

# ปัญหาพิเศษ

## เรื่อง

การประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์  
กรณีศึกษาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

Evaluation of applications and the need to develop INFOMA: WebFlow™  
case study : Airport of Thailand Public Company Limited



ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร  
ปีการศึกษา 2554

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
กรณีศึกษาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
Evaluation of applications and the need to develop INFOMA: WebFlow™  
case study : Airport of Thailand Public Company Limited

โดย

นางสาวเกวลี เลิศวิเศษ 51040827  
นางสาวฉัตรรัตน์ เรืองแจ้ง 51040844

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2555

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ..... 19/ มีนาคม / 2555  
(รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์)

ประธานสาขาวิชาวิทยาการจัดการ..... 19/ มีนาคม / 2555  
(รองศาสตราจารย์ ดร. อำนวย แสงโนรี)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**บทคัดย่อ**  
**ปีการศึกษา 2554**

**ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)** การประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

**ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)** Evaluation of applications and the need to develop INFOMA: WebFlow™ case study : Airport of Thailand Public Company Limited

**ชื่อ-สกุล** นางสาวเกวลี เลิศวิเศษ  
นางสาวธิดารัตน์ เรืองแจ้ง

**หลักสูตร** เทคโนโลยีการจัดการ **สาขาวิชา** วิทยาการจัดการ  
**วิทยาลัย** การบริหารและการจัดการ

**ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ** รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 19 มีนาคม 2555

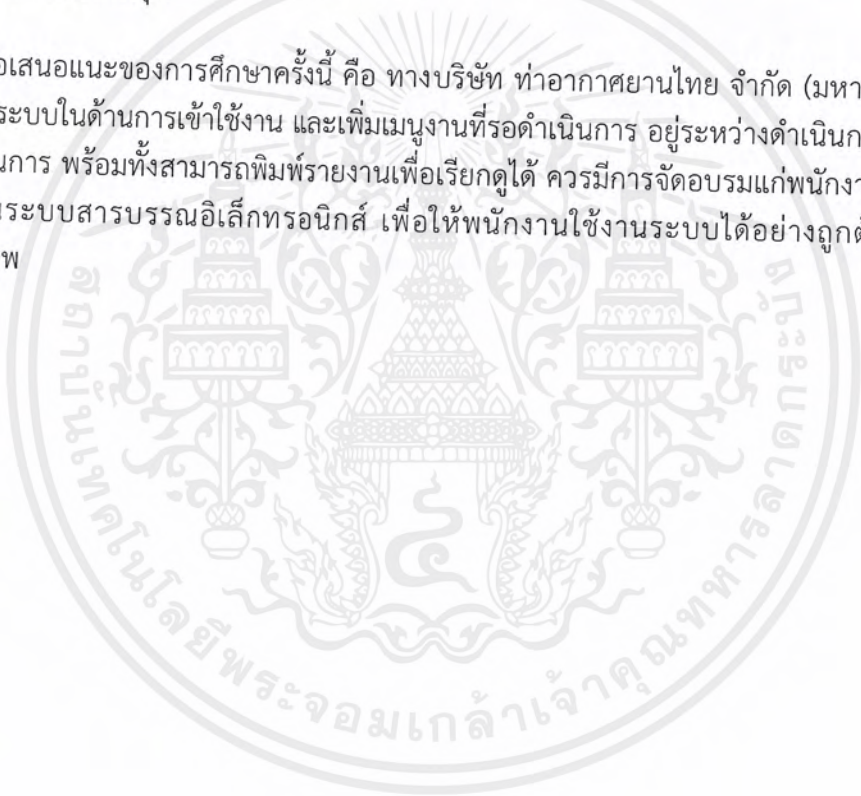
**บทคัดย่อ**

การดำเนินงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้นกว่าในอดีต เพราะเทคโนโลยีที่ทันสมัย จะก่อให้เกิดความสะดวกสบายและความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานมากขึ้น เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ในองค์กร เป็นต้น อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลหรือใช้ในการประมวลผล ทำให้เกิดความถูกต้องของข้อมูลมากกว่าที่จะใช้วิธีจดบันทึกด้วยมือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นหนังสือหรือเอกสารที่มีความสำคัญ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ มาใช้ในองค์กร ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจการประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนกระบวนการทำงานทั่วไป ประเมินผลการใช้งาน และความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 50 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ผู้ใช้งานระบบเคยศึกษาหรือได้รับการอบรมการใช้ระบบ และเรียนรู้วิธีการใช้ระบบจากพนักงานผู้ใช้เดิมให้คำแนะนำ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระบบ 1 - 3 เดือน ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งานหรือดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาจากองค์กรอื่น โดยพนักงานใช้ระบบมาเป็นระยะเวลามากกว่า 6 เดือน ใช้งานในด้านการค้นหาและติดตามงาน โดยประสบปัญหาจากการใช้งาน 1-2 ครั้งต่อเดือน หากประสบปัญหา จะแก้ไขโดยการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไวสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอบถามจากผู้ใช้งานคนอื่น ๆ ส่วนใหญ่พนักงานคิดเห็นว่าระบบทำงานสะดวก รวดเร็ว ประหยัด สำหรับการประเมินผลการใช้งานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ด้านการค้นหาและติดตามงาน และด้านความสามารถโดยทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการประเมินผลการใช้งานด้านการรับ-ส่งเอกสาร ด้านการแสดงผลของเอกสาร ด้านการบันทึก และด้านการพิมพ์รายงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับ - ส่งเอกสาร ในภาพรวมมีความต้องการระดับมาก ส่วนความต้องการในการพัฒนาด้านการค้นหาและติดตาม ด้านการแสดงผล ด้านการบันทึกงาน และด้านการพิมพ์รายงาน มีความต้องการในการพัฒนาระบบอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะของการศึกษาครั้งนี้ คือ ทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการพัฒนาระบบในด้านการเข้าใช้งาน และเพิ่มเมนูงานที่รอดำเนินการ อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่ได้ดำเนินการ พร้อมทั้งสามารถพิมพ์รายงานเพื่อเรียกดูได้ ควรมีการจัดอบรมแก่พนักงานทุกคนที่ต้องใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่คณะผู้จัดทำอย่างมากรวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ ตลอดจนอาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษาคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้คณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์วิทยาลัยการบริหารและจัดการทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในทุกเรื่อง

นางสาวเกวลิ เลิศวิเศษ  
นางสาวธิดารัตน์ เรืองแจ่ม  
มีนาคม 2555

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
คำนิยม	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญรูปภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ศึกษา	4
กรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา	8
ระเบียบวิธีวิจัย	8
บทที่ 2	
ลักษณะทั่วไปของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™	
ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™	12
ความสามารถของระบบงาน INFOMA: WebFlow™	13
ความต้องการพื้นฐานของระบบ INFOMA: WebFlow™	17
ประวัติและโครงสร้างองค์กรของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	17
โครงสร้างของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	19
บทที่ 3 ผลการศึกษา	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™	22
ตอนที่ 3 ประเมินผลการใช้งานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™	26
ตอนที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™	31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	
สรุป	39
ข้อเสนอแนะ	41
เอกสารอ้างอิง	43
ภาคผนวก	
แบบสอบถามการประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	47



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะทั่วไป	23
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™	24
3	ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านการค้นหาและติดตามงาน	27
4	ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านการรับ-ส่งเอกสาร	28
5	ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านการแสดงผลของเอกสาร	29
6	ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านการบันทึกงาน	30
7	ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านการพิมพ์รายงาน	30
8	ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านอื่น ๆ	32
9	ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านความสามารถโดยทั่วไป	33
10	ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านการรับ - ส่งเอกสาร	35
11	ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านการค้นหา-ติดตามงาน	36
12	ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านการแสดงผล	37
13	ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านการบันทึกงาน	37
14	ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ด้านการพิมพ์รายงาน	38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวความคิด	9
2	ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™	12
3	ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ในการลงรับ-ส่งหนังสือ	13
4	ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ในการค้นหาและติดตามงาน	14
5	ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ในการเรียกดูเอกสารแนบ	15
6	ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ในการส่งเอกสาร/ การบันทึกงาน	15
7	ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ในการพิมพ์รายงาน	16
8	ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ในการเชื่อมโยงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับระบบงานตู้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์	17
9	สัญลักษณ์ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	18
10	โครงสร้างของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ศึกษา

การดำเนินธุรกิจหรืออุตสาหกรรมในปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้นกว่าในอดีต เพราะเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะก่อให้เกิดความสะดวกสบายและความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานมากขึ้น เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในองค์กร เป็นต้น ข้อดีของความสามารถของเทคโนโลยีคือ มีการปรับตัวที่รวดเร็วและสามารถจะนำเทคโนโลยีไปปรับใช้ในแต่ละองค์กรธุรกิจได้ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ที่ทำธุรกิจสนใจในการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อช่วยลดปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น การซื้อขาย บุคลากร งานบัญชี การผลิตสินค้าคงคลัง การประสานงาน และการแจ้งข้อมูลข่าวสารในองค์กร เป็นต้น อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลหรือใช้ในการประมวลผล ทำให้เกิดความแม่นยำและความถูกต้องของข้อมูลมากกว่าที่จะใช้วิธีจดบันทึกด้วยมือ ซึ่งมีความเสี่ยงในการบันทึกข้อมูลผิดพลาดหรือเกิดการตกหล่นของตัวหนังสือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นหนังสือหรือเอกสารที่มีความสำคัญ เอกสารการติดต่อประสานงานต่าง ๆ ที่เร่งด่วนซึ่งมีความจำเป็นต่อการดำเนินการ หากเกิดปัญหาการตกหล่นขณะส่งเอกสาร หรือจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ ยากต่อการค้นหาแล้วนั้น ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาที่ยุ่ยากส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในองค์กร และงานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกได้ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย จะทำให้ทำงานได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถที่จะพบข้อบกพร่องและแก้ไขได้ทันที ทำให้ความเสียหายเกี่ยวกับข้อมูลและบุคลากรลดลง อีกทั้งยังช่วยประหยัดเวลาด้วย

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ประกอบกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน คณะผู้บริหารของ ทอท. มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านบริหารจัดการท่าอากาศยานเป็นอย่างดี รวมถึงมีการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยาน และปรับปรุงท่าอากาศยานให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล และมีศักยภาพสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานของ ทอท. สามารถแข่งขันในระดับสากล และเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทอท. จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการแข่งขัน โดยการเปิดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของชาติในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการในเชิงพาณิชย์อย่างเต็มรูปแบบ เป็นท่าอากาศยานหลักโดยเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สามารถรองรับเส้นทางการบินจากทุกมุมโลก เป็นประตูสู่ประเทศในแถบเอเชียใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งจะช่วยเชื่อมโยงในการพัฒนาเศรษฐกิจของภูมิภาค โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานนานาชาติแห่งใหม่ ที่มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไวสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความทันสมัยเทียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง ในการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานระดับสากล และสามารถให้บริการสายการบิน และ ผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพในระดับสากล ดังนั้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้มุ่งเน้น การดำเนินธุรกิจโดยใช้การบริหารจัดการ พร้อมทั้งพัฒนาระบบ และเครือข่ายในระบบธุรกิจ มีการ ปรับตัวในด้านเทคโนโลยีที่ใช้ให้สอดคล้องกับด้านฝ่ายงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยในปี พ.ศ.2545 มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการเชื่อมโยงการทำงาน ระหว่างฝ่ายและส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร ในเรื่องของข้อมูลต่าง ๆ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ สามารถเชื่อมโยงการบริหารรับ-ส่ง ข้อมูลเอกสาร การค้นหาเอกสาร การส่งพิมพ์รายงาน การกำหนดเลขทะเบียน การดึงกลับเอกสาร และการออกเลขทะเบียน ซึ่งสามารถบริหารจัดการกิจกรรมทางเอกสาร หนังสือสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ ได้ภายในฝ่ายงานและส่วนงานในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว โดยแสดงรายชื่อฝ่ายหรือส่วนงานที่ทำ รายการต่าง ๆ บนหน้าจอของระบบได้โดยตรง ซึ่งทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้ เล็งเห็นถึงคุณสมบัติของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ จึงได้เลือกระบบ ดังกล่าวมาช่วยในด้านการจัดการเอกสาร การส่งเอกสาร หนังสือสำคัญ ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร

อย่างไรก็ตามตั้งแต่ ทอท. ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวมาใช้ในการจัดการ งานเอกสาร ทางทอท.ยังมิได้ดำเนินการประเมินระบบดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาถึงการ ประเมินผลการใช้งานและความต้องการของผู้ใช้ระบบในการพัฒนาหรือปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ฟังก์ชันการทำงานต่าง ๆ ในระบบ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบให้ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนกระบวนการทำงานทั่วไปของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงขั้นตอนกระบวนการทำงานทั่วไปของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ทำให้ทราบถึงผลที่เกิดจากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ วิทยาลัยการศึกษาศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

3. ทำให้ทราบความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ วิทยาลัยการศึกษาศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

### ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในองค์กรที่เป็นรัฐวิสาหกิจ ตั้งแต่ พ.ศ. 2545 เพื่อตอบสนองความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยของข้อมูลในการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาจากพนักงานผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2. ศึกษาเฉพาะระบบงานด้าน การรับ-ส่งเอกสาร การค้นหา-ติดตามงาน เรียกดูเอกสารแนบ บันทึกงาน การพิมพ์รายงาน เนื่องจากเป็นระบบที่พนักงานทุกคนได้ใช้งาน

3. ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม 2554 ถึง มีนาคม 2555

### การตรวจเอกสาร

ประกาศ (2549) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น 1 2 3 4 และ 5 จำนวน 449 คน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50 ไม่เคยใช้งานโปรแกรมระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) เนื่องจากไม่ทราบวิธีการใช้โปรแกรมสภาพปัญหาการใช้งานโปรแกรมโดยรวม มีปัญหาการใช้โปรแกรมอยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนของความต้องการระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) โดยภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านระบบเครือข่าย ด้านบุคลากร ด้ารฮาร์ดแวร์ ด้านโปรแกรม และด้านซอฟต์แวร์

ศิริวรรณ (2549) ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสำนักงานอัตโนมัติของสถาบันวิจัยและพัฒนา แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขนและวิทยาเขตกำแพงแสน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ อุปสรรค และทิศทางการพัฒนารูปแบบระบบสำนักงานอัตโนมัติ เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ทำงานภายในสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรภายในวิทยาเขตบางเขนมีความต้องการในการเพิ่มช่องทางการติดต่อ สื่อสารกับผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย ศูนย์สถานี และบุคลากรวิทยาเขตกำแพงแสนมีความต้องการระบบการจอร์มมากที่สุด ส่วนในด้านของความพึงพอใจพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ในทุก ๆ ด้าน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ ปัญหาบุคลากรที่ขาดทักษะและความรู้ในการแก้ปัญหา เนื่องจากบุคลากรที่ใช้ระบบจะอยู่ในสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว จึงทำให้บุคลากรบางท่านไม่เคยเข้าใช้งานระบบ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ให้สามารถรองรับกับความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้ และให้ระบบสามารถครอบคลุมการให้บริการในจุดต่าง ๆ ให้เพิ่มมากขึ้น

มัลลิกา (2550) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปริมาณ ประสิทธิภาพ ปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรโดยมีกลุ่มประชากรคือ บุคลากรคณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) จำนวน 152 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เคยได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมหาวิทยาลัยจะใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าสายงานอื่น ๆ และมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่องานธุรการมากที่สุด ปัญหาที่พบคือ การไม่มีเวลาใช้คอมพิวเตอร์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปริมาณการใช้งานคือ เพศ และจำนวนครั้งที่เข้ารับการอบรมการใช้งาน ระบบกับทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” มีแนวคิด ทฤษฎี ที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

#### แนวคิดความต้องการสารสนเทศ (Information needs)

ความต้องการสารสนเทศ (Information needs) ตามหลักการของดร. ฟรานซิส เจ เดวาตาซัน (F.J. Devadason) ซึ่งในการวิจัยของ ดร.ฟรานซิส เจ เดวาตาซัน และ แพนดาลา ปราเทป ลินกำ เรื่องวิธีการระบุข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริการต้องการ ในปี พ.ศ 1996

Devadason (1996) ได้อธิบายว่า ความต้องการใช้สารสนเทศ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป โดยผลสืบเนื่องมาจากองค์การและสภาพแวดล้อม และส่วนที่เกี่ยวกับตัวบุคคลหรือผู้ใช้ นอกจากนี้การพิจารณาความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้สามารถพิจารณาได้จากลักษณะของสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศ เพื่อให้เข้าใจความต้องการใช้ของผู้ใช้อย่างชัดเจน จึงได้จำแนกปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การและสภาพแวดล้อม โดยศึกษา
  - 1.1 ภูมิหลัง โครงสร้าง วัตถุประสงค์ขององค์การ
  - 1.2 ผลผลิตหรือบริการที่องค์การผลิต รวมทั้งประเภทกิจการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงาน มีทั้งแหล่งสารสนเทศภายในและแหล่งสารสนเทศภายนอก และรูปแบบสารสนเทศ เช่น รายงานการประชุม รายงานประจำปี เป็นต้น

1.4 สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการทำงาน เช่น กฎหมาย สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือผู้ใช้ โดยศึกษา 2 ลักษณะได้แก่

2.1 ศึกษาลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ ซึ่งแบ่งได้เป็น

2.1.1 ประเภทของผู้ใช้ ซึ่งแบ่งเป็นผู้ใช้ปัจจุบัน หรือผู้ที่เคยใช้และกำลังใช้สารสนเทศ ผู้ใช้กลุ่มนี้จะมีความต้องการสารสนเทศ และมีลักษณะการใช้สารสนเทศเป็นประจำสม่ำเสมอ ทั้งนี้ขึ้นกับหน้าที่การทำงาน หรือภารกิจของผู้ใช้ และผู้ใช้ในอนาคต หรือผู้ที่ยังไม่เคยใช้สารสนเทศ

2.1.2 ประเภทของผู้ใช้ตามหน้าที่การปฏิบัติงาน

2.2 ศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ โดยศึกษา 2 ด้าน คือ

2.2.1 ศึกษาลักษณะของผู้ใช้ โดยศึกษาวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศหรือเรื่องที่ใช้สนใจ ภูมิหลังทางการศึกษา หน้าที่ในองค์กร การอบรม และความสามารถทางภาษาต่างประเทศ

2.2.2 แหล่งสารสนเทศหรือบริการสารสนเทศที่ใช้ โดยศึกษาประเภทของแหล่งหรือบริการสารสนเทศ ความถี่ในการใช้ ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศหรือบริการสารสนเทศ

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของสารสนเทศ โดยศึกษาลักษณะของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศ ลักษณะของเนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ และความทันสมัยของสารสนเทศ

### การประเมินผล

การประเมินผลเป็นขั้นตอนสำคัญประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงาน/โครงการ ซึ่งหลังจากได้ผ่านกระบวนการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผล ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

การติดตามผล (Monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินงานการจัดสรรทรัพยากร เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรในโครงการ กับผลผลิตของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงาน การติดตามผลเป็นเครื่องมือในช่วงการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งมอบปัจจัยการผลิต กำหนดการทำงาน การผลิตผลผลิต และการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้

การประเมินผล เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากร/ปัจจัยต่าง ๆ อย่างไร มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผน ตามขั้นตอนตามกฎเกณฑ์ และตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามแผน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายหรือไม่ อาจเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินผลระหว่างการทำงาน เป็นการประเมินถึงผลผลิต และผลลัพธ์ หรือการประเมินผล ภายหลังจากการทำงาน เป็นการประเมินถึงผลลัพธ์ และผลกระทบ

### ความหมายของการประเมินผล

การประเมินผล หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริงทั้งหลายที่เกิดจากการดำเนินงานของ โครงการ เพื่อให้ทราบถึงระดับความสามารถในการดำเนินงาน สามารถระบุถึงประสิทธิภาพที่เกิดจาก การดำเนินงาน ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนความสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย และผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อสังคม ทั้งในทางบวกและทางลบ

การประเมินผล หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ตัดสินใจในการการปฏิบัติงานว่า โครงการที่ ดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายหรือไม่เพียงใด เพราะวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในโครงการ และแผนงานเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ซึ่งการประเมินผลโครงการนั้นเป็นการ คว้าโครงการนั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ (อ้างถึงในนงลักษณ์, 2546)

### วัตถุประสงค์ของการประเมินผล

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การประเมินผลเพื่อนำข้อมูลข่าวสารไปปรับปรุงการบริหารงาน การประเมินผลนี้มุ่งเน้น ไปที่การตรวจสอบความก้าวหน้าปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากร ของโครงการหรืองาน ข่าวสารที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาวิธีการบริหารต่อไป โดยผู้ใช้ประโยชน์จะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการบริหารโครงการและงานนั้น ๆ เพื่อให้ได้ ข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่ผู้บริหารสามารถใช้วิธีบริหารตามปกติ เช่น การอ่านรายงาน การตรวจ ติดตามผล การตรวจสอบและแก้ไข เป็นเครื่องมือในการประเมินผล หรือในอีกกรณีอาจใช้การวิจัย ประเมินผล เป็นเครื่องมือ

2. การประเมินผลเพื่อนำข้อมูลข่าวสารไปปรับปรุงนโยบาย การประเมินผลลักษณะนี้มุ่งเน้น ไปที่การตรวจสอบสัมฤทธิ์ผล ตามเป้าหมายของโครงการและงานที่ได้ออกไปสู่สังคมเป็นการ ตรวจสอบผลที่สังคมได้รับ รวมทั้งผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อสังคมทั้งทางบวกและทางลบ โดย ข่าวสารที่ได้รับจากการประเมินผลในลักษณะนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำหนด นโยบายของงาน ซึ่งวิธีการประเมินผลโดยใช้เครื่องมือการบริหารงาน มักไม่สามารถให้ข่าวสารใน ลักษณะนี้ได้ครบถ้วน ทั้งนี้เพราะที่มีต่อสังคมอาจยังไม่เกิดขึ้นในทันทีที่ต้องรอเวลาที่ยาวนานออกไป การประเมินผลด้วยวิธีรายงาน การตรวจติดตาม หรือการตรวจสอบแก้ไข อาจต้องใช้สิ่งชี้วัดที่เป็นสิ่ง บอกรเหตุที่เชื่อมโยงไปถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการประเมิน คือ การวิจัยประเมินผล

### จุดมุ่งหมายการประเมินผล

1. เพื่อสนับสนุนหรือยกเลิกการประเมินผล จะเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจว่าควรยกเลิก โครงการหรือสนับสนุนให้มีการขยายผลต่อไป โดยเฉพาะการมีโครงการใหม่ ๆ ยังมีได้จัดทำในรูปของ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงการทดลอง (Experimental) มีโอกาสจะผิดพลาดหรือล้มเหลวได้ง่าย ความล้มเหลวของโครงการจึงมิใช่ความล้มเหลวของผู้บริหารเสมอไป ดังนั้น ถ้าประเมินผลแล้วโครงการนั้นสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้ ย่อมสมควรดำเนินการต่อไป แต่ถ้าประเมินผลแล้ว โครงการนั้นมีปัญหาหรือมีผลกระทบเชิงลบมากกว่า แสดงว่าควรยกเลิกไป

2. เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามโครงการ ว่าเป็นไปตามที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย หรือกฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด

3. เพื่อปรับปรุงงาน ถ้านำโครงการไปปฏิบัติแล้ว พบว่า บางโครงการไม่ได้ล้มเหลวทั้งหมด แต่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกข้อ ควรนำโครงการนั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยพิจารณาว่า โครงการนั้นบกพร่องในเรื่องใด เช่น ขาดความร่วมมือของประชาชน ขัดต่อค่านิยมของประชาชน ขาดการประชาสัมพันธ์ หรือสมรรถนะขององค์การที่รับผิดชอบต่ำ เมื่อทราบผลของการประเมินผล จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น

4. เพื่อศึกษาทางเลือก (Alternative) โดยปกติในการนำโครงการไปปฏิบัตินั้น ผู้บริหารโครงการจะพยายามแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด จากทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือก ดังนั้น การประเมินผลจะเป็นการเปรียบเทียบทางเลือก ก่อนที่จะตัดสินใจทางเลือกใดปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงให้น้อยลง

5. เพื่อขยายผลในการนำโครงการไปปฏิบัติ ถ้าไม่มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง อาจจะไม่ทราบถึงความสำเร็จของโครงการ แต่ถ้าประเมินผลโครงการเป็นระยะสม่ำเสมอ ผลปรากฏว่าโครงการนั้นบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ ก็ควรจะขยายผลโครงการนั้นต่อไป แต่การขยายผลนั้นมิได้หมายความว่า จะขยายไปได้ทุกพื้นที่ การขยายผลต้องคำนึงถึงมิติของประชากร เวลา สถานที่ สถานการณ์ต่าง ๆ

### วิธีการประเมินผลแบบ CIPP Model ของ D.L.Stuffbeam

การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เมื่อแผนดำเนินงานได้รับการอนุมัติ และลงมือทำ การประเมินกระบวนการจำเป็นต้องได้รับการเตรียมการ เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้รับผิดชอบและผู้ดำเนินการทุกลำดับชั้น การประเมินกระบวนการมีวัตถุประสงค์ใหญ่อยู่ 3 ประการ ดังนี้ คือ

1. เพื่อหาและทำนายข้อบกพร่องของกระบวนการหรือการดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้
2. เพื่อรวบรวมสารสนเทศสำหรับผู้ตัดสินใจวางแผนงาน
3. เพื่อเป็นรายงานสะสมถึงการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

โดยการประเมินกระบวนการ จะประเมินสิ่งที่มีอยู่ว่าระเบียบการนั้น ได้รับการกระทำตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่ การประเมินนี้จะให้ข้อมูลย้อนกลับ สำหรับการควบคุมและพัฒนาการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติในกระบวนการ ทำให้สามารถที่จะลงความเห็นว่า การนำระเบียบปฏิบัติไปทำจริงนั้น ตรงกับแบบที่วางไว้หรือไม่ การประเมินกระบวนการจะแสดงให้เห็นถึงรากฐาน สำหรับการแปลความหมายเหตุผลสำหรับสิ่งที่ได้มานั้น คือ ถ้าไม่ปรากฏผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์จำเป็นจะต้องรู้ว่า ระเบียบปฏิบัติที่ตั้งใจไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติจริงหรือไม่ และจะให้สารสนเทศสำหรับทำความเข้าใจใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อนี้ และถ้าปรากฏผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ก็มีความจำเป็นที่จะต้องมีการบรรยายถึงระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดผลออกมา

การประเมินผลโครงการนั้นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัด (Indicator) ระดับความสำคัญของโครงการให้ทราบ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล โครงการมีดังนี้

1. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีตัวชี้วัด เช่น สัดส่วนของผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตภาพต่อหน่วยเวลา ผลผลิตภาพต่อกำลังคน ระยะเวลาในการให้บริการ
2. เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) มีตัวชี้ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการบรรลุเกณฑ์มาตรฐาน ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความเสี่ยงของโครงการ
3. เกณฑ์ความพอเพียง (Adequacy) มีตัวชี้ เช่น ระดับความพอเพียงของทรัพยากร
4. เกณฑ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีตัวชี้ เช่น ระดับความพึงพอใจ
5. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) มีตัวชี้ เช่น ผลผลิตเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวม กิจกรรมที่ทำแล้วเสร็จ ทรัพยากร และเวลาที่ใช้ไป

สำหรับตัวชี้วัด (Indication) ความสำเร็จของโครงการนั้น หมายถึง ข้อความที่แสดงหรือประเด็นที่ต้องการจะวัดหรือประเมิน หรือตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา โดยจะมีการระบุลักษณะที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรม ทั้งในส่วนที่มีลักษณะเชิงปริมาณ และส่วนที่แสดงลักษณะเชิงคุณภาพ (นงลักษณ์, 2546)

### กรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา

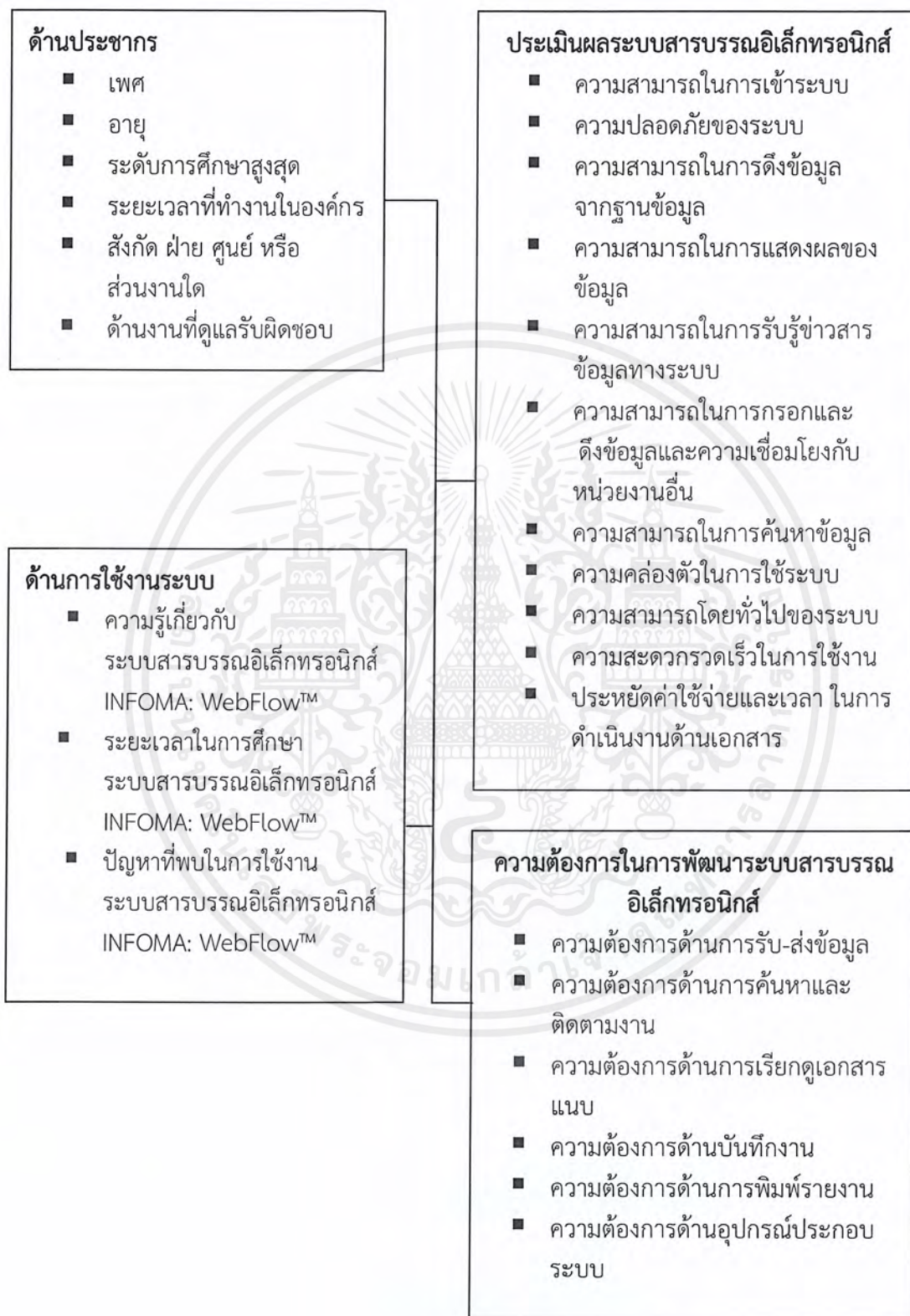
ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องของเหล่านั้น มาเป็นแนวทางในการศึกษาการประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีกลุ่มประชากร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้จะทำการประเมินผล ด้านการใช้งาน ความสามารถของระบบ และปัญหาที่พบของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ รวมถึงความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและอุปสรรค รวมถึง ปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งสามารถอธิบายตัวแปรอิสระและตัวแปร ดังภาพที่ 1

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### พื้นที่และประชากรเป้าหมายที่ศึกษา

พื้นที่ของการศึกษาคือ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับประชากรของการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ จากฝ่ายธุรการจำนวน 50 ฝ่ายของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 150 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ มีภาระงานที่พนักงานแต่ละท่านต้องรับผิดชอบเป็นจำนวนมาก เพื่อไม่ให้รบกวนเวลาในการปฏิบัติงาน ทางบริษัทจึงอนุญาตให้พนักงานธุรการในแต่ละฝ่าย สามารถกรอกแบบสอบถามได้เพียงฝ่ายละ 1 คนเท่านั้น จึงมีตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 50 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ คือ เป็นการรวบรวมข้อมูลการประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาจากการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยการสอบถามจากพนักงานผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ ทอท.

2. ข้อมูลทุติยภูมิ คือ เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงข้อมูลการปฏิบัติงานโดยผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และคู่มือประกอบการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ ทอท.

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อใช้ในการคำนวณค่าทางสถิติต่าง ๆ ในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอและสรุปผลต่อไป การคำนวณสถิติต่าง ๆ มีดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมา แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ เช่น ความถี่ ร้อยละ เป็นต้น หรือนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในแบบสอบถามแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ เช่น ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.การวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุमान เป็นสถิติที่นำมาใช้ในการอ้างอิงไปหาค่าความเป็นจริงของประชากร สถิติอนุमानถูกนำไปใช้ใน 2 เรื่อง คือ การประมาณค่าทางสถิติ และการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งในการวิจัยมักนิยมนำสถิติอนุमानมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็น เป็นวิธีการให้คะแนนแบบสอบถาม โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ระดับความคิดเห็นมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น ซึ่งสามารถแบ่งระดับการแบ่งแปลผลออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับผลที่ได้จากการประเมิน/ความต้องการ
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### ลักษณะทั่วไปของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™

ในการศึกษาครั้งนี้จะเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ที่ทางบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำมาใช้ในด้านการรับ-ส่งเอกสาร การค้นหาและติดตามงาน เรียกดูเอกสารแนบ บันทึกงาน การพิมพ์รายงาน ฉะนั้นในบทนี้ จะนำเสนอให้เข้าใจในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ด้านลักษณะทั่วไปของระบบ การทำงานของระบบ และการนำระบบมาปรับใช้ภายในองค์กร

#### ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™

ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ พัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการบริหารงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร รองรับงานเอกสารรับเข้า-ส่งออก หนังสือเวียน ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ที่สื่อสารกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนหนังสือที่มาจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งในแต่ละวันมีเอกสารเข้า-ออก หลายประเภทและมีปริมาณมาก ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ซับซ้อน ระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ให้บริการสืบค้นหนังสือหรือติดตามงานเอกสารได้อย่างรวดเร็วสามารถทราบถึงสถานะของหนังสือ ป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างดำเนินการ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™

ที่มา : บริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ความสามารถของระบบงาน INFOMA: WebFlow™

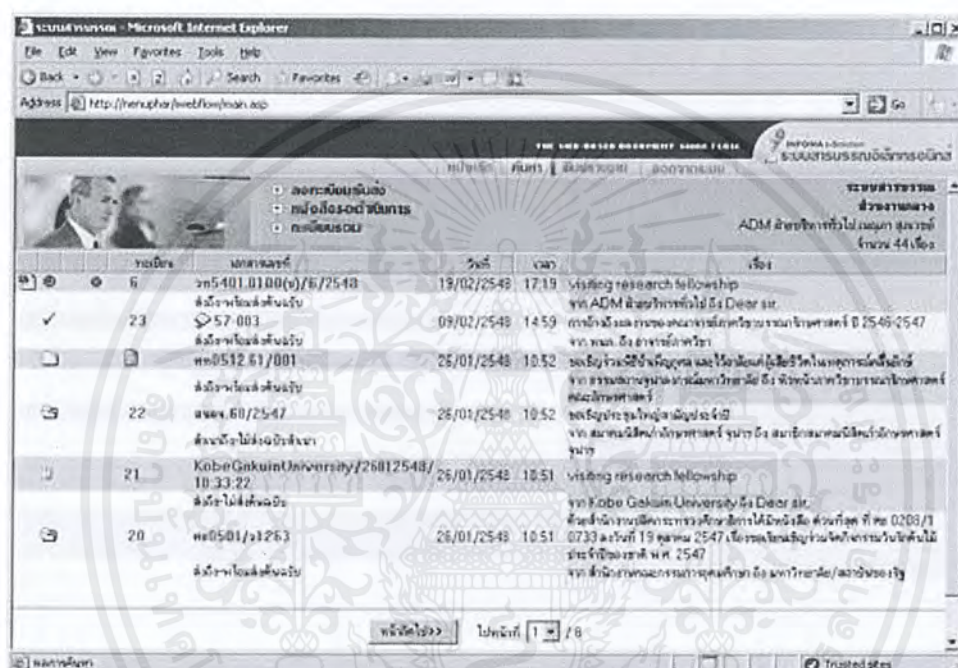
เป็นระบบซอฟต์แวร์ที่ออกแบบเพื่อปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยอาศัยศักยภาพของระบบระบบเครือข่ายภายในองค์กร ทำงานในลักษณะของ Web Application คือ มีทุกโหมดการทำงานผ่าน Browser ทำงานผ่านโปรแกรม Internet Explore สามารถประยุกต์ใช้งานระบบได้ตามโครงสร้างองค์กรภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ เอกชน องค์กรอิสระ สถาบันการศึกษา เป็นต้น ผู้ใช้งานระบบจะต้องมีชื่อและรหัสผ่านก่อนเข้าสู่โปรแกรม เพื่อเข้าสู่ระบบงาน โดยมีความสามารถในการทำงานดังนี้

1. การลงรับ-ส่งหนังสือ สามารถบันทึกการรับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอกผู้ใช้งาน สามารถบันทึกรายละเอียดหนังสือ ได้แก่ เลขที่หนังสือ วันที่ของหนังสือ เลขที่อ้างอิง เลขทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง ที่ระบบกำหนดให้อัตโนมัติ เรื่องหรือรายละเอียดจาก ถึง ความเร่งด่วน ความสำคัญของเอกสาร เช่น ลับ ลับมาก ลับที่สุด โดยกำหนดตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน ระบบจะบันทึกวันเวลาพร้อมวันที่ในการลงรับ สามารถกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานกับหนังสือ นอกจากนี้ผู้ใช้งานยังสามารถกำหนดหมวดหนังสือ เป็น ระเบียบ คำสั่ง ประกาศต่าง ๆ เป็นต้น ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™  
ในการลงรับ-ส่งหนังสือ  
ที่มา : บริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การค้นหาและติดตามงาน ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากดัชนีที่บันทึกเข้าสู่ระบบ เช่น ค้นหาจากเลขที่หนังสือ วันที่ ชื่อเรื่อง อ้างถึง สิ่งที่มาด้วย หน่วยงานต้นทาง ซึ่งสามารถเรียกดูเอกสารแนบท้ายที่เป็นกระดาษ (ผ่านเครื่องอ่านภาพเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ Scanner) หรือไฟล์ข้อมูล ที่สร้างจาก Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Adobe Acrobat, JPEG, GIF, HTML เป็นต้น สามารถติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน สถานะของหนังสือ เช่น อยู่ระหว่างดำเนินการ รอปฏิบัติ ดำเนินงานเสร็จสิ้น ปิดงาน หรือจัดเก็บ ดังภาพที่ 4



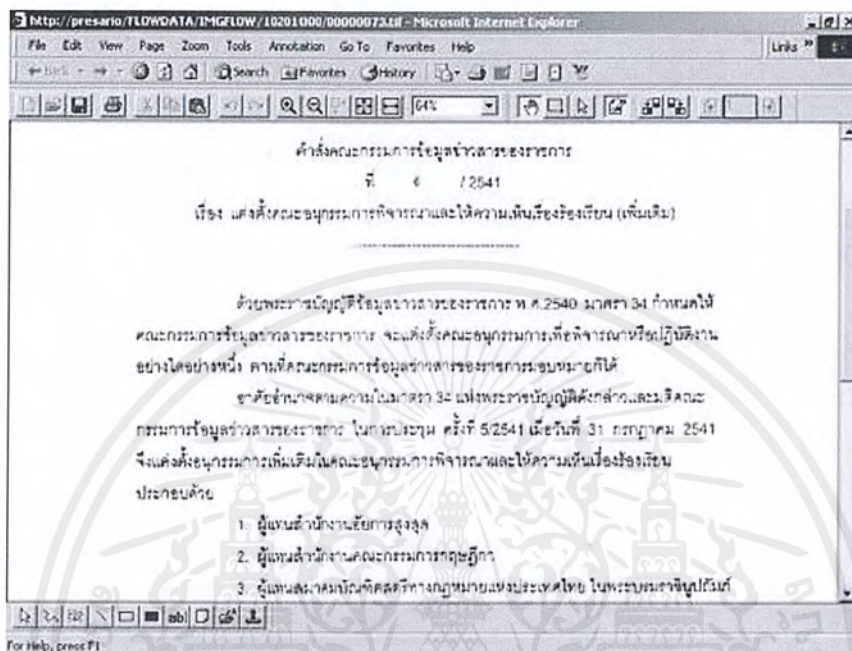
ภาพที่ 4 ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ในการค้นหาและติดตามงาน  
ที่มา : บริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด

3. การเรียกดูเอกสารแนบ ผู้ใช้งานระบบสามารถเรียกดูภาพเอกสารที่ได้จากการสแกนโดยสามารถเรียกดูเอกสาร ตามความกว้างของจอคอมพิวเตอร์ การขยายภาพเอกสาร การย่อขนาดภาพ การหมุนภาพเอกสารที่ละ 90 องศา การเรียกดูหน้าเอกสารไปยังหน้าที่ต้องการและพลิกดูหน้าเอกสารทีละหน้า ดังภาพที่ 5

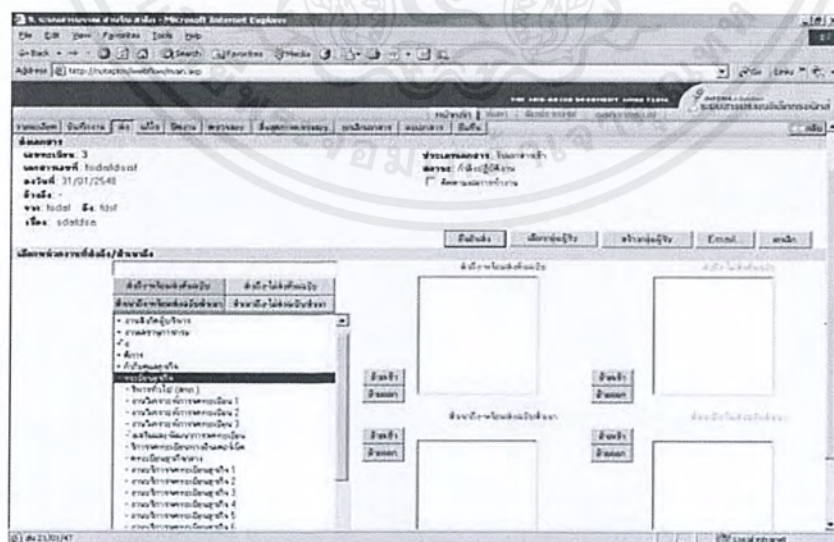
4. การส่งเอกสารหรือการบันทึกงาน เมื่อลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ พร้อมบันทึกคำสั่งการเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้งานสามารถส่งหนังสือผ่านไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้างองค์กร โดยหน่วยงานผู้รับปลายทางไม่จำเป็นต้องบันทึกรายละเอียดหนังสือใหม่สามารถลงทะเบียนรับหนังสือได้ทันที นอกจากนี้ระบบสามารถขยายศักยภาพ ในการดำเนินงานและติดตามหนังสือได้โดยเชื่อมโยงกับระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีมาตรฐานเป็น SMTP/ POP 3 ซึ่งผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติการดำเนินงานเอกสาร รายละเอียดหนังสือจากระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งเอกสารแนบ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 5 ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™  
ในการเรียกดูเอกสารแนบ  
ที่มา : บริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด



ภาพที่ 6 ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™  
ในการส่งเอกสาร/ การบันทึกงาน

ที่มา : บริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

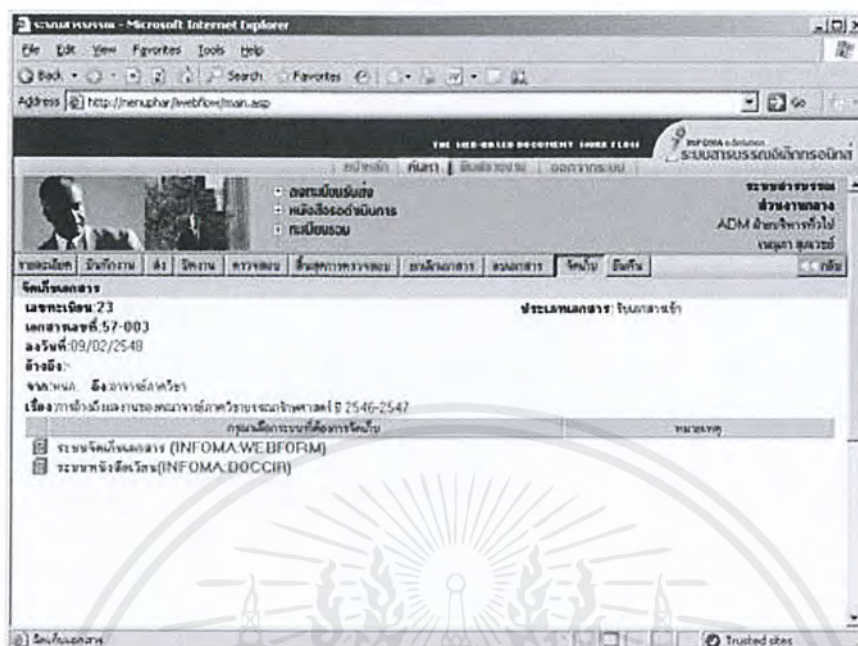
5. การพิมพ์รายงาน ผู้ใช้งานสามารถเลือกพิมพ์รายงานแยกตามประเภทหนังสือ เช่น รายงานเลขทะเบียนหนังสือรับ รายงานเลขทะเบียนหนังสือส่งภายใน รายงานเลขทะเบียนหนังสือเพื่อการเซ็นรับ รายงานเลขทะเบียนหนังสือส่งออกนอกองค์กร รายงานการติดตามการปฏิบัติงาน และรายงานสถิติสถานะหนังสือ ซึ่งสามารถจัดพิมพ์รายงานได้ตามช่วงเวลาที่กำหนดตามหมวดหมู่หนังสือ ตามหน่วยงานผู้รับ หรือผู้ส่ง และจัดเรียงลำดับตามหน่วยงานผู้ปฏิบัติได้ ดังภาพที่ 7

ลำดับที่	เลขทะเบียน	วันที่รายงาน	เลขที่เอกสาร	ช่วงวันที่	ชื่อเรื่อง	สถานะ	ชื่อผู้พิมพ์
1	320	23/03/2545 15:36:12	ว.444/2544	09/10/2544	ขอความเห็นชอบการปฏิบัติงานในตำแหน่งรองผู้อำนวยการ	ส่งภายนอก	ว.รังษิ
2	321	03/04/2545 11:37:10	ว.455/2544	09/04/2545	ขอความเห็นชอบการจ้างเหมา	ส่งภายใน	ว.รังษิ
3	322	10/04/2545 14:02:41	ว.456/2545	03/04/2545	เรื่องแจ้งผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งรองผู้อำนวยการ	ส่งภายนอก	ว.รังษิ
4	323	26/04/2545 11:02:23	ว.457/2545	04/02/2545	เรื่องแจ้งผู้ปฏิบัติงาน	ส่งภายนอก	ว.รังษิ
5	324	26/04/2545 11:05:30	TR00/2544	26/04/2545	เรื่องแจ้งผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งรองผู้อำนวยการ	ส่งภายใน	ว.รังษิ
6	325	29/04/2545 15:32:30	TR01/2544	29/04/2545	เรื่องแจ้งผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งรองผู้อำนวยการ	ส่งภายใน	ว.รังษิ
7	326	10/05/2545 15:30:57	ว.458/2545	02/05/2545	การแจ้งขอความเห็นชอบการจ้างเหมา 2545/2547	ส่งภายนอก	ว.รังษิ
8	327	20/05/2545 14:14:18	ว.459/2545	20/05/2545	เรื่องแจ้งผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งรองผู้อำนวยการ	ส่งภายนอก	ว.รังษิ

ภาพที่ 7 ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™  
ในการพิมพ์รายงาน  
ที่มา : บริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด

6. การเชื่อมโยงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับระบบงานตู้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และต้องการจัดเก็บเพื่อเป็นเอกสารอ้างอิง ผู้ใช้งานสามารถเลือกเรื่องที่เปิดงานแล้วเก็บเข้าสู่ระบบตู้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที โดยเลือกเก็บในตู้เอกสาร ลีนชก หรือในแฟ้มเอกสารที่กำหนด พร้อมจัดลำดับความสำคัญเอกสาร โดยข้อมูลที่บันทึกและเอกสารแนบจากการสแกน หรือออนไลน์ข้อมูลเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลระบบตู้เอกสารได้อัตโนมัติ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ดังภาพที่ 8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 8 ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™  
ในการเชื่อมโยงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับระบบงานตู้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์  
ที่มา : บริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด

### ความต้องการพื้นฐานของระบบ INFOMA: WEBFLOW™

1. เครื่องแม่ข่าย มีระบบปฏิบัติการเครือข่ายชนิด MS Windows 2000 Server โดยทำงานผ่านระบบ IIS(Internet Information Server) และติดตั้งระบบฐานข้อมูล (RDBMS) ได้แก่ MS SQL Server 7.0, MS SQL Server 2000ผ่านมาตรฐาน ODBC และทำงานภายใต้มาตรฐานชนิด Active Server Pages (ASP)
2. เครื่องลูกข่าย โปรแกรม Web Browser เพื่อใช้ในการใช้งานระบบ ได้แก่ MS Internet Explorer (IE) 5.0 ขึ้นไป และสามารถแสดงผลและเก็บข้อมูลที่รองรับ Font แบบ Unicode และใช้ภาษาไทยด้วย Code Page Window-874 หรือ TIS-620 สำหรับเครื่องที่ต้องการสแกนเอกสารนั้น ควรติดตั้งบน MS Windows 98, Me, 2000 เป็นต้น และใช้งานควบคู่กับ INFOMA:WEBSCAN™ และ INFOMA:WEBREPORT™

### ประวัติและโครงสร้างองค์กรของกรมศึกษาหรือประชากรเป้าหมาย

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เดิมใช้ชื่อว่า การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ ทอท. ก่อนเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมโดยเริ่มดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้แปลงสภาพเป็นบริษัทภายใต้นโยบายการแปรรูป เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รัฐวิสาหกิจไทยโดยได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลชื่อ “บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” และ  
 ปรับตราสัญลักษณ์ใหม่ โดยชื่อย่อของบริษัทยังคงใช้ “ทอท.” เช่นเดิม ส่วนชื่อภาษาอังกฤษคือ  
 Airports of Thailand Public Company Limited และใช้ชื่อย่อว่า AOT ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน  
 พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ดังภาพที่ 9



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
 Airports of Thailand Public Company Limited

ภาพที่ 9 สัญลักษณ์ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
 ที่มา : สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. เป็นผู้บริหารงานท่าอากาศยาน  
 ระหว่างประเทศรวม 6 แห่ง คือ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยาน  
 หาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (แม่ฟ้าหลวง) และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

#### การบริหารจัดการท่าอากาศยาน

คณะผู้บริหารของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความเชี่ยวชาญและมี  
 ประสบการณ์ด้านบริหารจัดการท่าอากาศยานเป็นอย่างดี รวมถึงมีการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยาน  
 และปรับปรุงท่าอากาศยาน ให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล และมีศักยภาพสามารถรองรับความ  
 ต้องการของลูกค้ายได้ ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานของ ทอท. สามารถแข่งขันในระดับสากล และเป็น  
 ศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทอท. จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการแข่งขัน

#### วิสัยทัศน์

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. คือ ผู้นำธุรกิจท่าอากาศยานใน  
 ภูมิภาคเอเชีย

#### พันธกิจ

ดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานด้วยมาตรฐานเหนือระดับ ให้บริการด้วยใจรัก พร้อมเทคโนโลยีที่  
 ทันสมัย และสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภารกิจ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จะสร้างความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องทั้งด้านการบริหารจัดการและการดำเนินงาน ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบ ด้วยมาตรฐานด้านความปลอดภัย คุณภาพการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับสากล เพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และเพื่อสร้างผลตอบแทนในระดับที่เหมาะสมต่อผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศ และพนักงาน ภารกิจของทอท. คือ การประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน ได้แก่ กิจการตั้งสนามบิน หรือที่ขึ้น-ลงชั่วคราวของอากาศยาน อีกทั้งการจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ การให้บริการช่างอากาศยาน การบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับอากาศยานสินค้าพัสดุภัณฑ์ ผู้โดยสารและลูกจ้างของผู้ประกอบธุรกิจในการเดินอากาศ รวมถึงการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก อันเกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับกิจการดังกล่าว

ภารกิจด้านการบริการเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินการท่าอากาศยานซึ่งหัวใจสำคัญของการบริการที่ ทอท. ยึดถือมาโดยตลอด คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ดังนั้น ทอท. จึงได้จัดบริการหลักที่สำคัญไว้หลายประการสำหรับผู้ให้บริการ เช่น บริการโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยาน บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน และภายนอกอาคารผู้โดยสาร บริการด้านการรักษาความปลอดภัย บริการรถโดยสารรับจ้างสาธารณะ เป็นต้น และตลอดเวลาที่ผ่านมา ทอท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างเพียงพอ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และได้มาตรฐานท่าอากาศยานระหว่างประเทศ เนื่องจากท่าอากาศยานของ ทอท. เป็นสถานที่ซึ่งทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมเศรษฐกิจระหว่างประเทศไทยกับนานาประเทศ รวมทั้งเป็นห้องรับแขกของชาติในการต้อนรับผู้เดินทางจากทั่วโลก ซึ่งจะสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศปีละเป็นจำนวนมาก ตลอดจนสร้างความประทับใจให้ผู้เดินทางมาเยือนตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้าสู่ประเทศไทย

## โครงสร้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ในด้านของโครงสร้างองค์กร จะประกอบด้วยคณะกรรมการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่

พลอากาศเอก สุเมธ โพรหมณี	ประธานกรรมการกรรมการอิสระ
พลตำรวจตรี พิรพันธุ์ เปรมภูติ	รองประธานกรรมการกรรมการอิสระ

ในส่วนของคณะกรรมการบริษัท จะมีฝ่ายงาน 4 ฝ่าย คือ ประธานกรรมการสรรหา ประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง ประธานกรรมการธรรมาภิบาล และกรรมการกำหนดค่าตอบแทน ส่วนงานด้านคณะผู้บริหาร ทอท. มีดังนี้

ว่าที่ เรืออากาศโท อนิรุทธิ์ ธนอมกุลบุตร	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
นางสาวชนาลัย ฉายากุล	เลขาธิการบริษัท

เนื่องจาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ จึงได้แบ่งสายงานและหน่วยธุรกิจ ในการรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

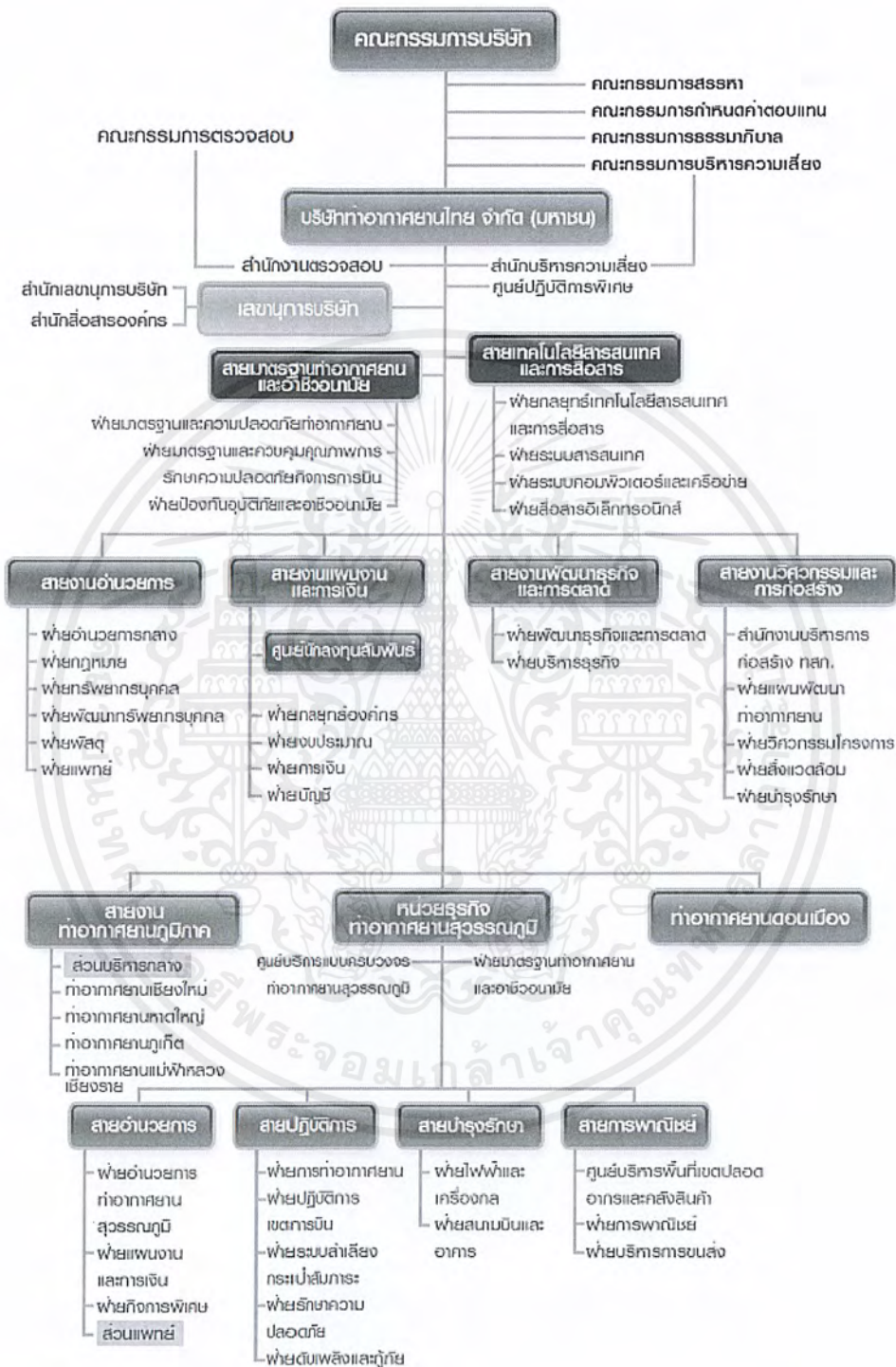
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขานุการบริษัท

สายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย		3	ฝ่าย	
สายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		4	ฝ่าย	
สายอำนวยการ		6	ฝ่าย	
สายงานแผนงานและการเงิน	1	ศูนย์	4	ฝ่าย
สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด		2	ฝ่าย	
สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง		5	ฝ่าย	
สายงานท่าอากาศยานภูมิภาค	1	ส่วนกลาง	4	ท่าอากาศยาน
ท่าอากาศยานดอนเมือง				
หน่วยธุรกิจท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย				
สายอำนวยการ ส่วนแพทย์		3	ฝ่าย	
สายปฏิบัติการ		5	ฝ่าย	
สายบำรุงรักษา		2	ฝ่าย	
สายการพาณิชย์		2	ฝ่าย	

ซึ่งบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จะแบ่งการบริหารงานออกเป็นสายงานหลัก  
จากนั้นแยกเป็นฝ่ายงานย่อยต่าง ๆ ดังภาพที่ 10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 โครงสร้างของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
 ที่มา : สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### บทที่ 3 ผลการศึกษา

จากการศึกษาการประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยแบบสอบถามจากผู้ที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางพร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนา ทั้งนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA :

WebFlow™

ตอนที่ 3 ประเมินผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™

ตอนที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA :

WebFlow™

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน พบว่า มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือเป็นเพศหญิงร้อยละ 60.0 และเป็นเพศชายร้อยละ 40.0 โดยอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.0 และ อายุมากกว่า 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ การศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ในสัดส่วนที่มากที่สุด คือ ร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.0 (ตารางที่ 1)

#### ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™

จากการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยศึกษาหรือได้รับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ คิดเป็นร้อยละ 64.0 โดยส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ จากคำแนะนำของพนักงานผู้ใช้เดิม คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ เรียนรู้จากการเข้ารับการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 40.0 พนักงานใช้ระยะเวลาในการศึกษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ระหว่าง 1 - 3 เดือน เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตเดินทางไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 88.0 และพนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งานหรือดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ มาจากองค์กรอื่น คิดเป็นร้อยละ 94.0 ส่วนใหญ่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ มาเป็นระยะเวลามากกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 80.0 โดยใช้งานในด้านการค้นหา - ติดตามงาน และในด้านการรับ-ส่งเอกสาร ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 46.0 และร้อยละ 44.0 ตามลำดับ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจะประสบปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ จำนวน 1-2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ซึ่งจะแก้ไขปัญหาโดยการสอบถามจากผู้ใช้งานคนอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ แก้ไขปัญหาโดยสอบถามจากผู้ดูแลระบบฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 36.4 โดยส่วนใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นว่ารระบบทำงานสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 46.0 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะทั่วไป

(N=50)

ลักษณะทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	30	60.0
	ชาย	20	40.0
อายุ	20 - 29 ปี	16	32.0
	30 - 39 ปี	20	40.0
	40 - 49 ปี	8	16.0
	มากกว่า 49 ปี	6	12.0
	ระดับการศึกษา		
	อนุปริญญา / ปวส.	3	6.0
	ปริญญาตรี	25	50.0
	ปริญญาโท	22	44.0
อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	7	14.0
	1 - 5 ปี	13	26.0
	6 - 10 ปี	14	28.0
	มากกว่า 10 ปี	16	32.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้งานระบบสารสนเทศ  
อิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™

ลักษณะการใช้งาน	จำนวนคน	ร้อยละ
(N=50)		
การศึกษาหรือได้รับการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™		
เคย	32	64.0
ไม่เคย	18	36.0
การเรียนรู้วิธีการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™		
จากพนักงานผู้ใช้เดิมให้คำแนะนำ	25	50.0
จากการอบรม	20	40.0
จากคู่มือการใช้งาน	4	8.0
จากเพื่อน	1	2.0
ระยะเวลาในการศึกษาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™		
น้อยกว่า 1 สัปดาห์	1	2.0
1 - 3 เดือน	44	88.0
4 - 6 เดือน	2	4.0
7 - 9 เดือน	1	2.0
มากกว่า 9 เดือน	2	4.0
เคยใช้งานหรือดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™		
ไม่เคย	47	94.0
เคย	3	6.0
ระยะเวลาในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™		
น้อยกว่า 1 เดือน	6	12.0
1 - 3 เดือน	1	2.0
4 - 6 เดือน	3	6.0
มากกว่า 6 เดือน	40	80.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

(N=50)

ลักษณะการใช้งาน	จำนวนคน	ร้อยละ
การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		
INFORMA : WebFlow™		
ค้นหา-ติดตามงาน	23	46.0
รับ-ส่งเอกสาร	22	44.0
การแสดงผลของเอกสาร	2	4.0
หนังสือเวียน	2	4.0
การบันทึกงาน	1	2.0
การประสบปัญหาจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		
INFORMA : WebFlow™		
ไม่พบปัญหา	17	34.0
1-2 ครั้งต่อเดือน	29	58.0
3-4 ครั้งต่อเดือน	3	6.0
ตั้งแต่ 5 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป	1	2.0
วิธีแก้ไขเมื่อพบปัญหา*		
สอบถามจากผู้ใช้งานคนอื่น ๆ	17	51.5
สอบถามจากดูแลระบบฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	36.4
ศึกษาปัญหาการใช้งานด้วยตนเอง	2	6.1
ศึกษาจากคู่มือการใช้งาน	1	3.0
ทุกรายการ	1	3.0
ความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		
INFORMA : WebFlow™		
ไม่ตอบ	18	36.0
ระบบทำงานสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย	23	46.0
ระบบใช้งานง่าย เข้าใจง่าย	4	8.0
ระบบยังไม่เสถียร	4	8.0
ระบบค้นหางานได้จำกัด	1	2.0

หมายเหตุ : \* จำนวนผู้มีปัญหาที่มีจำนวน 33 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตอนที่ 3 ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™

#### ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการค้นหาและติดตามงาน

จากการศึกษาการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการค้นหาและติดตามงาน ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมของผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาการค้นหาเอกสาร 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย และ 3) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย ส่วนการประเมินผลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) การค้นหาเอกสาร ระบบสามารถค้นหาเอกสารได้ถูกต้อง ตรงความต้องการ 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการสืบค้นงานผ่านงานเดิมได้อย่างถูกต้องและ 3) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ฟังก์ชัน “การติดตามงาน” ให้เกิดประโยชน์กับงานของผู้ใช้ (ตารางที่ 3)

#### ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับ-ส่งเอกสาร

จากการศึกษาผลประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับ-ส่งเอกสาร ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมของผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบผู้รับและผู้ส่งเอกสารได้ 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการลงรับ – ส่งหนังสือ หรือ แจ้งเวียนเอกสารได้อย่างถูกต้องขั้นตอน ส่วนการประเมินผลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึกข้อความที่ต้องการ ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้ 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถแนบไฟล์เอกสารได้หลากหลายชนิด และ 3) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบการแก้ไขและลบเอกสารได้ (ตารางที่ 4)

#### ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการแสดงผลของเอกสาร

จากการศึกษาการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการแสดงผลของเอกสาร ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมของผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ได้แก่ 1) ระบบสามารถเรียกดูรายละเอียดของเอกสารได้ 2) ระบบจะอัปเดตเอกสารแจ้งเพื่อทราบ และ 3) ระบบไม่มีการแสดงผลรายการหากมีการกรอกเลขที่หรือกรอกเรื่องไม่ตรงครบทุกตัวอักษร ในการค้นหา-ติดตามเอกสาร (ตารางที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านการค้นหาและติดตามงาน

(N=50)

รายการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับผลที่ได้รับ
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาการค้นหาเอกสาร	23 (46.0)	24 (48.0)	1 (2.0)	2 (4.0)	- (0.0)	4.36	9.41**	มากที่สุด
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย	20 (40.0)	26 (52.0)	3 (6.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.30	9.39**	มากที่สุด
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่องานที่ได้รับ	20 (40.0)	25 (50.0)	4 (8.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.28	8.87**	มากที่สุด
การค้นหาเอกสาร ระบบสามารถค้นหาเอกสารได้ถูกต้อง ตรงความต้องการ	16 (32.0)	27 (54.0)	6 (12.0)	- (0.0)	1 (2.0)	4.16	7.57**	มาก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการสืบค้นงานผ่านงานเดิมได้อย่างถูกต้อง	16 (32.0)	25 (50.0)	8 (16.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.12	6.82**	มาก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ฟังก์ชัน “การติดตามงาน” ให้เกิดประโยชน์กับงานของผู้ใช้	19 (38.0)	20 (40.0)	9 (18.0)	2 (4.0)	- (0.0)	4.12	6.00**	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.22</b>	<b>4.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านการรับ-ส่งเอกสาร

(N=50)

รายการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับผลที่ได้รับ
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบผู้รับและผู้ส่งเอกสารได้	23 (46.0)	20 (40.0)	6 (12.0)	- (0.0)	1 (2.0)	4.28	7.46**	มากที่สุด
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการลงรับ – ส่งหนังสือ หรือ แจ้งเวียนเอกสารได้อย่างถูกต้อง	20 (40.0)	22 (44.0)	8 (16.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.24	8.29**	มากที่สุด
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึกข้อความที่ต้องการส่งไปยังผู้รับเอกสารได้	13 (26.0)	33 (66.0)	4 (8.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.18	9.85**	มาก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถแนบไฟล์เอกสารได้	12 (24.0)	27 (54.0)	9 (18.0)	2 (4.0)	- (0.0)	3.98	5.33**	มาก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบการแก้ไขและลบเอกสารได้	12 (24.0)	27 (54.0)	8 (16.0)	3 (6.0)	- (0.0)	3.96	4.91**	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.13</b>	<b>9.75**</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านการแสดงผลของเอกสาร

(N=50)

รายการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับผลที่ได้รับ
ระบบสามารถเรียกดูรายละเอียดของเอกสารได้	10 (20.0)	32 (64.0)	7 (14.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.02	6.70**	มาก
ระบบจะอัปเดตเอกสารแจ้งเพื่อทราบ	7 (14.0)	26 (52.0)	17 (34.0)	- (0.0)	- (0.0)	3.80	4.22**	มาก
ระบบไม่มีการแสดงผลรายการหากมีการกรอกเลขที่หรือกรอกเรื่องไม่ตรงครบทุกตัวอักษรในการค้นหา-ติดตามเอกสาร	12 (24.0)	23 (46.0)	8 (16.0)	5 (10.0)	2 (4.0)	3.76	2.40**	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.86</b>	<b>5.81</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

#### ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบันทึกงาน

จากการศึกษาการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบันทึกงาน ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมของผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการประเมินผลอยู่ในระดับมากทั้งสองรายการ ได้แก่ 1) ระบบสามารถทำการบันทึกงานได้ถูกต้องตรงตามคำสั่ง และ 2) สามารถตรวจสอบรายละเอียดเอกสารที่บันทึกแล้วได้ (ตารางที่ 6)

#### ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพิมพ์รายงาน

จากการศึกษาการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพิมพ์รายงาน ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมของผลการประเมินอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการประเมินผลอยู่ในระดับมากทั้งสองรายการ ได้แก่ 1) ระบบสามารถพิมพ์รายงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ 2) ขั้นตอนการใช้งานระบบในการพิมพ์งานสามารถเข้าใจง่าย (ตารางที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านการบันทึกงาน

(N=50)

รายการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับผลที่ได้รับ
สามารถตรวจสอบรายละเอียดเอกสารที่บันทึกแล้วได้	14 (28.0)	27 (54.0)	9 (18.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.10	7.30**	มาก
ระบบสามารถทำการบันทึกงานได้ถูกต้องตรงตามคำสั่ง	15 (30.0)	25 (50.0)	10 (20.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.10	7.00**	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.10</b>	<b>7.65**</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ตารางที่ 7 ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านการพิมพ์รายงาน

(N=50)

รายการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับผลที่ได้รับ
ระบบสามารถพิมพ์รายงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	15 (30.0)	24 (48.0)	11 (22.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.08	6.64**	มาก
ขั้นตอนการใช้งานระบบในการพิมพ์งานสามารถเข้าใจง่าย	16 (32.0)	22 (44.0)	11 (22.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.06	5.88**	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.07</b>	<b>6.50**</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านอื่น ๆ

จากการศึกษาการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านอื่น ๆ ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมของผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดพื้นที่การเก็บเอกสาร และ 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการสูญหายของเอกสาร สำหรับการประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 1) ระบบสามารถทำงานเชื่อมโยงกับอุปกรณ์สำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยควบคุมการทำสำเนาเอกสาร 3) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ และ 4) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้เอกสารเป็นหมวดหมู่ (ตารางที่ 8)

### ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถโดยทั่วไป

จากการศึกษาการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถโดยทั่วไป ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมของผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผลการประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) มีความสะดวกในการเรียกใช้งาน 2) สามารถออกเลขที่หนังสือได้อย่างรวดเร็ว และค้นหาเอกสารได้ทั้งจากการกรอกเลขที่เอกสาร และจากการกรอกเรื่อง 3) ระบบมีการรักษาความปลอดภัยโดยการกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้และการกำหนด User และ Password ในการเข้าระบบ 4) ระบบมีการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 5) ลดขั้นตอนและปริมาณงานด้านเอกสาร และ 6) สามารถลดความผิดพลาดในการค้นหา-ติดตามงานและการรับ - ส่งข้อมูล ส่วนการประเมินผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 1) การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานมีประสิทธิภาพ 2) ประหยัดเวลาในการทำงานของหน่วยงาน และ 3) ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน (ตารางที่ 9)

### ตอนที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

#### ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับ - ส่งเอกสาร

จากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับ - ส่งเอกสาร ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมมีความต้องการในการพัฒนาระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความต้องการในการพัฒนาที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการให้ระบบลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนให้ทำงานได้ง่ายขึ้น ส่วนความต้องการในการพัฒนาที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันการทำงานที่ง่าย สะดวกขึ้น และ 2) ต้องการให้มีการปรับปรุง พัฒนาระบบให้เกิดความผิดพลาดในการรับ-ส่งเอกสารน้อยที่สุด (ตารางที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านอื่น ๆ

(N=50)

รายการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับผลที่ได้รับ
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดพื้นที่การเก็บเอกสาร	22 (44.0)	21 (42.0)	5 (10.0)	2 (4.0)	- (0.0)	4.26	7.57**	มากที่สุด
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการสูญหายของเอกสาร	21 (42.0)	21 (42.0)	6 (12.0)	2 (4.0)	- (0.0)	4.22	7.11**	มากที่สุด
ระบบสามารถทำงานเชื่อมโยงกับอุปกรณ์สำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	16 (32.0)	24 (48.0)	10 (20.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.12	7.08**	มาก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยควบคุมการทำสำเนาเอกสาร	12 (24.0)	25 (50.0)	13 (26.0)	- (0.0)	- (0.0)	3.98	5.74**	มาก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	18 (36.0)	19 (38.0)	8 (16.0)	3 (6.0)	2 (4.0)	3.96	3.70**	มาก
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้เอกสารเป็นหมวดหมู่	14 (28.0)	21 (42.0)	13 (26.0)	2 (4.0)	- (0.0)	3.94	4.53**	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.08</b>	<b>7.68**</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 ประเมินผลการใช้งานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านความสามารถโดยทั่วไป

(N=50)

รายการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับผลที่ได้รับ
มีความสะดวกในการเรียกใช้งาน	24 (48.0)	22 (44.0)	4 (8.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.40	11.06**	มากที่สุด
สามารถออกเลขที่หนังสือได้อย่างรวดเร็วและค้นหาเอกสารได้ทั้งจากการกรอกเลขที่เอกสาร และจากการกรอกเรื่อง	24 (48.0)	22 (44.0)	3 (6.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.38	9.94**	มากที่สุด
ระบบมีการรักษาความปลอดภัยโดยการกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้ และการกำหนด User และ Password ในการเข้าระบบ	25 (50.0)	19 (38.0)	5 (10.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.36	9.05**	มากที่สุด
ระบบมีการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	20 (40.0)	23 (46.0)	7 (14.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.26	8.75**	มากที่สุด
ลดขั้นตอนและปริมาณงานด้านเอกสาร	19 (38.0)	24 (48.0)	7 (14.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.24	8.64**	มากที่สุด
สามารถลดความผิดพลาดในการค้นหา-ติดตามงานและการรับ - ส่งข้อมูล	19 (38.0)	24 (48.0)	7 (14.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.24	8.64**	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับผลที่ได้รับ
การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานมีประสิทธิภาพ	16 (32.0)	28 (56.0)	6 (12.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.20	8.85**	มาก
ประหยัดเวลาในการทำงานของหน่วยงาน	18 (36.0)	25 (50.0)	6 (12.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.20	7.76**	มาก
ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน	18 (36.0)	19 (38.0)	13 (26.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.10	6.27**	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.25</b>	<b>11.52**</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

#### ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้นหาและติดตามงาน

จากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้นหาและติดตามงาน ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมมีความต้องการในการพัฒนาระบบอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความต้องการในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ได้แก่ 1) ต้องการให้สามารถสืบค้นงานผ่านงานเดิมได้ถูกต้อง 2) ต้องการให้สามารถค้นหาเอกสารได้ถูกต้องตรงตามที่ต้องการ จากเลขที่เอกสารหรือเลขทะเบียน 3) ต้องการความรวดเร็วเพิ่มขึ้นในการค้นหาและติดตามงาน และ 4) ต้องการให้ระบบสามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย โดยไม่ต้องกรอกชื่อเรื่องเอกสารที่ต้องการค้นหาทั้งหมด (ตารางที่ 11)

#### ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการแสดงผล

จากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการแสดงผล ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมมีความต้องการในการพัฒนาระบบอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความต้องการในการพัฒนาที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ต้องการให้มีการเกิด Error น้อยที่สุดหรือไม่เกิดเลย 2) ต้องการให้มีความถูกต้องมากที่สุดในการแสดงผลของข้อมูล และ 3) ต้องการให้เมนูการใช้งานไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 ความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านการรับ – ส่งเอกสาร

(N=50)

ความต้องการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับความต้องการ
ต้องการให้ระบบลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนให้ทำงานได้ง่ายขึ้น	22 (44.0)	19 (38.0)	8 (16.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.24	7.45**	มากที่สุด
ต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันการทำงานที่ง่าย สะดวกขึ้น	21 (42.0)	17 (34.0)	10 (20.0)	2 (4.0)	- (0.0)	4.14	5.94**	มาก
ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบให้เกิดความผิดพลาดในการรับ-ส่งเอกสารน้อยที่สุด	23 (46.0)	11 (22.0)	13 (26.0)	1 (2.0)	2 (4.0)	4.04	4.16**	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.14</b>	<b>6.63**</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ซับซ้อน ส่วนความต้องการในการพัฒนาที่อยู่ในระดับมาก คือ ต้องการให้ข้อมูลแจ้งเพื่อทราบมีการอัปเดตที่รวดเร็ว มีการแจ้งเตือนเรื่องข้อผิดพลาดอัตโนมัติ (ตารางที่ 12)

### ความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบันทึกงาน

จากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบันทึกงานทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมมีความต้องการในการพัฒนาระบบอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความต้องการในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสองรายการ คือ ต้องการให้มีการเกิด Error น้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้น และต้องการให้ข้อมูลที่ทำการบันทึกงานมีความถูกต้อง ตรงตามที่ใช้กรอกข้อมูลมากที่สุด (ตารางที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 11** ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านการค้นหา-ติดตามงาน

(N=50)

ความต้องการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับความต้องการ
ต้องการให้สามารถสืบค้นงาน ผ่านงานเดิมได้	23 (46.0)	24 (48.0)	3 (6.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.40	11.66**	มากที่สุด
ต้องการให้สามารถค้นหาเอกสารได้ถูกต้องตรงตามที่ต้องการ จากเลขที่เอกสารหรือเลขทะเบียน	22 (44.0)	22 (44.0)	6 (12.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.32	9.52**	มากที่สุด
ต้องการความรวดเร็วเพิ่มขึ้นในการค้นหาและติดตามงาน	20 (40.0)	24 (48.0)	6 (12.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.28	9.27**	มากที่สุด
ต้องการให้ระบบสามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย โดยไม่ต้องกรอกชื่อเรื่องเอกสารที่ต้องการค้นหาทั้งหมด	23 (46.0)	18 (36.0)	8 (16.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.26	7.57**	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.31</b>	<b>10.50**</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

**ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพิมพ์รายงาน**

จากการศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพิมพ์รายงาน ทดสอบด้วย One Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พบว่า ในภาพรวมมีความต้องการในการพัฒนาระบบอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความต้องการในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 1) ต้องการให้รายงานมีความถูกต้อง ตามที่สั่งพิมพ์รายงาน 2) ต้องการให้มีความรวดเร็วในการประมวลผลที่เพิ่มขึ้น และ 3) ต้องการให้มีการใช้งานที่ง่ายขึ้นไม่ซับซ้อน (ตารางที่ 14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 ความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านการแสดงผล

(N=50)

ความต้องการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับความต้องการ
ต้องการให้มีการเกิด Error น้อยที่สุดหรือไม่เกิดเลย	27 (54.0)	17 (34.0)	5 (10.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.40	9.35**	มากที่สุด
ต้องการให้มีความถูกต้องมากที่สุดในการแสดงผลของข้อมูล	22 (44.0)	22 (44.0)	5 (10.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.30	8.65**	มากที่สุด
ต้องการให้เมนูการใช้งานไม่ซับซ้อน	22 (44.0)	19 (38.0)	8 (16.0)	- (0.0)	1 (2.0)	4.22	6.71**	มากที่สุด
ต้องการให้ข้อมูลแจ้งเพื่อทราบมีการอัปเดตที่รวดเร็ว มีการแจ้งเตือนเรื่องที่อัปเดตอัตโนมัติ	17 (34.0)	24 (48.0)	7 (14.0)	1 (2.0)	- (0.0)	4.16	7.16**	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.26</b>	<b>8.53**</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ตารางที่ 13 ความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านการบันทึกงาน

(N=50)

ความต้องการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับความต้องการ
ต้องการให้มีการเกิด Error น้อยที่สุดหรือไม่เกิดเลย	30 (60.0)	19 (38.0)	1 (2.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.58	15.51**	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(N=50)

ความต้องการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับความต้องการ
ต้องการให้ข้อมูลที่ทำการบันทึกงานมีความถูกต้องตรงตามที่ใช้กรอกข้อมูลมากที่สุด	27 (54.0)	18 (36.0)	5 (10.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.44	10.89**	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.51</b>	<b>13.84**</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ตารางที่ 14 ความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™  
ด้านการพิมพ์รายงาน

(N=50)

ความต้องการ	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	Test Value = 3.40	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		t	ระดับความต้องการ
ต้องการให้รายงานมีความถูกต้อง ตามที่สั่งพิมพ์รายงาน	33 (66.0)	12 (24.0)	5 (10.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.56	12.15**	มากที่สุด
ต้องการให้มีความรวดเร็วในการประมวลผลที่เพิ่มขึ้น	28 (56.0)	19 (38.0)	3 (6.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.50	12.65**	มากที่สุด
ต้องการให้มีการใช้งานที่ง่ายขึ้นไม่ซับซ้อน	30 (60.0)	13 (26.0)	7 (14.0)	- (0.0)	- (0.0)	4.46	10.20**	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.50</b>	<b>12.37**</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

จากการศึกษาการประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนกระบวนการทำงานทั่วไป ประเมินผลการใช้งาน และความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ กรณีศึกษา บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี

#### ข้อมูลการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™

จากการศึกษา พบว่าผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™ ของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เคยศึกษาหรือได้รับการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA : WebFlow™ และ เรียนรู้วิธีการใช้ระบบจากพนักงานผู้ใช้เดิมให้คำแนะนำ ผู้ใช้ระบบใช้ระยะเวลาในการศึกษาระบบ 1 - 3 เดือนในการศึกษาระบบ ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งานหรือดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA : WebFlow มาจากองค์กรอื่น โดยพนักงานใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA : WebFlow™ มาเป็นระยะเวลามากกว่า 6 เดือน ซึ่งใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA : WebFlow™ ในด้านการค้นหา และติดตามงาน และประสบปัญหาจากการใช้งาน 1-2 ครั้งต่อเดือน หากประสบปัญหาจากการใช้งาน จะแก้ไขโดยการสอบถามจากผู้ใช้งานคนอื่น ๆ โดยส่วนใหญ่พนักงานคิดเห็นว่าระบบทำงานสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™

การประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการค้นหาและติดตามงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาการค้นหาเอกสาร 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย และ 3) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย ส่วนการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับ-ส่งเอกสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบผู้รับและผู้ส่งเอกสารได้ 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการลงรับ - ส่งหนังสือ หรือ แจ้งเวียนเอกสารได้อย่างถูกต้อง สำหรับการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการแสดงผลของเอกสาร พบว่าโดยรวมและทุกรายการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ระบบสามารถเรียกดูรายละเอียดของเอกสารได้ 2) ระบบจะอัปเดตเอกสารแจ้งเพื่อทราบ และ 3) ระบบไม่มีการแสดงผลรายการหากมีการกรอกเลขที่หรือกรอกเรื่องไม่ตรงครบทุกตัวอักษร ในการค้นหา-ติดตามเอกสาร ส่วนการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบันทึก พบว่าโดยรวมและทุกรายการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบสามารถทำการบันทึกงานได้ถูกต้องตรงตามคำสั่ง และสามารถตรวจสอบรายละเอียดเอกสารที่บันทึกแล้วได้ การประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพิมพ์รายงาน พบว่าโดยรวมและทุกรายการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบสามารถพิมพ์รายงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และขั้นตอนการใช้งานระบบในการพิมพ์งานสามารถเข้าใจง่าย ส่วนการประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดพื้นที่การเก็บเอกสาร และ 2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการสูญหายของเอกสาร สำหรับผลการประเมินการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถโดยทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) มีความสะดวกในการเรียกใช้งาน 2) สามารถออกเลขที่หนังสือได้อย่างรวดเร็ว และค้นหาเอกสารได้ทั้งจากการกรอกเลขที่เอกสารและจากการกรอกเรื่อง 3) ระบบมีการรักษาความปลอดภัย โดยการกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้และการกำหนด User และ Password ในการเข้าระบบ 4) ระบบมีการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน 5) ลดขั้นตอนและปริมาณงานด้านเอกสาร และ 6) สามารถลดความผิดพลาดในการค้นหา-ติดตามงานและการรับ - ส่งข้อมูล

## ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFOMA: WebFlow™

ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับ - ส่งเอกสาร ในภาพรวม มีความต้องการในการพัฒนาระบบมาก เมื่อพิจารณาพบว่าความต้องการในการพัฒนาที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการให้ระบบลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนให้ทำงานได้ง่ายขึ้น ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้นหาและติดตาม มีความต้องการในการพัฒนาระบบมากที่สุด ได้แก่ 1) ต้องการให้สามารถสืบค้นงาน ผ่านงานเดิมได้ถูกต้อง 2) ต้องการให้สามารถค้นหาเอกสารได้ถูกต้องตรงตามที่ต้องการ จากเลขที่เอกสารหรือเลขทะเบียน 3) ต้องการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเร็วเพิ่มขึ้นในการค้นหาและติดตามงาน และ 4) ต้องการให้ระบบสามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย โดยไม่ต้องกรอกชื่อเรื่องเอกสารที่ต้องการค้นหาทั้งหมด ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการแสดงผล มีความต้องการในการพัฒนาระบบมากที่สุด ได้แก่ 1) ต้องการให้มีการเกิด Error น้อยที่สุดหรือไม่เกิดเลย 2) ต้องการให้มีความถูกต้องมากที่สุดในการแสดงผลของข้อมูล และ 3) ต้องการให้เมนูการใช้งานไม่ซับซ้อน ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบันทึกงาน มีความต้องการในการพัฒนาระบบมากที่สุด คือ ต้องการให้มีการเกิด Error น้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้น และ ต้องการให้ข้อมูลที่ทำการบันทึกงานมีความถูกต้อง ตรงตามที่ใช้กรอกข้อมูลมากที่สุด ความต้องการในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการพิมพ์รายงาน มีความต้องการในการพัฒนาระบบอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 1) ต้องการให้รายงานมีความถูกต้อง ตามที่สั่งพิมพ์รายงาน 2) ต้องการให้มีความรวดเร็วในการประมวลผลที่เพิ่มขึ้น และ 3) ต้องการให้มีการใช้งานที่ง่ายขึ้นไม่ซับซ้อน

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประสบปัญหาการเข้าใช้งานที่มีความล่าช้า เนื่องจากผู้ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต้องขอรับ user และ password จากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจากสำนักงานใหญ่ก่อน จึงจะสามารถเข้าใช้งานในระบบได้ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ระบบมีการอัปเดต user และ password ของพนักงานผู้ใช้โดยอัตโนมัติ เมื่อมีการย้ายฝ่ายหรือเลื่อนตำแหน่งงาน เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อขอ user และ password ใหม่กับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะมีการตรวจสอบงานคงเหลือ งานที่รอดำเนินการ อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่ได้ดำเนินการจากระบบด้วยตนเอง ซึ่งอาจตรวจสอบผิดพลาดได้ ดังนั้นควรมีเมนูที่สามารถให้ผู้ใช้เลือกดูงานที่รอดำเนินการ อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่ได้ดำเนินการได้ และสามารถพิมพ์รายงานเพื่อเรียกดูได้ด้วย

3. ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บางท่าน ยังไม่สามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากบางท่านไม่ได้เข้ารับการอบรม หรือได้รับการอบรมแต่ไม่เข้าใจในรายละเอียดของการใช้งาน ดังนั้นบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จึงควรมีการจัดอบรมแก่พนักงานทุกคนที่ต้องใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้พนักงานใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ผลที่ได้รับ การศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐและเอกชน และควรกำหนดเงื่อนไขเพิ่มขึ้นในการประเมินด้านความต้องการ เพื่อกำจัด ความต้องการที่ไม่สิ้นสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานด้านการ จัดการเอกสารภายในวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบังให้มีความสามารถในการดำเนินงานที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา และมีความ ทันสมัยทางเทคโนโลยีมากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารอ้างอิง

- จิตภัสร์ สัมพันธ์สมโภชน์ และชัยยงค์ อุประสิทธิ์วงศ์. 2539. ระบบข่าวสารเพื่อการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วังอักษร.
- จีระศักดิ์ เพ็ญสูงเนินและวิไลพร ไตรรินทร์. 2549. การวิจัย E - Office โปรแกรมสำนักงานไร้กระดาษ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2546. การประเมินผลงาน. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นฤมล สีหาบุญจันทร์. 2548. ความต้องการสารสนเทศ (ออนไลน์). สืบค้นจาก [home.kku.ac.th/malee\\_ka/412731/Theory/Devadason.doc](http://home.kku.ac.th/malee_ka/412731/Theory/Devadason.doc). 16 พฤศจิกายน 2554
- บริษัท เอ็กซ์เซล ลิงค์ จำกัด. INFOMA: WebFlow™ (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.excelink.co.th/iwebflow.asp> . 16 พฤศจิกายน 2554
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2542. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.Thaiclinic.com/medbible/bonetumor.thml>. 16 พฤศจิกายน 2554
- ประภาส วินิจสิริ. 2549. สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2549. การวิจัยและประเมินผล : หลักการและกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์พระนคร
- มัลลิกา หงส์หิรัญและคณะ. 2550. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รายงานวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2542. กรุงเทพฯ : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- วุฒิพงษ์ เรือนทอง. 2550. การวิเคราะห์ความต้องการ (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://th.wikipedia.org/wiki/การวิเคราะห์ความต้องการ>. 16 พฤศจิกายน 2554

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศิริวรรณ กมลวิบูลย์นันท์. 2549. การศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสำนักงานอัตโนมัติของ  
สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขนและวิทยาเขต  
กำแพงแสน. รายงานการศึกษาอิสระ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : ศูนย์บริการแบบ  
ครบวงจรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Devadason, F.J. 1996. Practical steps for indentifying information needs of clients.

[On line]. Available from:

<http://www.geocities.com/Athens/5041/infneed.html>. September 16, 2011.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ**  
**เรื่อง การประเมินผลการใช้งานและความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์**  
**กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)**

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อ ใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวเกวลี เลิศวิเศษ และนางสาวธิดารัตน์ เรืองแจ้ง นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานทั่วไปของระบบ ประเมินผลการใช้งานของระบบและความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 7 หน้า แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- ตอนที่ 3 ประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- ตอนที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. 20 - 29 ปี  2. 30 - 39 ปี  
 3. 40 - 49 ปี  4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. อนุปริญญา / ปวส.  2.ปริญญาตรี  
 3.ปริญญาโท  4.ปริญญาเอก  
 5. อื่น ๆ ..... (โปรดระบุ)

4. สังกัด ฝ่าย ศูนย์ หรือ ส่วนงาน.....

5. ตำแหน่งงาน.....

6. อายุการทำงาน

1. ต่ำกว่า 1 ปี  2. 1 - 5 ปี  
 3. 6 - 10 ปี  4. 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1.ท่านเคยศึกษาหรือได้รับการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ ก่อนการดำเนินงานจริงหรือไม่

1. เคย  2. ไม่เคย

2.ท่านเรียนรู้วิธีการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ โดยวิธีใด

1. อบรม  
 2. คู่มือการใช้งาน  
 3. พนักงานผู้ใช้เดิมให้คำแนะนำ  
 4. อื่น ๆ ..... (โปรดระบุ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.ระยะเวลาในการศึกษาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™นานเท่าใด

1. 1 - 3 เดือน                       2. 4 - 6 เดือน  
 3. 7 - 9 เดือน                       4. มากกว่า 9 เดือน

4.ท่านเคยใช้งานหรือดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™มาจากองค์กรอื่นหรือไม่

1. เคย                                       2. ไม่เคย

5.ท่านใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™มาเป็นระยะเวลานานเท่าใดใน ส่วนงานที่รับผิดชอบ

1. น้อยกว่า 1 เดือน                       2. 1 - 3 เดือน  
 3. 4 - 6 เดือน                               4. มากกว่า 6 เดือน

6.ท่านใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ในเรื่องใดมากที่สุด(ตอบเพียง คำตอบเดียว)

1. ค้นหา-ติดตามงาน                       2. รับ-ส่งเอกสาร  
 3. การแสดงผลของเอกสาร                       4. การบันทึกงาน  
 5. การพิมพ์รายงาน                       6. อื่น ๆ ..... (โปรดระบุ)

7.ท่านประสบปัญหาจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ กี่ครั้งต่อเดือน

1. ไม่พบปัญหา (ข้ามไปตอบข้อ 9)  
 2. 1-2 ครั้ง  
 3. 3-4 ครั้ง  
 4. ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป

8.หากท่านประสบปัญหาจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™มี วิธีแก้ไขอย่างไร

1. ศึกษาปัญหาการใช้งานด้วยตนเอง  
 2. คู่มือการใช้งาน  
 3. สอบถามจากผู้ใช้งานคนอื่นๆ  
 4. สอบถามจากผู้ดูแลระบบฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 5. อื่น ๆ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9.ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ที่นำมาใช้ในองค์กรของท่าน

.....

.....

.....

**ตอนที่ 3** ประเมินผลการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด      4 = มาก      3 = ปานกลาง      2 = น้อย      1 = น้อยที่สุด

ประเมินผลการใช้งาน	ระดับผลที่ได้รับ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการค้นหาและติดตามงาน</b>					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลาต่องานที่ได้รับ					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการสืบค้นเอกสารเก่าและเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่าย					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการสืบค้นงานผ่านงานเดิมได้อย่างถูกต้อง					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ฟังก์ชัน “การติดตามงาน” ให้เกิดประโยชน์กับงานของผู้ใช้					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดเวลาการค้นหาเอกสาร					
การค้นหาเอกสาร ระบบสามารถค้นหาเอกสารได้ถูกต้อง ตรงความต้องการ					
<b>ด้านการรับ-ส่งเอกสาร</b>					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบผู้รับและผู้ส่งเอกสารได้					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการลงรับ - ส่งหนังสือ หรือแจ้งเวียนเอกสารได้อย่างถูกต้อง					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตรวจสอบการแก้ไขและลบเอกสารได้					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึกข้อความที่ต้องการ ส่งไปยังผู้รับเอกสารได้					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถแนบไฟล์เอกสารได้หลายชนิด(PDF,HTML,JPEG,GIF เป็นต้น)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเมินผลการใช้งาน	ระดับผลที่ได้รับ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการแสดงผลของเอกสาร</b>					
ระบบจะอัปเดตเอกสารแจ้งเพื่อทราบ					
ระบบไม่มีการแสดงผลรายการหากมีการกรอกเลขที่หรือกรอกเรื่องไม่ตรงครบทุกตัวอักษร ในการค้นหา-ติดตามเอกสาร					
ระบบสามารถเรียกดูรายละเอียดของเอกสารได้					
<b>ด้านการบันทึกงาน</b>					
ระบบสามารถทำการบันทึกงานได้ถูกต้องตรงตามคำสั่ง					
สามารถตรวจสอบรายละเอียดเอกสาร ที่บันทึกแล้วได้					
<b>ด้านการพิมพ์รายงาน</b>					
ระบบสามารถพิมพ์รายงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					
ขั้นตอนการใช้งานระบบในการพิมพ์งานสามารถเข้าใจง่าย					
<b>ด้านอื่นๆ</b>					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยควบคุมการทำสำเนาเอกสาร					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดพื้นที่การเก็บเอกสาร					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้เอกสารเป็นหมวดหมู่					
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการสูญหายของเอกสาร					
ระบบสามารถทำงานเชื่อมโยงกับอุปกรณ์สำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
<b>ความสามารถโดยทั่วไป</b>					
ระบบมีการรักษาความปลอดภัยโดยการกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้ และการกำหนด User และ Password ในการเข้าระบบ					
ประหยัดเวลาในการทำงานของหน่วยงาน					
ลดขั้นตอนและปริมาณงานด้านเอกสาร					
ระบบมีการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
สามารถลดความผิดพลาดในการค้นหา-ติดตามงานและการรับ - ส่งข้อมูล					
สามารถออกเลขที่หนังสือได้อย่างรวดเร็วและค้นหาเอกสารได้ทั้งจากการกรอกเลขที่เอกสาร และจากกรอกเรื่อง					
การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานมีประสิทธิภาพ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเมินผลการใช้งาน	ระดับผลที่ได้รับ				
	5	4	3	2	1
มีความสะดวกในการเรียกใช้งาน					
ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน					

ตอนที่ 4 ความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็นในการใช้ระบบ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความต้องการ	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการรับ - ส่งเอกสาร</b>					
ต้องการให้มีการปรับปรุง พัฒนาระบบให้เกิดความผิดพลาดในการรับ-ส่งเอกสารน้อยที่สุด					
ต้องการให้ระบบลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนให้ทำงานได้ง่ายขึ้น					
ต้องการให้ระบบมีฟังก์ชันการทำงานที่ง่าย สะดวกขึ้น					
<b>ด้านการค้นหา-ติดตามงาน</b>					
ต้องการให้ระบบสามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย โดยไม่ต้องกรอกชื่อเรื่องเอกสารที่ต้องการค้นหาทั้งหมด					
ต้องการให้สามารถค้นหาเอกสารได้ถูกต้องตรงตามที่ต้องการจากเลขที่เอกสารหรือเลขทะเบียน					
ต้องการความรวดเร็วเพิ่มขึ้นในการค้นหาและติดตามงาน					
ต้องการให้สามารถสืบค้นงาน ผ่านงานเดิมได้ถูกต้อง					
<b>ด้านการแสดงผล</b>					
ต้องการให้เมนูการใช้งานไม่ซับซ้อน					
ต้องการให้ข้อมูลแจ้งเพื่อทราบมีการอัปเดตที่รวดเร็ว มีการแจ้งเตือนเรื่องที่อัปเดตอัตโนมัติ					
ต้องการให้มีความถูกต้องมากที่สุดในการแสดงผลของข้อมูล					
ต้องการให้มีการเกิด Error น้อยที่สุดหรือไม่เกิดเลย					
<b>ด้านการบันทึกงาน</b>					
ต้องการให้ข้อมูลที่ทำการบันทึกงานมีความถูกต้อง ตรงตามที่ผู้ใช้อกรอกข้อมูลมากที่สุด					
ต้องการให้มีการเกิด Error น้อยที่สุดหรือไม่เกิดเลย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความต้องการ	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการพิมพ์รายงาน</b>					
ต้องการให้มีการใช้งานที่ง่ายขึ้นไม่ซับซ้อน					
ต้องการให้มีความรวดเร็วในการประมวลผลที่เพิ่มขึ้น					
ต้องการให้รายงานมีความถูกต้อง ตามที่สั่งพิมพ์รายงาน					
<b>ด้านทั่วไป</b>					
ต้องการให้มีการอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ INFORMA : WebFlow™ อย่างละเอียด แก่พนักงาน ทอท. และพนักงานจัดจ้างทุกคนที่ต้องใช้งาน					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้