



ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และ การปฏิบัติ งานเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Knowledge, attitude and practice on Electronic Document of Faculty of  
home Economic Technology Rajamanagala of Technology Phra Nakhon

นางสาวญาณีฐา

ตรีสงฆ์

นางสาวอองาม

เปรมสุข

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีการศึกษา 2561  
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย            ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
                                 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คณะผู้วิจัย            ญาณีฐา ตรีสงฆ์ อองาม เปรมสุข  
                                 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

อาจารย์ที่ปรึกษา        รองศาสตราจารย์จอมขวัญ สุวรรณรักษ์  
                                 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 117 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีลักษณะของเครื่องมือและการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งวางแผนคำถามตามประเด็นในกรอบแนวคิดที่วิจัย โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย ลักษณะคำถามปลายปิด (closed-end question) และลักษณะคำถามปลายเปิด (open-end question) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่าระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านปัจจัยส่วนบุคคลคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท ประเภทสายวิชาการ ปฏิบัติงานสอน มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และส่วนมากได้เข้ารับการอบรมหรือ ได้รับถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรู้เข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก เพราะทราบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ด้านทักษะคิดของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีระดับความคิดเห็น ระดับมาก และด้านปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในระดับปานกลาง และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ระดับการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระดับความคิดเห็น ด้านทักษะคิดเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ในภาพรวมไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระดับความคิดเห็น ด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ภาพรวมมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติระดับ 0.5

**คำสำคัญ :** ความรู้ความเข้าใจ, ทักษะคิด, การปฏิบัติงาน, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Research Title : Knowledge, attitude and practice about  
Electronic Documentation System  
Faculty of Home Economics Rajamangala University  
of Technology Phra Nakhon

Researcher : Faculty of Home Economics Rajamangala University of  
Technology Phra Nakhon

Advisors : Associate Professor Jomkhun Suwanarak  
Faculty of Home Economics Rajamangala University of  
Technology Phra Nakhon

## Abstract

This research aims to study and compare Knowledge, Attitudes and Practices of Electronic Documentation Systems. Of the Faculty of Home Economics Technology 117 Students in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, classified by personal Factors. The research instrument was a questionnaire with the characteristics of tools and tools for research. The questionnaire was designed on the research concept. The characteristics of the questionnaire was closed- end question and open- end question. Descriptive analysis: frequency, percentage, mean and standard deviation, t-test and F-test

The study indicated that Knowledge, attitude and performance. An electronic record system that affects the effectiveness of Faculty of Technology Home Economics, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Personal factors Mostly sexual Female between 25 and 35 years old. Average monthly income 15,000 – 25,000 Type of Academic Teaching Experienced in work 5-10 years and most have access. Trained How to use the system of electronic documents. Knowledge Understand about the electronic document system, found that the staff of the Faculty of Home Economics. Knowledge in the high level. I know that the electronic system. Useful in the field. Space saving for document storage. The attitude of personnel to the information system. Electronics They found that they had a high level of feedback and a good working relationship with journalists. Electronics can be operated with a medium electronic system. The analysis compares data wirefree personal factor affect performance in different applications.

The system is classified according to the individual factors and test the hypothesis using. The t- test and F- test were statistically significant at the 0.05 level. Knowledge Understanding personal factors in terms of gender has no effect on the effectiveness of the journal. Electronics Level Comments Attitude In addition, Overview does not affect the performance of electronic records. Level of feedback Job performance was classified according to personal factors in terms of gender. The electronic registries were significantly Different at the 0.05 level.

**Keywords :** Cognition, Attitude, Performance, Electronic, Document Systems

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จและความกรุณาจากรองศาสตราจารย์จอมขวัญ สุวรรณรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งได้ให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ รวมถึงชี้แนะแนวทางในการศึกษาค้นคว้า ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย ตลอดจนให้ความรู้และคำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำวิจัย งานวิจัยมีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงคณาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้สามารถนำวิชาการต่าง ๆ ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อเสนอแนะ ตีติชม กติลตจนข้อผิดพลาดประการใดทางคณะผู้วิจัยขอรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สุดท้ายนี้ คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารคณะคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้โอกาสให้คณะผู้วิจัยได้เรียนรู้ และจัดทำงานวิจัยฉบับนี้ขึ้นมาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามที่คาดหวังไว้

ญาณิฐา ตรีสงฆ์  
อองาม ปรมสุข



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	2
1.2 ขอบเขตของโครงการวิจัย	2
1.3 ทฤษฎี สมมุติฐานและกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามคำศัพท์	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	6
2.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	7
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>19</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	21
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>23</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	27
4.3 ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	31
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ผลการวิจัยและอภิปราย	41
5.1 สรุปผล	41
5.2 ข้อเสนอแนะ	43
5.3 อภิปรายผลการวิจัย	43
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	46



## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	แสดงจำนวนบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	3
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	19
ตารางที่ 4.1	จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ	24
ตารางที่ 4.2	จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ	24
ตารางที่ 4.3	จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา	25
ตารางที่ 4.4	จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	25
ตารางที่ 4.5	จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทบุคลากร	25
ตารางที่ 4.6	จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	26
ตารางที่ 4.7	จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	26
ตารางที่ 4.8	จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการเข้ารับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งาน ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	27
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	27
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	28
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้วยระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	30
ตารางที่ 4.12	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ	31

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13	32
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประเภทบุคลากร	
ตารางที่ 4.14	33
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ	
ตารางที่ 4.15	34
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่	
ตารางที่ 4.16	34
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่	
ตารางที่ 4.17	35
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา	
ตารางที่ 4.18	36
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
ตารางที่ 4.19	37
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่	
ตารางที่ 4.20	38
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	
ตารางที่ 4.21	39
ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านลักษณะการ ปฏิบัติงาน	



## สารบัญญัตราาง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.22	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคตติ และ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบบการณ์ในการทำงาน	39
ตารางที่ 4.23	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	40



## สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 2.1	แสดงภาพรวมกระบวนการรับรู้	6
ภาพที่ 2.2	องค์ประกอบของเจตคติ	7



# บทที่ 1

## บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 แบ่งการจัดการเรียนการสอนแบ่งออกเป็น 9 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ อดุสาหกรรม คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและ ออกแบบแฟชั่น และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ เพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารภายใน มหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการนี้จึงมีการรับ-ส่งเอกสารต่างๆ รวมถึงการประชุมสัมมนาไป ยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ทั้งการส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือโทรสาร ซึ่งทำหน้าที่โดยงาน สารบรรณของแต่ละหน่วยงานที่ดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือต่างๆ จากนั้นจึงจำแนกและส่งต่อเอกสาร รวมถึงการทำสำเนา ก่อนการส่งต่อให้ผลงาน โดยเฉพาะการส่งเพื่อการรับรู้หรือแจ้งเพื่อทราบ งาน สารบรรณต้องส่งหนังสือหรือเอกสารไปยังฝ่ายต่างๆ ซึ่งต้องใช้เวลาในการเดินทางของหนังสือเพื่อส่งต่อไป ยังแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับการดำเนินการเอกสารหลายๆ ชุดนั้นเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ และหมึก เป็นต้น และแต่ละหน่วยงานก็ต้องจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเพื่อเป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งเอกสารเหล่านี้ได้เพิ่มมากขึ้นทุกครั้งที่มีการส่งเอกสารมายังหน่วยงาน ทำให้ความสามารถในการค้นหาเอกสาร ทำได้ยากและใช้เวลานาน นอกจากนี้ยังมีปัญหาการใช้เอกสารร่วมกันภายในหน่วยงานโดยมีการควบคุม เอกสารประเภทต่างๆ รวมถึงความปลอดภัยของเอกสารอีกด้วย เมื่อมีการนำระบบงานสารบรรณที่มีการ รับ-ส่งหนังสือราชการ ในรูปแบบที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือ การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นำมาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งเป็นระบบที่มีความสามารถในการรับ-ส่งเอกสาร การรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานของภายในหน่วยงาน โดยมีการควบคุมดูแลและจัดเอกสารภายในระบบ ตั้งแต่การนำ เอกสารเข้ามาเก็บในระบบ ตลอดจนการสืบค้นหรือติดตามเอกสารได้อย่างรวดเร็ว สามารถป้องกันเอกสาร สูญหายระหว่างดำเนินการและควบคุมความปลอดภัยของเอกสาร โดยมีการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งาน ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ญาณิฐา, 2558)

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้มีการนำเทคโนโลยี ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ ปี พ.ศ.2554 เพราะตระหนักถึง ความสำคัญที่บุคลากรในหน่วยงานทุกคนจะต้องปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะอยู่ใน สถานที่ได้ก็สามารถที่จะปฏิบัติงานได้โดยไม่มีอุปสรรค ทำให้เกิดความคุ้มค่าในเรื่องของทรัพยากรในด้าน ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไปกับการปฏิบัติงาน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และถูกต้องต่อการปฏิบัติงานในงานสารบรรณเมื่อมีการใช้เทคโนโลยี ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาไ้ระยะเวลาหนึ่ง ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาระดับความรู้ความ เข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

## 1. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 2. ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2.1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร ลักษณะการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และ 3 ด้านทักษะของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ยกเว้นลูกจ้างประจำ จำนวน 117 คน ประกอบด้วยข้อมูลแสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
พระนคร

ลำดับ	ประเภท	ตำแหน่ง	จำนวน
1	สายวิชาการ	ข้าราชการ	31
		พนักงานมหาวิทยาลัย	38
		ลูกจ้างชั่วคราว	4
2	สายสนับสนุน	ข้าราชการ	5
		พนักงานมหาวิทยาลัย	15
		พนักงานราชการ	3
		ลูกจ้างชั่วคราว	21
รวม			117

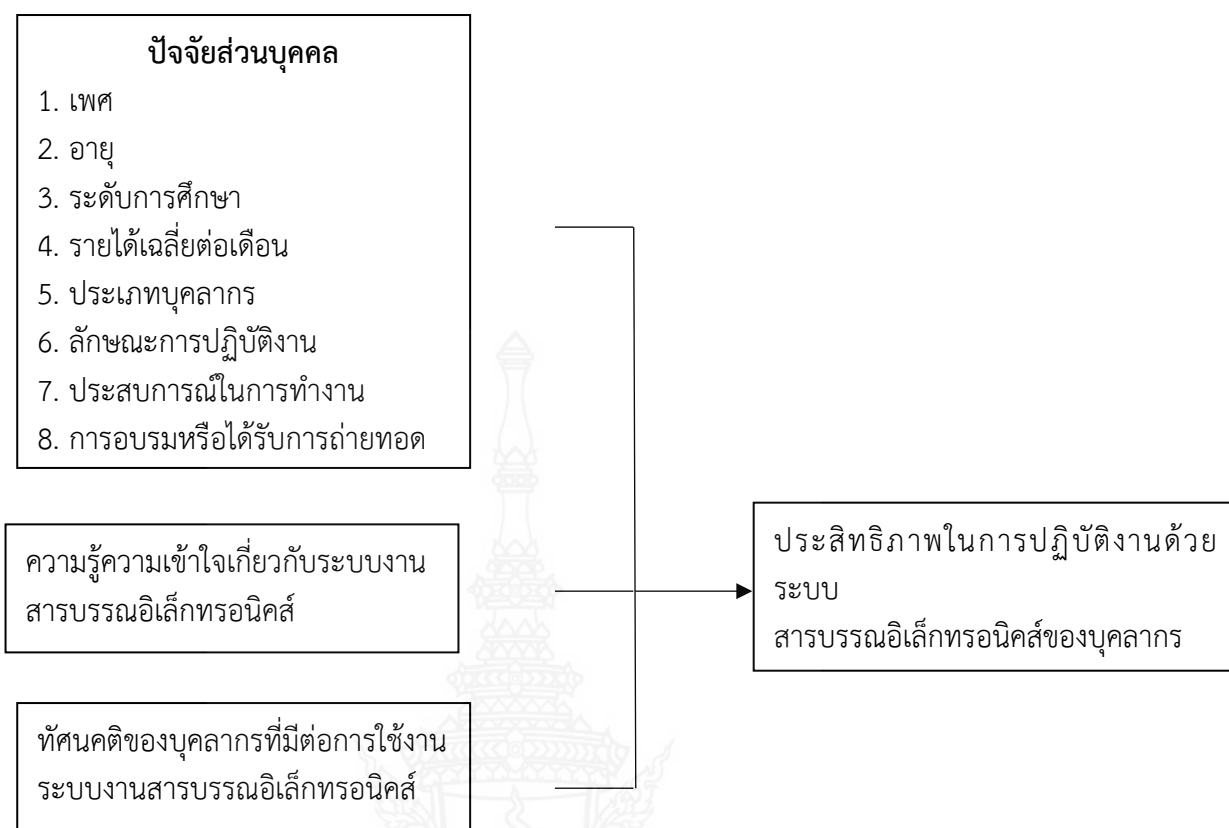
ที่มา : งานบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ (2561)

2.3 ขอบเขตด้านเวลา ระหว่างเดือน ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561

### 3. ทฤษฎี สมมุติฐานและกรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

#### สมมุติฐาน

- 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ต่างกัน
- 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ฯ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
- 3 ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบ ฯ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์



### กรอบแนวความคิด

#### 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการวิจัยนำมาวางแผนในการพัฒนาศักยภาพการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

#### 5. นิยามคำศัพท์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document หมายถึง ระบบการรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารทั้งปวงผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงถึงกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย โดยจัดเก็บไฟล์เอกสารในรูปแบบดิจิทัล (Digital) ทำให้สามารถค้นหา เรียกดูและตรวจสอบติดตามสถานะของเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลา

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การสะสมประสบการณ์ ความทรงจำ ข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้เก็บไว้ในสมอง โดยสามารถนำออกมาใช้ได้ในการให้ข้อมูล

ทัศนคติ หมายถึง ทัศนคติ มาจากภาษาลาตินว่า Aptus มีความหมายว่า เหมาะเจาะ (Fitness) หรือการปรุ่่งแต่ง (Adaptness) ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็น ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ทั้งในทางบวกและทางลบ ชอบหรือไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดภายในต่อใดสิ่งหนึ่งซึ่งย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด เอกสารต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีประเด็นสำคัญในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะคิด
- 2.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การสะสมประสบการณ์ ความทรงจำ ข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้เก็บไว้ในสมอง โดยสามารถนำออกมาใช้ได้ในการให้ข้อมูล อธิบายหรือความสามารถในการแปลความหมาย ซึ่งสามารถวัดความรู้ความเข้าใจได้จากการระลึกโครงสร้างของความรู้

บลูม และคณะ (Bloom; others. 1856 อ้างถึงใน แบ่งพฤติกรรมการโครงสร้างความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยเรียงจากชั้นง่ายไปหาชั้นยาก สรุปได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความรู้ - ความจำ (knowledge หมายถึง การระลึกได้ ความรู้นั้นสามารถยกมากล่าวอ้างอิงเพื่อสนับสนุนในสิ่งที่ตนต้องการทำความเข้าใจกระจ่างขึ้น

ขั้นที่ 2 ความเข้าใจ (comprehension หมายถึง สามารถอธิบายชี้แจง โดยการแปลความตีความ สรุปความ พยากรณ์ ยกตัวอย่างประกอบได้

ขั้นที่ 3 การนำไปใช้ (application หมายถึง สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ หรือนำเอากฎสูตร หลักการมาใช้ในการแก้ปัญหา

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ (analysis หมายถึง สามารถแยกแยะให้เห็นส่วนประกอบ จำแนกประเภทหาความสัมพันธ์ของส่วนย่อยของสิ่งของตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป

ขั้นที่ 5 การสังเคราะห์ (synthesis หมายถึง สามารถนำเอาส่วนย่อยๆ มาประกอบเห็นสิ่งใหม่ เรียบเรียงเรื่องราว ออกแบบการทดลอง การเรียนรู้ระดับนี้ เน้นความสร้างสรรค์

ขั้นที่ 6 การประเมินผล (evaluation หมายถึง ความสามารถในการตีความ ประเมินจัดกลุ่ม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเป็นเครื่องสนับสนุนว่าดี ปานกลาง เลว

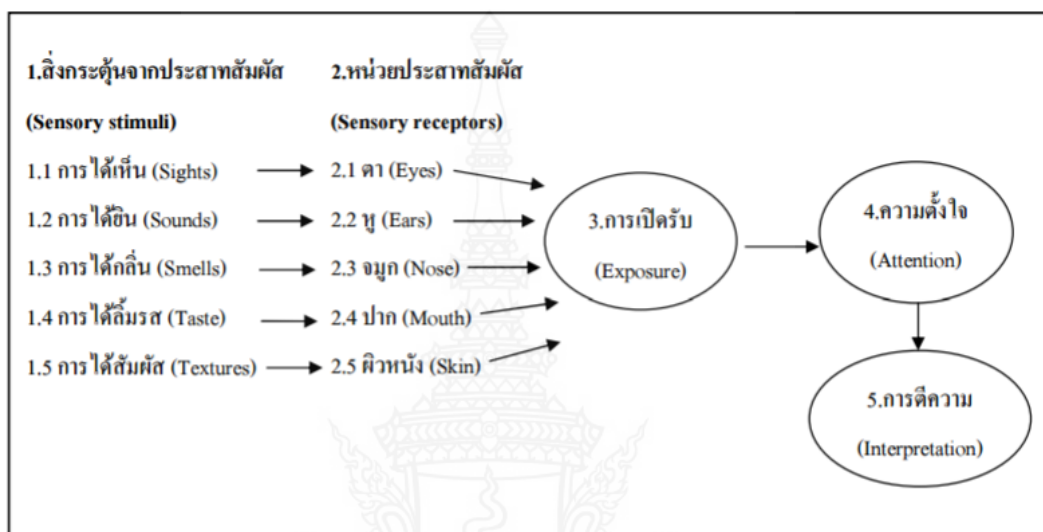
จากโครงสร้างความรู้ของ Bloom จะเห็นว่าความจำนั้นเป็นความรู้พื้นฐาน ถ้าไม่มีความจำแล้ว จะเกิดความเข้าใจไม่ได้ ในทำนองเดียวกันการนำไปใช้จะเกิดไม่ได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจเป็นเช่นนี้เรื่อยไปทุกขั้น จากขั้น 2 ขึ้นไปถึงขั้น 6 ซึ่งเป็นขั้นสุดท้าย

การวัดความรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความรู้มีหลายชนิด แต่ละชนิดมีความเหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมใช้ คือ แบบทดสอบ

กระบวนการของการรับรู้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 117 กระบวนการรับรู้ ( Perceptual process เป็นขั้นตอนที่เริ่มต้นด้วยผู้รับข่าวสารได้รับรู้สิ่งกระตุ้นจากประสาทสัมผัส จากการได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้ลิ้มรสและได้สัมผัส ทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ปาก และผิวหนัง ซึ่งการรับรู้จากสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการเปิดรับ(Exposure แล้วนำไปสู่ความตั้งใจ (Attention และการตีความ (Interpretation ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ในที่สุด



ภาพที่ 2.1 แสดงภาพรวมกระบวนการรับรู้  
ที่มา: ศิริวรรณ, 2550

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

### 2.2.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ มาจากภาษาลาตินว่า Aptus มีความหมายว่า เหมาะเจาะ (Fitness หรือ การปรุงแต่ง (Adaptness ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก ความเห็นทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ทั้งในทางบวกและทางลบ ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดภายในต่อใดสิ่งหนึ่งซึ่งย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก

### 2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างทัศนคติ

สุชาและสุรางค์ (2521 ได้กำหนดปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติไว้ดังนี้

1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย วัฒนธรรมย่อมแตกต่างกันไปตามสังคมแต่ละสังคม

2 ปัจจัยด้านครอบครัว ครอบครัวมีอิทธิพลมากที่สุดในการสร้างและปลูกฝังทัศนคติให้แก่สมาชิกในครอบครัวนั้น เพราะภายในครอบครัวจะมีลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ ความคิด การอบรมบ่มนิสัยสมาชิกโดยเฉพาะในวัยเด็กจะได้รับอิทธิพลจากครอบครัวอย่างมาก

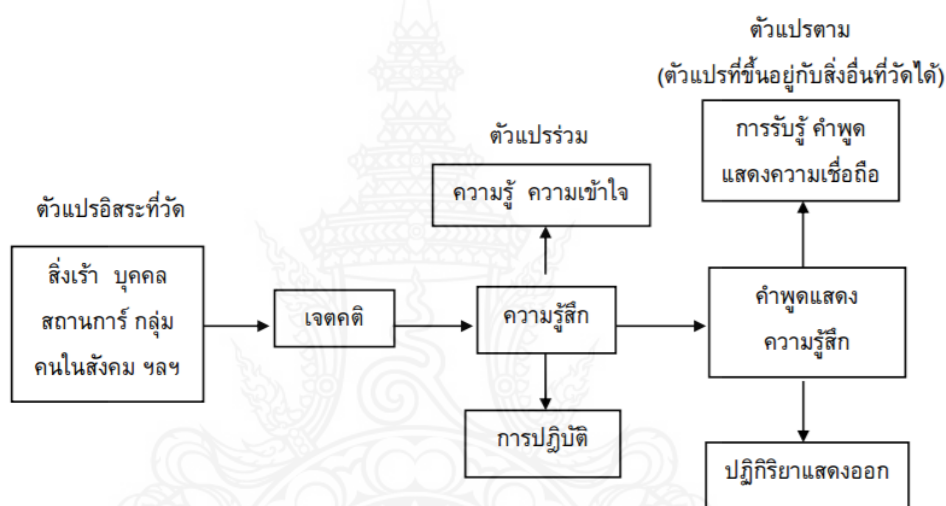
3 ปัจจัยด้านกลุ่มเพื่อน มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติเพราะบุคคลย่อมต้องการยอมรับคำแนะนำจากกลุ่มเพื่อน



4 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เป็นลักษณะของแต่ละบุคคลที่ปรากฏ บุคลิกภาพที่ต่างกันย่อมทำให้ทัศนคติแตกต่างกันได้ด้วย

### 2.2.3 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติมีวิธีแตกต่างกัน (ณรงค์ ประภายนต์; และคณะ. 2541: 26-27 แต่ที่นิยมใช้กันแพร่หลาย คือ วิธีวัดทัศนคติโดยใช้วิธีลิเกิร์ต (Likert Method of Summated Rating เนื่องจากสามารถสร้างได้ไม่ยาก วิธีนี้สร้างขึ้นโดย Renis Likert วิธีวัด คือ สร้างข้อความทัศนคติ (attitude statement ขึ้นมาหลายๆ ข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษา มาตราส่วนการวัดทัศนคติแบบลิเกิร์ตนี้ประกอบด้วยข้อความที่แสดงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2. ไม่เห็นด้วย 3. ไม่แน่ใจ 4. เห็นด้วย และ 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของเจตคติ  
ที่มา: กฤษณา, 2530

### 2.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document หมายถึง ระบบการรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารทั้งปวงผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงถึงกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย โดยจัดเก็บไฟล์เอกสารในรูปแบบดิจิทัล (Digital) ทำให้สามารถค้นหา เรียกดูและตรวจสอบติดตามสถานะของเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลา (วิโรจน์, 2555

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เป็นระเบียบซึ่งหน่วยงานราชการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสารบรรณ อันเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร หนังสือราชการ เริ่มตั้งแต่การรับ - ส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย เริ่มใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ในปี พ.ศ.2506 เป็นครั้งแรก และมีการปรับปรุงเพิ่มระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ในตั้งแต่ พ.ศ.2526 เป็นการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการ

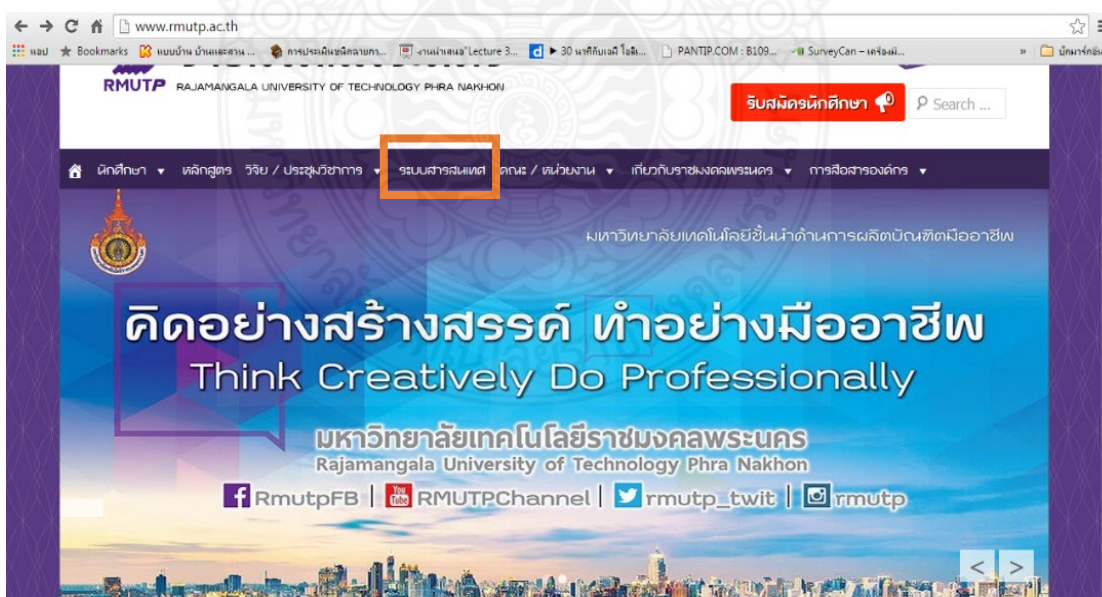
ปฏิบัติงาน คณะรัฐมนตรีจึงเห็นควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ (วิโรจน์, 2555)

คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการงานเอกสารราชการ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2554 วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสารสนเทศเพื่อการบริหาร พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารเอกสารราชการ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ และสอดคล้องตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สนับสนุนให้มีการใช้สารสนเทศพัฒนาระบบการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดงบประมาณ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากใช้ในการรับส่ง ข้อมูลข่าวสาร การสืบค้นข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ยังใช้ในการจัดเก็บหลักฐานเพื่อการตรวจประเมินคุณภาพ ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการจัดเก็บและสืบค้นหลักฐาน รองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยยังได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะๆ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อให้การบริหารงานเอกสารมีประสิทธิภาพสูงสุด อำนวยประโยชน์ให้กับผู้ใช้งานได้อย่างครอบคลุม เชื่อมโยงงานเอกสารในทุกระบบ และรองรับความต้องการของบุคลากรทุกระดับในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีคู่มือการใช้งาน ดังต่อไปนี้

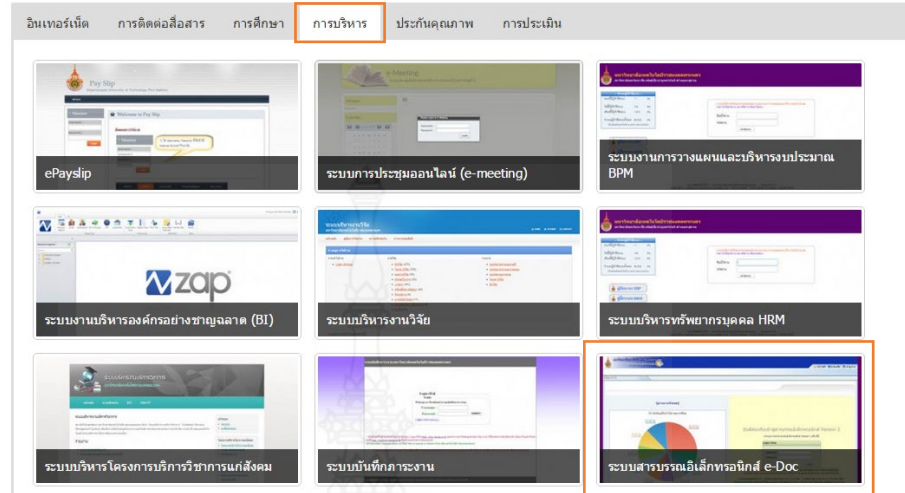
### 2.3.1 การเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. เข้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร [www.rmutp.ac.th](http://www.rmutp.ac.th)
2. เลือก ระบบสารสนเทศ

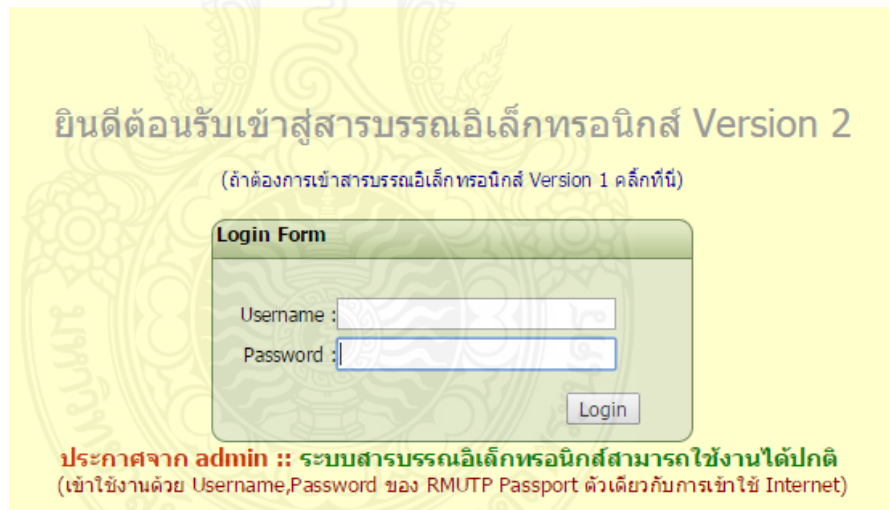


3 เลือกรหัส การบริหาร คลิ๊กเลือก ไอคอน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e- Doc

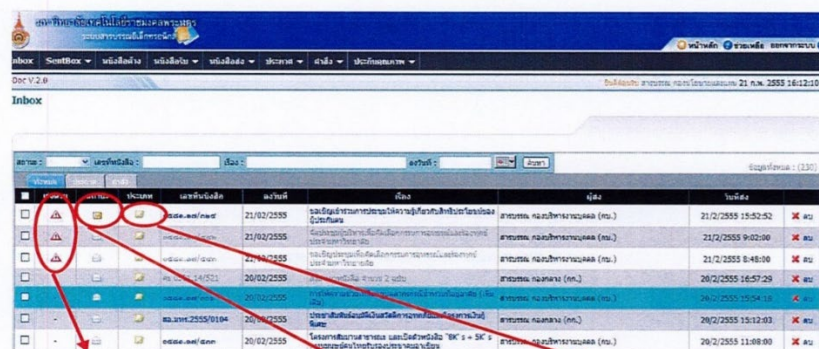
ระบบสารสนเทศ



4 การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Login เข้าสู่ระบบ โดยใช้ Username และ Password ของ RMUTP Passport (เช่นเดียวกับการลงชื่อเข้าใช้ Internet



5 เข้าสู่หน้า Inbox แสดงสถานะเอกสารที่ถูกส่งเข้ามาใน Inbox ของผู้ใช้งาน



สถานะความเร่งด่วนของเอกสาร      สถานะข้อความเข้าใหม่      ประเภทของข้อความ

## 6 การเปิดเอกสาร

### 6.1 สัญลักษณ์แสดงสถานะและประเภทของเอกสาร

สถานะความเร่งด่วนของเอกสาร      สถานะข้อความเข้าใหม่      ประเภทของข้อความ

#### หมายเหตุ

- |                   |                |                      |
|-------------------|----------------|----------------------|
| สถานะความเร่งด่วน | สถานะข้อความ   | ประเภทของข้อความ     |
| 1.  ด่วนที่สุด    | 1.  อ่านแล้ว   | 1.  หนังสือรับภายใน  |
| 2.  ด่วนมาก       | 2.  ยังไม่อ่าน | 2.  หนังสือรับภายนอก |
| 3.  ด่วน          |                |                      |

### 6.2 คลิกเมาส์ที่เลขที่หนังสือ หรือเรื่อง และเปิดดูไฟล์เอกสารโดยการคลิกไฟล์หนังสือ ซึ่งได้แนบไฟล์เอกสารเป็นไฟล์ PDF ที่แนบมา

ปุ่มลงทะเบียน      **ส่งกลับต้นทาง**      เก็บหลักฐานประกอบการพิจารณา      กลับหน้า Inbox

\*หมายเหตุ ส่งกลับต้นทาง จะถูกใช้กรณีที่มีเอกสารที่รับมาผิด ไขไม่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวเองจะต้องทำการส่งกลับต้นทาง

### 2.3.2 การส่งต่อเอกสาร

กดปุ่มลงทะเบียนเพื่อให้ระบบจัดเก็บเอกสารในทะเบียนรับ หลังจากนั้นปุ่มลงทะเบียนจะเปลี่ยนเป็น การส่งต่อและดำเนินการ ผู้ใช้สามารถดำเนินการเอกสารฉบับนั้นต่อได้ เช่น หากต้องการส่งกลับต้นทางเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานต้นทางเอกสารที่ส่งมา หรือหากต้องการดำเนินการส่งต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้กดปุ่ม ส่งต่อและดำเนินการ หน้าจอจะเปลี่ยนเข้าสู่หน้าที่ใช้สำหรับจัดการกับเอกสาร ดังนี้

หากต้องแนบไฟล์เอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย และเอกสารอ้างอิง คลิกเพิ่มไฟล์ และแนบไฟล์เอกสารที่ต้องการแนบให้ผู้รับ

ลงวันที่ ลงวันที่ตามเอกสาร หรือวันที่ปัจจุบันที่ส่งข้อมูล

รายชื่อผู้รับ คลิกเพิ่มผู้รับ หากต้องแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรียง ชื่อหรือตำแหน่งผู้รับเอกสาร

คลิกเลือกการดำเนินงาน เช่น ทราบ มอบ จัดตั้งเสนอ อนุมัติ อนุญาต สั่งการ บันทึกย่อความหรือส่งข้อความที่ต้องการบันทึกต่อไปยังผู้รับอื่นๆ

กดปุ่มตกลง เพื่อส่งเอกสารต่อ

The screenshot shows a web form for document forwarding. It includes fields for 'ส่งต่อด้วย:' (1), 'เอกสารอ้างอิง:' (1), 'ลงวันที่:' (21/02/2555), and 'รายชื่อผู้รับ:' (2). Below these are checkboxes for various departments like 'เรียนทศพล', 'เรียนทศกมล', etc. There is a 'เรียน:' field (3) with checkboxes for 'ทราบ', 'มอบ', 'จัดตั้งเสนอ', 'อนุมัติ', 'อนุญาต', 'สั่งการ', and 'ไม่สนใจ'. A large text area for 'ข้อความ:' (4) is at the bottom, followed by a 'ตกลง' button (5).

### 3. การเพิ่มผู้รับ

การเพิ่มผู้รับทำได้ 2 วิธี คือ

- กรณีที่รู้ชื่อ User ของผู้รับ สามารถพิมพ์ชื่อ User นั้น ลงในช่องรายชื่อผู้รับได้ หากมีผู้รับมากกว่า 1 คน โดยใช้เครื่องหมายอัฒภาค (; คั่น
- เลือกเมนู เพิ่มผู้รับ ของระบบ

ชื่อ : \_\_\_\_\_ นามสกุล : \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง : **1** ไม่ระบุตำแหน่ง      หน่วยงาน : กองนโยบายและแผน **2**      **3** ค้นหา

☐	ชื่อ	นามสกุล	ตำแหน่ง
<input type="checkbox"/>	เขมจิรา	อิมดี	ไม่ระบุตำแหน่ง
<input type="checkbox"/>	จรรย์	ถาวาปี	ไม่ระบุตำแหน่ง
<input type="checkbox"/>	จิรัชยา	ภูษัตร์	ไม่ระบุตำแหน่ง
<input type="checkbox"/> <b>4</b>	จิราภรณ์	ห่มไสว	ไม่ระบุตำแหน่ง
<input checked="" type="checkbox"/> <b>5</b>	จุฬารักษ์	ต้นดีประสงค์	ผู้อำนวยการ

เลือกข้อมูลทั้งหมด

**5** เพิ่มข้อมูลผู้รับ

### คำอธิบาย

- ระบุ ชื่อ หรือ นามสกุล หรือตำแหน่ง (1 หรือหน่วยงาน (2 โดยสามารถเลือกได้อย่างใดอย่างหนึ่ง คลิกค้นหา (3
- ระบบแสดงรายชื่อตามเงื่อนไขที่ผู้ใช้งานเลือก
- ทำเครื่องหมายถูกลงในช่อง  หน้ารายชื่อผู้รับเอกสารต่อ (4
- กดปุ่มเพิ่มข้อมูลผู้รับ (5

### 4. การตรวจสอบทะเบียนหนังสือรับ

หลังจากกดปุ่ม “ลงทะเบียน” แล้ว เอกสารจะถูกเก็บเข้าสู่ทะเบียนหนังสือรับ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ที่เมนู หนังสือรับ เลือก ทะเบียนหนังสือรับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท แบ่งตามประเภทของเอกสาร คือ

- เอกสารภายใน
- เอกสารภายนอก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Inbox SentBox หนังสือค้าง หนังสือรับ หนังสือส่ง ประกาศ คำสั่ง ประทับคุณภาพ

E-Doc V.2.0

ลงทะเบียนหนังสือรับ

ทะเบียนหนังสือรับ

ทะเบียนหนังสือรับภายใน

เอกสารภายใน      เอกสารภายนอก

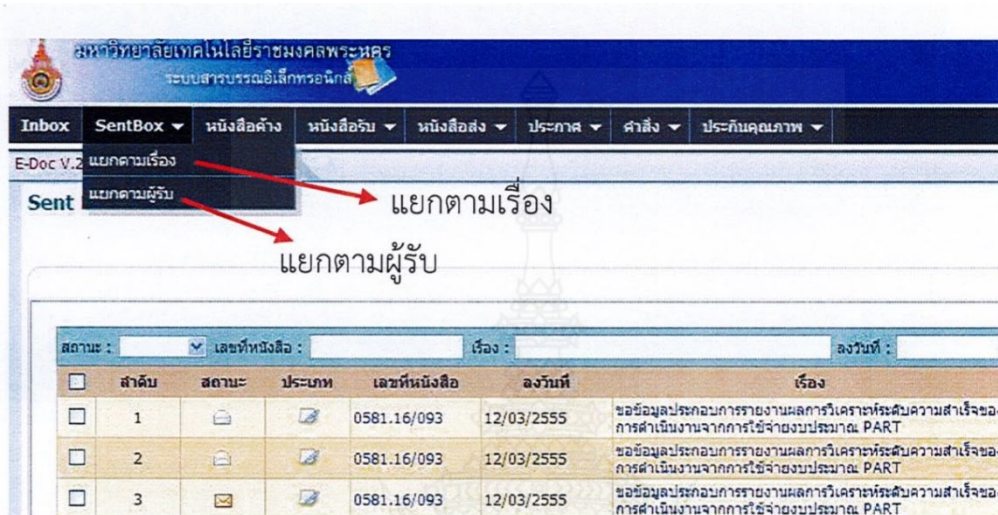
เลขที่หนังสือ : \_\_\_\_\_ เรื่อง : \_\_\_\_\_ ลงวันที่ : \_\_\_\_\_ ถึงวันที่ : \_\_\_\_\_ ค้นหา

เลขที่รับ	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่	เรื่อง	
133	๐๔๔๑.๑๗/๔๓๑	24/02/2555	การเลื่อนเงินเดือนข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานราชการ ครั้งที่ ๑ (๑ เม.ย. ๕๕)	หัวหน้าหน่วยงานเทคโนโลยีราชมท.
132	0581.05/890	24/02/2555	ขออนุมัติงบประมาณสนับสนุน การสังเกตการณ์โครงการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดโลกเสรีสู่ประชาคมอาเซียน ณ ประเทศอังกฤษ	อมทสร.
131	คร 0581.13/0327	23/02/2555	ส่งวารสารประชุมเพื่อเสนอสาขาวิชาการ	คณบดี/ผอ.กอง

## 5. การตรวจสอบสถานะหนังสือส่งออก

เอกสารที่ทำการส่งต่อไปยังผู้รับรายอื่นๆ แล้ว สามารถตรวจสอบสถานะการรับหนังสือของผู้รับปลายทางได้ที่เมนู Sent box มีให้เลือก 2 ประเภท ดังนี้

- แยกตามเรื่อง จะแสดงจำนวนผู้รับทั้งหมดแต่ไม่แสดงรายชื่อผู้รับ
- แยกตามผู้รับ จะแสดงรายชื่อผู้รับทั้งหมดแยกออกมาเป็นแต่ละรายการ

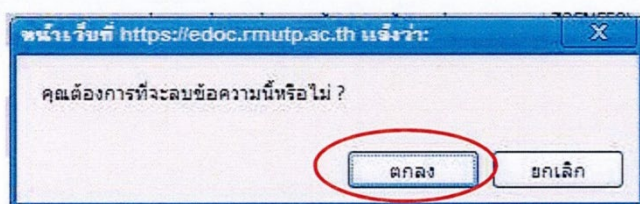


## 6. การลบข้อความใน Inbox

เอกสารที่อยู่ใน Inbox นั้น หลักจากที่เปิดอ่านและลงทะเบียนแล้วควรลบทิ้ง เพื่อไม่ให้เกิดการสิ้นเปลืองพื้นที่ และป้องกันความสับสนโดยสามารถเลือกลบทีละเรื่อง หรือลบทั้งหมด

- ลบทีละเรื่อง ทำโดยการคลิกที่ข้อความหลังเครื่องหมายกากบาทสีแดงที่อยู่คอลัมน์สุดท้าย โดยระบบจะแสดงกล่องโต้ตอบให้ยืนยันการลบ โดยคลิกตกลง

ผู้ส่ง	วันที่ส่ง	
สารบรรณ กองบริหารงานบุคคล (กบ.)	9/3/2555 8:12:31	ลบ
กษพร เชิดชูพงษ์ (กค.)	6/3/2555 15:54:51	ลบ
กษพร เชิดชูพงษ์ (กค.)	6/3/2555 14:12:59	ลบ
สารบรรณ กองคลัง (กค.)	6/3/2555 10:05:22	ลบ
สารบรรณ กองบริหารงานบุคคล (กบ.)	5/3/2555 13:16:38	ลบ
สารบรรณ กองศิลปวัฒนธรรม (กค.)	1/3/2555 11:49:56	ลบ
สารบรรณ กองกลาง (กค.)	20/2/2555 15:12:03	ลบ



- ลบเอกสารที่เลือกทั้งหมด เป็นการลบทีเดียวพร้อมๆ กันหลายเอกสารโดยการทำเครื่องหมายถูกหน้าข้อความ เลือกข้อมูลทั้งหมด ที่อยู่ด้านล่างของหน้าต่าง หรือเลือกเฉพาะเอกสารที่ต้องการลบโดยทำเครื่องหมายถูกหน้าเอกสาร และคลิกปุ่ม ลบข้อมูลทั้งหมดที่เลือก

<input checked="" type="checkbox"/>	-			๐๔๘๑.๑๗/๑๑๓	20/02/2555	การให้เงินกู้ โครงการบ้าน รอส.-กบข. เพื่อที่อยู่อาศัย ครั้งที่ ๘ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์
<input checked="" type="checkbox"/>	-			๐๔๘๑.๑๗/๑๑๒	20/02/2555	โครงการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลหมู่ให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา
<input checked="" type="checkbox"/>	-			0581.15/074	17/02/2555	ขอเชิญประชุมคณบดีศูนย์พัฒนาศิลป์ วันที่ 21 กพ 55
<input checked="" type="checkbox"/>	-			๐๔๘๑.๑๗/๑๒๓	17/02/2555	รับสมัครสอบคัดเลือกเพื่อจ้างเป็น พนง.มหาชัย ตำแหน่ง วิชาการ ครั้งที่ ๒ /๒๕๕๕
<input checked="" type="checkbox"/>	-			๐๔๘๑.๑๗/๑๒๖	17/02/2555	ประกาศรับสมัครลูกจ้างชั่วคราว สังกัด กองคลัง
<input checked="" type="checkbox"/>	-			ครส 0581.14/525	17/02/2555	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ครั้งที่ 25 ประจำปีการศึกษา 2553
<input checked="" type="checkbox"/>	-			ครส 0581.14/525	17/02/2555	ส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร ครั้งที่ 25 ประจำปีการศึกษา 2553
<input checked="" type="checkbox"/>	-			๐๔๘๑.๑๗/๑๑๓	17/02/2555	กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางการนำผลงานทางวิชาการใน สักขณณีน เพื่อปามาใช้ในกรเสนอขอทำนค่านางทาง วิชาการ แทนผลงานวิจัย
<input checked="" type="checkbox"/>	-			ครส 0581.21/065	17/02/2555	ขอส่งสำเนาหนังสือประชาสัมพันธ์เชิญชวนบุคลากร นักศึกษา เข้าร่วมกิจกรรม
<input checked="" type="checkbox"/>	-			๐๔๘๑.๑๗/๑๑๖	16/02/2555	แบบข้อคกลงในการประเมินเดือนเดือนของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา

เลือกข้อมูลทั้งหมด

ลบข้อมูลทั้งหมดที่เลือก


เลือกอันนี้ถ้าต้องการ  
ลบเอกสารทั้งหมด

สำหรับเลือกเป็น  
บางรายการ

เลือกแล้วลบตรงนี้

## 7. การเก็บหลักฐานประกันคุณภาพ

- สำหรับเอกสารที่เป็นหลักฐานประกันคุณภาพนั้น สามารถจัดเก็บแยกตามตัวชี้วัดได้ โดยใช้เมนู เก็บหลักฐานประกันคุณภาพ



จัดส่งเอกสาร


เลขที่ : 170

ดำเนินการไปแล้วเสร็จภายในวันที่ : 22/02/2555

เลขที่หนังสือ : ครส 0581.03/0338

เรื่อง : ขอความอนุเคราะห์ปิดสารภีเงินเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีราชการงานทางวิชาการ 6 1 หลัง ของทด

จาก : ทล

ไฟล์ส่งหนังสือ :  338.pdf

สรุปเรื่อง :


รับวันที่ : 22/02/2555


ความเร่งด่วน : ปกติ

วันที่หนังสือ : 21/02/2555

---

**เส้นทางทางส่งหนังสือ**

 **สายบรรณ. คณะเทคโนโลยีการเกษตรศาสตร์ (ทล.)** ส่งเมื่อ : 22/02/2555 09:45

 **สายบรรณ. กองนโยบายและแผน (กนบ.)** รับเมื่อ : 22/02/2555 10:24

---

**ข้อความ** ถึงที่ส่งมาด้วยและเอกสารอ้างอิงเพิ่มเติม

ส่งรายละเอียด
ส่งกลับคืนทาง
เก็บหลักฐานประกันคุณภาพ
ปิดหน้าต่าง

\*หมายเหตุ ส่งกลับคืนทาง จะถูกใช้กรณีที่มีเอกสารที่รับมาผิด ไม่ใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวเองจะต้องทำการส่งกลับคืนทาง



กรุณาเลือกหลักฐานตัวชี้วัด

องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน  
 องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต  
 องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา  
 องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย  
 องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม  
 องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม  
 องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ  
 องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ  
 องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

เลือกประเภทของหลักฐานและกดยืนยัน

การตรวจสอบหลักฐานประกันคุณภาพ ได้ที่เมนู ประกันคุณภาพ ซึ่งแยกเก็บตามหลักฐาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Inbox SentBox หนังสือนำส่ง หนังสือนำส่ง หนังสือนำส่ง ประกาศ คำสั่ง ประกันคุณภาพ

E-Doc V.2.0

Inbox

สถานะ : เลขที่หนังสือ : เรื่อง :

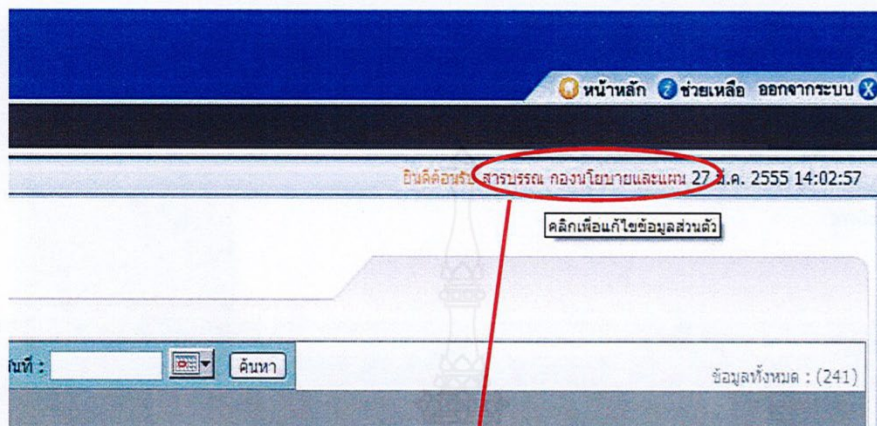
เรียงตาม	สถานะ	ประเภท	เลขที่หนังสือ	ลงวันที่	หลักฐานตัวชี้วัดที่
<input type="checkbox"/>	-	📧	0581.16/119	27/03/2555	หลักฐานตัวชี้วัดที่ 1
<input type="checkbox"/>	-	📧	๐๔๔๑.๑๗/๑๐๑๒	27/03/2555	หลักฐานตัวชี้วัดที่ 2
<input type="checkbox"/>	-	📧	0581.16/116	22/03/2555	หลักฐานตัวชี้วัดที่ 3
<input type="checkbox"/>	-	📧	๐๔๔๑.๑๗/๑๑๒	22/03/2555	หลักฐานตัวชี้วัดที่ 4
<input type="checkbox"/>	-	📧	๐๔๔๑.๑๗/๑๑๒	22/03/2555	หลักฐานตัวชี้วัดที่ 5
<input type="checkbox"/>	-	📧	๐๔๔๑.๑๗/๑๑๒	22/03/2555	หลักฐานตัวชี้วัดที่ 6
<input type="checkbox"/>	-	📧	๐๔๔๑.๑๗/๑๑๒	22/03/2555	หลักฐานตัวชี้วัดที่ 7
<input type="checkbox"/>	-	📧	๐๔๔๑.๑๗/๑๑๒	22/03/2555	หลักฐานตัวชี้วัดที่ 8
<input type="checkbox"/>	-	📧	๐๔๔๑.๑๗/๑๑๒	22/03/2555	หลักฐานตัวชี้วัดที่ 9

ขอความอนุเคราะห์  
ขอความอนุเคราะห์  
ขอความอนุเคราะห์  
ขอความอนุเคราะห์  
ขอความอนุเคราะห์  
ขอความอนุเคราะห์  
ขอความอนุเคราะห์  
ขอความอนุเคราะห์  
ขอความอนุเคราะห์  
ขอความอนุเคราะห์

รับสมัครบุคคลเพื่อจ้างเป็นลูกจ้างชั่วคราว สถาบันวิจัย และสวท  
ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ "ยึดลักษณะดีและออกสู่สังคม"  
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
การปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการระดับคณะในมหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
ขออนุญาตให้บุคลากรลงชื่อปฏิบัติงานที่คณะเทคโนโลยี  
คหกรรมศาสตร์ 2 ราช

## 8. การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

การแก้ไขข้อมูลส่วนตัวในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ทำได้โดยการคลิกที่ชื่อผู้ใช้งาน บริเวณมุมขวามือด้านบน



Account : pimpaka.sr

New Password :

ชื่อ :  << กรณการกรอกข้อมูล

นามสกุล :  << กรณการกรอกข้อมูล

ตำแหน่ง :

หน่วยงาน :

**หมายเหตุ** ไม่สามารถเปลี่ยน Username ได้

### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ญาณีฐา ตรีสงฆ์ รติமாகานต์ ห้วยหงษ์ทอง และอังสนา อนุชานันท์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ บุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 1,270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาโท สถานภาพการทำงานส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน หน่วยงานในสังกัดเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์ ประสบการณ์ในหน่วยงานทำงานอยู่ที่ 2-5 ปี

ส่วนใหญ่ทราบว่ามหาวิทยาลัยมีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่ง เอกสารภายในมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ส่วนใหญ่เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน เปิดใช้งานระบบในช่วงเวลา 8.30-12.00 น. สำหรับประเด็นความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านความผิดพลาดในการรับ-ส่งเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สาลินี สมบัติแก้ว (2556 ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 35 - 44 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนหน่วยงานที่สังกัดเป็นสำนักงานภูมิสถาปัตย์ งานทาง ส่วนพฤติกรรมส่วนใหญ่การใช้งานระบบ 7-9 ครั้ง/สัปดาห์ ระยะเวลา 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีประสบการณ์ใช้งาน 1 ปีขึ้นไป และเมนูที่ใช้งานมากที่สุด คือ ทะเบียนส่ง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็วในการประมวลผลระดับการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูล และด้านความถูกต้อง และปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้อง

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง (2555 ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ โดยมีความพึงพอใจสำหรับการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วยการทดสอบค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระหว่างกลุ่มที่ต้องการเอกสารตัวจริง และไม่ต้องการเอกสารตัวจริง ในด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพและด้านการจัดการข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีระดับการรับรู้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน ส่วนผลวิเคราะห์โดยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันของกลุ่มผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานโดยตรง เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีผลความพึงพอใจภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ค่าความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน สายวิชาการ และผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างกัน

อารีย์ ธีระวรกุล (2552 ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนด

แนวปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และต้องมีการจัดสรรงบประมาณ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงระบบเครือข่ายที่มีเสถียรภาพต่อการใช้งาน การปลูกฝังทัศนคติ และจิตสำนึกที่ดีของบุคลากรในทุกระดับต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรวบรวมปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบ เพื่อแก้ไขให้ทันสถานการณ์ การให้ความช่วยเหลือติดตามและประเมินผล จัดทำแผนการพัฒนาฝึกอบรมประจำปี เพื่อถ่ายทอดระดับความรู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ และระบบปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน การใช้โปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ เป็นอย่างดี รวมทั้งความรู้ด้านกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ธัญวรัตน์ กระจำง (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการการใช้งาน และปัญหาอุปสรรคแนวทางการแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ผลการวิจัย พบว่า มี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้า e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งานพบว่า บุคลากรมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยวันละ 2 ครั้ง ๆ ละ 10-30 นาที นอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์ มีการเข้ารอเปิดอ่านมากกว่า 10 เรื่องสิ่งสำคัญพบว่าผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยสนับสนุน e-Document พบว่าความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากกว่า e-Document สามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพบว่าความซ้ำซ้อนและการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเป็นปัญหาในอันดับสูงสุด



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ข้อมูล ณ วันที่ เดือนพฤษภาคม 2561 จำนวน 117 คน งานบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยข้อมูลแสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ลำดับ	ประเภท	ตำแหน่ง	จำนวน
1	สายวิชาการ	ข้าราชการ	31
		พนักงานมหาวิทยาลัย	38
		ลูกจ้างชั่วคราว	4
2	สายสนับสนุน	ข้าราชการ	5
		พนักงานมหาวิทยาลัย	15
		พนักงานราชการ	3
		ลูกจ้างชั่วคราว	21
รวม			117

ที่มา : งานบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ (2561)

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความเข้าใจ ทักษคติ และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีลักษณะของเครื่องมือและการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งวางแผนคำถามตามประเด็นในกรอบแนวคิดที่วิจัย โดยลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย ลักษณะคำถามปลายปิด (closed-end question) และลักษณะคำถามปลายเปิด (open-end question) แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร ลักษณะการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อความจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความจำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อความจำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อความจำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) มีข้อความจำนวน 1 ข้อ

### 3.2.2 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยพิจารณาหาค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ให้คะแนน +1 แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 แน่ใจว่าข้อความวัดได้ไม่ตรงวัตถุประสงค์

เมื่อทำการทดสอบแล้วมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1 ถือว่าข้อความทั้งหมดสามารถวัดได้และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

## 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ประกอบการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้ข้อมูลตามแหล่งที่มา 2 ส่วน ดังนี้

### 3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้แบบสอบถามรวบรวมโดยการเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 117 คน

### 3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลที่ได้จากเอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งค้นได้จากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่างๆ หอสมุดแห่งชาติ รวมทั้งการสืบหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมที่ใช้ในการสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนรหัสตัวเลข (Code แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

### 3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลมี 4 ขั้นตอนดังนี้

3.4.1.1 การคำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency แล้วสรุปผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage

3.4.1.2 การคำนวณหาข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$  และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D. ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert ดังนี้ (ธานินทร์, 2557

ระดับการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงาน	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงาน กำหนดเป็นช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00	แปลความว่า	มีการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49	แปลความว่า	มีการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงานมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49	แปลความว่า	มีการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49	แปลความว่า	มีการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงานน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49	แปลความว่า	มีการรับรู้/ความคิดเห็น/การปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3.4.1.4 การคำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จากแบบสอบถามตอนที่ 5 ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา แล้วสรุปเป็นค่าความถี่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย

### 3.4.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis ได้แก่

3.4.2.1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.2.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายระดับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### 3.4.3 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.4.3.1 ค่าสถิติ t - test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยนำมาใช้ทดสอบข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านประเภทของบุคลากร โดยใช้สูตร Independent t - test ณ ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 (ธานินทร์, 2557

3.4.3.2 ค่าสถิติ F - test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวกัน (One-way ANOVA Analysis of Variance ใช้การทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแปรปรวนมากกว่า 2 กลุ่ม ประกอบด้วยตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffé (ธานินทร์, 2557





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร 2 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย และการนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบคำบรรยาย มีลำดับการนำเสนอ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติหาค่าความถี่ และสรุปผลเป็นคำร้อยละ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และประเภทบุคลากร โดยใช้สถิติหาค่า t-test ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้สถิติหาค่า F-test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffé

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยสรุปเป็นค่าความถี่ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ในการรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนด สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t-test
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
df	แทน	ค่าความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง (Mean of Squares)
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	ปฏิเสธสมมติฐานนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H <sub>0</sub>	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H <sub>1</sub>	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ค่าความถี่ และสรุปผลเป็นค่าร้อยละ ด้านเพศ แสดงดังตารางที่ 4.1 ด้านอายุ แสดงดังตารางที่ 4.2 ด้านระดับการศึกษา แสดงดังตารางที่ 4.3 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงดังตารางที่ 4.4 ด้านประเภทบุคลากร แสดงดังตารางที่ 4.5 ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน แสดงดังตารางที่ 4.6 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน แสดงดังตารางที่ 4.7 และด้านการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอด แสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

(N=117)		
เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	23	19.66
หญิง	94	80.34
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 80.34 และเพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

(N=117)		
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 25 ปี	7	5.98
25 – 35 ปี	41	35.04
36 – 45 ปี	29	24.79
46 – 55 ปี	22	18.80
มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป	18	15.38
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 25 -35 ปี มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 35.04 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.79 และน้อยที่สุด มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา

(N=117)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปริญญาตรี	42	35.90
ปริญญาโท	68	58.12
ปริญญาเอก	7	5.98
รวม	117	100.00

จากตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาโทมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 58.12 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และระดับปริญญาเอก น้อยที่สุด จำนวน 7 คน ร้อยละ 5.98

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(N=117)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
15,000 – 25,000 บาท	36	30.77
25,001 – 35,000 บาท	33	28.21
35,0001 – 45,000 บาท	26	22.22
45,0001 บาท ขึ้นไป	22	18.80
รวม	117	100.00

จากตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 15,000 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ย 25,001 – 35,000 บาทต่อเดือน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 และมีรายได้เฉลี่ย 45,000 บาท ขึ้นไปต่อเดือน น้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทบุคลากร

(N=117)

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สายวิชาการ	73	62.39
สายสนับสนุน	44	37.61
รวม	117	100.00

จากตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 62.39 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.61

ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน

(N=117)		
ลักษณะการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ปฏิบัติงานบริหาร	16	13.68
ปฏิบัติงานสอน	57	48.72
ปฏิบัติงานสนับสนุน	44	37.61
รวม	117	100.00

จากตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นผู้ปฏิบัติงานสอน มากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.61 และเป็นผู้ปฏิบัติงานบริหาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.68

ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ในการทำงาน

(N=117)		
ประสบการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 5 ปี	27	23.08
5 - 10 ปี	36	30.77
11 - 15 ปี	19	16.24
16 - 20 ปี	5	4.27
มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป	30	25.64
รวม	117	100.00

จากตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีประสบการณ์ระหว่าง 5-10 ปี มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมามีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 และมีประสบการณ์ 16-20 ปี น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.27

ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการเข้ารับการอบรม หรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(N=117)

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เคยผ่านการอบรม และได้รับการถ่ายทอด	51	43.59
เคยผ่านการอบรม แต่ไม่เคยได้รับการถ่ายทอด	29	24.79
ไม่เคยผ่านการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอด	29	24.79
ไม่เคยผ่านการอบรม และไม่เคยได้รับการถ่ายทอด	8	6.84
รวม	117	100.00

จากตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการเข้ารับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เคยผ่านการอบรม และได้รับการถ่ายทอด มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 43.59 รองลงมาเคยผ่านการอบรม แต่ไม่เคยได้รับการถ่ายทอด และไม่เคยผ่านการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอด เท่ากัน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.79 และไม่เคยผ่านการอบรม และไม่เคยได้รับการถ่ายทอด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.9 – ตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(N=117)

ประเด็นคำถามด้านความรู้ความเข้าใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล	4.32	.705	มาก
2. ระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและบังคับในการการใช้งาน	4.07	.807	มาก
3. ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ - ส่งข้อมูล และเอกสารแนบ	4.40	.683	มาก
4. ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง	4.41	.659	มาก
5. ระบบฯ มีประโยชน์ในการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	4.49	.610	มาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

(N=117)			
ประเด็นคำถามด้านความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
6. ระบบฯ มีประโยชน์ในเรื่องการประหยัดกระดาษ	4.47	.689	มาก
7. ระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสาร ไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ	4.33	.670	มาก
8. ระบบฯ มีวิธีตรวจสอบเส้นทางและลำดับการรับ-ส่งเอกสาร	4.45	.623	มาก
9. ระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร	4.36	.663	มาก
10. ระบบฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น มีคู่มือการใช้งานและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง	4.03	.705	มาก
รวม	4.33	.50	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในภาพรวม อยู่ในระดับการรับรู้มาก ( $\bar{X} = 4.33$  เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับการรับรู้มากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ( $\bar{X} = 4.49$  ระบบฯ มีประโยชน์ในเรื่องการประหยัดกระดาษ ( $\bar{X} = 4.47$  ระบบฯ มีวิธีตรวจสอบเส้นทางและลำดับการรับ-ส่งเอกสาร ( $\bar{X} = 4.45$  ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง ( $\bar{X} = 4.41$  ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล และเอกสารแนบ ( $\bar{X} = 4.40$  ระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร ( $\bar{X} = 4.36$  ระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสาร ไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ ( $\bar{X} = 4.33$  ระบบฯ มีประโยชน์ ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล ( $\bar{X} = 4.32$  ระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและบังคับในการการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.07$  และระบบฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น มีคู่มือการใช้งานและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 4.03$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(N=117)			
ประเด็นคำถามด้านทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบฯ สามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง	4.33	.525	มาก
2. ระบบฯ สามารถช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน	4.36	.608	มาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

(N=117)			
ประเด็นคำถามด้านทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. ระบบฯ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว	4.12	.709	มาก
4. ระบบฯ สามารถลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารไปยังแฟ้มทะเบียนต่างๆ ที่ท่านต้องการได้	4.24	.625	มาก
5. ระบบฯ สามารถสร้างเอกสารโดยการสร้างไฟล์ผ่านเครื่องสแกนเนอร์ได้	4.25	.730	มาก
6. ระบบฯ สามารถกำหนดเลขทะเบียนให้ท่านโดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง	4.16	.754	มาก
7. ระบบฯ สามารถเปิดอ่านเอกสารผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	.710	มาก
8. การใช้ระบบฯ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง	4.24	.703	มาก
9. ระบบฯ สามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการแทนท่านได้	4.33	.587	มาก
10. หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบฯ มาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ	4.32	.639	มาก
11. หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้งานระบบฯ อย่างสม่ำเสมอ	4.27	.727	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>.475</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$  เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ระบบฯ สามารถช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.36$  ระบบฯ สามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการแทนท่านได้ ( $\bar{X} = 4.33$  ระบบฯ สามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.33$  หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำ ระบบฯ มาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ ( $\bar{X} = 4.32$  ระบบฯ สามารถเปิดอ่านเอกสารผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.27$  หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้งานระบบฯ อย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.32$  ระบบฯ สามารถสร้างเอกสารโดยการสร้างไฟล์ผ่านเครื่องสแกนเนอร์ได้ ( $\bar{X} = 4.25$  การใช้ระบบฯ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง ( $\bar{X} = 4.24$  ระบบฯ สามารถลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารไปยังแฟ้มทะเบียนต่างๆ ที่ท่านต้องการได้ ( $\bar{X} = 4.24$  ระบบฯ สามารถกำหนดเลขทะเบียนให้ท่านโดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.16$  และระบบฯ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว ( $\bar{X} = 4.12$  ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(N=117)			
ประเด็นคำถามด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. ท่านเข้าใช้งานระบบฯ ได้สำเร็จ	4.30	.757	มาก
2. ท่านมักเข้าใช้งานระบบฯ ในเวลาราชการ	4.11	.752	มาก
3. ท่านมักเข้าใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ	3.09	1.129	ปานกลาง
4. ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่ง เอกสารผ่านระบบฯ	3.46	1.171	ปานกลาง
5. ท่านสามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพ	3.30	1.116	ปานกลาง
6. ท่านสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือได้	3.73	2.037	ปานกลาง
7. ท่านสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้	3.65	1.093	ปานกลาง
8. ท่านใช้งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.61	1.137	ปานกลาง
9. ท่านเคยแบ่งปันรหัสเข้าใช้งานของท่านให้บุคคลอื่น	2.11	1.407	น้อย
10. ท่านมักเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานได้ด้วยตนเอง	2.42	1.334	น้อย
11. กรณีแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้ ท่านจะแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบฯ	3.03	1.364	ปานกลาง
12. ท่านส่งเสริมการใช้งานระบบฯ โดยการแนะนำชักชวนให้บุคคลอื่นใช้งานระบบฯ เช่นเดียวกับท่าน	3.15	1.360	ปานกลาง
13. ท่านมักเข้าใช้งานระบบฯ ผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ส่วนตัวของท่าน	2.96	1.361	น้อย
<b>รวม</b>	<b>3.30</b>	<b>.848</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$  เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีระดับการปฏิบัติงานมาก 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ท่านเข้าใช้งานระบบฯ ได้สำเร็จ ( $\bar{X} = 4.30$  และใช้งานระบบฯ ในเวลาราชการ ( $\bar{X} = 4.11$  บุคลากรมีระดับการปฏิบัติงานปานกลาง 8 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ สามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือได้ ( $\bar{X} = 3.73$  สามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้ ( $\bar{X} = 3.65$  ใช้งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงท่านอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.61$  สามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการ



รับ-ส่ง เอกสารผ่านระบบฯ ( $\bar{X} = 3.46$  สามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพ ( $\bar{X} = 3.30$  ส่งเสริมการใช้งานระบบฯ โดยการแนะนำชักชวน ให้บุคคลอื่นใช้งานระบบฯ เช่นเดียวกันกับท่าน ( $\bar{X} = 3.15$  มักเข้าใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ ( $\bar{X} = 3.09$  และกรณีแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้ ท่านจะแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบฯ ( $\bar{X} = 3.03$  สุดท้ายมีระดับการปฏิบัติงานน้อย 3 ข้อ คือ มักเข้าใช้งานระบบฯ ผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ส่วนตัวของท่าน ( $\bar{X} = 2.96$  มักเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานได้ด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 2.42$  และเคยแบ่งปันรหัสเข้าใช้งานของท่านให้บุคคลอื่น ( $\bar{X} = 2.11$

#### 4.3 ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และประเภทบุคลากร ใช้สถิติหาค่า t-test สำหรับด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้สถิติหาค่า F-test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffé

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ต่างกัน

โดยมีสมมติฐานทางสถิติเพื่อการทดสอบ ดังนี้

สมมติฐาน  $H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันไม่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

สมมติฐาน  $H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ต่างกัน

4.3.1 ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test ด้านเพศ แสดงดังตารางที่ 4.12 และด้านประเภทบุคลากร แสดงดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.12** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

(N=117)

ตัวแปร	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.45	0.539	4.30	0.493	1.27	.21
2.ด้านทักษะ	4.35	0.439	4.24	0.483	.97	.33
3.ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.45	0.539	4.30	0.493	3.71	.00*

\* Sig.  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 1 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 โดยเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเพศหญิง ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.13** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประเภทบุคลากร

(N=117)

ตัวแปร	สายวิชาการ		สายสนับสนุน		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านความรู้ความเข้าใจ	4.34	0.469	4.33	0.560	.19	.10
2.ด้านทักษะ	4.23	0.463	4.33	0.494	.27	.29
3.ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.14	0.904	3.57	0.904	.01	.00*

\* Sig.  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประเภทบุคลากร ด้วยค่าสถิติ t-test แบบ 1 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าบุคลากรสายวิชาการ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

4.3.2 ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ F-test จากวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ด้านอายุ แสดงดังตารางที่ 4.14 ด้านระดับการศึกษา แสดงดังตารางที่ 4.15 ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน แสดงดังตารางที่ 4.16 และด้านประสบการณ์ในการทำงาน แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

(N=117)

อายุ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.00	2.43	0.61		
					2.52	0.05*
	ภายในกลุ่ม	112.00	26.95	0.24		
	รวม	116.00	29.38			
2.ด้านทักษะคิด	ระหว่างกลุ่ม	4.00	1.06	0.27		
					1.18	0.32
	ภายในกลุ่ม	112.00	25.11	0.22		
	รวม	116.00	26.17			
3.ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.00	11.28	2.82		
					4.38	0.00*
	ภายในกลุ่ม	112.00	72.07	0.64		
	รวม	116.00	83.36			

\* Sig.  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้วยสถิติ F-test จากวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า อายุมีผลต่อด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison test โดยใช้วิธีการทดสอบของ Scheffe' ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ มีจำนวน 1 คู่ แสดงดังตารางที่ 4.15 และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ มีจำนวน 1 คู่ แสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่

ด้านความรู้ความเข้าใจ	□	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป
		3.80	4.40	4.28	4.41	4.39
ต่ำกว่า 25 ปี	3.80		.07	.53	.89	.29
25-35 ปี	4.40			.46	.81*	.22
36-45 ปี	4.28				.36	-.24
46-55 ปี	4.41					-.59
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	4.39					

\* Sig.  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ โดยใช้วิธีการทดสอบของ scheffe' ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า มีจำนวน 1 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 46-55 ปี มีความรู้ความเข้าใจมากกว่า กลุ่มผู้มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	□	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	มากกว่า 55 ปีขึ้นไป
		3.67	3.60	3.14	2.78	3.38
ต่ำกว่า 25 ปี	3.67		-1.40	.51	.10	.10
25-35 ปี	3.60			.65	.99*	.24
36-45 ปี	3.14				-.40	-4.00
46-55 ปี	2.78					-.75
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	3.38					

\* Sig.  $\leq 0.05$

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ โดยใช้วิธีการทดสอบของ scheffe' ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า มีจำนวน 1 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 25-35 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า กลุ่มผู้มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.05	2.00	0.02		
					0.09	0.91
	ภายในกลุ่ม	29.33	114.00	0.26		
	รวม	29.38	116.00			
2.ด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	0.70	2.00	0.35		
					1.56	0.21
	ภายในกลุ่ม	25.47	114.00	0.22		
	รวม	26.17	116.00			



ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา (ต่อ)

ระดับการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
3.ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.14	2.00	0.07		
					0.10	0.91
	ภายในกลุ่ม	83.21	114.00	0.73		
	รวม	83.36	116.00			

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ด้วยสถิติ F-test จากวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.35	3.00	0.12		
					0.45	0.72
	ภายในกลุ่ม	29.03	113.00	0.26		
	รวม	29.38	116.00			
2.ด้านทักษะคิด	ระหว่างกลุ่ม	0.32	3.00	0.11		
					0.47	0.70
	ภายในกลุ่ม					

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	ภายในกลุ่ม	25.85	113.00	0.23		
	รวม	26.17	116.00			
3.ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	11.29	3.00	3.76		
					5.90	0.00*
	ภายในกลุ่ม	72.06	113.00	0.64		
	รวม	83.36	116.00			

\* Sig.  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยสถิติ F-test จากวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison test โดยใช้ วิธีการทดสอบของ Scheffe' ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ มีจำนวน 2 คู่ แสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	15,000 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 – 45,000 บาท	45,001 บาท ขึ้นไป
		3.62	3.45	2.82	3.12
15,000 – 25,000 บาท	3.62		.17	.80*	.51
25,001 – 35,000 บาท	3.45			.63*	.34
35,001 – 45,000 บาท	2.82				.30
45,001 บาท ขึ้นไป	3.12				

\* Sig.  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ โดยใช้วิธีการทดสอบของ scheffe' ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ กลุ่มรายได้เฉลี่ย 15,000 – 25,000 บาทต่อเดือน และกลุ่มรายได้เฉลี่ย 25,001

- 35,000 บาท ต่อเดือน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า กลุ่มรายได้เฉลี่ย 35,001 – 45,000 บาทต่อเดือน ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน

ลักษณะการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.05	2.00	0.02		
					0.09	0.91
	ภายในกลุ่ม	29.33	114.00	0.26		
	รวม	29.38	116.00			
2.ด้านทักษะคติ	ระหว่างกลุ่ม	0.36	2.00	0.18		
					0.80	0.45
	ภายในกลุ่ม	25.81	114.00	0.23		
	รวม	26.17	116.00			
3.ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.92	2.00	2.96		
					4.36	0.01*
	ภายในกลุ่ม	77.43	114.00	0.68		
	รวม	83.36	116.00			

\* Sig.  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้วยสถิติ F-test จากวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparison test โดยใช้ วิธีการทดสอบของ Scheffe' ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่อื่นๆ มีจำนวน 2 คู่ แสดงดังตารางที่ 4.22



ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ  
อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน

ลักษณะการ ปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ปฏิบัติงานบริหาร	ปฏิบัติงานสอน	ปฏิบัติงานสนับสนุน
		3.12	3.13	3.59
ปฏิบัติงานบริหาร	3.12		.01	
ปฏิบัติงานสอน	3.13			-.46*
ปฏิบัติงานสนับสนุน	3.59	.47		

\* Sig.  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ โดยใช้วิธีการทดสอบของ  
scheffe' ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน พบว่า มีจำนวน 1 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.05 ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงานสอน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า ลักษณะการปฏิบัติงาน  
สนับสนุน ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสพการณ์ในการทำงาน

ประสพการณ์ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านความรู้ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.87	4.00	0.47		
					1.91	0.11
	ภายในกลุ่ม	27.51	112.00	0.25		
	รวม	29.38	116.00			
2.ด้านทักษะคิด	ระหว่างกลุ่ม	0.37	4.00	0.09		
					0.41	0.80
	ภายในกลุ่ม	25.79	112.00	0.23		
	รวม	26.17	116.00			
3.ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.37	4.00	1.34		
					1.93	0.11
	ภายในกลุ่ม	77.99	112.00	0.70		
	รวม	83.36	116.00			

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรม

ศาสตร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยสถิติ F-test จากวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่ส่งผลกระทบต่อความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ  
ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
1	อยากให้มีเป็นแอปพลิเคชันของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เปิดใช้งานกับโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว	3
2	การลบบายการที่ไม่ต้องการ ไม่สามารถทำพร้อมกันหลายรายการต้องทำครั้งละ 1 รายการ ทำให้เสียเวลา และระบบจะกลับมายังหน้าแรกเสมอ	2
3	การค้นหาเอกสารที่ต้องการ “คำสำคัญ” ยากพอควร	2
4	อยากให้มีระบบแก้ไข เวลาส่งเอกสารแล้ว ไม่สามารถเพิ่มผู้รับได้	1
5	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ดี สามารถประหยัดวัสดุอุปกรณ์ และเวลาได้ดี แต่เป็นอุปสรรคกับผู้ที่มีปัญหาทางสายตา	1
6	เอกสารบางเรื่องส่งผ่านผู้เกี่ยวข้องหลายระดับ หากมีหน่วยงาน/บุคคล ที่ไม่เปิด E-Doc ทำให้ได้รับเอกสารล่าช้าทำให้เรื่องที่ได้รับล่าช้าหรือเลยกำหนด	1
7	การแก้ไขเอกสารที่ส่งไปแล้วทำได้ยาก “ในกรณีที่ส่งเอกสารให้บุคคลผิดกลุ่ม/คน”	1
8	อยากให้ทำระบบให้เซ็นหนังสือผ่านระบบ	1
9	ควรให้หน่วยงานรณรงค์หรือบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระหว่างหน่วยงานภายในคณะ หรือปรับฟังก์ชัน การใช้งานให้เป็นมิตรกับผู้ใช้	1

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์ เมื่อพิจารณาเป็ยรายข้อพบว่า อยากให้มีเป็นแอปพลิเคชันของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เปิดใช้งานกับโทรศัพท์ที่ได้สะดวกรวดเร็ว มีความถี่มากที่สุด รองลงมา การลบบายการที่ไม่ต้องการ ไม่สามารถทำพร้อมกันหลายรายการต้องทำครั้งละ 1 รายการ ทำให้เสียเวลา และระบบจะกลับมายังหน้าแรกเสมอและ การค้นหาเอกสารที่ต้องการ “คำสำคัญ” ยากพอควร และเรื่องอื่นๆ ตามลำดับ

## บทที่ 5 ผลการวิจัยและอภิปราย

การวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร 2 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บการข้อมูลจากบุคลากรของคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม จากนั้นนำไปวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### 5.1 สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 -35 ปี การศึกษาระดับปริญญาโท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท ประเภทสายวิชาการ ปฏิบัติงานสอน มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และส่วนมากบุคคลได้เข้ารับการอบรมหรือ ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

5.1.2 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก เพราะทราบว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร มีประโยชน์ในเรื่องการประหยัดกระดาษ มีวิธีตรวจสอบเส้นทางและลำดับการรับ-ส่งเอกสาร มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็วในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล และเอกสารแนบ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ต้องการ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล มีกฎหมายควบคุมและบังคับในการการใช้งาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เช่น มีคู่มือการใช้งานและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง ตามลำดับ

5.1.3 ด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า เห็นว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติ มีทัศนคติเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจนเพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการแทน สามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง ซึ่งหน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ สามารถเปิดอ่านเอกสารผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้หน่วยงานอบรมการใช้งาน

ระบบฯ อย่างสม่ำเสมอ สามารถสร้างเอกสารโดยการสร้างไฟล์ผ่านเครื่องสแกนเนอร์ได้ โดยทั่วไปการใช้ระบบฯ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง สามารถลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารไปยังแฟ้มทะเบียนต่างๆ ตามที่ท่านต้องการได้ สามารถกำหนดเลขทะเบียนให้ท่านโดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว ตามลำดับ

5.1.4 การปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$  เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใช้งานระบบฯ ภายในเวลาราชการ สามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือได้ สามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงท่านอย่างสม่ำเสมอ สามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่ง เอกสารผ่านระบบฯ สามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพ ยังส่งเสริมการใช้งานระบบฯ โดยการแนะนำชักชวนให้บุคคลอื่นใช้งานระบบฯ เช่นเดียวกัน โดยมักเข้าใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ ถ้าแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้จะแจ้งไปยังผู้ดูแลส่วนใหญ่จะเข้าใช้งาน ผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ส่วนตัว ซึ่งจะเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานได้ด้วยตนเอง และเคยแบ่งปันรหัสเข้าใช้งานของท่านให้บุคคลอื่น ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า

ระดับการรับรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระดับความคิดเห็น ด้านทัศนคติเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ในภาพรวมไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นในข้อ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นในข้อระบบฯ สามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้องมากกว่า เพศหญิง

ระดับความคิดเห็น ด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ในภาพรวม มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมมากกว่าเพศหญิง เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศชายมีระดับความคิดเห็น ในข้อ การเข้าใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ กำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่ง การตรวจสอบการส่งเอกสารสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้ สามารถใช้งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเคยแบ่งปันรหัสเข้าใช้งานของท่านให้บุคคลอื่น โดยมักเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานได้ด้วยตนเอง เมื่อแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้จะแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบฯ ยังส่งเสริมการใช้งานระบบฯ โดยการแนะนำชักชวนให้บุคคลอื่นใช้งานระบบฯ เช่นเดียวกันกับท่าน และใช้งานระบบฯ ผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ส่วนตัวของท่านมากกว่าเพศหญิง ในทุกข้อตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ อยากให้มีเป็นแอปพลิเคชันของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เปิดใช้งานกับโทรศัพท์ได้สะดวกรวดเร็ว มีความถี่มากที่สุด รองลงมา การลบรายการที่ไม่ต้องการ ไม่สามารถทำพร้อมกันหลายรายการต้องทำครั้งละ 1 รายการ ทำให้เสียเวลา และระบบจะกลับมายังหน้าแรกเสมอและการค้นหาเอกสารที่ต้องการ “คำสำคัญ” ยากพอควร

## 5.3 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.3.1 สมมติฐาน ข้อ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจในการใช้งานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัย พบว่า ระดับการรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสาลินี สมบัติแก้ว (2556 ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 35 – 44 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนหน่วยงานที่สังกัดเป็นสำนักงานภูมิสถาปัตย์งานทาง ส่วนพฤติกรรมส่วนใหญ่การใช้งานระบบ 7-9 ครั้ง/สัปดาห์ ระยะเวลา 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีประสบการณ์ใช้งาน 1 ปีขึ้นไป และเมนูที่ใช้งานมากที่สุด คือ ทะเบียนส่ง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็วในการประมวลผล ระดับการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูล และด้านความถูกต้อง และปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้อง

5.3.2 สมมติฐาน ข้อ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติของบุคลากรเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ ธีระวรกุล (2552 ที่ได้ศึกษาทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดแนวปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และต้องมีการจัดสรรงบประมาณการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงระบบเครือข่ายที่มีเสถียรภาพต่อการใช้งาน การปลูกฝังทัศนคติ และจิตสำนึกที่ดีของบุคลากรในทุกระดับต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรวบรวมปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบ เพื่อแก้ไขให้ทันสถานการณ์ การให้ความช่วยเหลือ

ติดตามและประเมินผล จัดทำแผนการพัฒนากิจกรรมประจำปี เพื่อถ่ายทอดระดับความรู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน การใช้โปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้เป็นอย่างดี รวมทั้งความรู้ด้านกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5.3.3 สมมติฐาน ข้อ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ในภาพรวมมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวรัตน์ กระจ่าง (2557) ประสิทธิภาพการใช้งาน และปัญหา อุปสรรคแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ผลการวิจัย พบว่า มี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้า e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยวันละ 2 ครั้ง ๆ ละ 10-30 นาที นอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์ มีการเข้ารอ่านมากกว่า 10 เรื่องสิ่งสำคัญพบว่าผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยสนับสนุน e-Document พบว่าความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากกว่า e-Document สามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการใช้งานพบว่า ความซ้ำซ้อนและการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเป็นปัญหาในอันดับสูงสุด

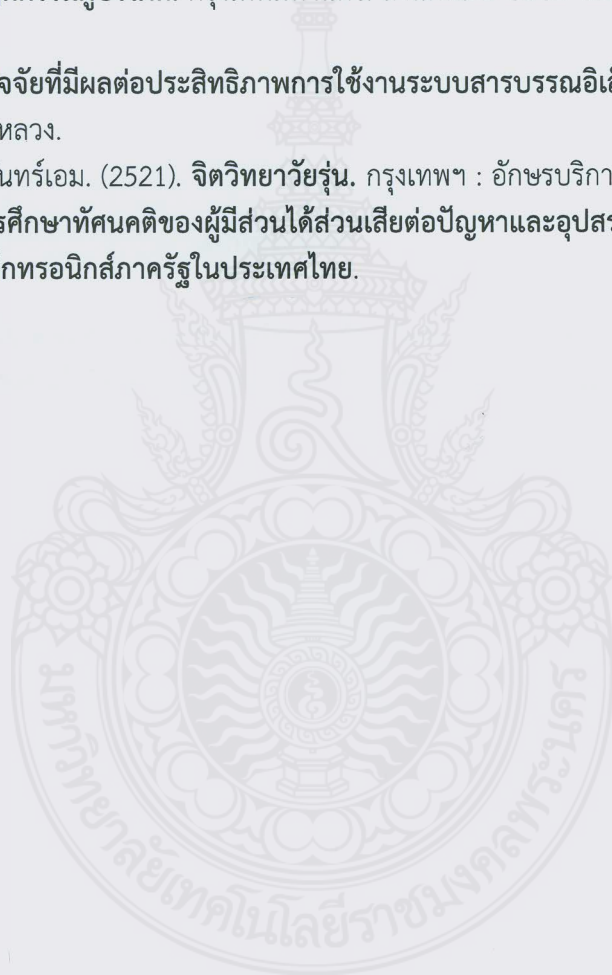
#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

5.3.1 ควรมีการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ ส่งผลดีที่มีต่อทัศนคติในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5.3.2 จัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### บรรณานุกรม

- ญาณิฐา ตรีสงฆ์. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร งานวิจัยคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ธัญวรรตม์ กระจำง. (2557). ประสิทธิภาพการการใช้งาน และปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุน ให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น.
- วีโรจน์ ยิ้มขลิบ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระพี ล้ม และ ไชเท็ก จำกัด.
- สาลินี สมบัติแก้ว. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรม ทางหลวง. กรมทางหลวง.
- สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์ธอม. (2521). จิตวิทยาวัยรุ่น. กรุงเทพฯ : อักษรบริการ.
- อารีย์ ธีระวรกุล. (2552). การศึกษาทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในประเทศไทย.



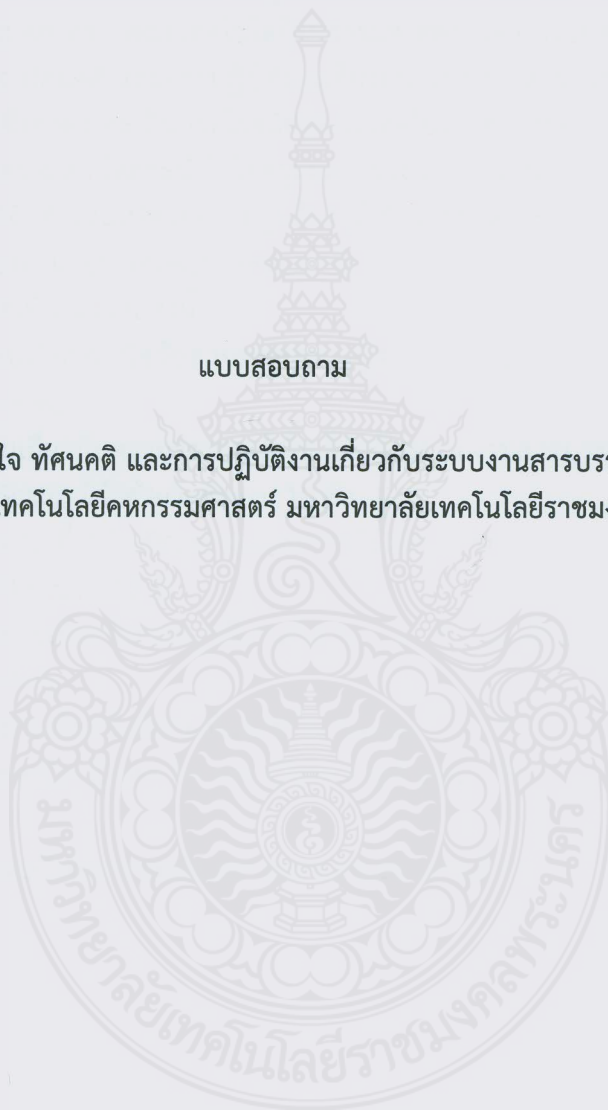
# ภาคผนวก





แบบสอบถาม

เรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



คำชี้แจง แบบสอบถามบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร  
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และบุคลากร ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้สรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อความจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความจำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของบุคลากรที่มีต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อความจำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อความจำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) มีข้อความจำนวน 1 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยดีมา ณ โอกาสนี้

นางสาวญาณิฐา ตรีสงฆ์  
โทรศัพท์มือถือ 08-5220-9131  
นางสาวอองาม เปรมสุข  
โทรศัพท์มือถือ 08-9226-0316

## แบบสอบถาม

**ชื่อเรื่อง** ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ และ การปฏิบัติ งานเกี่ยวกับระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร  
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**ตอนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าตัวเลือกที่ต้องการและกรณารอรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวเลือกอื่น ๆ

## 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

## 2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี  2) 25 - 35 ปี  3) 36 - 45 ปี  
 4) 46 - 55 ปี  5) มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

- 1) ปริญญาตรี  2) ปริญญาโท  3) ปริญญาเอก

## 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- 1) 15,000 – 25,000 บาท  2) 25,001 – 35,000 บาท  3) 35,001- 45,000 บาท  
 4) 45,001 บาท ขึ้นไป

## 5. ประเภทบุคลากร

- 1) สายวิชาการ  2) สายสนับสนุน

## 6. ลักษณะการปฏิบัติงาน

- 1) ปฏิบัติงานบริหาร  2) ปฏิบัติงานสอน  3) ปฏิบัติงานสนับสนุน

## 7. ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1) น้อยกว่า 5 ปี  2) 5-10 ปี  3) 11-15 ปี  
 4) 16-20 ปี  5) มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

## 8. ท่านเคยเข้ารับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- 1) เคยผ่านการอบรม และได้รับการถ่ายทอด  2) เคยผ่านการอบรม แต่ไม่ได้รับการถ่ายทอด  
 3) ไม่เคยผ่านการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอด  4) ไม่เคยผ่านการอบรม และไม่ได้รับการถ่ายทอด

**ตอนที่ 2** ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ตรงระดับการรับรู้ของท่าน โดยพิจารณาเกณฑ์ของแต่ละระดับ ดังนี้

5 = ระดับมากที่สุด 4 = ระดับมาก 3 = ระดับปานกลาง 2 = ระดับน้อย 1 = ระดับน้อยที่สุด

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับการรับรู้				
	5	4	3	2	1
1. ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล					
2. ระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและบังคับในการการใช้งาน					
3. ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องการรับ - ส่งข้อมูล และเอกสารแนบ					
4. ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง					

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับการรับรู้				
	5	4	3	2	1
5. ระบบฯ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร					
6. ระบบฯ มีประโยชน์ในเรื่องการประหยัดกระดาษ					
7. ระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ					
8. ระบบฯ มีวิธีตรวจสอบเส้นทางและลำดับการรับ-ส่งเอกสาร					
9. ระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสาร					
10. ระบบฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เช่น มีคู่มือการใช้งานและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง					

### ตอนที่ 3 ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ตรงระดับความคิดเห็นของท่าน โดยพิจารณาเกณฑ์ของแต่ละระดับ ดังนี้

- 5 = ระดับเห็นด้วยมากที่สุด      4 = ระดับเห็นด้วยมาก      3 = ระดับเห็นด้วยปานกลาง  
2 = ระดับเห็นด้วยน้อย      1 = ระดับไม่เห็นด้วย

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ระบบฯ สามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง					
2. ระบบฯ สามารถช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน					
3. ระบบฯ มีความสมบูรณ์ครบถ้วนแล้ว					
4. ระบบฯ สามารถลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร ไปยังแฟ้มทะเบียนต่างๆ ที่ท่านต้องการได้					
5. ระบบฯ สามารถสร้างเอกสารโดยการสร้างไฟล์ผ่านเครื่องสแกนเนอร์ได้					
6. ระบบฯ สามารถกำหนดเลขทะเบียนให้ท่านโดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง					
7. ระบบฯ สามารถเปิดอ่านเอกสารผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8. การใช้ระบบฯ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง					
9. ระบบฯ สามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการแทนท่านได้					
10. หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบฯ มาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ					
11. หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้งานระบบฯ อย่างสม่ำเสมอ					

