉพาะ อาจใช้ซองพิเศษสำหรับส่งทางไปรษณีย์อากาศและพิมพ์ตราครุฑตามที่กล่าวข้างต้นได้โดยอนุโลม

ข้อ 78 ตรารับหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือ เพื่อลงเลขทะเบียนรับหนังสือตามแบบที่ 12 ทำยระเบียบ มีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาด 2.5 เซนติเมตร × 5 เซนติเมตรมีชื่อส่วนราชการอยู่ตอนบน

ข้อ 79 ทะเบียนหนังสือรับ ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้รับเข้าเป็นประจำวัน โดยเรียงลำดับลงมาตามเวลาที่ได้รับหนังสือ มีขนาดเอ 4 พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่มและชนิดเป็นแผ่นตามแบบที่ 13 ทำยระเบียบ

ข้อ 80 ทะเบียนหนังสือส่ง ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่ได้ส่งออกเป็นประจำวัน โดยเรียงลำดับลงมาตามเวลาที่ได้ส่งหนังสือ มีขนาดเอ 4 พิมพ์สองหน้า มีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่มและชนิดเป็นแผ่นตามแบบที่ 14 ท้ายระเบียบ

ข้อ 81 สมุดส่งหนังสือและใบรับหนังสือ ใช้สำหรับลงรายการละเอียดเกี่ยวกับการส่งหนังสือโดยให้ผู้นำส่งถือกำกับไปกับหนังสือเพื่อให้ผู้รับเซ็นรับแล้วรับกลับคืนมา

81.1 สมุดส่งหนังสือ เป็นสมุดสำหรับใช้ลงรายการส่งหนังสือ มีขนาดเอ 5 พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ 16 ท้ายระเบียบ

81.2 ใบรับหนังสือ ใช้สำหรับกำกับไปกับหนังสือที่นำส่งโดยให้ผู้รับเซ็นชื่อรับแล้วรับกลับคืนมา มีขนาดเอ 8 พิมพ์หน้าเดียว ตามแบบที่ 17 ท้ายระเบียบ

ข้อ 82 บัตรตรวจค้น เป็นบัตรกำกับหนังสือแต่ละรายการเพื่อให้ทราบว่าหนังสือนั้น ๆ ได้มีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอนอย่างไรใด จนกระทั่งเสร็จสิ้น บัตรนี้เก็บเรียงลำดับกันเป็นชุดในที่เก็บโดยมีกระดาษติดเป็นบัตรตรวจค้น ซึ่งแบ่งออกเป็นตอน ๆ เพื่อสะดวกแก่การตรวจค้น มีขนาดเอ 5 พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ 18 ท้ายระเบียบ

ข้อ 83 บัญชีหนังสือส่งเก็บ ใช้สำหรับลงรายการหนังสือที่จะส่งเก็บ มีขนาดเอ 4 พิมพ์หน้าเดียวตามแบบที่ 19 ท้ายระเบียบ

ข้อ 84 ทะเบียนหนังสือเก็บ เป็นทะเบียนที่ใช้ลงรายการหนังสือเก็บ มีขนาดเอ 4 พิมพ์สองหน้ามีสองชนิด คือ ชนิดเป็นเล่ม และชนิดเป็นแผ่น ตามแบบที่ 20 ท้ายระเบียบ

ข้อ 85 บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี ส่งมอบเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ 4 พิมพ์สองหน้าตามแบบที่ 21 ท้ายระเบียบ

ข้อ 86 บัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเอง เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี ซึ่งส่วนราชการนั้นมีความประสงค์จะเก็บไว้เอง มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ 4 พิมพ์สองหน้าตามแบบที่ 22 ท้ายระเบียบ

ข้อ 87 บัญชีฝากหนังสือ เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่ส่วนราชการนำฝากไว้กับกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ 4 พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ 23 ท้ายระเบียบ

ข้อ 88 บัตรยืมหนังสือ ใช้สำหรับเป็นหลักฐานแทนหนังสือที่ยืมไป มีขนาดเอ 4 พิมพ์หน้าเดียว ตามแบบที่ 24 ท้ายระเบียบ

ข้อ 89 บัญชีหนังสือขอทำลาย เป็นบัญชีที่ใช้ลงรายการหนังสือที่ครบกำหนดเวลาการเก็บ มีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเอ 4 พิมพ์สองหน้า ตามแบบที่ 25 ท้ายระเบียบ

#### บทเฉพาะกาล

ข้อ 90 แบบพิมพ์ และซอง ซึ่งมีอยู่ก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะหมด

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

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 ประกาศใช้เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ

### ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 11 (8) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพ.ศ. 2534 นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกความในข้อ 5 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 5 ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้เป็นอย่างอื่น ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการนั้น”

ข้อ 4 ให้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างนิยามคำว่า “หนังสือ” และ “ส่วนราชการ” ในข้อ 6 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

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

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ 5 ให้ยกเลิกความในข้อ 9 แห่งระเบียบ 3618 .บสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 9 หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

9.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

9.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

9.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

9.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

9.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

9.6 ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ 6 ให้ยกเลิกความในข้อ 27 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 27 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสมเว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้นสื่อกลางบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่ง หมายความว่าถึงสื่อใด ๆ ที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก แผ่นซีดี-อาร์เออย่างเดี่ยวหรือแผ่นดิจิทัลอเนกประสงค์ เป็นต้น”

ข้อ 7 ให้ยกเลิกความในข้อ 29 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 29 การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับ เพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว และส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสาร เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสาร ให้ทำเอกสารยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับที่ได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน”

ข้อ 8 ให้ยกเลิกความในข้อ 35 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 35 หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ”

ข้อ 9 ให้ยกเลิกความในข้อ 41 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน



“ข้อ 41 หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้ การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ”

ข้อ 10 ให้ยกเลิกความในข้อ 57 ข้อ 58 และข้อ 59 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 57 อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

57.1 หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

57.2 หนังสือที่เป็นหลักฐาน 3609 .ทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวนหรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

57.3 หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา และมีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติตลอดไป หรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

57.4 หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

57.5 หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

57.6 หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงินรวมถึงหนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่หมดความจำเป็นในการใช้เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงินเพราะได้มีหนังสือหรือเอกสารอื่นที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือทดแทนหนังสือหรือเอกสารดังกล่าวแล้วเมื่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหา และไม่มีควมจำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบหรือเพื่อการใด ๆ อีก ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี หนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี หรือ 5 ปี แล้วแต่กรณีให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

ข้อ 58 ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 20 ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้นที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปี ให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคม ของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

58.1 หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

58.2 หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

58.3 หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้นให้จัดทำบัญชีหนังสือครบ 20 ปีที่ขอเก็บเอง ส่งมอบให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

ข้อ 59 บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปี และบัญชีหนังสือครบ 20 ปีที่ขอเก็บเอง อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับ เพื่อให้ส่วนราชการผู้มอบและสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ผู้รับมอบยึดถือไว้เป็นหลักฐานฝ่ายละฉบับ

59.1 บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปี ให้จัดทำตามแบบที่ 21 ท้ายระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

59.1.1 ชื่อบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปี ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

59.1.2 กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

59.1.3 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

59.1.4 แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

59.1.5 ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ส่งมอบ

59.1.6 รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

59.1.7 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

59.1.8 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

59.1.9 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

59.1.10 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุป

เรื่องย่อ

59.1.11 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

59.1.12 ลงชื่อผู้มอบ ให้ผู้มอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้มอบ

59.1.13 ลงชื่อผู้รับมอบ ให้ผู้รับมอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้รับมอบ

59.2 บัญชีหนังสือครบ 20 ปี ที่ขอเก็บเอง ให้จัดทำตามแบบที่ 22 ท้ายระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

59.2.1 ชื่อบัญชีหนังสือครบ 20 ปีที่ขอเก็บเองประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

59.2.2 กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

59.2.3 วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

59.2.4 แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

59.2.5 ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ขอเก็บเอง

59.2.6 รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

59.2.7 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

59.2.8 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

59.2.9 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

สรุปเรื่องย่อ

59.2.10 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)”

## 2.3 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e - Government

e-Government เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการ และกระบวนการ ของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการนี้ประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั้งถึงและเป็นธรรม และยังเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาคเอกชนและประชาชน ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนศักยภาพของประเทศเพื่อเป็นทางลัดในการเข้าสู่การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ e-Government เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ข้าราชการ และ ประชาชน สามารถที่จะเพิ่มขีดความสามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่โดยนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นตัวช่วยขับเคลื่อนนอกจากนั้นเป็นการลดช่องว่างระหว่างระบบราชการที่ดูเสมือนอยู่ห่างไกลจากประชาชนมาอยู่ในชุมชน หรือ สามารถเข้าถึงได้จากบ้านของประชาชนได้โดยตรง e-Governance จะต้องมีการพัฒนา ใช้ประโยชน์และบังคับใช้ นโยบายกฎหมาย และ กฎระเบียบอื่นใดที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการทำงานของสังคมและเศรษฐกิจใหม่ ที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สังคมดิจิทัล) เป็นกลไกในการขับเคลื่อน Digital Society สังคมดิจิทัล เป็นสังคมและชุมชนที่ก้าวหน้าทางวิชาการ ที่ประชาคมในกลุ่มสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับชีวิตประจำวัน ในการทำงาน และ ความบันเทิงตลอดจนมีความสามารถในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ Digital Divide เป็นผลจากสังคมอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีประชาชนกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้ด้อยโอกาสและไม่สามารถเข้าถึงบริการ และ ข้อมูลข่าวสารที่รัฐพึงจัดหาให้ ซึ่งคนกลุ่มนี้รวมถึง คนที่อยู่ในชนบท คนพิการ คนที่มีปัญหาทางภาษา และคนที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมข้อมูลข่าวสารได้ซึ่งมีเป็นจำนวนมากในประเทศไทย

## 2.4 สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ e - Office

e-Office เป็นระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกัน ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถ บริหารจัดการ ผ่านระบบ เครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยี ด้าน อินเทอร์เน็ต เข้ามาประยุกต์ ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล อาทิ ระบบการลา (Leave Workflow) ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรืออื่นๆ มีเจตหมายอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานภายในองค์กร หรือ ภายนอกองค์กร ในต่างประเทศมีการใช้ระบบ e-Office กันมากขึ้น ผู้คนสามารถทำงานที่ไหนเวลาใดก็ได้ของให้มีระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบแต่ในเมืองไทยต้องค่อยปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีกหลายอย่างและปัจจุบันหลายองค์กรกำลังพัฒนากระบวนการทำงานองค์กรให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น

### 2.4.1 การวางโครงสร้างพื้นฐาน e-Office

การวางโครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอทีขององค์กร ส่วนใหญ่เริ่มจากการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและส่วนใหญ่องค์กรก็มีเครือข่ายใช้งานกันมานานแล้ว จนปัจจุบันทุกหน่วยงานของภายในองค์กรสามารถเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตและเชื่อมโยง

ออกสู่ภายนอกก็กระทำโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ และมีฐานการเข้าถึงเครือข่ายทำได้อย่างทั่วถึง เมื่อมีแบบขนหลักที่เป็นถนนข้อมูลข่าวสารเชื่อมโยงเข้าหากันเชื่อมโยงองค์กรได้ครบสมบูรณ์ อีกทั้งโครงสร้างการเนิรณการกำหนดแอดเดรสของผู้ใช้งานและของเซิร์ฟเวอร์ ทำให้เครือข่ายมีลักษณะในองค์กรเป็นอินทราเน็ตที่สมบูรณ์ ทุกอุปกรณ์ที่อยู่บนเครือข่ายล้วนมีไอพีแอดเดรส และชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การควบคุมบริหารข้อมูลภายในเครือข่ายจึงทำได้ง่าย เมื่อฐานการเข้าถึงเครือข่ายทำได้อย่างทั่วถึง การสร้างคุณค่าเพิ่มและหาประโยชน์จากเครือข่ายจึงทำได้อีกมากสำนักงานอัตโนมัติเป็นงานสำคัญที่เป็นเป้าหมายหลักที่จะเกิดขึ้นในไม่ช้าเป็นงานที่ลดกระดาษและเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ ลง และหันมาใช้กระดาษอิเล็กทรอนิกส์

#### 2.4.2 ลักษณะที่สำคัญของ e-Office

หากพิจารณาการดำเนินงานตามสภาพความเป็นจริงในหน่วยงานภายในแต่ละหน่วยงานแต่ละวันมีการใช้เอกสารจำนวนมาก ทั้งจากองค์กรภายนอกองค์กรซึ่งมาติดต่อกับหน่วยงานเอกสารภายนอกจะลงรับที่หน่วยงานกลาง เช่น หน่วยสารบัญกลาง จากนั้นจะแยกแยะจำแนกและส่งต่อ และยังมีเอกสารหลายชั้นที่ต้องคัดลอกสำเนาแล้วส่งต่อ ถ้าหน่วยงานที่อยู่ห่างไกลต้องใช้เวลาในการส่งข้อมูลเอกสารจำนวนมากมีลักษณะการเดินทางแบบทางเดียวและมีลักษณะแจ้งให้ทราบ นอกจากนี้หน่วยงานในองค์กรอีกจำนวนมากเป็นจุดกำเนิดเอกสารต่างๆ เช่นหนังสือราชการ หนังสือติดต่อธุรกิจติดต่อสื่อสาร การดำเนินกิจกรรมใช้เอกสารเป็นตัวนำ ดังนั้นหน่วยงานทุกแห่งในองค์กรจะทำงานในลักษณะเป็นผู้รับข่าวสารและเป็นผู้สร้างข่าวสารเพื่อกระจายออกไป การดำเนินการจึงเป็นการกระทำที่เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง มีสภาพการทำงานที่เรียกว่า Work Flow

#### 2.4.3 ขั้นตอนการทำงานของ e-Office

การทำงานของ e-Office ต้องเป็นขั้นตอน เมื่อหน่วยงานต่างๆในองค์กรเรียนรู้และเข้าใจการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ดีแล้ว การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถกระจายใช้งานร่วมกันได้ทุกหน่วยงาน เมื่อเอกสารภายในองค์กรเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-Office) ก็จะพัฒนาอีกเช่น การกำหนดวาระการประชุม และการสร้างเอกสารประชุมเป็นอิเล็กทรอนิกส์ e-Meeting มีการนัดหมายส่งหนังสือเชิญด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินงานภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกัน เช่น การจองห้องประชุม การนัดหมายระหว่างกันการโต้ตอบเอกสารการเรียกค้นข้อมูลตลอดจนการจัดทำรายงานต่างๆ เพื่อให้องค์กรเข้าสู่ e-Office อย่างเต็มรูปแบบควรเข้าสู่การดำเนินการอย่างเป็นระบบขั้นตอน ประกอบด้วย

1) การเตรียมการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นการสร้างโครงข่ายคอมพิวเตอร์ให้เข้าถึงหน่วยงานทุกแห่งอย่างทั่วถึง ส่งเสริมให้มีการใช้งาน การต่อเชื่อมโยง เน้นการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถใช้ระบบสื่อสารอย่างง่ายได้เช่นใช้รับส่งอีเมลล์ ส่งข้อมูลพื้นฐานประกอบอีเมลล์สร้างโฮมเพจของตนเอง ใช้งานการพูดคุยผ่านเครือข่ายได้ ขั้นตอนแรกของการดำเนินงานขององค์กรโดยเน้นให้มีการสร้างโฮมเพจในระดับหน่วยงานทุกหน่วยงาน ระดับบุคคลต้องมีโฮมเพจส่วนบุคคลกระจายฐานความรู้ด้านไอทีในองค์กร

2) การดำเนินการ e-Office แบบให้ข้อมูลทางเดียว จะเห็นว่างานสารบัญขององค์กรพบว่า มีงานที่ต้องเวียนข้อมูลหรือให้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก การให้ข้อมูลอย่างทั่วถึงบนเครือข่าย การส่งหนังสือประกาศ การประชาสัมพันธ์ งานต่างๆ และยังมีกรให้ข้อมูลกับบุคลากรทางด้านต่าง ๆ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

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

4) การดำเนินการแบบ Peer to Peer เมื่อสำนักงานในระดับย่อยของหน่วยงานมีความพร้อมและก้าวเข้าสู่ e-Office ได้ดีแล้ว การพัฒนาขั้นสุดท้ายคือให้แต่ละหน่วยงานเชื่อมโยงถึงกันและทำงานร่วมกันได้ในระดับที่เป็นเครื่องจักรทำงานร่วมกับเครื่องจักรโดยตรง มีการส่งข้อมูลเข้าหากันอย่างเป็นระบบอัตโนมัติ

#### 2.3.4 สร้างฐานความเชื่อถือของข้อมูลการดำเนินการ e-Office

ข้อมูลการดำเนินการต้องเน้นเรื่องความทันสมัย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนั้น งานระบบ e-Office ที่กำลังนำมาใช้ จะเริ่มจากการนำเสนอทางเดียวในลักษณะหนังสือเวียนก่อน ขณะเดียวกันก็มีการให้ความรู้เรื่อง Security ประกอบ จากโมเดลการนำเสนอ จะมีการนำลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) และวิธีการตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปัจจุบัน ได้มีการประยุกต์การใช้ข้อมูลระดับความปลอดภัยหลายเรื่อง เช่น การเรียกเข้าเว็บแมล์การเรียกใช้เซิร์ฟเวอร์บางตัวผ่าน SSL-Secure Socket Layer เพื่อให้การรับส่งข้อมูลมีความเชื่อถือและตรวจสอบได้ ขณะเดียวกันก็มีการนำหลักของการสร้างลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ประกอบกับอีเมลเป็นต้น

สรุป ปัจจุบันมีการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในองค์กรมากขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับระบบสารสนเทศในอนาคต จึงมีการพัฒนาระบบในรูปแบบอินเทอร์เน็ตในเบื้องต้น มีระบบการจัดการด้านการรับส่งเอกสาร การจัดการด้านบุคลากร มีเว็บไซต์ประสิทธิภาพสูง เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลองค์กร และเมื่อระบบสมบูรณ์ทั้งเครือข่าย อุปกรณ์ระบบงานที่สมบูรณ์ก็สามารถพัฒนาต่อไปให้มีระบบประชุมทางไกล Video Conference ระบบ Video Streaming Solution ระบบถ่ายทอดภาพและเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบอินเทอร์เน็ตผ่านดาวเทียม และเมื่อระบบ e-Office สามารถพัฒนาและปรับใช้กับทุกที่ ทุกเวลา องค์กรก็จะลดต้นทุนและเพิ่มผลกำไรช่วยประหยัดการเดินทาง สถานที่ทำงาน ได้มากขึ้น อย่างไรก็ตามการใช้ e-Office จะประสบความสำเร็จได้ก็ขึ้นกับความสามารถและการเป็นผู้มีความรับผิดชอบ ของปัจเจกบุคคลในขณะทำงานงาน e-Office เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสามารถลดค่าใช้จ่ายในเรื่องกระดาษ สถานที่ทำงาน การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และหวังว่าในอนาคตเราจะเห็นการดำเนินงานแบบ e-Office มากขึ้น

## 2.5 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่

ขจรศักดิ์ เพ็ชรรัตน์ (2554 : ม.ป.ป) “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” เป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่สำนักงานต่าง ๆ นิยมนำมาใช้เพื่อการบริหารจัดการเอกสารในปัจจุบัน ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ได้นิยามความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเอกสารบางหน่วยงานอาจจะเรียกว่า ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e - office) หรือ สำนักงานอัตโนมัติ (OA = Office Automation) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) ของแต่ละหน่วยงานนั้น ๆ

#### 2.5.1 ข้อดีของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

- 1) ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

- 2) ประหยัดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร
- 3) เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการจัดเก็บ รวบรวมและค้นหาข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน
- 4) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น ด้านแรงงาน ด้านเครื่องมือ และด้านสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร
- 5) ปรับปรุงการปฏิบัติงานเป็นแบบโลกาภิวัตน์หรือสำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office)
- 6) ลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำต้นฉบับจัดทำสำเนา และทำลายเอกสาร
- 7) ลดปัญหาการจัดทำ จัดเก็บเอกสารซ้ำซ้อน โดยใช้หลักการสำนักงานปราศจากเอกสาร (Paperless Office)
- 8) ประหยัดทรัพยากรชาติ

#### 2.5.2 ข้อเสียของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

- 1) ลดการติดต่อแบบตัวต่อตัว (face-to-face) ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ทำให้ผู้บริหารรู้สึกว่าคุณเสียอำนาจการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2) การใช้ระบบอัตโนมัติในชีวิตประจำวันอาจทำให้เกิดความเสี่ยงเมื่อระบบการควบคุมอัตโนมัติปฏิบัติงานผิดพลาด
- 3) มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมรับการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน และต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติม

## 2.6 แนวคิดทฤษฎีกลุ่มความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Theory)

สำหรับทฤษฎีกลุ่มนี้บางครั้งเรียกว่า กลุ่มปัญญานิยม มีความเชื่อว่าผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ได้ต้องใช้ประสาทสัมผัส (Sense) และใช้สติปัญญาเป็นตัววิเคราะห์ข้อมูล และเก็บสะสมประสบการณ์เพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาใหม่ สำหรับกลุ่มแนวคิดทฤษฎีที่สอดคล้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง ได้แก่ กลุ่มแนวคิดทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) และกลุ่มแนวคิดทฤษฎีการสร้างสรรคด้วยปัญญา (Constructionism)

ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่เชื่อว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในตัวของผู้เรียนที่เน้นวิธีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถคิดไตร่ตรองได้อย่างสร้างสรรค์ และคิดอย่างมีวิจารณญาณ สามารถพึ่งพาตนเองได้ รู้จักร่วมมือกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ช่วยพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม และนำความรู้ที่ได้รับไปบูรณาการในการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข ตามหลักการของทฤษฎีนี้ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พบเห็นกับความรู้ความเข้าใจเดิมที่มีมาก่อน นำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ และปรากฏการณ์ที่พบเห็นมาสร้างเป็นโครงสร้างใหม่ทางปัญญา (Kemil.1991);(Noddings.1990);(VonGlasserfeld.1991) ; (Henderson.1992) ถือได้ว่าเป็นการพัฒนาทางปัญญาที่เกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันในสังคม ซึ่งเป็นการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้วิธีการแก้ปัญหา (Collaborative Constructivism) (สุรางค์ โค้วตระกูล.2544) ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีวิธีคิดในการแก้ปัญหาไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ต้องเกิดจากความกระตือรือร้นที่จะแก้ปัญหาของตนเอง แนวคิดทฤษฎีนี้ มีรากฐานมาจากแนวคิดของนักจิตวิทยาการศึกษาหลายท่าน ได้แก่ แนวคิดของฌอง เพียเจต์ (Jean Piaget) เรียกว่า Cognitive constructivism ที่เชื่อว่า ถ้าผู้เรียนถูกกระตุ้นด้วย

ปัญหาที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางปัญญาแล้ว จะทำให้ผู้เรียนพยายามปรับโครงสร้างทางปัญญาให้เข้าสู่สถานะสมดุลโดยวิธีการดูดซึมได้แก่ การรับข้อมูลใหม่จากสิ่งแวดล้อมเข้าไปไว้ในโครงสร้างทางปัญญา และปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางปัญญา คือ การเชื่อมโยงโครงสร้างทางปัญญาเดิม หรือความรู้เดิมที่มีมาก่อนกับข้อมูลข่าวสารใหม่ จนกระทั่งสร้างความรู้ใหม่ขึ้นมาหรือเกิดการเรียนรู้ได้ ส่วนแนวคิดของวิกทอทสกี (Vygotsky) ได้เน้นบริบททางสังคม เรียกว่า Social constructivism เชื่อว่าผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้โดยผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาด้านพุทธิปัญญา สำหรับจอห์น ดิวอี้ (John Dewey) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ Learning by doing ที่เชื่อว่าผู้เรียนต้องเรียนรู้ควบคู่ไปกับการกระทำ และผู้เรียนต้องมีการทำความเข้าใจความรู้ใหม่โดยอาศัยประสบการณ์เดิมที่สั่งสมมาเป็นพื้นฐานการเรียนรู้ อันเป็นความพยายามเชิงสังคม ก่อให้เกิดรูปแบบการเรียนการสอนที่เรียกว่า การเรียนรู้แบบร่วมมือ ที่เน้นความสำคัญของการสร้างความรู้โดยกลุ่มคนในสังคม สำหรับแนวคิดของบรูเนอร์ (Bruner) เห็นว่าประสบการณ์เดิมของผู้เรียนจะมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้ และเชื่อว่าวุฒิภาวะอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการพัฒนาโครงสร้างความรู้ใหม่ ต้องมีองค์ประกอบอื่นเกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาทางด้านภาษา และประสบการณ์เดิมเข้ามามีส่วนสำคัญในการเพิ่มความเจริญงอกงามทางสติปัญญา และแนวคิดของออสซูเบล (Ausubel) ที่เชื่อว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานที่สามารถเชื่อมโยงความรู้ใหม่ได้กับโครงสร้างความรู้เดิมที่มีอยู่ นำมาจัดเป็นการเรียนรู้ที่มีความหมาย แต่ถ้าผู้เรียนไม่สามารถนำสิ่งใหม่ไปสัมพันธ์กับความรู้เดิมได้ เรียกว่าเป็นการเรียนรู้ที่ไม่มีความหมาย หรือเรียนแบบท่องจำ (สุวิทย์ มูลคำและอรทัย มูลคำ.2545:128 - 129); (รายงานการประชุมทางวิชาการวิจัยทางการศึกษา ครั้งที่ 11.2548 : 161 - 164)

## 2.7 แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Need Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ได้ศึกษาแรงจูงใจโดยมีความเชื่อเป็นหลักการเบื้องต้น 3 ประการ คือ (Maslow, 1970, p. 69)

1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะอยู่ในตัวมนุษย์ตลอดไป ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อมนุษย์สนใจในความต้องการอย่างหนึ่งแล้ว ก็ยังมีความต้องการต่อไป

2) อิทธิพลใด ๆ จะมีต่อมนุษย์ ต่อเมื่อมนุษย์กำลังอยู่ในความต้องการลำดับนั้นๆ เท่านั้น หากความต้องการในลำดับนั้นได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ

3) ความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการขั้นต่ำ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการลำดับสูงขึ้นไปก็จะตามมา

นอกจากนี้ Maslow (1970, pp.79-80) ได้อธิบายเรื่องความต้องการซึ่งมีความสำคัญต่อมนุษย์มากที่สุด ซึ่งกำหนดไว้เป็น 5 ระดับ คือ

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในระยะเวลาสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายอยู่ไม่ได้แล้วชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2) ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางร่างกาย ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ

3) ความต้องการทางสังคม (social or belonging) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น ความต้องการทางสังคม หมายถึงความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งทางสังคม และได้รับการยอมรับความรักจากเพื่อนร่วมงาน องค์กรตอบสนองความต้องการของบุคลากรด้วยการให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและความคิดที่ได้รับการยอมรับ จะมีการยกย่องชมเชย

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem or egoistic needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด (self-realization or self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนึกอยากจะเป็นนึกอยากจะได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ที่ได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow สรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการและความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการลำดับสูงขึ้นไปก็จะตามมา เมื่อมนุษย์สนใจในความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็ยังมีความต้องการต่อไป และมนุษย์นั้นจะมีความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด ความต้องการมี 2 ด้าน คือ ด้านจิตใจ และด้านกาย

## 2.8 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Gillmer (1971, pp. 260-264) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งบอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ดังนี้

### 1) ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors)

1.1 ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานมานานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงาน

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวกับระดับของความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่า เพศชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานที่ต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่เด่นชัด แต่อายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลาประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนานแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

1.5 เวลาในการทำงาน เวลาที่จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ เช่น งานที่ทำ ในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ทำในเวลาที่คุณคนอื่น ได้หยุดพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย



1.6 เซวณปัญหา ปัญหาเรื่องเซวณปัญหากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ซึ่งพบว่า ผู้มีเซวณปัญหาสูงถ้ารับผิดชอบงานที่ทำเป็นประจำจะเกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลต่อการวิจัย ไม่เด่นชัดนัก จากผลการวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชั้นพบว่า เงินเดือนมีส่วนสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากส่งผลต่อการดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยสำคัญแก่การดำรงชีพ ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจงาน เนื่องจากการได้งานที่ตนเองถนัดและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีความสนใจในงานน้อย ซึ่งในชีวิตไม่ได้ปฏิบัติงาน

## 2) ปัจจัยด้านงาน (factors in the job)

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จการรับหน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในการทำงานที่ทำ มักจะพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ จะต้องพิจารณา ไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาการ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ตำแหน่งหน้าที่ทางกรงานที่มี ฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วย ทั้งนี้เพราะฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพที่เปลี่ยนไป

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีด รถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่อยู่จังหวัดหนึ่งแต่ต้องเดินทางไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่นความเป็นอยู่ ภาษาที่ไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลาานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า คนที่ทำงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคึกคัก ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็ก ที่มีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่น และความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานหากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไรสภาพการควบคุมจะง่ายขึ้น

### 3) ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable management)

3.1 ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ พบว่า พนักงานมีความต้องการความมั่นคงและแน่นอน แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะมีความสนใจน้อยลงก็ตาม ความมั่นคงในงานยังถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวันที่พ้นออกจากงานและเป็นความต้องการของพนักงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงาน จะเยี่ยวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่ พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูง รายรับอาจมีความสำคัญเป็นลำดับแรก

3.3 ผลประโยชน์เช่นเดียวกับรายรับ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย และสร้างความพอใจในงานได้

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับ อาชีพหลายอาชีพจากการศึกษา พบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ เพราะงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในการทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งจัดเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงเป็นความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน จากการศึกษาพบว่า ขวัญ และเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานควรจะได้รับข่าวของหน่วยงานด้วย

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธา ในความสามารถ และความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล Gillmer (1971, p. 279) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity and advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความพอใจที่มีต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้จากค่าตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานจ่ายให้ผู้ปฏิบัติงาน

5. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ซึ่งความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การได้งานตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

6. การนิเทศงาน (supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด การย้ายงาน และการลาออกจากรางาน

7. ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

9. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ และชั่วโมงการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย วันหยุด ฯลฯ

Walton (1974, p.95) กล่าวว่า ในการทำงานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการ คือ

1. ปรารถนาที่จะพัฒนา และขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของ ตนเองให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็วิธีการฝึกอบรม หรือการศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่แต่อยู่ในตำแหน่งเดิมตลอดไป

2. เมื่อได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะใหม่ ๆ แล้วนำเอาความรู้ ความสามารถเหล่านั้น กลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตน

3. ปรารถนาที่จะก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับ แก่เพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่นๆ ในสังคม

4. ประการณาดังกล่าวจะมีรายได้ที่มั่นคง เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พวกเขากระทำอยู่ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น สามารถแบ่งเป็นสองลักษณะใหญ่ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน โอกาสที่รับความก้าวหน้า และความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ฐานะของอาชีพ และรายได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ และเป็นแรง กระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.9 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีนี้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของนักวิชาการ และนักบัญชีจำนวน พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน และความไม่พึงพอใจในที่ทำงานไม่ได้มีสาเหตุจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่จะมีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มที่ Herzberg เรียกว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยจูงใจ)และสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (ปัจจัยค้ำจุน)

ปัจจัยจูงใจ (motivational factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงที่เป็นปัจจัยที่ทำให้คนชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ (Herzberg, 1973, pp. 95-97)

1. ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานและความสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีในการให้กำลังใจหรือแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (the work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นหน่วยงานที่มีลักษณะทำ ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังคนเดียว

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (advancement) ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (maintenance factor) หมายถึงปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบในงานนั้นปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

1. เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) นอกจาก หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่ แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่งดี

4. สถานภาพทางอาชีพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร (policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพทางกายของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการนอนรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่นการที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (technical supervision) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงานศึกษาของ Herzberg เป็นการกล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่แสวงหาปัจจัย อนุนามัยว่าจะเป็นคนที่ถูกจูงใจ โดยสิ่งแวดล้อมยึดมั่นกับความไม่พอใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมของงานและจะมีการกระทำเพื่อให้มีการปรับปรุงปัจจัยอนุนามัย เมื่อปรับปรุงปัจจัยอนุนามัยแล้วก็จะพอใจเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งและจะแสดงความไม่พอใจมากหากไม่มีการปรับปรุงปัจจัยอนุนามัย สนใจคุณภาพงานไม่มากนักอาจประสบความสำเร็จในงาน ได้ด้วยความสามารถพิเศษสำหรับบุคคลที่แสวงหาปัจจัยจูงใจ คือ คนที่ถูกจูงใจโดยธรรมชาติของงานมีปฏิกริยาเพียงเล็กน้อยในการปรับปรุงปัจจัยอนุนามัย แสดงความสามารถในการทำงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานและชีวิต หาประโยชน์จากประสบการณ์การทำงานและอาจจะประสบความสำเร็จได้มากเกินไป

กล่าวโดยสรุปตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มีส่วนช่วยเสนอแนะให้ผู้บริหารต้องจัดเตรียมปัจจัยอนุนามัยให้กับคนงานอย่างเพียงพอ ในเรื่องค่าตอบแทนและความมั่นคงที่จะต้องมีความเหมาะสม เงื่อนไขการทำงานต้องมีความปลอดภัยเทคนิค การเป็นผู้บังคับบัญชาต้องได้รับการยอมรับเพื่อเป็นหลักประกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจขึ้นได้ จากนั้นจะถึงขั้นของการสร้างปัจจัยกระตุ้นให้คนอยากทำงาน โดยการปรับแต่งงานให้ดีขึ้น

## 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนันทา เลานันท์ (2541, หน้า 8-9) มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีส่วนในการจูงใจ บุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1) การจัดงานที่ทำหายความสามารถให้ทำแต่ต้องคำนึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะทำหายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งทำหายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่ง

2) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลที่ถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

3) การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

4) การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจ และมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6) การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาที่มีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอะไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลง

7) การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้า ทางด้านอาชีพ เป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน การสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8) การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจน เกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ให้คุณค่าเงินไว้สูง

9) การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารที่ต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

นฤทธิ มัยรัตน์ วิทยานิพนธ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “สภาพปัจจุบัน สภาพขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม” มีผลการวิจัยสามารถสรุป ดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การยังใช้ระบบเดิมควบคู่ไปกับระบบใหม่ และการพัฒนาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้รองรับกับระบบ

2) จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคาดหวังกับสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม ได้แก่ การยังใช้ระบบเดิมควบคู่ไปกับระบบใหม่ เช่น การส่งเอกสารผ่านระบบแต่ยังมีการเดินส่งเอกสารอยู่ การพัฒนาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับกับระบบ การเพิ่มขึ้นตอนในการปฏิบัติงาน เช่น การสแกนเอกสารเข้าสู่ระบบ การติดตั้งโปรแกรมและอุปกรณ์ เช่น โปรแกรมพร้อมทั้งเครื่องสแกนเนอร์ และการกำหนดสิทธิการเข้าใช้ระบบสำหรับผู้ใช้ และผู้ดูแล ระบบส่วนความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การเลือก วันที่ สมุดทะเบียน และ รายงาน การลงสมุดส่ง และ การสร้างหนังสือของระบบส่งหนังสือ

ยศวดี งามสะอาด (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านทรัพยากรของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และด้านการฝึกอบรมการใช้งานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

พุทธิชัย ไชยอุดม (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” มีผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประสบความสำเร็จ คือ ทางผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและได้มาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และต้องมีการจัดสรรงบประมาณการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงเครือข่ายที่มีความเสถียรภาพต่อการใช้งาน การปลูกฝังทัศนคติ และจิตใต้สำนึกที่ดีของบุคลากรในทุกระดับต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรวบรวมปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบ เพื่อการแก้ไขสถานการณ์ การให้ความช่วยเหลือ ติดตาม และประเมินผล จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี เพื่อถ่ายทอดระดับความรู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติการขั้นตอนพื้นฐาน การใช้โปรแกรมสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์ได้อย่างดี รวมทั้งความรู้ทางด้านกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

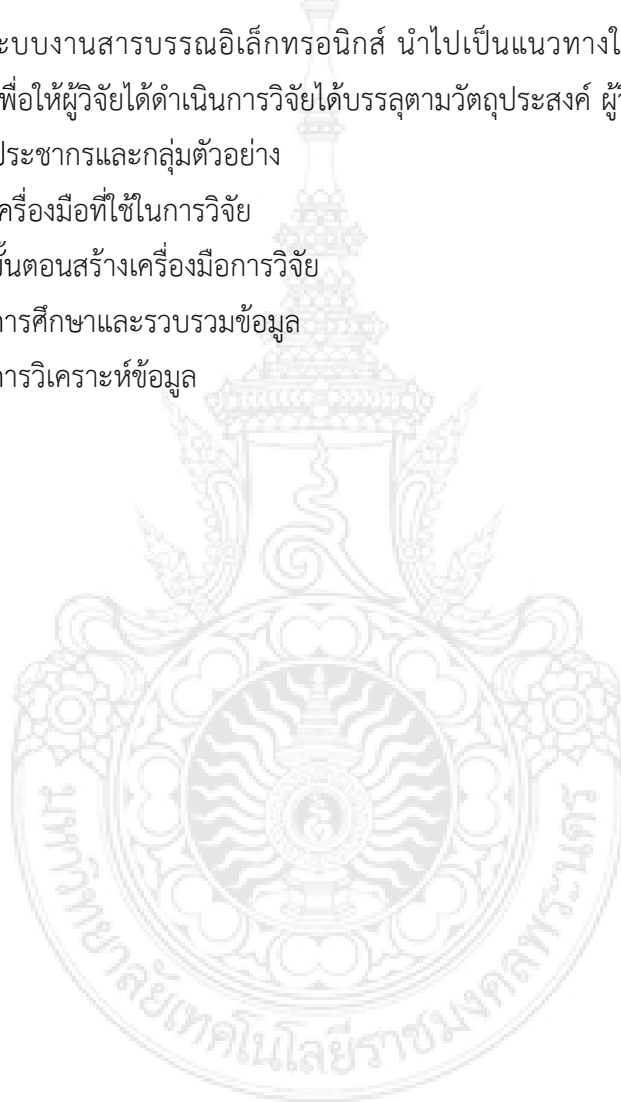


### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3) เพื่อเสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนสร้างเครื่องมือการวิจัย
- 3.4 การศึกษาและรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล





### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรในการศึกษาจะเป็นกลุ่มตัวอย่างมีระบบ (Systematic Sample) เพื่อหาความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ R.V.Krejcie and D.W.Morgan กลุ่มตัวอย่างสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปี 2554 จำนวน 603 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 240 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามในส่วนนี้เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จะมีลักษณะคำถามแบบตรวจสอบ (Check List) และเติมคำในช่องว่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง การเข้าการอบรมการใช้ระบบฯ และความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามในส่วนนี้เป็นการสอบถามความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านต่างประกอบด้วย ทักษะคติในของการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน ผลของการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตราการวัดของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมี 5 ระดับ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาการในการทำวิจัย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

หมายเลข	5	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด
หมายเลข	4	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับ มาก
หมายเลข	3	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง
หมายเลข	2	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับ น้อย
หมายเลข	1	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับ น้อยที่สุด

### 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวิธีการศึกษาข้อมูลจากห้องสมุด เอกสาร หนังสือ อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาและมีการตอบคำถามจากแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้ (ดังแสดงในภาพที่ 3.1)

3.3.1 ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น โดยการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาค้นคว้าต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย รวมถึงวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.2 ขั้นตอนที่ 2 เชื่อมโยงแนวความคิดจากการทบทวนวรรณกรรมไปสู่ตัวแปรต่างๆ ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย

3.3.3 ขั้นตอนที่ 3 สร้างเครื่องมือการวิจัยโดยการพิสูจน์สมมติฐานโดยนำตัวแปรที่ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม มาสร้างเครื่องมือในการวิจัยในการวัดความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3.3.4 ขั้นตอนที่ 4 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปทดสอบเบื้องต้น (Pre-Test) ก่อนที่จะนำไปใช้ทดสอบจริง และนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้เครื่องมือที่ใช้มีความครอบคลุม ครบถ้วนของเนื้อหา โดยมีการเก็บตัวอย่างไปวิเคราะห์ผลเบื้องต้น ก่อนที่จะนำไปเก็บจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

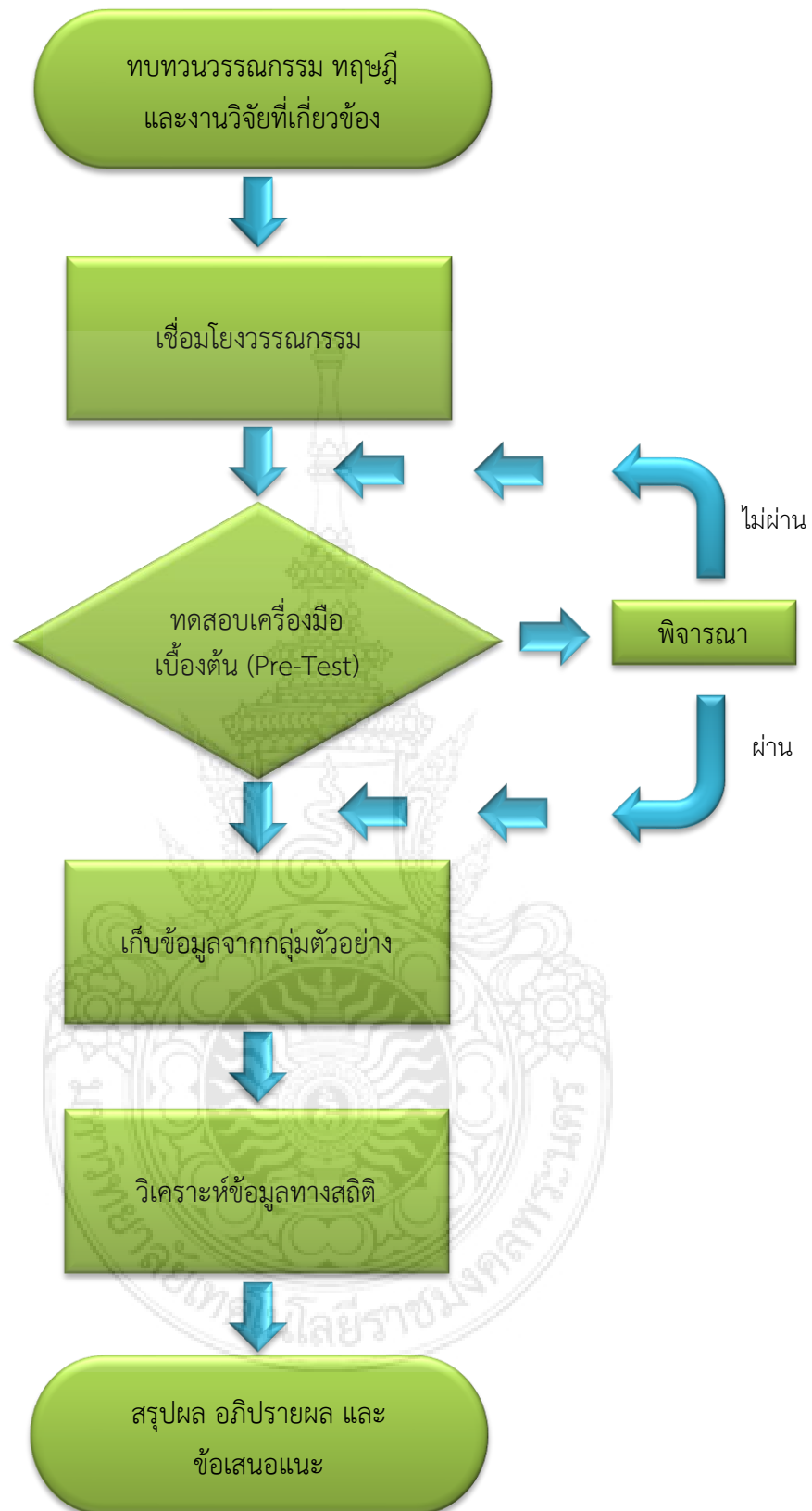
3.3.5 ขั้นตอนที่ 5 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขจากการทดสอบเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าคอร์นบาร์ค อัลฟา (Cronbach's Alpha) เพื่อพิสูจน์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเที่ยงตรง (Validity) และความเสมอต้น-ปลาย (Consistency) ของโครงสร้างของแบบสอบถาม

3.3.6 ขั้นตอนที่ 6 ทำการเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คณะวิชาทั้ง 9 คณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.3.7 ขั้นตอนที่ 7 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.3.8 ขั้นตอนที่ 8 สรุปผล อภิปรายผล จากข้อมูลที่ได้จากทดสอบ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์





ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

### 3.4 การศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่มีความจำเป็นเพื่อใช้ในการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังนี้

3.4.1 การศึกษาข้อมูลภาคปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานที่มีเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สังเกตการณ์ใช้งาน และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

3.4.2 การศึกษาข้อมูลภาคทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลในภาคเอกสาร เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หนังสือ คู่มือการใช้งาน ตำรา เอกสาร ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามผู้ที่ใช้งานจริง และสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3.4.3 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากประชากร และกลุ่มตัวอย่าง โดยได้ทำหนังสือขออนุญาตต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ตอบคำถามจากเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น นำกลับนำมาวิเคราะห์และแปลผลต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามหลักเกณฑ์ และนำไปวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ และวิเคราะห์ข้อมูลนำมาประมวลผลโดยนำค่าที่ได้แปลงเป็นค่าทางสถิติได้ ดังนี้

3.5.1 ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย(Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้การทดสอบที (t-test)

3.5.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค

3.5.4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3) เพื่อเสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างสายสนับสนุน เพื่อให้งานวิจัยนี้ได้ข้อมูลจากผู้ที่ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้ทำงานในตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่สารบรรณ ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากคณะวิชา และหน่วยงานต่างๆ ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 238 ชุด โดยแบบสอบถามมีด้วยกัน 3 ส่วน ดังนี้ ตอนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2) แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตอนที่ 3) ข้อเสนอแนะการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
- 4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
- 4.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- 4.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ
- 4.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามความต้องการเอกสารตัวจริงผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- 4.6 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน
- 4.7 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานในปัจจุบัน

## 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังนี้

### 4.1.1 การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	47	19.75
หญิง	191	80.25
รวม	238	100

จากตารางที่ 4.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 19.75

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
25 ปี	25	10.50
26 ปี	24	10.08
27 ปี	19	7.98
30 ปี	19	7.98
28 ปี	17	7.14
ไม่ระบุข้อมูล	10	4.20
34 ปี	10	4.20
32 ปี	8	3.36
50 ปี	8	3.36
31 ปี	7	2.94
33 ปี	7	2.94
40 ปี	7	2.94
รวม	238	100

\*ดูภาคผนวกประกอบ

จากตารางที่ 4.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่อายุ 25 ปี ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.50 ผู้ที่อายุ 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.08 และผู้ที่มีอายุ 27 และ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.98 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามไม่ใส่ข้อมูลอายุ คิดเป็นร้อยละ 4.20 อีกด้วย

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษา

ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	5.88
ปริญญาตรี	207	86.97
ปริญญาโท	17	7.14
ปริญญาเอก	-	-
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ การศึกษาปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.97 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.14 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.88

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ปฏิบัติหน้าที่สายงานในปัจจุบัน

สายงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สนับสนุน(เจ้าหน้าที่)	221	92.86
วิชาการ(อาจารย์)	6	2.52
ผู้บริหาร	11	4.62
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ ปฏิบัติหน้าที่สายงานในปัจจุบัน สายงานสนับสนุนการเรียนการสอน หรือ เจ้าหน้าที่ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.86 สายงานผู้บริหารหรือหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 4.62 และสายงานวิชาการ หรือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 2.52

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	32	13.45
เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	142	60
อื่น ๆ	64	26.89
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ มีตำแหน่งงานในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 ผู้ที่มีหน้าที่อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่พัสดุ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 26.89 ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล คิดเป็นร้อยละ 13.45

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงาน

ประสิทธิภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่มี หรือน้อยกว่า 6 เดือน	35	14.71
5.00	32	13.45
3.00	29	12.18
1.00	29	12.18
2.00	28	11.76
4.00	18	7.56
15.00	12	5.04
10.00	12	5.04
31.00	5	2.10
7.00	5	2.10
12.00	4	1.68
9.00	4	1.68
8.00	4	1.68
6.00	4	1.68
30.00	2	0.84
18.00	2	0.84
11.00	2	0.84
35.00	1	0.42
34.00	1	0.42
33.00	1	0.42
32.00	1	0.42
28.00	1	0.42
25.00	1	0.42
24.00	1	0.42
21.00	1	0.42
20.00	1	0.42
16.00	1	0.42
14.00	1	0.42
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ ประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงาน มีประสิทธิภาพ 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.45 มีประสิทธิภาพ 3 และ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.18 มีประสิทธิภาพ 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.76 นอกจากนี้ ผู้ที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 14.71



ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสพการณ์เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ

ประสพการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่มี	101	42.44
2	52	21.85
1	35	14.71
3	26	10.92
4	10	4.20
5	7	2.94
10	5	2.10
6	1	0.42
7	1	0.42
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ ประสพการณ์เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ 2 วันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 21.85 ประสพการณ์ 1 วันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 14.71 และ ประสพการณ์ 3 วันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 10.92 นอกจากนี้ ผู้ที่ไม่มีประสพการณ์ในการเข้ารับการอบรมฯ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.44 อีกด้วย

ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสพการณ์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งเอกสาร หรือภายในหน่วยงาน

ประสพการณ์ (ครั้ง/สัปดาห์)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ใช้รับ-ส่งเอกสาร	83	34.87
10	32	13.45
1	25	10.50
5	21	8.82
2	17	7.14
3	10	4.20
4	10	4.20
8	6	2.52
6	5	2.10
100	5	2.10
20	4	1.68
30	4	1.68
50	4	1.68
7	2	0.84
15	2	0.84
9	1	0.42

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประสบการณ์ (ครั้ง/สัปดาห์)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
12	1	0.42
14	1	0.42
80	1	0.42
112	1	0.42
150	1	0.42
180	1	0.42
200	1	0.42
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.8 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ ประสบการณ์ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งเอกสาร หรือภายในหน่วยงาน จำนวน 10 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.45 จำนวน 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.50 และ จำนวน 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.82 นอกจากนี้ ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมฯ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.87 อีกด้วย

ตารางที่ 4.9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม หน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สำนักวิทยบริการ	29	12.18
คณะวิศวกรรมศาสตร์	26	10.92
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ	25	10.50
คณะครุศาสตร์ฯ	23	9.66
คณะบริหารธุรกิจ	20	8.40
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	19	7.98
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

\*ดูภาคผนวกประกอบ

จากตารางที่ 4.9 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ หน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน สำนักวิทยบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.18 คณะวิศวกรรมศาสตร์ 10.92 และ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ คิดเป็นร้อยละ 10.52 และหน่วยงานอื่นๆ เช่น คณะครุศาสตร์ฯ คณะบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คิดเป็นร้อยละ 66.39

**ตารางที่ 4.10** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัย

การใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ทราบ และใช้ระบบฯ	173	72.69
ทราบ และไม่ใช้ระบบฯ	37	15.55
ไม่ทราบ	28	11.76
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.10 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ ทราบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัย ทราบ และใช้ระบบฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.69 ทราบและไม่ใช้ระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 11.55 และไม่ทราบ ระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 11.76

**ตารางที่ 4.11** จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การได้รับหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้วยังต้องการเอกสารตัวจริง

การใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ต้องการ	177	74.37
ต้องการ	61	25.63
<b>รวม</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.10 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ การที่ได้รับหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้วยังต้องการเอกสารตัวจริงอีกหรือไม่ ความไม่ต้องการเอกสารฯ มากกว่า ต้องการเอกสารตัวจริง คิดเป็นร้อยละ 74.37 ความต้องการเอกสารตัวจริงน้อยกว่า ไม่ต้องการเอกสารฯ เป็นผลมาจากหนังสือ หรือเป็นเอกสารที่ต้องใช้เพื่อการยืนยัน ใช้เป็นหลักฐานทางการเงิน ต้องเก็บตัวจริงเป็นหลักฐาน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 25.63

#### 4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient) ของครอนบาค

งานวิจัยนี้ได้หาความเชื่อมั่นที่เหมาะสมหรือสามารถยอมรับได้ โดยทั่วไปในงานวิจัยต่าง ๆ นั้น มีจำนวนข้อคำถามไม่เท่ากัน โดยปกติค่าความเชื่อมั่นมีค่าไม่เกิน 1.00 โดยแปลผลว่าความเชื่อมั่น (Alpha) ที่ใกล้ 1.00 จึงมีความเชื่อมั่นสูง และห่างจาก 1.00 จึงมีความเชื่อมั่นน้อย ซึ่งจะต้องมีการเพิ่มข้อคำถามในแบบสอบถามเพิ่มเติมจากข้อคำถามเดิมที่มีอยู่ (วัดผลดอทคอม,2554)

สำหรับงานวิจัยนี้ได้หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของครอนบาค โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) อยู่ที่ .9832 โดยสามารถแปลความได้ว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามของงานวิจัยนี้มีความเชื่อมั่นในระดับสูง \*ดูภาคผนวกประกอบ

### 4.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย(Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ทัศนคติในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของการทำงาน ผลของการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจของการปฏิบัติงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตราการวัดของลิเคอร์ท ( Likert Scale ) 5 ระดับ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับ มาก
ระดับ 3	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับ น้อย
ระดับ 1	หมายถึง มีความพึงพอใจระดับ น้อยที่สุด

วิธีการแปลความหมายในส่วนนี้ โดยการประมาณค่า (Rating Scale) ทั้ง 5 ระดับ โดยมีการคำนวณหาค่าอัตราภาคชั้นของการแปลความหมายค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถาม มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ความกว้างแต่ละระดับชั้นมีความห่างกันอยู่ที่ 0.80 โดยมีการแปลความ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ความพึงพอใจระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ความพึงพอใจระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ความพึงพอใจระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ความพึงพอใจระดับ น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์  
ด้านประสิทธิภาพของระบบ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน S.D.	แปลความ ระดับ
1	การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.25	0.67	มากที่สุด
2	การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.18	0.72	มาก
3	การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้สร้างพื้นที่เอกสาร และเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร“เพิ่มเอกสาร”	4.00	0.73	มาก
4	การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MS word / MS Excel / PDF	4.05	0.76	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน S.D.	แปลความ ระดับ
5	การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ ข้อมูล.BMP/.JPG/.GIG/.TIF/.PDF	4.08	0.76	มาก
6	การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.02	0.75	มาก
7	การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์	4.04	0.77	มาก
8	การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก	3.98	0.80	มาก
9	การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	<b>4.09</b>	<b>0.71</b>	<b>มาก</b>
10	การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.98	0.85	มาก
11	รายงานทะเบียนรับหนังสือ สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.01	0.75	มาก
12	รายงานทะเบียนส่งหนังสือ สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.99	0.80	มาก
13	การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง	3.81	0.89	มาก
14	การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่	4.04	0.75	มาก
15	รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ	3.99	0.78	มาก
16	การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิตอลในเอกสาร	3.86	0.90	มาก
17	การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ	3.97	0.82	มาก
18	การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบ สามารถส่งข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง	3.96	0.83	มาก
19	การใช้เมนู Sent box	4.00	0.82	มาก
20	การใช้เมนู หนังสือค้าง	3.93	0.92	มาก
21	การใช้เมนู หนังสือรับ	4.03	0.88	มาก
22	การใช้เมนู หนังสือส่ง	4.06	0.86	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน S.D.	แปลความ ระดับ
23	การใช้เมนู ประกาศ	3.91	0.90	มาก
24	การใช้เมนู คำสั่ง	3.94	0.88	มาก
25	การใช้เมนู ประกันคุณภาพ	3.90	0.93	มาก
26	การใช้เมนู ช่วยเหลือ	3.88	0.95	มาก
27	การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่	3.97	0.83	มาก
	รวม	3.99	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ ดังนี้การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน S.D.	แปลความ ระดับ
1	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.14	0.75	มาก
2	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.18	0.79	มาก
3	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ	4.18	0.75	มาก
4	ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง	4.04	0.78	มาก
5	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ	4.02	0.81	มาก
6	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ	4.10	0.84	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน S.D.	แปลความ ระดับ
7	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.10	0.79	มาก
8	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้าน เอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.07	0.76	มาก
9	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายใน มหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.15	0.78	มาก
10	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณ มีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.11	0.78	มาก
11	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่าง ต่อเนื่อง	3.92	0.86	มาก
11	ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.93	0.78	มาก
12	ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.03	0.73	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.07</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ด้านระบบการประกันคุณภาพ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน S.D.	แปลความ ระดับ
1	การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถ ช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง	4.11	0.85	มาก
2	เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถ นำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา (สมศ.)	4.08	0.79	มาก
3	เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถ นำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	4.04	0.84	มาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน S.D.	แปลความ ระดับ
4	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	4.09	0.83	มาก
5	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	4.10	0.81	มาก
รวม		4.08	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ด้านการบริหารจัดการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน S.D.	แปลความ ระดับ
1	ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.01	0.81	มาก
2	หน่วยงานควรรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.14	0.80	มาก
3	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และ ประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน	4.15	0.80	มาก
4	หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ	4.17	0.77	มาก
5	หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	4.23	0.76	มากที่สุด
รวม		3.99	0.81	มาก



จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ ดังนี้ หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ และ หน่วยงานควรบรรจุให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามลำดับ

#### 4.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของระบบ

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.23	0.66	4.26	0.68	-0.26	0.78
2. การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.17	0.79	4.18	0.71	-0.05	0.95
3. การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสาร และเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร “เพิ่มเอกสาร”	4.05	0.68	4.00	0.75	0.39	0.69
4. การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปแบบของ MS word / MS Excel / PDF	4.15	0.70	4.03	0.78	0.87	0.38
5. การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/.JPG/.GIG/.TIF./PDF	4.28	0.72	4.03	0.77	1.82	0.07
6. การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.10	0.82	4.01	0.74	0.67	0.50
7. การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.07	0.77	4.03	0.78	0.30	0.76
8. การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก	4.01	0.69	3.95	0.82	1.22	0.22

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
9. การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.25	0.75	4.05	0.70	1.57	0.11
10. การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.10	0.75	3.95	0.87	0.98	0.32
11. รายงานทะเบียนรับหนังสือ สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.95	0.53	4.02	0.79	-0.36	0.71
12. รายงานทะเบียนส่งหนังสือ สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.15	0.81	3.94	0.79	1.45	0.14
13. การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง	4.10	0.71	3.74	0.91	2.26	0.25
14. การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่	3.97	0.63	4.05	0.76	-0.58	0.55
15. รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ	4.01	0.71	3.96	0.71	0.99	0.31
16. การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิตอลในเอกสาร	3.97	0.93	3.83	0.89	0.86	0.39
17. การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ	4.05	0.75	3.94	0.83	0.71	0.47
18. การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบ สามารถส่งข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง	3.92	0.77	3.97	0.85	-0.32	0.74
19. การใช้เมนู Sentbox	4.12	0.86	3.97	0.80	1.08	0.27
20. การใช้เมนู หนังสือค้าง	3.94	0.88	3.92	0.92	0.11	0.98
21. การใช้เมนู หนังสือรับ	4.00	0.97	4.04	0.85	-0.26	0.79
22. การใช้เมนู หนังสือส่ง	4.07	0.92	4.05	0.84	0.15	0.87
23. การใช้เมนู ประกาศ	3.89	0.91	3.91	0.89	-0.93	0.92
24. การใช้เมนู คำสั่ง	4.02	0.90	3.92	0.88	0.64	0.51
25. การใช้เมนู ประกันคุณภาพ	3.82	0.91	3.92	0.93	-0.62	0.53
26. การใช้เมนู ช่วยเหลือ	3.84	0.87	3.88	0.96	-0.25	0.80

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
27. การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่	3.94	0.91	3.91	0.81	-0.14	0.88

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ ด้านเพศ พบว่า เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.97	0.74	4.18	0.74	-0.15	0.12
2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว	3.97	0.81	4.22	0.78	-0.18	0.70
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวก รวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ	3.94	0.79	4.23	0.73	-0.14	0.03
4. ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือ และออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง	3.94	0.75	4.06	0.79	-0.88	0.40
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ	4.02	0.77	4.01	0.82	0.56	0.95
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ	3.97	0.70	4.12	0.87	-1.03	0.30
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้การปฏิบัติด้านอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.07	0.87	4.11	0.77	-0.24	0.80

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
8. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.00	0.82	4.08	0.74	-0.60	0.54
9. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.05	0.97	4.16	0.72	-0.85	0.39
10. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.10	0.78	4.11	0.78	-0.10	0.91
11. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.89	3.93	0.85	-0.41	0.67
12. ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.07	0.83	3.90	0.76	1.27	0.20
13. ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.94	0.88	4.04	0.69	-0.75	0.45

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ ด้านเพศ พบว่า เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบการประกันคุณภาพ

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง	4.12	0.89	4.10	0.84	0.15	0.87
2. เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)	4.05	0.79	4.08	0.79	-0.25	0.79
3. เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	3.92	0.87	4.07	0.83	0.23	0.79

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	4.12	0.83	4.07	0.83	0.35	0.72
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	3.89	0.88	4.15	0.78	-0.17	0.07

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ ด้านเพศ พบว่า เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารจัดการ

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหารจัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.97	0.74	4.01	0.82	-0.29	0.76
2. หน่วยงานควรรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.05	0.75	4.16	0.80	-0.79	0.42
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน	4.12	0.83	4.15	0.79	-0.20	0.83
4. หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ	4.10	0.91	4.18	0.74	-0.57	0.56
5. หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	4.03	0.83	4.21	0.74	0.64	0.50

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ ด้านเพศ พบว่า เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม

โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามความต้องการเอกสารตัวจริงผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**ตารางที่ 4.20** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ด้านประสิทธิภาพของระบบ

ความพึงพอใจ	ไม่ต้องการ		ต้องการ		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.33	0.61	4.06	0.78	2.56	0.11
2. การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.23	0.70	4.05	0.75	1.69	0.92
3. การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสาร และเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร“เพิ่มเอกสาร”	4.13	0.72	3.69	0.67	3.99	0.00
4. การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปแบบของ MS word / MS Excel / PDF	4.18	0.73	3.72	0.76	4.00	0.00
5. การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปแบบไฟล์ข้อมูล.BMP/.JPG/.GIG/.TIF./PDF	4.21	0.75	3.74	0.70	4.09	0.00
6. การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.21	0.69	3.54	0.70	6.33	0.00
7. การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.17	0.73	3.69	0.79	4.20	0.00
8. การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก	4.06	0.80	3.77	0.76	2.34	0.02
9. การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.14	0.69	3.96	0.47	1.64	0.10
10. การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.03	0.84	3.38	0.85	1.60	0.11
11. รายงานทะเบียนรับหนังสือ สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.10	0.67	3.77	0.89	2.86	0.13

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ไม่ต้องการ		ต้องการ		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
12. รายงานทะเบียนส่งหนังสือ สามารถดูได้ตาม ช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	4.08	0.78	3.72	0.80	2.94	0.00
13. การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดย มีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมา แสดง	3.94	0.88	3.49	0.81	3.36	0.00
14. การสร้างเอกสารระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ ต้องการให้ใส่	4.12	0.74	3.81	0.70	2.77	0.00
15. รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตาม ช่วงเวลาที่ต้องการ	4.06	0.79	3.79	0.68	2.28	0.02
16. การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็น ดิจิทัลในเอกสาร	4.02	0.88	3.44	0.81	4.40	0.00
17. การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการ แสดงสถานะใช้ระบบ	4.05	0.83	3.74	0.73	2.46	0.01
18. การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบ สามารถส่ง ข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง	4.02	0.87	3.79	0.71	1.80	0.07
19. การใช้เมนู Sentbox	4.10	0.83	3.72	0.71	3.06	0.00
20. การใช้เมนู หนังสือค้าง	4.01	0.91	3.72	0.88	2.03	0.04
21. การใช้เมนู หนังสือรับ	4.14	0.85	3.74	0.88	3.02	0.00
22. การใช้เมนู หนังสือส่ง	4.15	0.86	3.79	0.78	2.80	0.00
23. การใช้เมนู ประกาศ	3.91	0.93	3.72	0.78	1.28	0.06
24. การใช้เมนู คำสั่ง	4.04	0.90	3.67	0.77	2.75	0.00
25. การใช้เมนู ประกันคุณภาพ	3.99	0.96	3.67	0.79	2.22	0.02
26. การใช้เมนู ช่วยเหลือ	3.99	0.98	3.59	0.76	2.79	0.00
27. การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่	4.03	0.84	3.79	0.78	1.86	0.06

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามความต้องการเอกสารตัวจริงผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพระบบ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจ	ไม่ต้องการ		ต้องการ		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.21	0.71	3.96	0.80	2.15	0.03
29. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.27	0.77	3.94	0.79	2.69	0.00
2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ	4.30	0.72	3.86	0.75	3.92	0.00
3. ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง	4.12	0.75	3.83	0.81	2.48	0.01
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ	4.11	0.76	3.77	0.89	2.71	0.00
5. ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง	4.12	0.75	3.83	0.81	2.48	0.01
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ	4.23	0.72	3.74	1.01	0.00	0.00
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้การปฏิบัติด้านอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.23	0.68	3.76	0.93	0.00	0.00
8. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.15	0.66	3.83	0.93	0.00	0.00
9. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.23	0.74	3.93	0.82	2.54	0.01
10. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.21	0.73	3.86	0.83	2.59	0.00



ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ไม่ต้องการ		ต้องการ		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
11. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง	4.07	0.83	3.52	0.79	4.37	0.00
28. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.21	0.71	3.96	0.80	2.15	0.03
12. ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.01	0.77	3.71	0.74	2.60	0.01
13. ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.12	0.70	3.77	0.74	3.14	0.00

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามความต้องการเอกสารตัวจริงผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการประกันคุณภาพ

ความพึงพอใจ	ไม่ต้องการ		ต้องการ		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง	4.26	0.76	3.71	0.92	4.43	0.00
2. เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)	4.24	0.72	3.66	0.82	5.06	0.00
3. เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	4.14	0.81	3.77	0.87	2.87	0.00
4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	4.22	0.79	3.72	0.82	4.02	0.00
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	4.20	0.76	3.84	0.86	2.92	0.00

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามความต้องการเอกสารตัวจริงผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการประกันคุณภาพ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.23** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริหารจัดการ

ความพึงพอใจ	ไม่ต้องการ		ต้องการ		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหารจัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.16	0.76	3.61	0.80	4.66	0.00
2. หน่วยงานควรบรรจุให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.28	0.71	3.77	0.89	2.80	0.00
3. ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน	4.29	0.72	3.79	0.88	4.16	0.00
4. หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ	4.27	0.72	3.88	0.83	3.42	0.00
5. หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	4.36	0.69	3.89	0.82	4.12	0.00

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามความต้องการเอกสารตัวจริงผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.6 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน

**ตารางที่ 4.24** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การเข้าสู่ระบบ(Login) โดยการป้อนข้อมูลชื่อผู้ใช้ และ รหัสผ่าน

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.22	0.61	1.43	0.24
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.30	0.65		
อื่น ๆ	4.10	0.78		
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.67</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.24 พบว่า มีความพึงพอใจการเข้าสู่ระบบ(Login) โดยการป้อนข้อมูลชื่อผู้ใช้ และ รหัสผ่าน ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.25** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.09	0.65	3.37	0.36
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.27	0.71		
อื่น ๆ	3.94	0.75		
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.72</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.25 พบว่า การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.26** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสาร และ เมื่อจะต้องเก็บเอกสาร “เพิ่มเอกสาร”

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	3.96	0.60	0.06	0.94
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.01	0.73		
อื่น ๆ	4.02	0.84		
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.73</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.26 พบว่า การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสารและเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร “เพิ่มเอกสาร”ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.27** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MS word / MS Excel / PDF

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.03	0.75	1.99	0.13
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.12	0.71		
อื่น ๆ	3.84	0.93		
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.76</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.27 พบว่า การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MS word / MS Excel / PDF ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.28** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/.JPG/.GIG/.TIF./PDF

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.06	0.62	4.31	0.01
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.17	0.74		
อื่น ๆ	3.76	0.87		
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.75</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.28 พบว่า การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่าน เครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/.JPG/.GIG/.TIF./PDF ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.29** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.00	0.85	0.55	0.57
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.06	0.72		
อื่น ๆ	3.92	0.80		
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.77</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.29 พบว่า การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียดของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.30** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.00	0.85	2.25	0.10
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.11	0.73		
อื่น ๆ	3.82	0.85		
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.77</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.30 พบว่า การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.31** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.06	0.81	2.71	0.69
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.04	0.78		
อื่น ๆ	3.71	0.82		
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.80</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.31 พบว่า การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.32** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.19	0.65	1.53	0.21
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.12	0.69		
อื่น ๆ	3.92	0.80		
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.71</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.32 พบว่า การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.33** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.09	0.74	4.58	0.01
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.05	0.82		
อื่น ๆ	3.61	0.96		
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.85</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.33 พบว่า การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.34** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง รายงานทะเบียนรับหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.09	0.65	3.80	0.02
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.07	0.72		
อื่น ๆ	3.71	0.88		
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.75</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.34 พบว่า รายงานทะเบียนรับหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.35** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง รายงานทะเบียนส่งหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.09	0.59	2.29	0.10
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.02	0.79		
อื่น ๆ	3.74	0.93		
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.80</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.35 พบว่า รายงานทะเบียนหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.36** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	3.93	0.89	0.41	0.66
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.80	0.89		
อื่น ๆ	3.74	0.88		
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.89</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.36 พบว่า การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.37** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.06	0.81	2.65	0.07
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.10	0.69		
อื่น ๆ	3.78	0.84		
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.74</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.37 พบว่า การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.38** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.19	0.90	2.72	0.06
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.00	0.74		
อื่น ๆ	3.76	0.74		
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.77</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.38 รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.39** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิทัลในเอกสาร

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.00	0.89	1.61	0.21
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.89	0.90		
อื่น ๆ	3.64	0.90		
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.90</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.39 พบว่า การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิทัลในเอกสาร”ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.40** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.25	0.72	2.33	0.09
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.92	0.84		
อื่น ๆ	3.89	0.78		
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.82</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.40 พบว่า การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.41** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบ สามารถส่งข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.25	0.77	3.36	0.03
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.95	0.85		
อื่น ๆ	3.74	0.75		
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.83</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.41 พบว่า การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบ สามารถส่งข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



**ตารางที่ 4.42** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู Sent box

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.22	0.76	4.19	0.01
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.03	0.78		
อื่น ๆ	3.69	0.92		
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.81</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.42 พบว่า การใช้เมนู Sent box มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.43** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู หนังสือค้าง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.12	0.84	3.30	0.03
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.97	0.89		
อื่น ๆ	3.61	0.98		
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.91</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.43 พบว่า การใช้เมนู หนังสือค้าง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.44** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู หนังสือรับ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.25	0.77	3.30	0.03
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.06	0.84		
อื่น ๆ	3.74	0.99		
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.87</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.44 พบว่า การใช้เมนู หนังสือรับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.45** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู หนังสือส่ง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.29	0.73	3.08	0.04
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.07	0.85		
อื่น ๆ	3.79	0.89		
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.85</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.45 พบว่า การใช้เมนู หนังสือส่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.46** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู ประกาศ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.06	0.89	1.13	0.32
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.92	0.87		
อื่น ๆ	3.74	0.99		
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.89</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.46 พบว่า การใช้เมนู ประกาศ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.47** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู คำสั่ง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.09	0.90	1.50	0.22
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.96	0.86		
อื่น ๆ	3.74	0.93		
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.88</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.47 พบว่า การใช้เมนู คำสั่ง ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.48** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู ประกันคุณภาพ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.09	0.90	2.31	0.10
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.93	0.93		
อื่น ๆ	3.64	0.93		
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.93</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.48 พบว่า การใช้เมนู ประกันคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.49** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู ช่วยเหลือ

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	3.93	0.85	3.20	0.04
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.96	0.97		
อื่น ๆ	3.53	0.88		
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.94</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.49 พบว่า การใช้เมนู ช่วยเหลือ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.50** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.16	0.73	1.97	0.14
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.97	0.81		
อื่น ๆ	3.76	0.93		
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.83</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.50 พบว่า การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.51** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.25	0.77	1.78	0.17
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.17	0.70		
อื่น ๆ	3.94	0.85		
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.75</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.51 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.52** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.38	0.66	4.96	0.00
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.22	0.75		
อื่น ๆ	3.84	0.93		
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.75</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.52 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.53** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วมากกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.41	0.62	6.06	0.00
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.22	0.74		
อื่น ๆ	3.82	0.79		
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.78</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.53 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วมากกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.54** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.25	0.68	3.72	0.02
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.07	0.77		
อื่น ๆ	3.76	0.84		
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.78</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.54 พบว่า ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.55** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.06	0.96	2.29	0.10
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.70	0.74		
อื่น ๆ	3.76	0.90		
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.81</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.55 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.56** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.29	0.58	1.66	0.19
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.10	0.84		
อื่น ๆ	3.92	0.98		
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.84</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.56 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.57** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติด้านอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.25	0.63	1.12	0.32
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.10	0.72		
อื่น ๆ	3.97	1.06		
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.78</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.57 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติด้านอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.58** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.16	0.58	2.09	0.12
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.10	0.74		
อื่น ๆ	3.84	0.90		
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.76</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.58 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ไม่แตกต่างกันและมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.59** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.22	0.66	1.60	0.20
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.18	0.75		
อื่น ๆ	3.94	0.91		
<b>รวม</b>	<b>3.39</b>	<b>0.91</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.59 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.60** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.35	0.60	3.45	0.03
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.12	0.77		
อื่น ๆ	3.87	0.86		
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.78</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.60 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.61** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.09	0.87	2.21	0.12
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.95	0.81		
อื่น ๆ	3.69	0.97		
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.86</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.61 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.62** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.16	0.73	1.65	0.19
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.90	0.75		
อื่น ๆ	3.84	0.87		
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.77</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.62 พบว่า ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.63** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.19	0.65	1.42	2.24
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.02	0.69		
อื่น ๆ	3.89	0.88		
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.73</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.63 พบว่า ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.64** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.19	0.70	2.83	0.61
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.17	0.84		
อื่น ๆ	3.82	0.91		
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.84</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.64 พบว่า การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.65** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.16	0.86	1.32	0.26
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.11	0.74		
อื่น ๆ	3.89	0.91		
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.79</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.65 พบว่า เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.66** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.25	0.96	2.09	0.12
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.05	0.80		
อื่น ๆ	3.84	0.84		
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.84</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.66 พบว่า เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ไม่แตกต่างกัน



**ตารางที่ 4.67** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ  
ภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.19	0.83	1.69	0.18
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.12	0.82		
อื่น ๆ	3.87	0.83		
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.83</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน  
ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.67 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย  
เป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.68** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการ  
ภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.22	0.76	1.73	0.18
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.13	0.77		
อื่น ๆ	3.89	0.94		
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.81</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน  
ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.68 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายใน  
มหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.69** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหารจัดการที่  
เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.19	0.74	1.36	0.25
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.00	0.79		
อื่น ๆ	3.87	0.92		
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.81</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน  
ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.69 พบว่า ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี  
สารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.70** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง หน่วยงานควรรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.35	0.75	3.03	0.05
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.16	0.74		
อื่น ๆ	3.89	0.96		
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.79</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.70 พบว่า หน่วยงานควรรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.71** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.25	0.72	4.93	0.00
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.22	0.77		
อื่น ๆ	3.79	0.89		
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.80</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.71 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.72** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.45	0.62	5.57	0.00
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.19	0.74		
อื่น ๆ	3.84	0.87		
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.77</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.72 พบว่า หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.73** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล	4.32	0.70	3.43	0.03
เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง	4.29	0.74		
อื่น ๆ	3.39	0.82		
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.76</b>		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.73 พบว่า หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.7 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานในปัจจุบัน

**ตารางที่ 4.74** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูลชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.26	0.68	0.09	0.90
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.40		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.78		
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.67</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.74 พบว่า การเข้าสู่ระบบ(Login) โดยการป้อนข้อมูลชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.75** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.19	0.72	0.34	0.70
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.40		
สายงานผู้บริหาร	4.00	0.81		
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.72</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.75 พบว่า การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.76** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสารและเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร “เพิ่มเอกสาร”

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.00	0.75	0.13	0.87
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.40		
สายงานผู้บริหาร	4.00	0.66		
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.73</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.76 พบว่า การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสารและเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร “เพิ่มเอกสาร” ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.77** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MS word / MS Excel / PDF

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.06	0.78	0.29	0.74
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.40		
สายงานผู้บริหาร	4.00	0.66		
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.76</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.77 พบว่า การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MS word / MS Excel / PDF อิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.78** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/ .JPG/.GIG/.TIF./PDF

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.08	0.79	0.42	0.65
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.40		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.42		
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.76</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.78 พบว่า การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/.JPG/.GIG/.TIF./PDFไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.79** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.03	0.76	0.01	0.98
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.52		
สายงานผู้บริหาร	4.00	0.94		
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.75</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.79 พบว่า การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.80** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.04	0.79	0.03	0.96
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.45		
สายงานผู้บริหาร	4.10	0.73		
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.77</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.80 พบว่า การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.81** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.97	0.81	0.46	0.62
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.63		
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.80</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.81 พบว่า การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.82** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.09	0.72	0.16	0.85
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.63		
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.71</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.82 พบว่า การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.83** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.00	0.84	1.79	0.16
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.33	0.81		
สายงานผู้บริหาร	4.00	0.94		
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.05</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.83 พบว่า การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.84** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง รายงานทะเบียนรับหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.01	0.76	0.94	0.39
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.66	0.51		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.63		
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.75</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.84 รายงานทะเบียนรับหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.85** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง รายงานทะเบียนส่งหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.98	0.82	0.57	0.56
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.66	0.51		
สายงานผู้บริหาร	4.10	0.56		
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.80</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.85 พบว่า รายงานทะเบียนส่งหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.86** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.80	0.91	0.23	0.79
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.40		
สายงานผู้บริหาร	4.00	0.47		
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.89</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.86 พบว่า การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.87** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.03	0.75	0.10	0.90
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.00	0.47		
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.74</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.87 พบว่า การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.88** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.96	0.78	1.47	0.23
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.40	0.69		
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.77</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.88 พบว่า รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.89** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิทัลลงในเอกสาร

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.86	0.90	0.14	0.86
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.66	0.51		
สายงานผู้บริหาร	3.90	1.10		
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.90</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.89 พบว่า การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิทัลลงในเอกสาร ไม่แตกต่างกัน



**ตารางที่ 4.90** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.95	0.82	0.92	0.39
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.40		
สายงานผู้บริหาร	4.30	0.82		
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.82</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.90 พบว่า การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.91** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบ สามารถส่งข้อความใช้บัณฑิตที่รายละเอียดที่ต้องการส่ง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.94	0.84	1.50	0.22
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.40	0.69		
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.83</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.91 พบว่า การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบ สามารถส่งข้อความใช้บัณฑิตที่รายละเอียดที่ต้องการส่ง ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.92** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู Sent box

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.97	0.82	0.85	0.42
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.30	0.67		
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.05</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.92 พบว่า การใช้เมนู Sent box ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.93** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู หนังสือค้าง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.91	0.92	0.38	0.67
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.10	0.73		
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.91</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.93 พบว่า การใช้เมนู หนังสือค้าง ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.94** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู หนังสือรับ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.01	0.88	0.56	0.56
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.33	0.81		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.78		
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.87</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.94 พบว่า การใช้เมนู หนังสือรับ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.95** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู หนังสือส่ง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.04	0.85	0.20	0.81
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.98		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.78		
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.85</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.95 พบว่า การใช้เมนู หนังสือส่ง ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.96** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู ประกาศ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.89	0.91	0.31	0.73
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.98		
สายงานผู้บริหาร	4.00	0.66		
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.89</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.96 พบว่า การใช้เมนู ประกาศ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.97 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู คำสั่ง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.92	0.89	0.37	0.68
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.10	0.73		
รวม	3.94	0.88		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.97 พบว่า การใช้เมนู คำสั่ง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.98 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู ประกันคุณภาพ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.89	0.94	0.89	0.91
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.00	0.81		
รวม	3.90	0.93		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.98 พบว่า การใช้เมนู ประกันคุณภาพ ไม่แตกต่างกันและมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.99 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เมนู ช่วยเหลือ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.88	0.96	0.47	0.95
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.75		
สายงานผู้บริหาร	3.80	0.63		
รวม	3.88	0.94		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.99 พบว่า การใช้เมนู ช่วยเหลือ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.100** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.94	0.84	0.85	0.42
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.30	0.67		
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.83</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.100พบว่า การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.101** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.12	0.74	0.84	0.43
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.33	0.81		
สายงานผู้บริหาร	4.10	0.84		
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.75</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.101 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.102** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.15	0.79	1.62	0.19
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.33	0.81		
สายงานผู้บริหาร	4.60	0.69		
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.79</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.102 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.103** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.17	0.75	2.22	0.11
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.60	0.69		
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.75</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.103 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.104** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.02	0.78	1.79	0.16
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.50	0.70		
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.78</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.104 พบว่า ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.105** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.01	0.78	0.25	0.77
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.89		
สายงานผู้บริหาร	4.20	1.31		
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.81</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.105 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.106** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลา ทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.08	0.86	0.69	0.50
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.40	0.51		
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.84</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.106 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.107** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติด้านอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.10	0.79	0.12	0.88
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.89		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.63		
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.78</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.107 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติด้านอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.108** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.06	0.77	0.17	0.83
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.63		
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.76</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.108 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.109** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.15	0.77	0.51	0.59
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.91		
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.77</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.109 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.110** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.10	0.78	1.64	0.19
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.50	0.52		
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>0.78</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.110 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้นไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.111** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.92	0.85	0.02	0.97
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.89		
สายงานผู้บริหาร	3.90	1.10		
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.86</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.111 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.112** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.91	0.78	0.92	0.93
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.78		
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.77</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.112 พบว่า ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.113** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.01	0.73	1.35	0.25
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.40	0.69		
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.73</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.113 พบว่า ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.114** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.11	0.86	0.37	0.68
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.20	0.63		
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.84</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.114 พบว่า การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง ไม่แตกต่างกัน



**ตารางที่ 4.115** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.06	0.80	0.73	0.47
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.33	0.81		
สายงานผู้บริหาร	4.30	0.48		
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.79</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.115 พบว่า เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.116** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.01	0.84	1.64	0.19
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.98		
สายงานผู้บริหาร	4.50	0.70		
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.84</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.116 พบว่า เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.117** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.06	0.83	1.35	0.26
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.16	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.50	0.70		
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.83</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงานปัจจุบัน จากตารางที่ 4.117 พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.118** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการ ภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.10	0.80	0.62	0.53
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.30	0.94		
<b>รวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.81</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.118 พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายใน มหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.119** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	3.98	0.82	1.21	0.29
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.40	0.51		
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.81</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.119 พบว่า ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.120** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง หน่วยงานควรรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.12	0.81	1.12	0.32
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.50	0.52		
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.79</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.120 พบว่า หน่วยงานควรรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.121** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และ ประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.14	0.81	0.27	0.75
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.30	0.67		
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.80</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.121 พบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.122** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบ สารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.14	0.77	3.03	0.05
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	3.83	0.75		
สายงานผู้บริหาร	4.70	0.48		
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.77</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.122 พบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.123** ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่ เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

ตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)	4.21	0.77	0.22	0.11
สายงานวิชาการ (อาจารย์)	4.00	0.63		
สายงานผู้บริหาร	4.70	0.48		
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.76</b>		

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้อมูลจำแนกตามสายงาน ปัจจุบัน จากตารางที่ 4.123 พบว่า หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับ บุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3) เพื่อเสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ งานวิจัยนี้ได้ข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้ทำงานในตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่สารสนเทศ ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากคณะวิชา และหน่วยงานต่างๆ ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 238 ชุด โดยแบบสอบถามมีด้วยกัน 3 ส่วน ดังนี้ ตอนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2) แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตอนที่ 3) ข้อเสนอแนะการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.2 อภิปรายผล

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ



## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 19.75

อายุ 25 ปี ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.50 ผู้ที่อายุ 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.08 และผู้ที่มีอายุ 27 และ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.98 นอกจากนี้ ยังมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามไม่ใส่ข้อมูลอายุ คิดเป็นร้อยละ 4.20

การศึกษา ระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.97 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.14 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.88

การปฏิบัติหน้าที่ มีหน้าที่สายงานในปัจจุบัน สายงานสนับสนุนการเรียนการสอน หรือเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.86 สายงานผู้บริหารหรือหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 4.62 และสายงานวิชาการ หรือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 2.52

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 ผู้ที่มีหน้าที่อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่พัสดุ คิดเป็นร้อยละ 26.89 และผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล คิดเป็นร้อยละ 13.45

ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน มีประสบการณ์ 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.45 มีประสบการณ์ 3 และ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.18 มีประสบการณ์ 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.76 นอกจากนี้ ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ หรือน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 14.71

ประสบการณ์เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ มีเวลาอบรม 2 วันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 21.85 ประสบการณ์ 1 วันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 14.71 และ ประสบการณ์ 3 วันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 10.92 นอกจากนี้ ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.44

ประสบการณ์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งเอกสาร หรือภายในหน่วยงาน มีจำนวนครั้ง 10 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.45 จำนวน 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.50 และ จำนวน 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.82 นอกจากนี้ ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมฯ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.87

หน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน ทำงานหน่วยงานสำนักวิทยบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.18 คณะวิศวกรรมศาสตร์ 10.92 และ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ คิดเป็นร้อยละ 10.52 และหน่วยงานอื่นๆ เช่น คณะครุศาสตร์ฯ คณะบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คิดเป็นร้อยละ 66.39

การรับรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัย มีการรับรู้ในการใช้ระบบฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.69 และทราบแต่ไม่ใช้ระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 11.55 และไม่ทราบระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 11.76

การที่ได้รับหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ยังต้องการเอกสารตัวจริงอีกหรือไม่ มีความไม่ต้องการเอกสารฯ มากกว่า ต้องการเอกสารตัวจริง คิดเป็นร้อยละ 74.37 มีความต้องการเอกสารตัวจริง น้อยกว่า ไม่ต้องการเอกสารฯ เป็นผลมาจากหนังสือ หรือเป็นเอกสารที่ต้องใช้เพื่อการยืนยัน ใช้เป็นหลักฐานทางการเงิน ต้องเก็บตัวจริงเป็นหลักฐาน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 25.63

### 5.1.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

**ด้านประสิทธิภาพของระบบ** อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ คือ การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

**ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ คือ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น และระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

**ด้านระบบการประกันคุณภาพ** อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ คือ การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

**ด้านการบริหารจัดการ** อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ คือ หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ และ หน่วยงานควรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามลำดับ

**5.1.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบที (t-test)** โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพ ด้านเพศ พบว่าเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการใช้งานรับ-ส่งเอกสารต่างๆ ในส่วนของงานสารบรรณ และที่เกี่ยวข้องในทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**5.1.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบที (t-test)** โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามความต้องการเอกสารตัวจริง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามความต้องการเอกสาร พบว่า ความต้องการเอกสาร และไม่ต้องการเอกสาร มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการใช้งานด้านการรับ-ส่งเอกสารต่างๆ ในส่วนของงานสารบรรณ และที่เกี่ยวข้อง ในความต้องการที่จะต้องส่งเอกสารตัวจริงไปยังหน่วยงานที่รับปลายทางอีกครั้ง ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**5.1.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม**  
**ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)** โดยเปรียบเทียบความ  
 พึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มี  
 ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรืองานที่เกี่ยวข้องและอื่น ๆ ความพึงพอใจภาพรวมไม่  
 แตกต่างกัน ด้านประสิทธิภาพของระบบ และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนด้านระบบเทคโนโลยี  
 ระบบประกันคุณภาพ และระบบบริหารจัดการ มีความแตกต่างกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าระบบสาร  
 สนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในส่วนของตำแหน่งงานที่ใช้ระบบ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**5.1.6 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม**  
**ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)** โดยเปรียบเทียบความ  
 พึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ในสายงาน  
 สนับสนุน (เจ้าหน้าที่) สายงานวิชาการ (อาจารย์) และ สายงานผู้บริหาร มีความพึงพอใจโดยภาพรวม  
 ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการ  
 บริหารจัดการ ไม่มีความแตกต่างกันซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานในปัจจุบันมีความ  
 พึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 5.2 อภิปรายผล

### ด้านประสิทธิภาพของระบบ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประสิทธิภาพของระบบมี  
 ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเปรียบเทียบระหว่าง ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และ  
 เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรืองานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบระหว่าง สายงานสนับสนุน  
 (เจ้าหน้าที่) สายงานวิชาการ (อาจารย์) และสายงานผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบ  
 2 ระดับ คือ ระดับมาก และ ปานกลาง ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าประสิทธิภาพในการใช้งานของระบบที่ดี  
 พอสมควร แต่ยังมีในส่วนของประสิทธิภาพที่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบหรือ  
 ควบคุม จะต้องมีการปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ

### ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประสิทธิภาพของระบบมี  
 ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเปรียบเทียบระหว่าง ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และ  
 เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรืองานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบระหว่าง สายงาน  
 สนับสนุน (เจ้าหน้าที่) สายงานวิชาการ (อาจารย์) และสายงานผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพ  
 ของระบบ อยู่ในระดับมาก และ ปานกลาง ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าประสิทธิภาพในการใช้งานของระบบอยู่ใน  
 สถานะที่ดี ฉะนั้นควรมีการดูแลจะต้องมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเตรียมพร้อมที่จะเข้า  
 มาในอนาคต นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง และในเรื่องความซับซ้อนของการ  
 ทำงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

### ด้านระบบการประกันคุณภาพ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประสิทธิภาพของระบบมี  
 ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเปรียบเทียบระหว่าง ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และ

เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบระหว่าง สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) สายงานวิชาการ (อาจารย์) และสายงานผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับมาก ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าการใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา งานประกันคุณภาพของหน่วยงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

#### **ด้านการบริหารจัดการ**

ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประสิทธิภาพของระบบมีผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเปรียบเทียบระหว่าง ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และเจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบระหว่าง สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) สายงานวิชาการ (อาจารย์) และสายงานผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับมาก ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าผู้บริหารมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานควรณรงค์ให้บุคลากรเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความเหมาะสมและประสิทธิภาพกับการใช้งาน และควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

### **5.3 ข้อเสนอแนะ**

สำหรับวิจัยในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป โดยสามารถแบ่งเป็นประเด็นหลักๆ ดังนี้

#### **ประสิทธิภาพระบบ**

ควรเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพของจดหมาย และหนังสือราชการต่างๆ ที่ส่งผ่านระบบประสิทธิภาพลดลง เช่น เอกสารในระบบไม่ชัดเจน เอกสารหรือจดหมายในระบบไม่ครบ ระบบควรมีการแก้ไขให้เพิ่มมากขึ้น ในกรณีที่ส่งเอกสารผิดหน่วยงาน กรณีมีประกาศ หรือคำสั่งควรแนบกับหนังสือฉบับนั้นๆ ไปพร้อมกัน ทำให้สะดวกไม่ต้องไปค้นหาในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

#### **ทักษะการใช้งาน**

ควรให้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และสมควรอย่างยิ่งในการอบรมการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่โดยตรง และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง เพื่อลดปัญหาในการใช้เพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้งานมีทักษะที่เพิ่มมากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นได้ จะทำให้บุคลากรของหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### **ประชาสัมพันธ์ระบบ**

ควรประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการส่งจดหมาย หรือหนังสือราชการต่างๆ แทนการใช้กระดาษ ควรณรงค์ให้ยอมรับการใช้งานภายในหน่วยงาน และยังคงพิมพ์เอกสารออกใช้งานในปลายทาง ซึ่งยังไม่เป็นการลดการใช้กระดาษเท่าที่ควร ซึ่งเอกสารบางประเภทที่ใช้ในการตรวจสอบ เช่น เอกสารการเงิน บัญชี เป็นต้น ยังต้องมีการใช้เอกสารตัวจริงเพื่อการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก ยังต้องมีการจดหมาย หรือหนังสือราชการที่เป็นตัวจริงอยู่ในการส่งหนังสืออยู่ในปัจจุบัน





## บรรณานุกรม

- ขจรศักดิ์ เพ็ชรรัตน์. (ม.ป.ป.). บทความ เรื่อง ระบบงานสารอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่. [ออนไลน์]. 13 มกราคม 2554. เข้าถึงจาก:  
<http://sosk.pres.tsu.ac.th/>
- เดชา สุพรรณทอง. (2548). การศึกษาสภาพปัจจุบันสภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นฤทธิ์ มัยรัตน์. (2549). สภาพปัจจุบัน สภาพขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พุทธิชัย ไชยอุดม. (2554). ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มารีนาท กาดาสาย. (2550). ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office): กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์. เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ยศวดี งามสะอาด.(2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศรีศักดิ์ จามรมาน. (ม.ป.ป.). อินเทอร์เน็ตกับการประยุกต์ทุกด้านที่ควรทราบ (105 อีนี้ อีนั้น จาก อีออกซ์ ถึง อีซู). [ออนไลน์]. 14 มกราคม 2554. เข้าถึงจาก:  
<http://www.eeverything.info/index.htm>
- สมพร รอดศิริ.(2551). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. [ออนไลน์]. 14 มกราคม 2554. เข้าถึงจาก:  
<http://www.opm.go.th/opminter/contentweb/mainframe.asp>
- สุนันทา เลहनันทน์. (2541). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์ศรี
- Gillmer, B von Haller. (1971). *Industrial and organization psychology* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1973). *Work and the nature of man*. New York: New American Library.

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality** (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper & Row.

Walton, R. E. (1974, May-June). **Improving the quality of work life**. Harvard Business Review, 52, 12.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient) ของครอนบาค

ข้อ	คำถาม	ความสัมพัทธ์ รายข้อ	ความเชื่อมั่น (Alpha)
1	การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.5924	.9831
2	การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.5914	.9831
3	การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสาร และเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร“เพิ่มเอกสาร”	.6492	.9830
4	การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปแบบของ MS word / MS Excel / PDF	.5988	.9831
5	การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/.JPG/.GIG/.TIF./PDF	.6808	.9829
6	การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.7192	.9829
7	การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแท็บ ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์	.7540	.9828
8	การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก	.6332	.9830
9	การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออกของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.69603	.9830
10	การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.7136	.9829
11	รายงานทะเบียนรับหนังสือ สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.7162	.9829
12	รายงานทะเบียนส่งหนังสือ สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.6848	.9829
13	การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง	.6567	.9830
14	การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่	.6997	.9829
15	รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ	.6736	.9830
16	การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิทัลลงในเอกสาร	.7043	.9829

ข้อ	คำถาม	ความสัมพัทธ์ รายข้อ	ความเชื่อมั่น (Alpha)
17	การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ	.7252	.9828
18	การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบ สามารถส่งข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง	.7427	.9828
19	การใช้เมนู Sentbox	.7430	.9828
20	การใช้เมนู หนังสือค้าง	.7800	.9827
21	การใช้เมนู หนังสือรับ	.8050	.9827
22	การใช้เมนู หนังสือส่ง	.7773	.9827
23	การใช้เมนู ประกาศ	.7890	.9827
24	การใช้เมนู คำสั่ง	.8290	.9826
25	การใช้เมนู ประกันคุณภาพ	.7741	.9828
26	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ	.5924	.9831
27	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติงานอื่นๆของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	.5914	.9831
28	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	.6492	.9830
29	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	.5988	.9831
30	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	.6808	.9829
31	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง	.7192	.9829
32	ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.7540	.9828
33	ภาพรวมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.6332	.9830
34	การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง	.69603	.9830
35	เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)	.7136	.9829
36	เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	.7162	.9829
37	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	.6848	.9829

ข้อ	คำถาม	ความสัมพันธ์ รายข้อ	ความเชื่อมั่น (Alpha)
38	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	.6567	.9830
39	ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	.6997	.9829
40	หน่วยงานควรรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	.6736	.9830
41	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน	.7043	.9829
42	หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ	.7252	.9828
43	หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	.7427	.9828
44	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ	.7430	.9828
45	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติงานอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	.7800	.9827
46	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	.8050	.9827
47	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	.7773	.9827
48	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	.7890	.9827
49	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง	.8290	.9826
50	ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	.7741	.9828
	<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>.9832</b>

ภาคผนวก ข

จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ใส่ระบุ	10	4.2
22.0	4	1.7
23.0	6	2.5
24.0	6	2.5
25.0	25	10.5
26.0	24	10.1
27.0	19	8.0
28.0	17	7.1
29.0	5	2.1
30.0	19	8.0
31.0	7	2.9
32.0	8	3.4
33.0	7	2.9
34.0	10	4.2
35.0	6	2.5
36.0	4	1.7
37.0	6	2.5
38.0	3	1.3
39.0	4	1.7
40.0	7	2.9
41.0	2	.8
42.0	2	.8
44.0	2	.8
45.0	1	.4
46.0	2	.8
47.0	1	.4
48.0	2	.8
49.0	1	.4
50.0	8	3.4
51.0	4	1.7
52.0	5	2.1
55.0	2	.8
56.0	2	.8
57.0	4	1.7
59.0	1	.4
60.0	2	.8
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>



ภาคผนวก ค

จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม หน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	23	9.7
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	16	16.4
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	19	24.4
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	31.9
วิศวกรรมศาสตร์	26	42.9
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	12	47.9
บริหารธุรกิจ	20	56.3
อุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	25	66.8
ศิลปศาสตร์	11	71.4
กองกลาง	2	72.3
กองคลัง	2	73.1
กองบริหารงานบุคคล	2	73.9
กองนโยบายและแผน	2	74.8
กองพัฒนานักศึกษา	3	76.1
กองวิเทศสัมพันธ์	4	77.7
กองประชาสัมพันธ์	2	78.6
กองศิลปวัฒนธรรม	1	79.0
สถานีวิทยุ	5	81.1
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	29	93.3
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	95.4
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	2	96.2
สำนักตรวจสอบภายใน	1	96.6
ศูนย์การจัดการความรู้	2	97.5
ศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ	2	98.3
คลินิกเทคโนโลยี	2	99.2
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	100.0
<b>รวม</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

## ภาคผนวก ง

### แบบสอบถาม

#### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

##### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย และมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3) เพื่อเสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

การวิจัยครั้งนี้ ขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากท่านจะไม่มีผลต่อสถานภาพ และการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเป็นความลับโดยจะนำภาพรวมไปพิจารณาเท่านั้น ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วนตรงตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้นี้จะนำไปเป็นแนวทางในพัฒนาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

อนึ่ง ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อการทำวิจัย อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยต่อไป

คณะผู้วิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ระบุ..... ปี

3. การศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก

4. ปฏิบัติหน้าที่สายงานในปัจจุบัน

สายงานสนับสนุน(เจ้าหน้าที่)  สายงานวิชาการ(อาจารย์)  สายงานผู้บริหาร

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล (หน.สนง.คณบดี / หน.งานบริหารงานทั่วไป)

เจ้าหน้าที่สารบรรณ หรือที่เกี่ยวข้อง  อื่นๆ(ระบุส่วนงาน).....

6. ประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงาน

ระบุ ..... ปี

7. ประสบการณ์เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ

ระบุ ..... วัน/ปี

8. ประสบการณ์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งเอกสาร/หรือภายในหน่วยงาน

ระบุ ..... ครั้ง/สัปดาห์

9. หน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ในปัจจุบัน

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์ฯ            | <input type="checkbox"/> กองกลาง                | <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการฯ      |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ | <input type="checkbox"/> กองคลัง                | <input type="checkbox"/> สำนักส่งเสริมวิชาการฯ |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน | <input type="checkbox"/> กองบริหารงานบุคคล      | <input type="checkbox"/> สำนักประกันคุณภาพ     |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์ฯ          | <input type="checkbox"/> กองนโยบายและแผน        | <input type="checkbox"/> สำนักตรวจสอบภายใน     |
| <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์        | <input type="checkbox"/> กองพัฒนานักศึกษา       | <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี     |
| <input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ    | <input type="checkbox"/> กองวิเทศสัมพันธ์       | <input type="checkbox"/> ศูนย์การจัดการความรู้ |
| <input type="checkbox"/> คณะบริหารธุรกิจ          | <input type="checkbox"/> กองประชาสัมพันธ์       | <input type="checkbox"/> ศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ    |
| <input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ     | <input type="checkbox"/> กองศิลปวัฒนธรรม        | <input type="checkbox"/> คลินิกเทคโนโลยี       |
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์            | <input type="checkbox"/> สถาบันวิทยุ มทร.พระนคร | <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยและพัฒนา   |

10. ท่านใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัย หรือไม่

ทราบ ใช้ระบบ (โปรดทำแบบสอบถามต่อในตอนที่ 2 )

ทราบ ไม่ใช้ระบบ เพราะ.....

..... ( โปรดทำแบบสอบถามต่อในตอนที่ 2 )

ไม่ทราบ (ทำแบบสอบถาม เฉพาะตอนที่ 1 และ ตอนที่ 3 เท่านั้น )

11. กรณีท่านได้รับหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ท่านยังต้องการเอกสารตัวจริง หรือไม่

ไม่ต้องการ  ต้องการ เพราะ.....

ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

หมายเลข 5 หมายถึง มากที่สุด	หมายเลข 4 หมายถึง มาก
หมายเลข 3 หมายถึง ปานกลาง	หมายเลข 2 หมายถึง น้อย
หมายเลข 1 หมายถึง น้อยที่สุด	

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
2	การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
3	การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสารและเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร“เพิ่มเอกสาร”					
4	การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MS word / MS Excel / PDF					
5	การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษรูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/.JPG/.GIG/.TIF./PDF					
6	การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
7	การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
8	การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก					
9	การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
10	การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
11	รายงานทะเบียนรับหนังสือ สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
12	รายงานทะเบียนรับหนังสือ สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
13	การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง					
14	การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่					
15	รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ					
16	การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิทัลลงในเอกสาร					
17	การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ					
18	การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบ สามารถส่งข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง					
19	การใช้เมนู Sentbox					
20	การใช้เมนู หนังสือค้าง					
21	การใช้เมนู หนังสือรับ					
22	การใช้เมนู หนังสือส่ง					
23	การใช้เมนู ประกาศ					
24	การใช้เมนู คำสั่ง					
25	การใช้เมนู ประกันคุณภาพ					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
26	การใช้เมนู ช่วยเหลือ					
27	การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่ หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่					
28	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เพิ่มมากขึ้น					
29	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว					
30	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ					
31	ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง					
32	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ					
33	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ					
34	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติด้านอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น					
35	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
36	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
37	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
38	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง					
39	ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
40	ภาพรวมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
41	การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง					
42	เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)					
43	เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน					
44	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา					
45	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
46	ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ					
47	หน่วยงานควรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
48	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน					
49	หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ					
50	หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

📖 ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ตอบแบบสอบถามครบถ้วนทุกข้อ 📖

