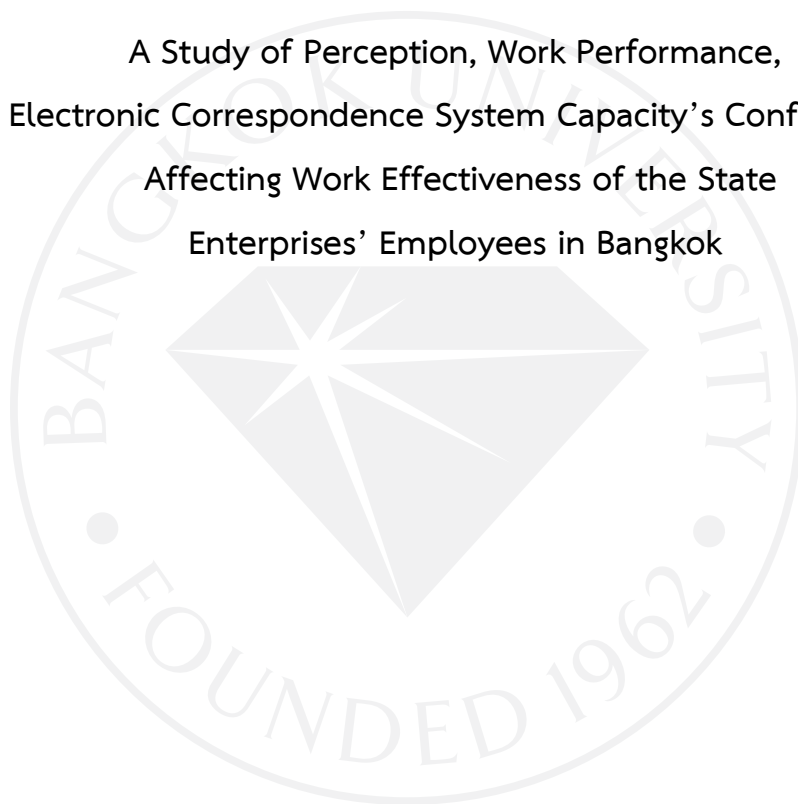


การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถ  
ของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน  
ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Perception, Work Performance,  
Electronic Correspondence System Capacity's Confidence  
Affecting Work Effectiveness of the State  
Enterprises' Employees in Bangkok



การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถ  
ของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน  
ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Perception, Work Performance,  
Electronic Correspondence System Capacity's Confidence  
Affecting Work Effectiveness of the State  
Enterprises' Employees in Bangkok

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2557



©2558

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงาน  
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจ  
แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ทองฟู ศิริวงศ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ  
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

1 สิงหาคม 2558

ชาญณรงค์ ศรีสุขโกคา. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (58 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.839 และแจกให้กับพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนและวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46-55 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งไม่เคยผ่านการอบรมแต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้, พฤติกรรม, ความเชื่อมั่น, ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, ประสิทธิผล, องค์กรรัฐวิสาหกิจ

Sirisukpoca, C. M.B.A., August 2015, Graduate School, Bangkok University.  
A Study of Perception, Work Performance, Electronic Correspondence System  
Capacity's Confidence Affecting Work Effectiveness of the State Enterprises'  
Employees in Bangkok (58 pp.)  
Advisor: Assoc.Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

### ABSTRACT

The purpose of this research is to study Perception, Work Performance, Electronic Correspondence System Capacity's Confidence Affecting Work Effectiveness of the State Enterprises' Employees in Bangkok. The questionnaire was used to collect data, which tested the validity and credibility of the content. Cronbach's system was used for a sample of 30 people, which received a confidence level of 0.839; and distributed to employees of a State Enterprise in Bangkok for a total of 400 people. Statistical methods were divided into two categories: Descriptive Statistics and Inferential Statistics, including Simple Regression Analysis. It showed that the majority was female, aged 46 - 55 years old, had a Bachelor Degree, worked over 10 years, earned an average monthly income of 10,001 – 20,000 baht. Additionally, this sample group had not been formally trained, but was informed otherwise regarding how to use the system.

The results of the hypothesis testing were 1) the influence of the perception affected the working effectiveness in overall with electronic correspondence system of the state enterprise's employees in Bangkok, with a statistical significance at 0.05.; 2) the influence of the working performance had no effect on the working effectiveness in overall with electronic correspondence system of the state enterprise's employees in Bangkok, with a statistical significance at 0.05.; and 3) the influence on confidence in the ability of the electronic correspondence system did not have an overall impact on the working effectiveness of the electronic correspondence system of the state enterprise's employees in Bangkok. The statistical significance revealed by this survey was at level 0.05.

*Keywords: Perception, Work Performance, Confidence, Electronic Correspondence System, Effectiveness, State Enterprise*



## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในหัวข้อ การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตาและความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ รวมถึงการชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงคณาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์ อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความเมตตา ความกรุณา ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ รวมถึงการชี้แนะแนวทางการศึกษา และแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่เป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ตลอดระยะเวลาการศึกษาตามหลักสูตร ทุกองค์ความรู้ที่ได้รับจากอาจารย์ทุก ๆ ท่าน ผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้อย่างเต็มความสามารถในการศึกษาครั้งนี้ และจะนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันในทุก ๆ ด้านอีกด้วย

หากวิจัยฉบับนี้มีข้อเสนอนแนะ ตีชม ตลอดจนข้อผิดพลาดประการใดทางผู้วิจัยขอรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจให้และสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามที่คาดหวังไว้

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์	5
1.7 ประโยชน์ของการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการทำงาน	9
2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านความเชื่อมั่น	10
2.5 แนวคิดและทฤษฎีด้านประสิทธิผลในการทำงาน	11
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	16
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.4 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	19

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	20
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	36
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	39
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	44
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	46
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	47
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	51
ประวัติผู้เขียน	58
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	20
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ	21
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	22
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุการทำงาน	23
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการอบรมและการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ	26
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	29
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร	32
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร	34
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านการรับรู้กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	37
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านพฤติกรรมกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	37

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านความเชื่อมั่นกับประสิทธิผล ในการทำงานของพนักงานในองค์กร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	38



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ภาพที่ 4.1: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ	21
ภาพที่ 4.2: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุ	22
ภาพที่ 4.3: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	23
ภาพที่ 4.4: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุการทำงาน	24
ภาพที่ 4.5: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	25
ภาพที่ 4.6: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการอบรมและการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ	26

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกนำมาใช้งานในองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรรัฐวิสาหกิจ เพื่อจุดประสงค์ช่วยในการลดภาระการใช้เอกสารที่ทำจากกระดาษภายใน องค์กรและภาพรวมทั้งประเทศ เพื่อให้ลดปริมาณการทำลายทรัพยากรป่าไม้ และลดการตัดต้นไม้ สำหรับเอามาทำเป็นกระดาษเอกสาร การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะช่วยทำให้ เพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร และ สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการรับ- ส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ และยังช่วยในการจัดระเบียบโดยช่วยอำนวยความสะดวก ในการสร้างทะเบียนเอกสารและจัดเก็บข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบ ทำให้สามารถสืบค้น ข้อมูลและเอกสารย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานภายในองค์กรแล้ว ก็ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการ ให้บริการอีกด้วย

ในแต่ละปีจะมีพนักงานที่เกษียณอายุการทำงานและอาจจะมีพนักงานบางคนของแต่ละ หน่วยงานที่ลาออกไป ทำให้ต้องมีการรับพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ทดแทนพนักงานดังกล่าวที่ ออกไป ซึ่งบางหน่วยงานก็มีการเตรียมการไว้เป็นอย่างดี แต่บางหน่วยงานอาจจะเตรียมการไว้ไม่ทัน ทำให้พนักงานใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่อาจจะไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้พนักงานขาดการรับรู้ถึง รายละเอียดต่าง ๆ ในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปกติ และอาจจะขาดความเชื่อมั่นในความสามารถระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และอาจจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการลดลงได้อีกด้วย

ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้องค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครเป็น กรณีศึกษา และจะดำเนินการสำรวจกับพนักงานที่ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการ ปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่ผู้ใช้งานระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในประเด็นการศึกษาดังนี้

- 1) ปัญหาด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ และการได้รับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2) ปัญหาด้านการรับรู้ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัย และการเก็บรักษาความลับของข้อมูล การรับรู้ว่ามีกฎหมายควบคุมและบังคับในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเรื่องการประหยัดกระดาษ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร การรับรู้ถึงประโยชน์ในด้านความสะดวก รวดเร็ว ในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูลและเอกสาร การรับรู้ถึงประโยชน์ในด้านความสะดวก รวดเร็ว ในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง การรับรู้ว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน การรับรู้ว่าสามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ต้องการ จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีเกสตัลท์ (Gestalt Theory) และมีงานวิจัยของ จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย (2555) ได้ศึกษา “ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอชหนึ่งวัย” และงานวิจัยของ พัชรียา สุตา (2555) ได้ศึกษา “การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code ในเขตกรุงเทพมหานคร”

3) ปัญหาด้านพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การแบ่งปันรหัสเข้าใช้งานให้กับบุคคลอื่น ใช้งานแทนที่จะใช้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้นเอง การให้ความสำคัญกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเข้าใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมา การเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ Albanese (1981) และมีงานวิจัยของ จันจิรา โสประจิน (2553) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์”

4) ปัญหาด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย ความมั่นใจว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล ความมั่นใจว่าระบบสามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง ความมั่นใจว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ Stern (1997) และมีงานวิจัยของ กาญจนวรรณ จารุพัฒนามกุล (2553) ได้ศึกษา “การศึกษาความเชื่อมั่นบริการชำระสินค้าผ่านระบบมือถือและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น”

5) ปัญหาด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในรายละเอียดต่าง ๆ เช่น การเข้าใช้งานระบบ ในการเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสาร การให้ลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่งเอกสาร การนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพ การค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือ การตรวจสอบสถานะและผังการไหลของเอกสาร จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ Mott (1972) และมีงานวิจัยของ พรสวรรค์

ดีสุขแสง (2553) ได้ศึกษา “การประเมินประสิทธิผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี”

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้ เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องการศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษารับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษารับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

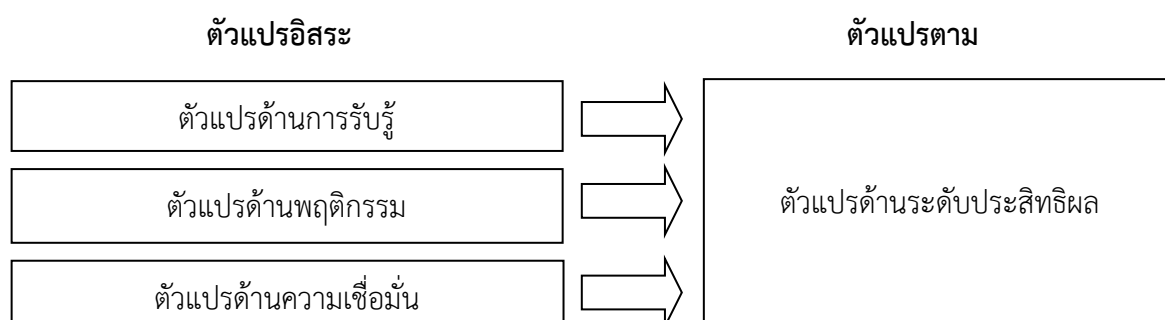
1.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรด้านการรับรู้ ด้านพฤติกรรม ด้านความมั่นใจในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร คือตัวแปรด้านระดับประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย





#### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีกลุ่มประชากรประมาณ 3,500 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงกับพนักงานที่เคยใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2558 จำนวน 400 คน

1.5.2 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

### 1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

#### 1.5.2.1.1 ข้อมูลด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์

#### 1.5.2.1.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

#### 1.5.2.1.3 ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงาน

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### 1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

#### 1.5.2.2.1 ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงาน

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### 1.5.3 ข้อยกเว้นของงานวิจัย

ข้อยกเว้นของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.5.3.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยตรง ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ

1.5.3.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2558

1.5.3.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านการรับรู้ ตัวแปรด้านพฤติกรรมการทำงาน และตัวแปรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรด้านระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายหรือการตีความต่อสิ่งเร้าของ อวัยวะรับสัมผัส ส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งห้าส่วน ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ทำให้เกิดการเรียนรู้

1.6.2 พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมและการกระทำของพนักงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของงานโดยตรง

1.6.3 ความเชื่อมั่น หมายถึง ความคงเส้นคงวาของการทดสอบการปฏิบัติในแต่ละครั้ง ทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า ไม่ว่าจะมีการทดสอบในครั้งใด ๆ ก็ได้ผลเท่าเดิมไม่เปลี่ยนแปลง

1.6.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้

1.6.5 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน พัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับการลดการใช้งานกระดาษภายในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร และช่วยในการสร้างระเบียบในการจัดการเอกสาร ข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง

1.6.6 องค์กรรัฐวิสาหกิจ หมายถึง องค์กรของรัฐบาล หรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ หรือเป็นบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการมีทุน (ผู้ถือหุ้น) รวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละห้าสิบ

1.6.7 พนักงาน หมายถึง พนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## 1.7 ประโยชน์ของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงด้านการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการทำงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านความเชื่อมั่น
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีด้านประสิทธิผลในการทำงาน
- 2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

##### 2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

นโยบายภาครัฐมีความต้องการที่จะลดการใช้งานกระดาษและต้องการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบที่มาและสถานะได้ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐและองค์กรรัฐวิสาหกิจ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นระบบหนึ่งที่มีความสำคัญและได้ถูกนำมาใช้งานในองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรรัฐวิสาหกิจ เพื่อจุดประสงค์ช่วยในการลดภาระการใช้เอกสารที่ทำจากกระดาษภายในองค์กรและภาพรวมทั้งประเทศ เพื่อให้ลดปริมาณการทำลายทรัพยากรป่าไม้ และลดการตัดต้นไม้สำหรับเอามาทำเป็นกระดาษเอกสาร การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานจะช่วยทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการรับ-ส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่สำคัญ และยังช่วยในการจัดระเบียบโดยช่วยอำนวยความสะดวกในการสร้างทะเบียนเอกสารและจัดเก็บข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบ ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลและเอกสาร

ย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานภายในองค์กรแล้ว ก็ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการอีกด้วย

### 2.1.2 ความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

ในแต่ละปีจะมีพนักงานที่เกษียณอายุการทำงานและอาจจะมีพนักงานบางคนของแต่ละหน่วยงานที่ลาออกไป ทำให้ต้องมีการรับพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ทดแทนพนักงานดังกล่าวที่ออกไป ซึ่งบางหน่วยงานก็มีการเตรียมการไว้เป็นอย่างดี แต่บางหน่วยงานอาจจะเตรียมการไว้ไม่ทัน ทำให้พนักงานใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานอาจจะไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้พนักงานขาดการรับรู้ถึงรายละเอียดต่าง ๆ ในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปกติ และอาจจะขาดความเชื่อมั่นในความสามารถระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และอาจจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้

Tuck (2010) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มเกสตัลท์ (Gestalt 's Theory) เกิดจากนักจิตวิทยาชาวเยอรมัน โดยมีผู้นำกลุ่มคือ เวิร์ธไมเออร์ (Wertheimer) โคห์เลอร์ (Kohler) คอฟฟีกา (Koffka) และเลวิน (Lewin) ซึ่งกลุ่มมีแนวความคิดว่า การเรียนรู้เกิดจากการจัดประสบการณ์ทั้งหลายที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมกันเสียก่อน แล้วค่อยพิจารณาส่วนย่อยต่อไป หลักการเรียนรู้ของทฤษฎี กลุ่มเกสตัลท์เน้นการเรียนรู้ที่ส่วนรวมมากกว่าส่วนย่อย ซึ่งจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และการเรียนรู้ โดยเกิดขึ้นจาก 2 ลักษณะคือ

### 1) การรับรู้ (Perception) (นันทวัฒน์ บุญไธสง)

การรับรู้หมายถึงการแปลความหมายหรือการตีความต่อสิ่งเร้าของอวัยวะรับสัมผัส ส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้ง 5 ส่วน ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง การตีความนี้มักจะอาศัย ประสบการณ์เดิมตั้งนั้น แต่ละคนอาจจะรับรู้ในสิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน

### 2) การหยั่งเห็น (Insight) (นันทวัฒน์ บุญไธสง)

การหยั่งเห็นหมายถึงการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยจะเกิดแนวความคิดในการเรียนรู้หรือการแก้ปัญหา ขึ้นอย่างฉับพลันทันทีทันใด (เกิดความคิดแวบขึ้นมาในสมองทันที) มองเห็นแนวทางการแก้ไขปัญหา ตั้งแต่จุดเริ่มต้นเป็นขั้นตอนจนถึงจุดสุดท้าย ที่สามารถจะแก้ไขปัญหาได้ มองเห็นสถานการณ์ในแนวทางใหม่ ๆ ขึ้น โดยเกิดจากความเข้าใจและความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ว่าได้ยินได้ค้นพบแล้ว ทำให้มองเห็นช่องทางการแก้ไขปัญหาขึ้นได้ในทันทีทันใด

จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย (2555) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี บาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ ซึ่งมีผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย ปัจจัยการรับรู้มีผลกระทบต่อการยอมรับในเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติ ในด้านความสอดคล้องกับ คุณค่า ความต้องการ และประสบการณ์ในอดีต ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีประโยชน์ และด้านความสนุกในการใช้งาน ตามลำดับ ซึ่งผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชันวายที่มีปัจจัยด้านอาชีพ และ รายได้ แตกต่างกันมีการรับรู้และการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติแตกต่างกัน

พัชรียา สุตา (2555) ได้ศึกษาวิจัย การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง การรับรู้การสื่อสาร การตลาดของผู้บริโภคที่มีต่อ QR Code ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับด้านแนวโน้มในอนาคตที่จะมีการซื้อสินค้าผ่าน ระบบ QR Code และพบว่า เพศ การศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้การสื่อสารการตลาด แตกต่างกัน และการรับรู้การสื่อสารการตลาดของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการซื้อสินค้า ผ่าน QR Code ไปในทิศทางเดียวกัน

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการทำงาน

Albanese (1981) (อ้างใน จันจิรา โสประจัน, 2553) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือ พฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่ เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

จันจิรา โสประจัน (2553) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงาน โดยรวม ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร อยู่ในระดับดี พนักงานที่มีพฤติกรรมในการทำงานดีจะมีความสัมพันธ์กับผู้มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง และมีระยะเวลาการทำงานมานาน

วรลักษณ์ แสงพงษ์นภา (2556) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร พบว่า ทัศนคติส่วนบุคคล ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติต่อองค์กร ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น ซึ่งผู้บริหารควรมีการกำหนดแนวทางที่จะลด

ทัศนคติในด้านลบของพนักงาน และพยายามสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายขององค์กรและกระบวนการทำงานควรมีการแจ้งให้พนักงานได้รับรู้อย่างทั่วถึง

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านความเชื่อมั่น

Stern (1997 อ้างใน สราวุธ ควชะกุล, 2557) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่น คือพื้นฐานความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสาร ให้บริการลูกค้า ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และสามารถครองใจลูกค้าได้ ซึ่งองค์ประกอบของทฤษฎีดังกล่าวประกอบด้วย

- 1) การติดต่อสื่อสาร (Communication)
- 2) การรู้จักให้และดูแลลูกค้า (Caring and Giving)
- 3) การให้ข้อผูกมัด การทำตามคำมั่นสัญญาที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Commitment)
- 4) การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) หรือ ความสอดคล้อง (Compatibility)
- 5) การแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (Conflict) และการให้ความไว้วางใจ

Yoon (2002 อ้างใน กาญจวรรณ จารุพัฒนานกุล, 2553) ได้พบว่า ความเชื่อมั่นในการซื้อขายสินค้าอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้ต้องประกอบไปด้วย การประกันความปลอดภัย ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ รูปร่างหรือหน้าตา รวมทั้งคุณภาพของระบบการควบคุมเพื่อเข้าทำรายการ ที่ง่าย สวยงาม น่าใช้งาน เทคโนโลยีที่นำมาใช้ และการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย มีหมายเลขโทรศัพท์ไว้คอยให้บริการ (Call Center) กรณีเกิดปัญหาในการทำรายการอีกด้วย

กาญจวรรณ จารุพัฒนานกุล (2553) ได้ศึกษาวิจัย การศึกษาความเชื่อมั่นบริการชำระสินค้าผ่านระบบมือถือและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น พบว่ามี 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีประกอบด้วย ระดับความน่าเชื่อถือ ความง่ายต่อการใช้ และความเสถียร จากกลุ่มตัวอย่างพบว่าความเชื่อมั่นในบริการนี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งคนส่วนใหญ่ยังรู้สึกว่าจะมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียเงินจากช่องทางบริการชำระสินค้าผ่านระบบมือถือ อีกทั้งยังไม่รู้สึกว่าการนี้จะช่วยเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินมากกว่าช่องทางที่ใช้ในปัจจุบัน

Beldad De Jong และ Steeholder (2010 อ้างใน รัฐ ใจรักษ์, 2554) ได้ศึกษาความเป็นไปของความไว้วางใจที่เกิดขึ้นในโลกออนไลน์ และพบว่างานวิจัยด้านความไว้วางใจในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีการศึกษากันมากที่สุด ส่วนงานวิจัยด้านความไว้วางใจที่ไม่ใช่เชิงพาณิชย์ ไม่ว่าจะเป็นความไว้วางใจในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หรือความไว้วางใจในสาธารณสุขอิเล็กทรอนิกส์ (e-Health) นั้นยังคงมีการศึกษากันน้อยอยู่ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ 1) ประสบการณ์ส่วนบุคคล (Personal Experience) ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการซื้อสินค้าออนไลน์ 2) ความเชื่อใจต่อบุคคลอื่น

(Dispositional Trust) และระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ (Acceptable Level of Risk) 3) ชื่อเสียงของเว็บไซต์ (Website Reputation) และสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็น ถึงความน่าเชื่อถือ (Third Party Seal) ภายในเว็บไซต์ 4) วัฒนธรรม (Culture) และระดับการศึกษา (Education) ที่แตกต่างกัน และ 5) คุณภาพของเว็บไซต์ (Website Quality) ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนี้มีเพียง คุณภาพของเว็บไซต์เท่านั้นที่เป็นปัจจัยภายในที่ผู้บริหารเว็บไซต์สามารถควบคุมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้ ซึ่งความไว้วางใจนั้นจะมีความสำคัญอย่างมากในบริบทของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเปลี่ยนสถานะของผู้ใช้งานระบบไปสู่ผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจาก ผู้ซื้อหรือลูกค้าต้องตกอยู่ในภาวะเสี่ยงที่ต้องชำระค่าสินค้าและบริการก่อนจึงจะได้รับสินค้าและบริการจริง ทั้งนี้ระดับความไว้วางใจยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความเชื่อ (Beliefs) การรับรู้ (Perception) และความแตกต่างทางวัฒนธรรมของลูกค้าอีกด้วย ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวกับความไว้วางใจจึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการค้นหาค่าความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในการตรวจสอบความไว้วางใจในเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงปัจจัยทางสังคมอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจด้วย นักวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงต้องสร้างความร่วมมือกับนักวิจัยด้านสังคมศาสตร์เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมในการบริหารจัดการความไว้วางใจสำหรับการบริการในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

ลินดา หลวงมาลัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความเชื่อในการไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์สิรินดาสตอร์ที่มีต่อเจตนาในการไว้วางใจของผู้เข้าชม ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านเว็บไซต์สิรินดาสตอร์และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงถึง 95% โดย 81% มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี ศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้เว็บไซต์สิรินดาสตอร์เพื่ออ่านเรื่องสั้น/ นิยายมากที่สุด 88% และ 73.5% ใช้งานเว็บไซต์สิรินดาสตอร์มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อในการไว้วางใจโดยรวมในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยให้ระดับความเชื่อองค์ประกอบด้านความมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ ลำดับท้ายสุด คือ ความหวังดี และมีเจตนาที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำหากได้รับคำแนะนำจากเว็บไซต์มากที่สุด มีเจตนายินดีที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อเว็บไซต์ร้องขอในอันดับรองลงมา และสุดท้ายคือมีเจตนาที่จะใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์เพื่อประกอบการตัดสินใจหากทำการตัดสินใจซื้อหนังสือนิยาย

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีด้านประสิทธิผลในการทำงาน

Mott (1972 อ้างใน ศรีสมพร รอดศิริ, 2551) ได้ให้ความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรปัจจัยหนึ่ง คือความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม และการแก้ไขปัญหา ผู้ปฏิบัติงานยอมรับวิธีการและระเบียบใหม่ ๆ และยอมรับการเปลี่ยนแปลงใน



องค์กร ซึ่งหมายถึงการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกในองค์กรและ หมายถึง ความมากนักน้อยของการที่สมาชิกขององค์กรยอมรับบรรทัดฐานขององค์กร

จิตรลดา อมรวัฒนา (2553) ได้ศึกษาวิจัย การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: กรณีศึกษาบริษัทภายใต้อุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีระดับต่ำกับอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีระดับสูง พบว่า ระดับความมีประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของบริษัทผลิตเครื่องนุ่งห่มอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความมีประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพแบ่งได้เป็น 3 มิติในรูปแบบของสถาปัตยกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และผลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งปัจจัยในแต่ละกลุ่มมีผลต่อระดับความมีประสิทธิภาพในระดับที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดต่อความมีประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในบริษัทผลิตเครื่องนุ่งห่มคือ ความสามารถเชิงกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Strategic Human Resource Management Competencies) รองลงมาคือ ผลจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Deliverables) และความสามารถเชิงเทคนิคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Technical Human Resource Management Competencies) ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดต่อความมีประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คือ ความสอดคล้องภายนอกระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (External Alignment) รองลงมาคือ ความสอดคล้องภายในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Internal Alignment) และความมีประสิทธิภาพของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Department Efficiency)

พรวิวัฒน์ ประวัง (2555) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administration Accounting System: e-LAAS) ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่าง 5-10 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านผู้บริหาร และยังพบว่า อิทธิพลของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยการศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีเอกสารที่เกี่ยวข้องของ (บุญยวีร์ วัชรโชคชัยพงษ์, 2553) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้ ความเข้าใจและความคิดเห็นต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป ซึ่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่รู้ว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อหน่วยงาน หน่วยงานมีความพร้อมด้านระบบ และด้านการใช้งานแต่ยังมีระบบปัจจัยสนับสนุนไม่เพียงพอ ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลบางด้านมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ปฏิบัติงานสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านการเตรียมเจ้าหน้าที่ดูแลหรือรับผิดชอบระบบที่มีความรู้และชำนาญ ให้มีการอบรมแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีอุปกรณ์อย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดเตรียมงบประมาณรองรับการขยายงานในอนาคตด้วย

ปริศนา มัชฌิมา, สายสุตา ปันตระกูล, เบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ และกฤษณ์ แซ่จิ้ง (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัย พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกวัน ในช่วงเวลา 8.01-12.00 น. เพื่อติดตามงานเอกสาร ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธีรภัทร กางมูล (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัย สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ผลการวิจัยสภาพโดยรวม พบว่า ด้านการเรียกใช้และการเข้าระบบ ด้านการลงทะเบียนสร้างและ

ส่งเอกสาร ด้านการรับเอกสาร ด้านการค้นหาเอกสาร ด้านการรายงานข้อมูล ด้านการประเมินผล การรับ-ส่ง หนังสือราชการ มีสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก และมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1-2 ปี และมีประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม 1 ครั้งต่อปี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสารและนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน และด้านการประหยัดงบประมาณ เมื่อเปรียบเทียบระดับความเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ในส่วนของตำแหน่ง และประสบการณ์ใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน กรณีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมแตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคปัญหาในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าอินเทอร์เน็ตล่าช้า และหลุดบ่อย โดยเฉพาะหน่วยงานส่วนภูมิภาค เพราะหน่วยงานกรมวิชาการเกษตร ส่วนใหญ่อยู่นอกเมือง อยู่บนเชิงเขา และอยู่ในหุบเขา ถึงแม้กรมวิชาการเกษตร จะให้ Air Card ทุกหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาระบบอินเทอร์เน็ต แต่สัญญาณมีน้อยมากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ยิ่งในช่วงฤดูฝนใช้งาน Air Card ไม่ได้เลย เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเนอร์ รุ่นเก่าไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอกับการใช้งาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ และคนงานจ้างเหมาเข้า-ออกจากงานบ่อย ๆ มาก และไม่เคยผ่านการฝึกอบรม ทำให้ไม่มีความเข้าใจการทำงานในระบบฯ รวมทั้งขาดประสบการณ์และทักษะในการปฏิบัติงาน การอบรมปีละ 1 ครั้งไม่เพียงพอ บางหน่วยงานผู้ไปอบรมไม่ได้ทำหน้าที่นี้ แต่ผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรงไม่ได้ไปอบรม ผู้บริหารยังไม่เข้าถึงระบบฯ และเจ้าหน้าที่ยังรับ-ส่งหนังสือในสมุดควบคู่ไปกับระบบฯ ทำให้เพิ่มขั้นตอนการทำงาน ไฟฟ้าดับทำงานไม่ได้ เพราะไม่มีเครื่องสำรองไฟ Servers แม้อาศัยอยู่ที่กรมวิชาการเกษตร ล่มบ่อยทำให้การส่งข้อมูล

ล่าช้าและสูญหายระหว่างการส่งข้อมูล ทำให้ต้องเสียเวลาส่งใหม่ ปัญหาที่ตัวบุคคลไม่ยอมรับรู้การใช้ งานในระบบฯ นอกจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านรับ-ส่งเอกสารในระบบฯ โดยตรงแล้ว ผู้บริหาร ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และบุคคลอื่น ๆ ยังไม่เข้าถึงระบบ การเสนอหนังสือจึงยัง ต้องพิมพ์เอกสารจากระบบฯ ใส่แฟ้มเสนอเหมือนเดิม ทำให้ไม่ประหยัดกระดาษและหมึกพิมพ์ตามที่ คาดหวังไว้



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการรับรู้ ข้อมูลด้านพฤติกรรม ข้อมูลด้านความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลด้านประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

##### 3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

###### 3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ด้านอายุการทำงาน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านการอบรมและการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีระดับการวัดดังนี้

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1) ด้านเพศ                         | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal) |
| 2) ด้านอายุ                        | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal) |
| 3) ด้านระดับการศึกษาขั้นสูงสุด     | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal) |
| 4) ด้านอายุการทำงาน                | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal) |
| 5) ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน        | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal) |
| 6) ด้านการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอด | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal) |

วิธีการใช้งานระบบงานสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์

3.1.1.2 ข้อมูลด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับการรับรู้จะมีระดับการวัดดังนี้

- |               |                            |
|---------------|----------------------------|
| 1) น้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 – 1.80 |
| 2) น้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 – 2.60 |
| 3) ปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 – 3.40 |
| 4) มาก        | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 – 4.20 |
| 5) มากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 – 5.00 |

3.1.1.3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับพฤติกรรมจะมีระดับการวัดดังนี้

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1) น้อยที่สุด (ไม่เคย)                            | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 – 1.80 |
| 2) น้อย (นาน ๆ ครั้ง)                             | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 – 2.60 |
| 3) ปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์)                  | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 – 3.40 |
| 4) มาก (6-7 ครั้งต่อสัปดาห์)                      | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 – 4.20 |
| 5) มากที่สุด (ตั้งแต่ 8 ครั้งต่อสัปดาห์เป็นต้นไป) | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 – 5.00 |

3.1.1.4 ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นจะมีระดับการวัดดังนี้

- |               |                            |
|---------------|----------------------------|
| 1) น้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 – 1.80 |
| 2) น้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 – 2.60 |
| 3) ปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 – 3.40 |
| 4) มาก        | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 – 4.20 |
| 5) มากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 – 5.00 |

3.1.1.5 ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นจะมีระดับการวัดดังนี้

- |               |                            |
|---------------|----------------------------|
| 1) น้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 – 1.80 |
| 2) น้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 – 2.60 |
| 3) ปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 – 3.40 |
| 4) มาก        | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 – 4.20 |
| 5) มากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 – 5.00 |

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.839 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2558

## 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 3,500 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

แบบเฉพาะเจาะจงกับพนักงานที่เคยใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2558 จำนวน 400 คน

### 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เคยใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานกลุ่มตัวอย่าง มีความเข้าใจในข้อความ และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.4 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยจะมีการใช้สถิติการวิจัยในครั้งนี้ด้วยการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

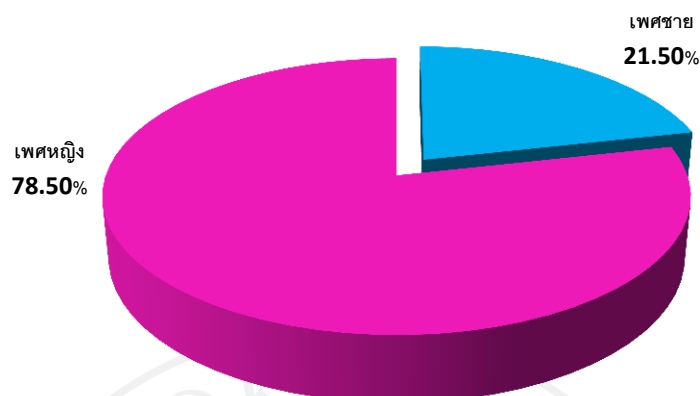
4.1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศปรากฏผลดังตารางที่ 4.1 และ ภาพที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	86	21.50
หญิง	314	78.50
รวม	400	100.00

ภาพที่ 4.1: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ



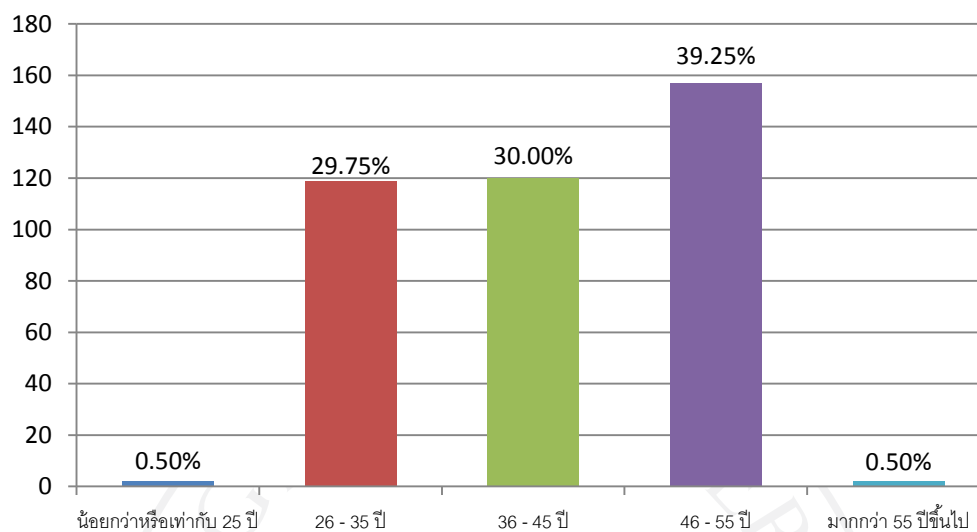
จากตารางที่ 4.1 และ ภาพที่ 4.1 พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.50 ที่เหลือคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.50

4.1.2 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ  
ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2 และ ภาพที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	2	0.50
26 - 35 ปี	119	29.75
36 - 45 ปี	120	30.00
46 - 55 ปี	157	39.25
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	2	0.50
รวม	400	100.00

ภาพที่ 4.2: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ



จากตารางที่ 4.2 และ ภาพที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 46-55 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.75 และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และ อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.50 เท่ากัน

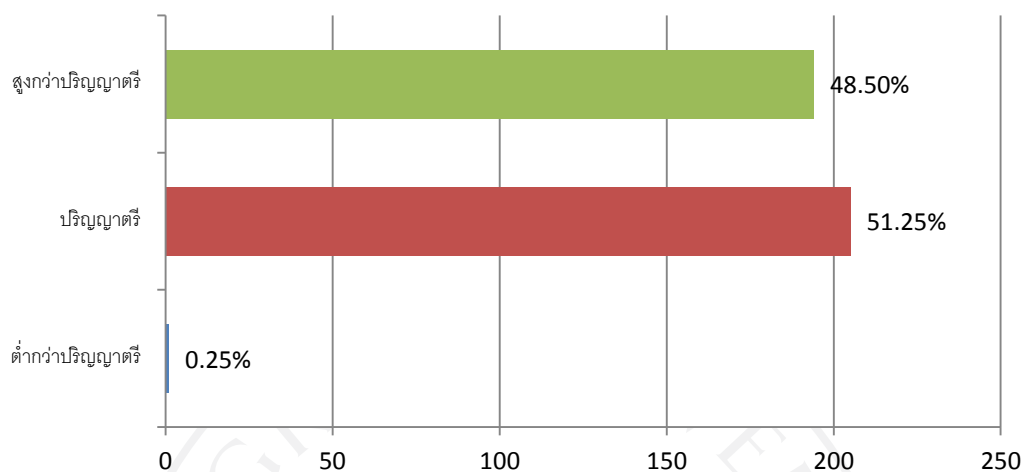
#### 4.1.3 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับ การศึกษาขั้นสูงสุด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3 และ ภาพที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.25
ปริญญาตรี	205	51.25
สูงกว่าปริญญาตรี	194	48.50
รวม	400	100.00

ภาพที่ 4.3: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา  
ขั้นสูงสุด



จากตารางที่ 4.3 และ ภาพที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมา ได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.50 และน้อยที่สุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.25

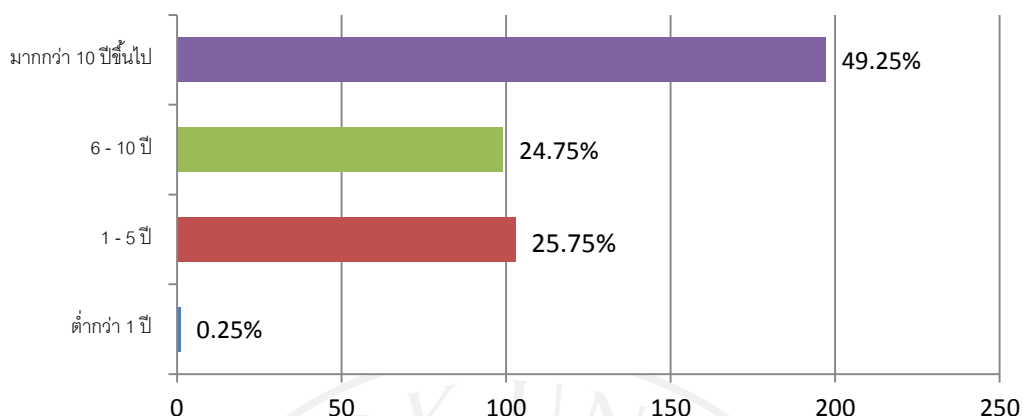
#### 4.1.4 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4 และ ภาพที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ในด้านอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	1	0.25
1 - 5 ปี	103	25.75
6 - 10 ปี	99	24.75
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	197	49.25
รวม	400	100.00

ภาพที่ 4.4: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุการทำงาน



จากตารางที่ 4.4 และ ภาพที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา ได้แก่ อายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.75 อายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.75 และน้อยที่สุด คือ อายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.25

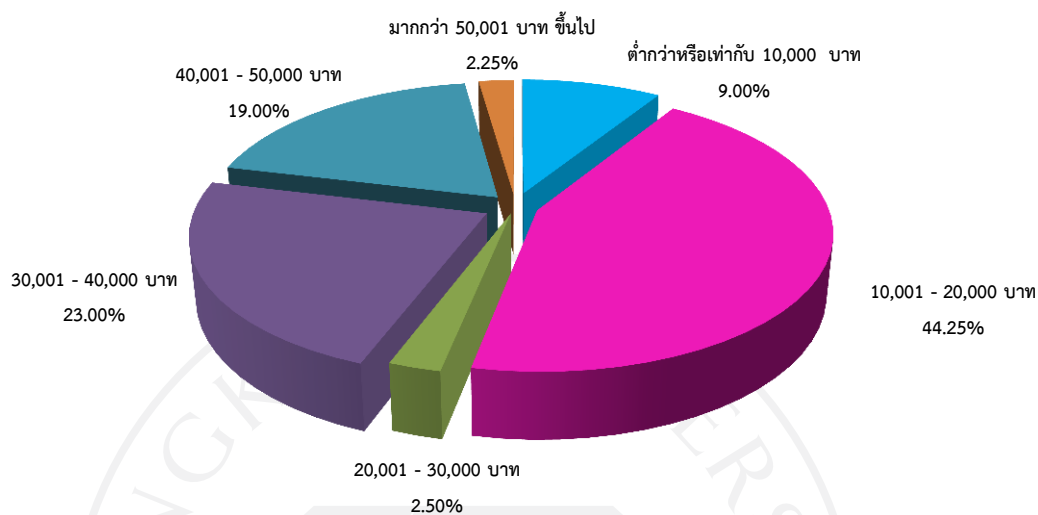
#### 4.1.5 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5 และ ภาพที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	36	9.00
10,001 - 20,000 บาท	177	44.25
20,001 - 30,000 บาท	10	2.50
30,001 - 40,000 บาท	92	23.00
40,001 - 50,000 บาท	76	19.00
มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป	9	2.25
รวม	400	100.00

ภาพที่ 4.5: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



จากตารางที่ 4.5 และ ภาพที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.25 รองลงมา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 40,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.50 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.25

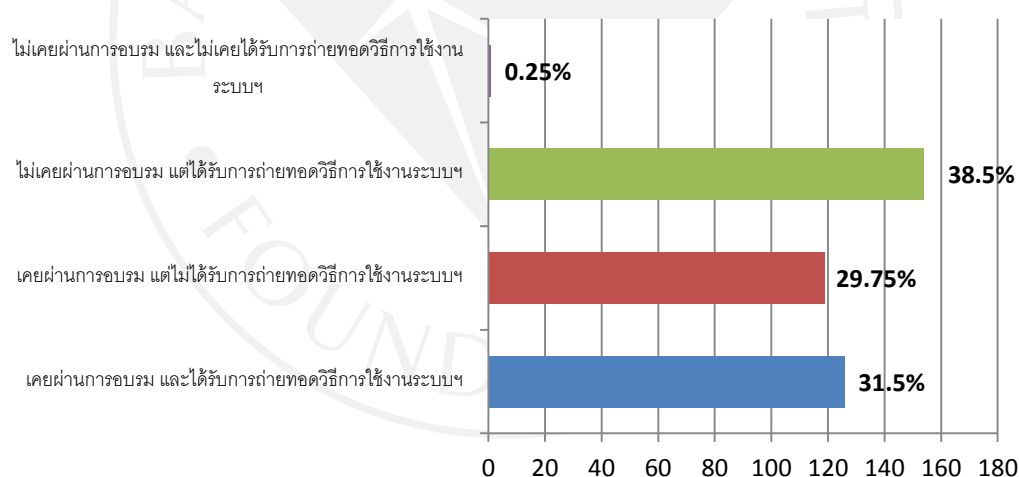
#### 4.1.6 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการอบรมและการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการอบรมและการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6 และ ภาพที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ในด้านการอบรมและการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ

ท่านเคยได้รับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ	จำนวน	ร้อยละ
เคยผ่านการอบรม และได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ	126	31.50
เคยผ่านการอบรม แต่ไม่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ	119	29.75
ไม่เคยผ่านการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ	154	38.50
ไม่เคยผ่านการอบรม และไม่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ	1	0.25
รวม	400	100.00

ภาพที่ 4.6: แสดงค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการอบรมและ  
การถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ



จากตารางที่ 4.6 และ ภาพที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยผ่านการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมา ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยผ่านการอบรม และได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 31.50 ลำดับถัดมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยผ่านการอบรม แต่ไม่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 29.75 และน้อยที่สุดคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยผ่านการอบรม และไม่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 0.25

4.1.7 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านทราบว่าระบบฯ จะมีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูลเพียงใด	2.99	1.408	ปานกลาง
2. ท่านทราบว่าระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและบังคับในการใช้งานเพียงใด	2.99	1.370	ปานกลาง
3. ท่านทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเรื่องการประหยัดกระดาษเพียงใด	3.01	1.365	ปานกลาง
4. ท่านทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารเพียงใด	3.05	1.408	ปานกลาง
5. ท่านทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล และเอกสารแนบเพียงใด	3.11	1.488	ปานกลาง
6. ท่านทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังเพียงใด	3.00	1.345	ปานกลาง
7. ท่านทราบว่าระบบฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเพียงใด เช่น มีคู่มือที่สามารถอ่านและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง	3.02	1.359	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
8. ท่านทราบว่าระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการเพียงใด	3.08	1.368	ปานกลาง
9. ท่านทราบว่าระบบฯ มีวิธีตรวจสอบเส้นทางและลำดับการรับ-ส่งเอกสารที่ท่านได้ทำการรับ-ส่งเอกสารเพียงใด	3.01	1.381	ปานกลาง
10. ท่านทราบว่าระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารเพียงใด	3.01	1.411	ปานกลาง
รวม	3.03	1.390	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นในด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 1.390)

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวก รวดเร็ว ในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล และเอกสารแนบอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 1.488) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 1.368) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 1.408) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D. = 1.359) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีวิธีตรวจสอบเส้นทางและลำดับการรับ-ส่งเอกสารที่ท่านได้ทำการรับ-ส่งเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.381) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเรื่องการประหยัดกระดาษอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.365) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.411) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวก รวดเร็ว ในเรื่องการสืบค้นข้อมูล

ย้อนหลังอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 1.345) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ จะมีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 1.408) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและบังคับในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 1.370) ตามลำดับ

4.1.8 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านเคยแบ่งปันรหัสเข้าใช้งานของท่านให้บุคคลอื่น ใช้งานแทนที่จะใช้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้นเอง เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบฯ	3.00	1.424	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)
2. ท่านส่งเสริมการใช้งานระบบฯ โดยการแนะนำ ชักชวน ให้บุคคลอื่นใช้งานระบบฯ เช่นเดียวกันกับท่าน ด้วยการให้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้น	2.98	1.288	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)
3. ท่านมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ก่อนเวลา 08.30 น.	3.05	1.371	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านพฤติกรรมการทำงาน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
4. ท่านมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น.	3.05	1.407	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)
5. ท่านมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 11.31 – 13.00 น.	2.94	1.429	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)
6. ท่านมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 13.01 – 16.00 น.	2.96	1.448	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)
7. ท่านมักจะเข้าใช้งานระบบฯ หลังเวลา 16.00 น.	2.90	1.381	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)
8. ท่านมักจะให้ความสำคัญกับระบบฯ โดยการเข้าใช้งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงท่าน อย่างน้อยเพียงใด	3.08	1.428	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.8 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านพฤติกรรมการทำงาน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
9. ท่านมักจะเปิดดูคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหา ระหว่างการใช้งานระบบฯ ได้ด้วยตนเอง	2.98	1.431	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)
10. กรณีแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้ ท่านจะแจ้งไปยัง ผู้ดูแลระบบฯ	3.02	1.373	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)
รวม	2.99	1.398	ปานกลาง (1-5 ครั้ง ต่อ สัปดาห์)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 1.398)

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมักจะให้ความสำคัญกับระบบฯ โดยการเข้าใช้งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 1.408) ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น. อยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 1.407) ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ก่อนเวลา 08.30 น. อยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 1.371) กรณีแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามจะแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D. = 1.373) ผู้ตอบแบบสอบถามเคยแบ่งปันรหัสใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถามให้

บุคคลอื่นใช้งานแทนที่จะใช้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้นเอง เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 1.424) ผู้ตอบแบบสอบถามส่งเสริมการใช้งานระบบฯ โดยการแนะนำ ชักชวนให้บุคคลอื่นใช้งานระบบฯ เช่นเดียวกันกับผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการให้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้น อยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 2.98$ , S.D. = 1.288) ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 13.01 – 16.00 น. อยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 1.448) ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานระบบฯ ได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 1.431) ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 11.31 – 13.00 น. อยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 2.94$ , S.D. = 1.429) ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเข้าใช้งานระบบฯ หลังเวลา 16.00 น. อยู่ในระดับปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์) ( $\bar{X} = 2.90$ , S.D. = 1.381)

4.1.9 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล	2.94	1.343	ปานกลาง
2. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง	3.01	1.406	ปานกลาง
3. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดให้เปิดอ่านเอกสารภายในวันที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง	3.01	1.341	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านความเชื่อมั่นใน  
ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
4. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถทำสำเนาเอกสารที่ เพิ่มข้อมูลออกได้	3.01	1.390	ปานกลาง
5. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร ไปยังแฟ้มทะเบียนต่างๆ ที่ท่านต้องการได้	2.95	1.428	ปานกลาง
6. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถสร้างเอกสาร โดยการสร้างไฟล์ภาพ ผ่านเครื่องสแกนเนอร์ได้	2.95	1.371	ปานกลาง
7. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดแฟ้มทะเบียน ให้เป็นปฏิทินหรือปีงบประมาณให้ท่านได้อย่างอัตโนมัติ	3.10	1.404	ปานกลาง
8. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดเลขทะเบียนให้ท่าน โดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง	3.07	1.356	ปานกลาง
9. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถเปิดอ่านเอกสาร โดยการดาวน์โหลดผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.93	1.392	ปานกลาง
10. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งาน โดยระบุตัวตนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการรับ-ส่ง เอกสารแทนท่านได้	2.95	1.389	ปานกลาง
รวม	2.99	1.382	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความเชื่อมั่นใน  
ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 1.382)

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดแฟ้ม  
ทะเบียนให้เป็นปฏิทินหรือปีงบประมาณให้ท่านได้อย่างอัตโนมัติ อยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 1.404) ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดเลขทะเบียนให้

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ , S.D. = 1.356) ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.406) ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถทำสำเนาเอกสารที่เพิ่มข้อมูลออกได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.390) ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดให้เปิดอ่านเอกสารภายในวันที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.341) ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถสร้างเอกสารโดยการสร้างไฟล์ภาพ ผ่านเครื่องสแกนเนอร์ได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 1.371) ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการรับ-ส่งเอกสารแทนผู้ตอบแบบสอบถามได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 1.389) ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารไปยังพันธมิตรต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 1.428) ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ , S.D. = 1.343) ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถเปิดอ่านเอกสาร โดยการดาวน์โหลดผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ , S.D. = 1.392) ตามลำดับ

4.1.10 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบฯ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.04	1.354	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
2. ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่อง ของเอกสารในระบบฯ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	2.94	1.409	ปานกลาง
3. ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.08	1.417	ปานกลาง
4. ท่านสามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพได้สำเร็จ มากน้อยเพียงใด	3.06	1.368	ปานกลาง
5. ท่านสามารถให้ระบบฯ กำหนดเลขทะเบียนหนังสือ ได้อย่างถูกต้องมากน้อยเพียงใด	3.04	1.376	ปานกลาง
6. ท่านสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือ จากภายในทะเบียนส่วนกลางได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.03	1.369	ปานกลาง
7. ท่านสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับ เอกสารได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	2.93	1.423	ปานกลาง
8. ท่านสามารถตรวจสอบผังการไหลของเอกสารที่ส่งไปยัง ผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.09	1.421	ปานกลาง
9. ท่านพบว่าการใช้ระบบฯ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงาน ที่ลดลงมากน้อยเพียงใด	2.94	1.352	ปานกลาง
10. ท่านพบว่าการทำงานที่ท่านได้ใช้ระบบฯ ในการรับ-ส่งและ สืบค้นข้อมูลและเอกสาร จะช่วยให้ท่านมีประสิทธิผล ในการทำงานมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับ การทำงานที่ท่านไม่ได้ใช้ระบบฯ	2.96	1.416	ปานกลาง
รวม	3.01	1.391	ปานกลาง



จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.391)

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตรวจสอบผังการไหลของเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ , S.D. = 1.421) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 1.417) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.06$ , S.D. = 1.368) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ระบบฯ กำหนดเลขทะเบียนหนังสือได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 1.376) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใช้งานระบบฯ ได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 1.354) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือจากภายในทะเบียนส่วนกลางได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 1.369) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นว่าการที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้ระบบฯ ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสาร จะช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้นเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ใช้ระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 1.416) ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นว่าการใช้ระบบฯ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลงมากขึ้นเพียงใด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ , S.D. = 1.352) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสารในระบบฯ ได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ , S.D. = 1.352) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.93$ , S.D. = 1.423) ตามลำดับ

**4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐาน** ทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการรับรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านการรับรู้กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานในองค์กร	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
- ตัวแปรอิสระด้านการรับรู้	.106	2.184	.030*

$R^2 = 0.012$ , F-Value = 4.772, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ตัวแปรด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร อยู่ที่ร้อยละ 10.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านพฤติกรรมการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน หรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านพฤติกรรมการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานในองค์กร	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
- ตัวแปรอิสระด้านพฤติกรรม	.078	1.520	.129

$R^2 = 0.006$ , F-Value = 2.310, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ตัวแปรด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบฯ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน หรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรด้านความเชื่อมั่นกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานในองค์กร	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
- ตัวแปรอิสระด้านความเชื่อมั่น	.051	1.038	.300

$R^2 = 0.003$ , F-Value = 1.078, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ตัวแปรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## บทที่ 5

### บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

##### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

##### 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 สรุปข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานที่เคยใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.50 ที่เหลือคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.50

5.1.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.75 และน้อยที่สุดคือ อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และ อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.50 เท่ากัน

5.1.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมา ได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.50 และน้อยที่สุดระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.25

5.1.1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา ได้แก่ อายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.75 อายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.75 และน้อยที่สุด คือ อายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.25

5.1.1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.25 รองลงมา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.50 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.25

5.1.1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากไม่เคยผ่านการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมา ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยผ่านการอบรม และได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 31.50 ลำดับถัดมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยผ่านการอบรม แต่ไม่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 29.75 และน้อยที่สุดคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยผ่านการอบรม และไม่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 0.25

5.1.1.7 ระดับความคิดเห็นในด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.390 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวก รวดเร็ว ในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล และเอกสารแนบอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.488 ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.368 ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.408 ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.359 ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีวิธีตรวจสอบเส้นทางและลำดับการรับ-ส่งเอกสารที่ท่านได้ทำการรับ-ส่งเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.381 ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเรื่องการประหยัดกระดาษอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.365 ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.411 ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวก รวดเร็ว ในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และ

มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.345 ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ จะมีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.408 ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและบังคับในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.370 ตามลำดับ

5.1.1.8 ระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.398 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมักจะทำให้ความสำคัญกับระบบฯ โดยการเข้าใช้งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.408 ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น. อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.407 ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ก่อนเวลา 08.30 น. อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.371 กรณีแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามจะแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.373 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยแบ่งปันรหัสเข้าใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถามให้บุคคลอื่นใช้งานแทนที่จะใช้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้นเอง เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.424 ผู้ตอบแบบสอบถามส่งเสริมการใช้งานระบบฯ โดยการแนะนำ ชักชวน ให้บุคคลอื่นใช้งานระบบฯ เช่นเดียวกันกับผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการให้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้น อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.288 ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 13.01 – 16.00 น. อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.448 ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหา ระหว่างการใช้งานระบบฯ ได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.431 ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 11.31 – 13.00 น. อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.429 ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเข้าใช้งานระบบฯ หลังเวลา 16.00 น. อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.381

5.1.1.9 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.382 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดแฟ้มทะเบียนให้เป็นปีปฏิทินหรือปีงบประมาณให้ท่านได้อย่างอัตโนมัติ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.404 ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดเลขทะเบียนให้ผู้ตอบแบบสอบถามโดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.356 ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.406 ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถทำสำเนาเอกสารที่เพิ่มข้อมูลออกได้ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.390 ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดให้เปิดอ่านเอกสารภายในวันที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.341 ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถสร้างเอกสารโดยการสร้างไฟล์ภาพ ผ่านเครื่องสแกนเนอร์ได้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.371 ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการรับ-ส่งเอกสารแทนผู้ตอบแบบสอบถามได้ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.389 ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารไปยังแฟ้มทะเบียนต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.428 ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.343 ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถเปิดอ่านเอกสาร โดยการดาวน์โหลดผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.392 ตามลำดับ

5.1.1.10 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.391 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตรวจสอบผังการไหลของเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.421 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.471 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.368 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้

ระบบฯ กำหนดเลขทะเบียนหนังสือได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.376 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าใช้งานระบบฯ ได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.354 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือจากภายในทะเบียนส่วนกลางได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.396 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นว่าการที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้ระบบฯ ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสาร จะช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับการที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ใช้ระบบฯ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.416 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นว่าการใช้ระบบฯ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลงมากขึ้นเพียงใด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.352 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสารในระบบฯ ได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.352 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.423 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)



ผลการวิเคราะห์พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ที่ร้อยละ 10.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญยวีร์ วัชรโชคชัยพงษ์ (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้ ความเข้าใจและความคิดเห็นต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป ซึ่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่รู้ว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อหน่วยงาน หน่วยงานมีความพร้อมด้านระบบและด้านการใช้งานแต่ยังมีระบบปัจจัยสนับสนุนไม่เพียงพอ ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลบางด้านมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้ปฏิบัติงานสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังเสนอแนะ

เพิ่มเติมในด้านการเตรียมเจ้าหน้าที่ดูแลหรือรับผิดชอบระบบที่มีความรู้และชำนาญ ให้มีการอบรมแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และจัดให้มีอุปกรณ์อย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดเตรียมงบประมาณรองรับการขยายงานในอนาคตด้วย

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัย พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทุกวัน ในช่วงเวลาตั้งแต่ 8.01-12.00 น. เพื่อติดตามงานเอกสาร ซึ่งประสิทธิภาพของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาในการใช้งานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 5 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 1-2 ปี และมีประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม 1 ครั้งต่อปี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสารและนำข้อมูลกลับมา

ใช้ใหม่ ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน และด้านการประหยัดงบประมาณ เมื่อเปรียบเทียบระดับความเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ในส่วนของตำแหน่ง และประสบการณ์ใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน กรณีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมแตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคปัญหาในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าอินเทอร์เน็ตล่าช้า และหลุดบ่อย โดยเฉพาะหน่วยงานส่วนภูมิภาค เพราะหน่วยงานกรมวิชาการเกษตร ส่วนใหญ่อยู่นอกเมือง อยู่บนเชิงเขา และอยู่ในหุบเขา ถึงแม้กรมวิชาการเกษตร จะให้ Air Card ทุกหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาระบบอินเทอร์เน็ต แต่สัญญาณมีน้อยมากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ยิ่งในช่วงฤดูฝน ใช้งาน Air Card ไม่ได้เลย เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเนอร์ รุนเก่าไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอกับการใช้งาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ และคนงานจ้างเหมาเข้า-ออกจากราชการบ่อย ๆ มาก และไม่เคยผ่านการฝึกอบรม ทำให้ไม่มีความเข้าใจการทำงานในระบบฯ รวมทั้งขาดประสบการณ์และทักษะในการปฏิบัติงาน การอบรมปีละ 1 ครั้งไม่เพียงพอ บางหน่วยงานผู้ไปอบรมไม่ได้ทำหน้าที่นี้ แต่ผู้ทำหน้าที่โดยตรงไม่ได้ไปอบรม ผู้บริหารยังไม่เข้าถึงระบบฯ และเจ้าหน้าที่ยังรับ-ส่งหนังสือในสมุดควบคุมไปกลับระบบฯ ทำให้เพิ่มขั้นตอนการทำงาน ไฟฟ้าดับทำงานไม่ได้ เพราะไม่มีเครื่องสำรองไฟ Servers แม้ย้ายอยู่ที่กรมวิชาการเกษตร ล่มบ่อยทำให้การส่งข้อมูลล่าช้าและสูญหายระหว่างการส่งข้อมูล ทำให้ต้องเสียเวลาส่งใหม่ ปัญหาที่ตัวบุคคลไม่ยอมรับใช้งานในระบบฯ นอกจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านรับ-ส่งเอกสารในระบบฯ โดยตรงแล้ว ผู้บริหารข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และบุคคลอื่น ๆ ยังไม่เข้าถึงระบบ การเสนอหนังสือจึงยังต้องพิมพ์เอกสารจากระบบฯ ใส่แฟ้มเสนอเหมือนเดิม ทำให้ไม่ประหยัดกระดาษและหมึกพิมพ์ตามที่คาดหวังไว้

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย อย่างเช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานและให้บริการกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ควรจะต้องทำการประชาสัมพันธ์ด้วยช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ วารสารขององค์กร ประชาสัมพันธ์ ผ่านหน้าเว็บไซต์ขององค์กร รวมทั้งควรจะต้องให้มีการอบรมทุก ๆ ปี เป็นต้น และคัดเลือกหน่วยงาน

สำหรับนำร่องในการเริ่มต้นการใช้งานและประเมินถึงความพร้อมก่อนที่จะมีการขยายการใช้งานออกไป พร้อมทั้งมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานในองค์กรให้มีความรู้ ได้รับรู้ถึงประโยชน์ วิธีการใช้งาน วิธีการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบที่จะนำมาใช้งาน เป็นต้น และทำความเข้าใจกับผู้ที่จะต้องใช้งานให้เข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้อง เพื่อเวลาที่จะนำไปปฏิบัติงานจริงจะได้ลดขั้นตอนที่อาจจะเกิดการผิดพลาดให้น้อยลงได้ การฝึกอบรมก็เป็นแนวทางที่สำคัญที่ควรปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบให้มีความรู้ความสามารถเกิดความชำนาญเพิ่มมากขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จะนำมาใช้งานสามารถช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งยังช่วยลดภาระการใช้เอกสารที่มาจากกระดาษให้น้อยลง ลดปริมาณการทำลายทรัพยากรป่าไม้ ซึ่งการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการอีกด้วย

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายมุมมองอื่น ๆ ที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายถึงการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร หรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.4.1 ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ โดยขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าผลการศึกษาที่ได้จะเหมือนหรือแตกต่างจากเดิมหรือไม่ อย่างไร

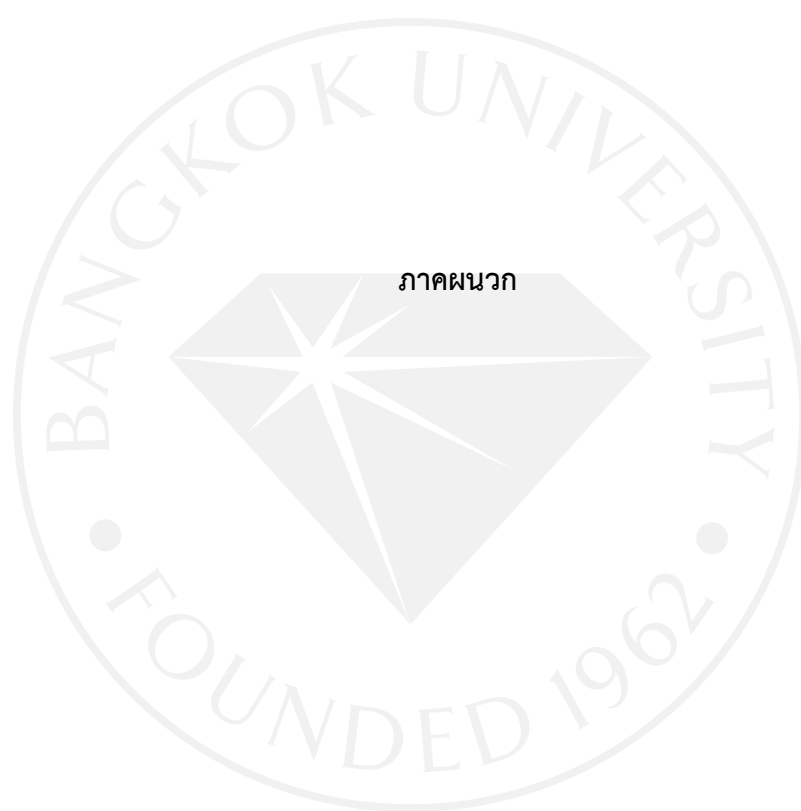
5.4.2 ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถใช้ในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ได้จากการศึกษาในครั้งต่อไป

### บรรณานุกรม

- กัญณภัทร รอดนิตย์. (2554). *การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลปกครอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- กาญจวรรณ จารุพัฒนากุล. (2553). *การศึกษาความเชื่อมั่นบริการชำระสินค้าผ่านระบบมือถือและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันจิรา โสประจัน. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิรวัดน์ วงศ์งษ์ชัย. (2555). *ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชาติรี กันหา. (2553). *ประสิทธิผลของการบริการเสียงตามสาย มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณิชนน โหระศาสตร์. (2553). *ศักยภาพขององค์กรภายหลังการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงานเลขานุการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธีรภัทร กางมูล. (2555). *ศึกษาสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นพรัตน์ เป้าอารีย์. (2553). *ความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บุญไธสง. (2543). *ทฤษฎีเกสตัลท์ (Gestalt Theory)*. สืบค้นจาก [http://www.baanjomyut.com/library\\_2/extension-2/gestalt\\_theory/01.html](http://www.baanjomyut.com/library_2/extension-2/gestalt_theory/01.html).
- บุญยวีร์ วัชรโชคชัยพงษ์. (2553). *ความรู้ ความเข้าใจและความคิดเห็นต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ปริพันธ์ อภิวัฒน์การุญ. (2543). *การเปรียบเทียบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเชิงรวมของแบบวัดบุคลิกภาพด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีรูปแบบต่างกัน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปริศนา มัชฌิมา, สายสุตา ปันตระกูล, เบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ และกฤษณ์ แซ่จิ่ง. (2555). *พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พรสวรรค์ ดีสุขแสง. (2553). *การประเมินประสิทธิผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พัชรียา สุตา. (2555). *การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรวิวัฒน์ ประวัง. (2555). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administration Accounting System : e-LAAS) ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พิสิฐศักดิ์ ดวงพรหม. (2556). *การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 6*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พุทธิชัย ไชยอุดม. (2553). *ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ยอดชาย ภูโป่ง. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานกรมสรรพากร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รัฐ ใจรักษ์ และประสงค์ ปราณีตพลกรัง. (2554). *แนวคิดในการสร้างความไว้วางใจและความมีชื่อเสียงสำหรับบริการในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้นจาก [http://www.spu.ac.th/graduate/files/2011/03/Trust-and-Reputation\\_19\\_03\\_20111.pdf](http://www.spu.ac.th/graduate/files/2011/03/Trust-and-Reputation_19_03_20111.pdf).
- รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์. (2555). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ลินดา หลวงมาลัย. (2554). ผลกระทบของความเชื่อในการไว้วางใจในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์อีคอมเมิร์ซที่มีต่อเจตนาในการไว้วางใจของผู้เข้าชม. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรลักษณ์ แสงพงษ์นภา. (2556). ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศรีสมพร รอดศิริ. (2551). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, รังสรรค์ ประเสริฐศรี, สมชาย หิรัญกิตติ, ลัทธிகาล ศรีวะรมย์, จิรศักดิ์ จิยะนันท์, ปกรณ์ ทาบุราญ และคณะ. (2543). รู้เพียงพอเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/ การบริหารรัฐกิจ. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- สรารุช ควชะกุล และไกรจิต สุตะเมือง. (2557). ความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก <http://thaiejournal.com/journal/2557volumes2/27.pdf>.
- สิตา โทธิพิพิธ. (2557). พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความได้เปรียบเชิงการแข่งขันที่มีต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการเพสบุ๊กแฟนเพจธุรกิจรับปรึกษาและวางแผนจัดงานแต่งงานในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรอนงค์ คำยอง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Tuck, M. (2010). *Gestalt principles applied in design*. Retrieved from [http://sixrevisions.com/web\\_design/gestalt-principles-applied-in-design/](http://sixrevisions.com/web_design/gestalt-principles-applied-in-design/).





## แบบสอบถาม

เรื่อง “การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร”

---

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง การรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการศึกษาเฉพาะพนักงานที่เคยใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA-ICT) เน้นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร
- ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร
- ตอนที่ 5 ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี  2. 26 - 35 ปี  
 3. 36 - 45 ปี  4. 46 - 55 ปี  
 5. มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุการทำงาน

1. ต่ำกว่า 1 ปี  2. 1-5 ปี  
 3. 6-10 ปี  4. มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท  2. 10,001 - 20,000 บาท  
 3. 20,001 - 30,000 บาท  4. 30,001 - 40,000 บาท  
 5. 40,001 - 50,000 บาท  6. มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป

6. ท่านเคยได้รับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ

1. เคยผ่านการอบรม และได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ  
 2. เคยผ่านการอบรม แต่ไม่เคยได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ  
 3. ไม่เคยผ่านการอบรม แต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ  
 4. ไม่เคยผ่านการอบรม และไม่เคยได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านทราบว่าระบบฯ จะมีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูลเพียงใด					
2. ท่านทราบว่าระบบฯ มีกฎหมายควบคุมและบังคับในการใช้งานเพียงใด					
3. ท่านทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเรื่องการประหยัดกระดาษเพียงใด					
4. ท่านทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารเพียงใด					
5. ท่านทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูล และเอกสารแนบเพียงใด					
6. ท่านทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังเพียงใด					
7. ท่านทราบว่าระบบฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเพียงใด เช่น มีคู่มือที่สามารถอ่านและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง					
8. ท่านทราบว่าระบบฯ สามารถควบคุมการรับ-ส่งเอกสารไปยังผู้รับเอกสารได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการเพียงใด					
9. ท่านทราบว่าระบบฯ มีวิธีตรวจสอบเส้นทางและลำดับการรับ-ส่งเอกสารที่ท่านได้ทำการรับ-ส่งเอกสารเพียงใด					
10. ท่านทราบว่าระบบฯ มีวิธีการตรวจสอบและติดตามสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารเพียงใด					

**ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์**

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

หมายเลข 5 หมายถึง มากที่สุด (ตั้งแต่ 8 ครั้งต่อสัปดาห์เป็นต้นไป)

หมายเลข 4 หมายถึง มาก (6-7 ครั้งต่อสัปดาห์)

หมายเลข 3 หมายถึง ปานกลาง (1-5 ครั้งต่อสัปดาห์)

หมายเลข 2 หมายถึง น้อย (นานๆ ครั้ง)

หมายเลข 1 หมายถึง น้อยที่สุด (ไม่เคย)

ประเด็นคำถาม	ระดับพฤติกรรม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ท่านเคยแบ่งปันรหัสเข้าใช้งานของท่านให้บุคคลอื่นใช้งานแทนที่จะใช้รหัสเข้าใช้งานของคุณคนนั้นเองเพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบฯ					
2. ท่านส่งเสริมการใช้งานระบบฯ โดยการแนะนำชักชวน ให้บุคคลอื่นใช้งานระบบฯ เช่นเดียวกับท่าน ด้วยการให้รหัสเข้าใช้งานของคุณคนนั้น					
3. ท่านมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ก่อนเวลา 08.30 น.					
4. ท่านมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น.					
5. ท่านมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 11.31 – 13.00 น.					
6. ท่านมักจะเข้าใช้งานระบบฯ ช่วงเวลา 13.01 – 16.00 น.					
7. ท่านมักจะเข้าใช้งานระบบฯ หลังเวลา 16.00 น.					
8. ท่านมักจะให้ความสำคัญระบบฯ โดยการเข้าใช้งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงท่านมากน้อยเพียงใด					
9. ท่านมักจะเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานระบบฯ ได้ด้วยตนเอง					
10. กรณีแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้ ท่านจะแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบฯ					

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ  
องค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล					
2. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง					
3. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดให้เปิดอ่านเอกสาร ภายในวันที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง					
4. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถทำสำเนาเอกสารที่เพิ่มข้อมูลออกได้					
5. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร ไปยังแฟ้มทะเบียนต่างๆ ที่ท่านต้องการได้					
6. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถสร้างเอกสาร โดยการสร้างไฟล์ภาพ ผ่านเครื่องสแกนเนอร์ได้					
7. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดแฟ้มทะเบียน ให้เป็นปีปฏิทินหรือปีงบประมาณให้ท่านได้อย่างอัตโนมัติ					
8. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดเลขทะเบียนให้ท่านโดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง					
9. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถเปิดอ่านเอกสาร โดยการดาวน์โหลดผ่าน Smart Phone หรือ Tablet ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10. ท่านมั่นใจว่าระบบฯ สามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันผู้อื่นดำเนินการรับ-ส่งเอกสารแทนท่านได้					

ตอนที่ 5 ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตารางที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับประสิทธิผลในการทำงาน				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบฯ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
2. ท่านสามารถเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสารในระบบฯ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
3. ท่านสามารถกำหนดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
4. ท่านสามารถนำเข้าเอกสารด้วยไฟล์รูปภาพได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
5. ท่านสามารถให้ระบบฯ กำหนดเลขทะเบียนหนังสือได้อย่างถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
6. ท่านสามารถค้นหาเอกสารด้วยเลขทะเบียนหนังสือจากภายในทะเบียนส่วนกลางได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
7. ท่านสามารถตรวจสอบสถานะเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
8. ท่านสามารถตรวจสอบผังการไหลของเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
9. ท่านพบว่าการใช้ระบบฯ มีจำนวนขั้นตอนในการทำงานที่ลดลงมากน้อยเพียงใด					
10. ท่านพบว่าการทำงานที่ท่านได้ใช้ระบบฯ ในการรับ-ส่งและสืบค้นข้อมูลและเอกสาร จะช่วยให้ท่านมีประสิทธิผลในการทำงานมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่ไม่ได้ใช้ระบบฯ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นายชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา

อีเมล

charnnarong.siri@bumail.net

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2558 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เน้นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชาวิศวกรรม

คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ชาวนรงค์ ศิริสุขโกคา อยู่บ้านเลขที่ 15/19

ซอย เคาะคลองเตย 3 ถนน อัจฉณรงค์ ตำบล/แขวง คลองเตย

อำเภอ/เขต คลองเตย จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10110

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7-56-02-0419-5

ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

หลักสูตร.....บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.....สาขาวิชา.....-.....คณะ.....บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/

วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบ.....

.....งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร.....

.....รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.....

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร.....บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.....ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี

กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่

ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้

สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ

กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ

บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ

เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา

ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย

ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น



สัญญาที่สร้างขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( นายชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา )

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร