

ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

PERSONNEL SATISFACTION TOWARDS THE USE OF ELECTRONIC
DOCUMENT SYSTEM AT RAJABHAT RAJANAGARINDRA UNIVERSITY



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2558

KMITL-2015-ED-M-214-025

ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

PERSONNEL SATISFACTION TOWARDS THE USE OF ELECTRONIC
DOCUMENT SYSTEM AT RAJABHAT RAJANAGARINDRA UNIVERSITY



ชนิตรา เลาะห์มีน
CHANITRA LOHMIN

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2558

KMITL-2015-ED-M-214-025

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

PERSONNEL SATISFACTION TOWARDS THE USE OF ELECTRONIC
DOCUMENT SYSTEM AT RAJABHAT RAJANAGARINDRA UNIVERSITY



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN SCIENCE EDUCATION (COMPUTER)
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2015

KMITL-2015-ED-M-214-025

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2015

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
Personnel Satisfaction Towards the Use of Electronic
Document System at Rajabhat Rajanagarindra University
นางสาวชนิตรา เลาะหมื่น

นักศึกษา

รหัสประจำตัว

56603201

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

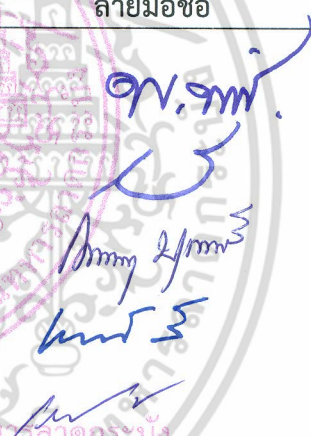
การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดร.สมเกียรติ ต้นดวงศ์วานิช

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญภักดิ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.ไพฑูริย์	พิมพ์ดี	
ดร.สมเกียรติ	ต้นดวงศ์วานิช	
ผศ.ดร.กาญจนา	บุญภักดิ์	
รศ.ดร.พรรณี	สิริจิตวัฒนะ	
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ

24 ธันวาคม 2558 เวลา 16.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ

ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร.กิติพงศ์ มะโน)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่ 30 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
นักศึกษา	นางสาวชนิตรา เลาะห่มิน
รหัสประจำตัว	56603201
ปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
พ.ศ.	2558
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.สมเกียรติ ตันตวงค์วานิช
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญภักดิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและหน่วยงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำนวน 260 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ผลการวิจัย พบว่า

- 1) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์มีความ พึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$)
- 2) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มีเพศ และอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน
- 3) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต่ออ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Personnel Satisfaction Towards the Use of Electronic Document System at Rajabhat Rajanagarindra University
Student	Miss Chanitra Lohmin
Student ID.	56603201
Degree	Master of Science
Program	Science Education (Computer)
Year	2015
Thesis Advisor	Dr.Somkiat Tuntiwongwanich
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr.Kanchana Boonphak

ABSTRACT

The objectives of this research were to study and compare the personnel satisfaction with the electronic document system at Rajabhat Rajanagarindra University classified by gender, age, educational level, job experience and department. The samples were 260 personnel of Rajabhat Rajanagarindra University selected by the stratified random sampling technique. The instrument in this research was a questionnaire consisting of 3 parts including system quality, information system quality and the benefits from using electronic document system. Which index of congruence between 0.60 – 1.00 and the reliability coefficient of the questionnaire was 0.89. Statistics analysis used in this research were Means , Standard deviations , Independent Sample t – test , one way ANOVA and test LSD method of paired means comparison. This research found that.

1) The satisfactions of using electronic document system by personal at Rajabhat Rajanagarindra University were at high level for both overall and each aspects. ($\bar{X} = 4.09$)

2) There was no different in satisfaction of using electronic document system by gender and age.

3) There were significant different in satisfaction of using electronic document system by educational levels, job experiences and department at p-Value 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ก็ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จาก ดร.สมเกียรติ ตันติวงศ์วณิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญภักดี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในขั้นตอนสุดท้ายจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ชนิตรา เลาะหมื่น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจ.....	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และแบบจำลองความสำเร็จ ของระบบสารสนเทศ.....	22
2.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชครินทร์.....	24
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชครินทร์.....	43
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชครินทร์.....	47

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และดัด IV อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	59
5.2 อภิปรายผล.....	61
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	70
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.....	79
ภาคผนวก ค ตารางแสดงคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
ประวัติผู้เขียน.....	88

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม.....	34
3.3 เกณฑ์การแปลความหมายความพึงพอใจ.....	39
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	41
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ รายด้าน และ ภาพรวม.....	43
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ด้านคุณภาพ ของระบบ.....	44
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ด้านคุณภาพ ของสารสนเทศ.....	45
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจต่อการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ด้าน ประโยชน์จาก การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	46
4.6 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีเพศต่างกันจำแนกรายด้าน.....	47
4.7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีอายุต่างกัน จำแนกรายด้าน.....	48
4.8 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	49
4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีระดับ การศึกษาต่างกันจำแนกรายด้าน.....	50
4.10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา	51
4.11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มี ประสบการณ์ทำงานต่างกันจำแนกรายด้าน.....	52
4.12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	53
4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มี หน่วยงานที่สังกัดต่างกันจำแนกรายด้าน.....	54
4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	55

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และตัดVIอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์.....	4
2.1 ภาพแสดงทฤษฎีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี.....	23
3.1 ภาพ Flowchart แสดงวิธีดำเนินการวิจัย.....	37



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยการนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการเอกสาร การส่งข้อมูลการติดต่อสื่อสารในสำนักงาน ทั้งยังเป็น การลดปริมาณกระดาษลง สามารถสื่อสารผ่านจอคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสาร สามารถนำเอาเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดเก็บมาช่วยให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากขึ้น ค้นหาได้ ง่าย และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการข้อมูลมี ความถูกต้องมากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่าย และลดเวลาในการทำงานมากขึ้น (พิมพ์ชนก ชนะสงคราม. 2556 : 1) ซึ่งระบบสารบรรณแบบเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการ รับ ส่ง เก็บรักษาและการทำลายหนังสือราชการ หนังสือล่าช้า สูญหาย การปฏิบัติงานไม่ทัน เหตุการณ์ การเก็บรักษาไม่เป็นระบบ ยากแก่การค้นหา และไม่ทำลายเอกสารหนังสือตามระเบียบที่ หมดความจำเป็นต้องใช้ ทำให้มีปริมาณหนังสือมากเกินไป ทำให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลือง ทรัพยากร เช่น กระดาษ และเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก แนวทางแก้ไขต้องปรับปรุงและพัฒนา ระบบงาน โดยแยกงานออกเป็นรายด้าน คือ การจัดทำเอกสาร การรับ ส่ง การเก็บรักษา การพิมพ์ และการทำงานเอกสาร การปฏิบัติงานต้องมีการวางแผน มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ติดตามและ ประเมินผลงาน การปฏิบัติงานกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ บุคลากรควรได้รับการพัฒนาโดยการ ฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความสำคัญของงาน สร้างทีมงาน ประชุมปรึกษาหารือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม วิเคราะห์งานได้ดี นำเทคโนโลยี ระบบสำนักงาน อัตโนมัติมาใช้ ผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้ได้คุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น ในหลายหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานราชการได้ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ในการจัดการเอกสารเพิ่มมากขึ้น เรียกว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ซึ่งเป็น ระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถ ใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายใน องค์กร เช่น การจัดทำ บันทึกข้อความ หนังสือเวียน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา (เดชา สุพรรณทอง. 2548 : 2)

ลักษณะที่สำคัญของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือระบบจัดเก็บและจัดการเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรองรับเอกสารปริมาณมาก โดยช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวดเร็ว และประหยัดเวลา ซึ่งหากพิจารณาการดำเนินงานตามสภาพความเป็นจริงในหน่วยงานของ มหาวิทยาลัยพบว่า ภายในมหาวิทยาลัยในแต่ละวันมีการใช้เอกสารสารกันเป็นจำนวนมาก ส่วนหนึ่ง ของเอกสารมาจากนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการติดต่อจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารที่มาจากภายนอกจะได้รับการลงรับที่หน่วยงานกลาง เช่น สำนักงานอธิการบดี จากนั้นจะจำแนกแยกแยะ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารหลายชิ้นต้องทำการคัดลอกถ่ายสำเนาแล้วส่งต่อ โดยเฉพาะการส่งกระจายเพื่อการรับรู้หรือแจ้งเพื่อทราบ หน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยจะต้องส่งหนังสือหรือเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่กระจาย หรืออยู่ห่างไกล ซึ่งต้องใช้เวลาในการขอส่งข้อมูล เอกสารเหล่านี้ อาจจะเป็นหนังสือราชการติดต่อกับสื่อสาร หรือการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งใช้เอกสารเป็นตัวนำ ดังนั้นหน่วยงานทุกแห่งในมหาวิทยาลัยจะทำงานในลักษณะที่เป็นผู้รับข่าวสาร และเป็นผู้สร้างข่าวสารเพื่อการกระจายต่อออกไป การดำเนินการจึงเป็นการกระทำที่เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง (ศิวิไลซ์ คนฉลาด. 2548 : 1) ซึ่งระบบสารบรรณเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงานทำให้เกิดค่าล่าช้า และสิ้นเปลืองทรัพยากรในการทำงาน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดนโยบายให้มีการพัฒนาระบบงานสารบรรณแบบเดิมให้เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) หรือเรียกกันโดยทั่วไปว่า “ระบบสารบรรณออนไลน์” และได้ดำเนินการแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณควบคู่กับการพัฒนาระบบงาน นอกจากนี้ได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นหน่วยงานหลักและสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานรองรับในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ศิวิไลซ์ คนฉลาด. 2548 : 2)

ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ส่วนมากเป็นปัญหาด้านการรับ ส่ง เก็บรักษา และการทำลายหนังสือราชการ หนังสือล่าช้า สูญหาย การปฏิบัติงานไม่ทันเหตุการณ์ การเก็บรักษาไม่เป็นระบบ ยากแก่การค้นหา และไม่ทำลายเอกสารหนังสือตามระเบียบที่หมดความจำเป็นต้องใช้ ทำให้มีปริมาณหนังสือมากเกินไป แนวทางแก้ไขต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบงานโดยแยกงานออกเป็นรายด้าน คือ การจัดทำเอกสาร การรับ ส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำงานเอกสาร การปฏิบัติงานต้องมีการวางแผน มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ติดตามและประเมินผลงาน การปฏิบัติงานกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ บุคลากรควรได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความสำคัญของงาน สร้างทีมงาน ประชุมปรึกษาหารือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม วิเคราะห์งานได้ดี นำเทคโนโลยี ระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้ได้คุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ในฐานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีนโยบายในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (Management Information System หรือ MIS) ซึ่งประกอบด้วยระบบที่สำคัญ คือ ระบบงบประมาณ ระบบการเงิน บัญชี พัสดุ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ระบบงานการเรียนการสอนของคณะต่าง ๆ และทางด้านระบบงานสารบรรณ โดยในระบบงานสารบรรณนั้นเป็นรูปแบบในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลมาจัดการกับข้อมูลเอกสารภายในมหาวิทยาลัยให้เชื่อมงานธุรการของหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงานให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรในทุกด้าน การใช้งานในระยะแรกค่อนข้างยุ่งยาก ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่แน่ใจในตัวระบบและเกิดการเปรียบเทียบการทำงานระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับระบบสารบรรณเอกสารซึ่งเป็นแบบเดิม จึงไม่ค่อยนิยมใช้งานระบบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังกล่าว ประกอบกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแบบเบ็ดเสร็จ ยังต้องใช้วิธีการเขียนหนังสือราชการ การส่งการแบบเดิม ๆ ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องเห็นว่าเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเป็นการเพิ่มขึ้นขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น ทำให้ปฏิบัติงานไม่ทัน เนื่องจากมีภาระงานค่อนข้างมาก

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณในการดำเนินการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันไป

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่เป็นพื้นฐานของ DeLone and McLean Information Success Model – D&M IS Success Model เป็นทฤษฎีวิธีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปี ค.ศ. 2003 และเป็นต้นแบบการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ DeLone และ McLean (2003 : 9-31) สร้างทฤษฎีด้านการวัดความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วย หลักสำคัญอยู่ 6 ประการ ได้แก่

1. คุณภาพของระบบ (System Quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพของระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อการนำมาใช้ประโยชน์ ความพร้อมในการใช้งาน และเวลาที่ใช้ในการบริการที่รวดเร็ว
2. คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพของรายละเอียด ข้อมูลด้านการใช้งานของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อความจำเป็น ความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และปลอดภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. คุณภาพของการบริการ (Information System Use) โดยคำนึงถึงคุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการจากองค์กรที่ดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ

4. ความตั้งใจในการใช้และการใช้งานระบบ (Information to Use) โดยคำนึงถึงผู้ใช้เกิดความตั้งใจที่จะใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้

6. ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ (Net Benefits) โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์

การวัดความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร สามารถวัดได้ตามมิติข้างต้น อย่างไรก็ตาม ในงานวิจัยนี้วัดความสำเร็จในด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของระบบสารสนเทศ และด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการดำเนินงานไว้ดังนี้

1.5.1 ประชากร

ประชากร คือ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำนวนทั้งหมด 761 คน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ปี พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จำนวน 260 คน ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ปี พ.ศ. 2558 ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2555 : 147)

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

(1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด

(2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่า สำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ หมายถึง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ตั้งอยู่ในจังหวัดฉะเชิงเทรา จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2483 เปิดสอนในหลักสูตรประกาศนียบัตรจังหวัด (ครู ว.) เดิมมีชื่อว่า วิทยาลัยครูฉะเชิงเทรา และยกฐานะเป็น สถาบันราชภัฏฉะเชิงเทรา ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น "ราชนครินทร์" ในปี พ.ศ. 2541 จนกระทั่งได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2547 ปัจจุบันเปิดสอนใน 5 คณะ

3. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

4. ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเป็นไปในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านคุณภาพของระบบ หมายถึง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประโยชน์ต่อการนำมาใช้ มีความพร้อมและความสะดวกในการใช้งาน ความยืดหยุ่นของระบบการมีฟังก์ชันการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานที่ต้องการ เชื่อถือได้ เวลาที่ใช้ในตอบสนอง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่นำเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ มาเชื่อมต่อกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยน และใช้ข้อมูลข่าวสารร่วมกัน คุณภาพในการเข้าถึงสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา

4.2 ด้านคุณภาพของสารสนเทศ หมายถึง คุณภาพของรายละเอียดข้อมูลด้านการใช้งาน ของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์หรือมีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือปัญหาต่าง ๆ ได้ ดังนั้นตัวแปรหลักที่ใช้วัดคุณภาพสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ได้ ได้แก่ ความถูกต้อง ความครบถ้วน สมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย ความเกี่ยวเนื่อง ความทันต่อเวลา ปลอดภัยและเชื่อถือได้ ประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องการสืบค้นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันหรือย้อนหลัง รวมทั้งสามารถรายงานความก้าวหน้าในทุกขั้นตอน เพื่อสามารถติดตามและสั่งการต่าง ๆ ได้

4.3 ด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้ การนำข้อมูลที่ได้มาใช้เพื่อรองรับต่อการใช้งาน ความเป็นมาตรฐาน สามารถทำงานได้อย่างคล่อง เป็นไปตามขั้นตอนอย่างไม่มีติดขัด ตอบสนองต่อความต้องการ การนำข้อมูลมาใช้สามารถช่วยในการตัดสินใจ ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยทำให้ประหยัดเวลา ลดต้นทุนทรัพยากรของหน่วยงาน และลดปริมาณการใช้กระดาษ

5. อายุ หมายถึง จำนวนปีของอายุ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำแนกเป็นอายุน้อยกว่า 25 ปี, 25 – 35 ปี, 36 – 45 ปี, 46 – 60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป

6. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒិการศึกษาของ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำแนกเป็นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโท และปริญญาเอก

7. ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีประสบการณ์ทำงาน จำแนกเป็น น้อยกว่า 1 ปี, 1-5 ปี, 6 – 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

8. หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง คณะและหน่วยงานที่เทียบเท่าทั้งหมด 10 หน่วยงาน คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
- 2.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (2526 : 2) และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้ความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ว่า “อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้บันทึกข้อมูลสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย หนังสือรับ หนังสือส่ง และหนังสือเวียน เพื่อเก็บเอกสารและแจ้งให้กับผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งการใช้งานระบบเริ่มจะเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ จากนั้นล็อกอินเข้าสู่ระบบ โดย Username และ Password ของเจ้าหน้าที่สารบรรณ เพื่อป้อนข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล แนบไฟล์เอกสาร พร้อมทั้งส่งเอกสารให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ทั้งนี้สามารถค้นหาข้อมูล กำหนดหน่วยงาน/กลุ่มภารกิจ ตั้งค่าแสดงผล และรายงานสถิติได้ตามต้องการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความสามารถของระบบงาน เป็นระบบซอฟต์แวร์ที่ออกแบบเพื่อปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยอาศัยศักยภาพของระบบเครือข่ายภายในองค์กร ทำงานในลักษณะของ Web Application คือมีทุกโหมด การทำงานผ่าน Browser (ทำงานผ่านโปรแกรม Internet Explorer สามารถประยุกต์งานระบบได้ตามโครงสร้างองค์กร ภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ เอกชน องค์กรอิสระ สถาบันการศึกษา เป็นต้น) ผู้ใช้งานระบบจะต้องมีชื่อและรหัสผ่านก่อนเข้าสู่โปรแกรม เพื่อเข้าสู่ระบบงาน

2. การลงรับ-ส่งหนังสือ สามารถบันทึกการรับ-ส่งหนังสือภายในและภายนอก ผู้ใช้งานสามารถบันทึกรายละเอียดหนังสือ ได้แก่ เลขที่ หนังสือ วันที่ของหนังสือ เลขที่อ้างอิง (ถ้ามี) เลขทะเบียนหนังสือ-ส่งระบบกำหนดให้อัตโนมัติ เรื่อง/รายละเอียดจาก ถึง ความเร่งด่วน ความสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของเอกสาร เช่น ลับ ลับมาก ลับที่สุด โดยกำหนดตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน ระบบจะบันทึกวัน เวลา พร้อมวันที่ ในการลงรับ สามารถกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานกับหนังสือ นอกจากนี้ผู้ใช้งานยังสามารถกำหนดหมวดหนังสือเป็นระเบียบ, คำสั่ง, ประกาศต่าง ๆ เป็นต้น

3. การค้นหาและติดตามงาน การค้นหาและติดตามงานเอกสาร ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากดัชนีที่บันทึกเข้าสู่ระบบ เช่น ค้นหาจากเลขที่หนังสือ วันที่ ชื่อเรื่อง อ้างถึง สิ่งที่มาด้วย หน่วยงาน ต้นทาง ซึ่งสามารถเรียกดูเอกสารแนบท้ายที่เป็นกระดาษ (ผ่านเครื่องอ่านภาพเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ Scanner) หรือไฟล์ข้อมูลที่สร้างจาก MicrosoftWord, Excel, PowerPoint, Adobe Acrobat, JPEG, GIF, HTML เป็นต้น สามารถติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน สถานะของหนังสือ เช่น อยู่ระหว่างดำเนินการ, รอปฏิบัติ, ดำเนินงานเสร็จสิ้นปิดงาน หรือ จัดเก็บ

นอกจากนี้ ยังสามารถค้นหาเอกสารในทะเบียนของเอกสารแต่ละประเภทและทะเบียนรับ หนังสือได้โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขในการค้นหาเอกสารเองได้ เช่น ต้องการค้นหาเอกสารที่จำเป็น บางส่วนของชื่อเรื่องเอกสารก็สามารถค้นหาเอกสารตามชื่อเรื่องได้ หรือต้องการค้นหาตามช่วงของ วันที่นำเข้าเอกสาร ค้นหาตามหน่วยงานที่นำเอกสารเข้า ค้นหาตามหัวข้อจาก/ ถึงชั้นความลับ ชั้นความเร็ว หมายเหตุ ชื่อผู้นำเอกสารเข้า หรือค้นหาตามคำค้นของเอกสารก็ได้และทุกสิ้นวันให้ทำการพิมพ์ทะเบียนรับหนังสือ ทะเบียนออกเลขเอกสารเพื่อเก็บไว้เป็นเอกสารหลักฐานในการบันทึก รายละเอียด

ระบบติดตามหนังสือ เป็นระบบติดตามหนังสือ และระบบที่ช่วยตรวจสอบติดตามการเดินทางหนังสือแต่ละเรื่องที่เราต้องการทราบ ในหน้าจอติดตามหนังสือจะแสดงรายละเอียดของทางเดินหนังสือที่ส่งไปตามกองหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่ส่งแบบต้นฉบับหรือส่งแนบสำเนา โดยจะมีวันที่และเวลากำกับทุกรายการนอกจากนี้ยังแจ้งชื่อผู้เดินเอกสารต้นฉบับด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าหนังสือเริ่มต้นจากจุดใดไปสิ้นสุดที่จุดใด

4. การเรียกดูเอกสารแนบ ผู้ใช้งานระบบสามารถเรียกดูภาพเอกสารที่ได้จากการสแกนโดยสามารถเรียกดูเอกสาร

1. ตามความกว้างของจอคอมพิวเตอร์
2. การขยายภาพเอกสาร Zoom In
3. การย่อขนาดภาพเอกสาร Zoom Out
4. การหมุนภาพเอกสารที่ละ 90 องศา
5. การเรียกดูหน้าเอกสารไปยังหน้าที่ต้องการ
6. พลิกดูหน้าเอกสารทีละหน้า

5. การส่งเอกสาร/การบันทึกงาน เมื่อลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ พร้อมบันทึกคำสั่งการเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้งานสามารถส่งหนังสือผ่านไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามโครงสร้างองค์กร โดยหน่วยงานผู้รับปลายทาง ไม่จำเป็นต้องบันทึกรายละเอียดหนังสือใหม่ สามารถลงทะเบียนรับหนังสือได้ทันที นอกจากนี้ระบบสามารถขยายศักยภาพในการดำเนินงานและติดตามหนังสือได้โดยเชื่อมโยงกับระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีมาตรฐานเป็น SMIP/POP3 ซึ่งผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบประวัติการดำเนินงานเอกสาร รายละเอียดหนังสือจากระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ พร้อมเอกสารแนบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ระบบหนังสือเวียน ระบบงานหนังสือเวียน มีระบบงานย่อย ๆ ลงไปอีก คือ ระบบการออกเลขหนังสือเวียน หนังสือเวียนอาจเกิดขึ้นจากในกองเองที่ต้องการหนังสือเวียนส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ถ้าหน่วยงานนั้น ๆ มีเครื่องสแกนเนอร์ก็สามารถออกเลขหนังสือเวียน พร้อมกับสแกนเอกสารต้นฉบับได้ หลังจากนั้นก็ส่งหนังสือเวียนดังกล่าวโดยเลือกหน่วยงานที่ต้องการหรือส่งหลายหน่วยงานพร้อมกัน หน่วยงานที่ต้องการทราบว่า มีหนังสือเวียนมาหรือไม่ให้ตรวจสอบ โดยการเข้าหน้าจอหนังสือเวียน ถ้ามีหนังสือเวียนมาจะมีรายการหนังสือเวียนปรากฏในหน้าจอ หลังจากได้ทำการลงรับหนังสือเวียนที่เป็นเอกสารต้นฉบับมานอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบดูได้ว่าหนังสือแต่ละฉบับส่งไปที่หน่วยงานใดบ้าง และหน่วยงานใดที่ยังไม่ได้รับหนังสือเวียน หรือรับแล้วแต่ยังไม่ได้เปิดอ่าน รวมทั้งการสืบค้นหนังสือเวียนจากทะเบียนหนังสือเวียน และทะเบียนออกเลขหนังสือเวียนได้ และทุกสิ้นวันให้ทำการพิมพ์ทะเบียนพิมพ์รับหนังสือเวียน ทะเบียนออกเลขเวียนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการบันทึกรายละเอียด

7. ระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบจัดเก็บเอกสารเป็นระบบที่เตรียมไว้สำหรับจัดเก็บเอกสารที่อยู่ในทะเบียนรับหนังสือ ทะเบียนออกเลขเอกสาร ทะเบียนรับหนังสือเวียน ทะเบียนออกเลขหนังสือเวียน หรือหนังสือที่อยู่นอกระบบ เช่น หนังสือทั่วไปข่าวสารต่าง ๆ โดยแยกหมวดหมู่เอกสารตามระเบียบการจัดเก็บเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา การค้นหาเอกสารในระบบจัดเก็บสามารถทำได้ 2 วิธี ค้นหาตามหมวดหมู่ หรือค้นหาโดยการกำหนดเงื่อนไขการค้นหาเอง เช่น ค้นหาชื่อเอกสารก็ได้ หลังจากค้นขึ้นมาแล้วสามารถเปิดดูเอกสาร หรือขอชุดคำสั่งก็ได้

8. ระบบการทำลายหนังสือระบบการทำลายหนังสือจะอยู่ในระบบการจัดเก็บหนังสือการทำลายหนังสือแต่ละฉบับจะต้องให้แจ้งการทำลายก่อนทุกครั้ง วิธีการทำลายหนังสือก็คือ การค้นหาเอกสารที่หมดอายุออกมาทำการลบทิ้งซึ่งโปรแกรมจะทำการลบทิ้งรายละเอียดและภาพเอกสาร

9. การพิมพ์รายงาน ผู้ใช้สามารถเลือกพิมพ์รายงานแยกตามประเภทหนังสือ เช่น

1. รายงานเลขทะเบียนหนังสือรับ
2. รายงานเลขทะเบียนหนังสือส่งภายใน
3. รายงานเลขทะเบียนหนังสือเพื่อการเซ็นรับ
4. รายงานเลขทะเบียนหนังสือส่งออกนอกองค์กร
5. รายงานการติดตามการปฏิบัติงาน
6. รายงานสถิติสถานะหนังสือ

ซึ่งสามารถจัดพิมพ์รายงานได้ตามช่วงเวลาที่กำหนดตามหมวดหมู่หนังสือ ตามหน่วยงาน หรือหน่วยงานผู้ส่ง และจัดเรียงลำดับตามหน่วยงานผู้ปฏิบัติได้

สรุปได้ว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือระบบการรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ระบบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ยังได้ให้ความหมายของหนังสือราชการที่กว้างขวางครอบคลุมถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน เนื่องจากการดำเนินงานทั้งปวงไม่ว่าจะเป็นงานเล็กน้อยหรืองานใหญ่ ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร ยิ่งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยแล้ว ระเบียบฯ ยังกำหนดให้จำเป็นอย่างยั้งที่จะต้องติดตามผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยว่าถึงผู้รับแล้วหรือยังและผู้รับก็ต้องแจ้งตอบรับด้วย เพื่อเป็นการยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งเรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. เพิ่มความรวดเร็วในการรับ – ส่งหนังสือซึ่งเป็นการรับส่งกันทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานปลายทางรับทราบข้อมูลก่อนที่หนังสือตัวจริงจะไปถึง
2. ลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันซึ่งถ้าไม่มีการจัดการเอกสารแบบดิจิทัลการถ่ายทอดคำสั่งหรือข้อความต่าง ๆ ต้องทำผ่านทางจดหมายเวียนที่ต้องใช้กระดาษซึ่งเสียเวลาและขั้นตอนมากเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารในขณะเดียวกันก็ลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร
3. เป็นการทำงานโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถสื่อสารได้ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรผ่านไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาอื่น ๆ ของผู้รับปลายทางแทนการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศอื่น ๆ ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่ใช้กระดาษ
4. การส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อความต่าง ๆ สามารถส่งถึงกันได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น
5. อำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับหนังสือราชการ
6. ทำให้การจัดเก็บหนังสือราชการของแต่ละหน่วยงานเป็นระบบและหมวดหมู่มากยิ่งขึ้น
7. ทำให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลเมื่อมีความต้องการใช้งานหนังสือราชการ
8. ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลหนังสือราชการได้ในทุกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
9. สามารถเก็บรวบรวม บันทึกข้อมูล เติบความจำ ค้นหาเอกสาร และติดตามงานได้รวดเร็ว
10. ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ลดการใช้กระดาษ แก้ปัญหาการสำเนาเอกสารซ้ำซ้อน
11. ลดการใช้ ยานพาหนะ, แฟกซ์, โทรศัพท์
12. เอกสารไม่สูญหาย ชำรุด
13. เพิ่มประสิทธิภาพของกำลังพล และ พัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร
14. ใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างเสริมภาพพจน์ขององค์กร
15. ประหยัดงบประมาณ ค่าใช้จ่าย
16. เป็นการสนับสนุนกิจกรรม 5 ส
17. ถือเป็น การบูรณาการด้านบริหารงานเอกสารสำนักงาน
18. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเอกสารได้รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น
19. ประหยัดเวลาในการคัดแยกเอกสารโดยรายละเอียดส่วนใหญ่ได้ถูกบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงานเอกสาร
20. สามารถบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบรายงานซึ่งสามารถจัดพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ทันที
21. สามารถ จัดเก็บและเรียกค้นจาก หน่วยงานต่างๆ ได้
22. ผู้ใช้ระบบสามารถเรียกค้นเอกสารได้รวดเร็วและถูกต้อง
23. สามารถให้บริการเอกสารได้ทันทีในกรณีที่มีการร้องขอเอกสาร
24. รองรับในการใช้งานระบบเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเอกสารประเภทอื่นได้ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวสาร และเอกสารอื่นๆ

การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณทำให้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรและงบประมาณของมหาวิทยาลัย ช่วยในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูล ทำไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ประหยัดเวลาได้มากขึ้น ส่งผลให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการลดปริมาณขยะ และสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อม โดยในเบื้องต้นมหาวิทยาลัยจะรณรงค์ในเรื่องการประหยัดทรัพยากร และลดการใช้สารเคมีประเภทต่างๆ ที่ไม่จำเป็น โดยเฉพาะการลดปริมาณการใช้กระดาษ ซึ่งเน้นให้นำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้อีก (Reuse) การถ่ายเอกสารโดยใช้กระดาษ Reuse และลดการจัดทำเอกสารในปริมาณที่เกินความจำเป็นในขณะเดียวกันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ยังช่วยพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ให้ปฏิบัติงานได้ดี และบุคลากรในสถานศึกษายังได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทันกับการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือระบบงานหนึ่งที่จะช่วยในการปฏิบัติงานให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว และเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญ อ้างอิงได้ รวมถึงช่วยลดความซ้ำซ้อน ท้นต่อเวลา เพิ่มความรวดเร็วในการรับส่งหนังสือ ซึ่งเป็นการรับ - ส่งกันทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หน่วยงานปลายทางรับทราบข้อมูลก่อนที่หนังสือตัวจริงจะไปถึง อีกทั้งยังเป็นการลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งถ้าไม่มีการจัดการเอกสารบนดิจิทัล การถ่ายทอดคำสั่งหรือข้อความต่าง ๆ ต้องทำผ่านทางจดหมายเวียนที่ต้องใช้กระดาษ ซึ่งเสียเวลาและขั้นตอนมาก ในขณะเดียวกันก็ลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร ป้องกันเอกสารสูญหายให้การทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.2 ระบบงานสารบรรณ

ระบบงานสารบรรณ หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

การปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (ปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2552)

ปัจจุบันการปฏิบัติงานสารบรรณของส่วนราชการต่าง ๆ ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 ระเบียบนี้ใช้บังคับกับส่วนราชการอันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ทั้งที่อยู่ในราชการบริหารส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (กรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เมืองพัทยา) และส่วนราชการที่ประจำอยู่ในต่างประเทศด้วย แต่ไม่บังคับใช้กับรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ ผู้รักษาการตามระเบียบฯ ดังกล่าว ได้แก่ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

2.1.2.1 ขอบข่ายของงานสารบรรณ

จากความหมายของงานสารบรรณ ทำให้สามารถเห็นถึงขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง เริ่มตั้งแต่

1. การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (พิจารณา-คิด-ร่างเขียน ตรวจร่าง-พิมพ์ ทาน สำเนาเสนอ - ลงนาม)
2. การส่ง (ตรวจสอบ-ลงทะเบียน-ลงวันเดือนปี-บรรจุซอง-นำส่ง)
3. การรับ (ตรวจ-ลงทะเบียน-แจกจ่าย)
4. การเก็บรักษาและการยืม
5. การทำลาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวันเวลายังสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2.2 ความหมายของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานภายนอก ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ
6. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.1.2.3 ชนิดของหนังสือราชการ

หนังสือราชการมี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอกคือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการ โดยใช้กระดาษ ตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายในคือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ (การใช้หนังสือภายในส่วนราชการมักนิยมใช้เฉพาะเรื่องติดต่อภายในกรมเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ หากมีหนังสือไปต่างกรมแม้อยู่ในกระทรวงเดียวกัน มักนิยมใช้หนังสือราชการภายนอก)

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับ ตราหนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ

4. หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติ โดยชอบด้วยกฎหมายให้ใช้กระดาษตราครุฑ

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติการประจำ ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะนำแนวทางปฏิบัติ ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ให้ใช้กระดาษตราครุฑ

5.3 ข่าวคือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

5.4 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำ

ขึ้นนอกจากที่กล่าวแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่มีหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอก เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบให้บุคคลอื่นเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นเป็นประโยชน์ในการศึกษา ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือหนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึกลงและหนังสืออื่น

5.4.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคลหรือหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใด ให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง ให้ใช้กระดาดษตราครุฑ

5.4.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

5.4.3 บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่า ส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาดษบันทึกข้อความ

5.4.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่ กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบแผนผัง สัญญา คำร้อง เป็นต้น

หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง 1 ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง 1 ฉบับ สำเนาฉบับให้ผู้ลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์และผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกันให้เพิ่มพยัญชนะ ว หน้า เลขทะเบียนหนังสือส่งซึ่งกำหนดเป็นเลขที่หนังสือเวียนโดยเฉพาะเริ่มตั้งแต่เลข 1 เรียงลำดับไปจนถึงสิ้นปีปฏิทิน หรือใช้เลขที่ของหนังสือทั่วไปตามแบบหนังสือภายนอกอย่างใด อย่างหนึ่ง

การปฏิบัติต่อหนังสือเวียน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือเวียนแล้วเห็นว่า เรื่องนั้นจะต้องให้หน่วยงานหรือบุคคลในบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ได้รับทราบด้วย ก็ให้มีหน้าที่จัดทำสำเนาหรือจัดส่งให้หน่วยงานหรือบุคคลเหล่านั้นโดยเร็ว

2.1.2.4 เบ็ดเตล็ด

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- 1.ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
 - 2.ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
 - 3.ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้
- ทั้งนี้ ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยอักษรสีแดง

ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ด่วนภายในแล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือไปถึงผู้รับ ซึ่งระบุหน้าของภายในเวลาที่กำหนด

2.1.2.5 หนังสือราชการลับ

สำหรับหนังสือราชการลับ ในระเบียบงานสารบรรณไม่ได้กล่าวถึงแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ เพราะระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 กำหนดให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่แล้ว โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับหนังสือราชการลับ ได้กำหนดชั้นความลับของหนังสือออกเป็น 4 ชั้น คือ
ลับที่สุด ลับมาก ลับและปกปิด

1. ลับที่สุด ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมด หรือบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติ หรือพันธมิตรอย่างร้ายแรงที่สุด

2. ลับมาก ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมด หรือบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัยของประเทศ หรือความเรียบร้อยในราชอาณาจักรอย่างร้ายแรงที่สุด

3. ลับ ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้ทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ หรือเกียรติภูมิของประเทศหรือพันธมิตรได้

4. ปกปิด ได้แก่ ความลับซึ่งไม่พึงเปิดเผยให้ผู้อื่นไม่มีหน้าที่ได้ทราบ โดยสงวนไว้ให้ทราบเฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่ต้องทราบเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเท่านั้น

2.1.2.6 การรับและส่งหนังสือ

1. การรับหนังสือ

การรับหนังสือ ได้แก่ การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และควบคุมจำหน่ายหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ไปให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและติดตามเรื่อง
ขั้นตอนในการรับหนังสือ

1. ตรวจสอบหนังสือที่เข้ามา
2. แยกประเภทหนังสือ
3. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนเพื่อดำเนินการก่อนหลัง
4. เปิดซองและตรวจเอกสาร
5. ประทับตรารับหนังสือ
6. ลงทะเบียนรับหนังสือ
7. ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ

2. การส่งหนังสือ

หนังสือที่จะส่งออกไปนอกหน่วยงาน ได้แก่ หนังสือที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องทำเสร็จเรียบร้อยแล้ว และนำเสนอผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจลงนามเพื่อดำเนินการส่งออก

ขั้นตอนในการส่งหนังสือ

1. หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อย เช่น ผู้บังคับบัญชาลงนามเรียบร้อยแล้ว เอกสารที่จะส่งไปด้วยครบถ้วน เมื่อตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

2. ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่ง

3. เลขที่และวันเดือนปีในหนังสือที่จะส่งออก และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวันเดือนปีในทะเบียนหนังสือส่ง ตามข้อ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ตรวจสอบความเรียบร้อย
5. บรรจุซอง ปิดผนึกและจำหน่ายซอง
6. นำส่งผู้รับทางไปรษณีย์หรือโดยเจ้าหน้าที่นำสาร
7. คั่นสำเนาฉบับพร้อมต้นเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยเก็บ

2.1.2.7 การเก็บรักษา และทำลายหนังสือ

1. การเก็บหนังสือ

แบ่งประเภทการเก็บออกเป็น 3 ประเภท คือ การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ และการเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว

1.1 การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง

1.2 การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของ ส่วนราชการ ตามระเบียบสารบรรณ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ

1.3 การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก การเก็บหนังสือประเภทนี้เป็นการเก็บไว้เพื่อรอการทำลายและความถี่ในการนำมาใช้งานไม่มากนัก และเพื่อเป็นการลดภาระของเจ้าของเรื่องผู้ปฏิบัติให้มีเวลาทำเรื่องที่ยังไม่สิ้นกระแสการดำเนินการ และเพื่อให้มีหน่วยที่ทำหน้าที่เรื่องนี้โดยเฉพาะระเบียบงานสารบรรณจึงกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์เก็บ หรือหน่วยเก็บกลางเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้ให้แก่หน่วยงานในสังกัด

2.1.2.8 อายุการเก็บหนังสือ

ระเบียบงานสารบรรณได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือไว้ว่า โดยปกติให้เก็บหนังสือต่างๆ ไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

1. หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ (ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544)

2. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

3. หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขา และมีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติตลอดไป หรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรกำหนด

4. หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

5. หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

6. หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงิน ที่มีใช้เป็นหลักฐาน

แห่งการก่อเปลี่ยนแปลง โอน สงวน เอกสารสิทธิ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2.9 การยืม

การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเป็นเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด
2. ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือ
3. การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืม และผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
4. การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืม และผู้อนุญาตให้ยืม ต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
5. การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ดู หรือคัดลอกหนังสือ ทั้งนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน

2.1.2.10 การทำลายหนังสือ

ขั้นตอนการทำลายหนังสือ

1. ภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำเนาที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือที่เก็บไว้เองหรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

2. ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้งจากราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป

วิธีการทำลายหนังสือ

1. โดยการเผา
2. โดยวิธีอื่นที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี เช่นฉีกเป็นชิ้นเล็ก ๆ หรือเข้าเครื่องย่อย หั่นเป็นฝอย ตัด เป็นต้น

2.1.2.11 ประโยชน์ของงานสารบรรณ

1. เอกสารมีการเข้าถึงข้อมูลได้หลายประเภท เช่น เอกสารลับมาก เอกสารปกปิด เอกสารลับที่สุด ซึ่งเป็นเอกสารที่จะต้องมีการเก็บไว้อย่างดี แต่ละหน่วยงานจะตั้งเจ้าหน้าที่เอกสารลับประจำหน่วยงานในการจัดเก็บ

2. ปัจจุบันการจัดเก็บของอิเล็กทรอนิกส์กำหนดการขโมยข้อมูลกันผ่านอิเล็กทรอนิกส์ หรือว่าไปเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ก็อาจจะมีปัญหา

3. เอกสารที่ดีมีกระบวนการเก็บที่ดีก็ต้องการแบ่งออกเป็น เช่น การวางแผน การกำหนดโครงสร้างของเอกสาร กำหนดโครงสร้างอายุ การออกแบบการเก็บ มีการกำหนดไว้ มีการเก็บรักษา ก็ต้องไปเก็บของก็จัดเป็นห้องเก็บ มีชั้นเก็บมีกล่องใส่ แล้วก็เขียนรายละเอียดปะหน้ากล่องมีรหัสเป็นเลขไว้เมื่อวันที่เท่าไร ของหน่วยงานไหนแล้วก็มีการควบคุมในลักษณะ

นี้ มีการให้รหัสไว้จะได้สามารถนำออกมาเพื่อการทำลายได้ถูกต้องเมื่อครบอายุแล้วจะจัดเป็นโซน ๆ สิ่งนี้คือการบริหารงานเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2.12 ปัญหาของงานสารบรรณ

ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณมักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ ส่วนมากเป็นปัญหาด้านการรับส่ง เก็บรักษาและการทำลายหนังสือราชการ หนังสือล่าช้า สูญหาย การปฏิบัติงานไม่ทันเหตุการณ์ การเก็บรักษาไม่เป็นระบบ ยากแก่การค้นหา และไม่ทำลายเอกสารหนังสือตามระเบียบที่หมดความจำเป็นต้องใช้ ทำให้มีปริมาณหนังสือมากเกินไป แนวทางแก้ไขต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบงานโดยแยกงานออกเป็นรายด้าน คือ การจัดทำเอกสาร การรับ ส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร การปฏิบัติงานต้องมีการวางแผน มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ติดตามและประเมินผลงาน การปฏิบัติงานกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ บุคลากรควรได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความสำคัญของงาน สร้างทีมงาน ประชุมปรึกษาหารือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม วิเคราะห์งานได้ดี นำเทคโนโลยี ระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้ได้คุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปได้ว่าระบบงานสารบรรณ คือ งานที่เกี่ยวกับงานบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นเรื่องของการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติ การบริหารงานเอกสาร ทั้งปวงจะเริ่มต้นตั้งแต่ คิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

นัสนันท์ กิตติณรงค์กุล (2553 : 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สถานการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวัง
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิภา แสงศิริ (2552 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเป็นไปในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ภาวิณี อนันตา (2552 : 26) กล่าวว่า เครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลถึงความพึงพอใจนั้น คือ การจูงใจ ทั้งนี้เพราะ

1. การจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยทฤษฎีต่าง ๆ ของการจูงใจจะ

นำไปสู่ความพึงพอใจแทบทั้งสิ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การจูงใจ เป็นการเพิ่มผลงาน และเพิ่มผลผลิตขององค์กร
3. การจูงใจ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร
4. การจูงใจ เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
5. การจูงใจ สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา ให้กลายเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาได้

Price JL and Mueller CW (อ้างใน ทศนีย์ คำอ้อม และคณะ 2551 : 92) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจในงานคือระดับของความรู้สึกในทางบวก หรือในทางที่ดีของพนักงานหรือลูกจ้างต่องาน

อุบลรัตน์ วิจิตรโต (2549 : 34) ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จในงาน มนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัว ซึ่งเกิดจากที่พยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะสนองต่อความต้องการ และเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น และหมุนเวียน ต่อ ๆ ไป

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546 : 47) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้น ให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สายจิตร์ สุขสงวน (2546 : 14) ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

อรรถพร ภมรมานพ (2546 : 29) ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วิทวัส วรินทร์เวช (2545 : 18-19) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ ทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกิดจากการรับรู้หรือสัมผัสสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจใด ๆ ที่แสดงออกมา ซึ่งถ้าสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ก็จะทำให้เกิดทัศนคติหรือความพึงพอใจมากขึ้นเรื่อย ๆ และมีความรู้สึกยินดีหรือดีใจที่ได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจเหล่านั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ ก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี หรือเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นแง่ลบที่ยากจะหาอะไรมาทดแทนได้

วิภาพรรณ หิรัญเกิด (2545 : 11) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีค่าความรู้สึกเป็นไปในทิศทางบวก ซึ่งเป็นผลจากบุคคลนั้นได้ตั้งจุดมุ่งหมายว่าต้องการอะไรไว้ล่วงหน้า และสิ่งที่ได้ตั้งไว้เป็นไปตามความคาดหวัง โดยความพึงพอใจสามารถดูได้จากการแสดงออกมาทางสีหน้าหรือคำพูดของบุคคล

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นในทางบวกหรือลบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นภารัตน์ เสือจงพรู (2544 : 41) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541 : 35) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุข ทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของ คน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาได้ไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สุพล เพชรานนท์ (2540 : 27) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สง่า ภูมรงค์ (2540 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ดิเรก ฤกษ์หรัย (2538 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ต่อต้านที่ทำงานของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

Shelly (อ้างใน ปรภายดาว โทสินธิติ 2536 : 29) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

Maynard W.Shelly (1975 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวได้รับการตอบสนองความต้องการ การมีทัศนคติที่ดีต่อสถานการณ์ หรือสิ่งใด ๆ และเห็นว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์และมีคุณค่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้ตลอด ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และปัจจัยต่าง ๆ มีดังนี้

Kotler and Armstrong (2002 : 35) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความ ตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับนิยามมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

A.H.Maslow (1970 : 170) ค้นหาริธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พักอากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่อ งานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

Korman, A. K., 1977 (อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง 2542 : 161 – 162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการ ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

ซารินี เดชจินดา (2535 : 19) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศนะของความพึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542 : 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้สองแนวคิด กล่าวคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

สรุปได้ว่าทฤษฎีความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นอย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีสิ้นสุด สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

วิภา เจริญกัณท์ทาร์กซ์ (2549 : 2-2) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การรวมกันระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนของเทคโนโลยีเป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้นมียุคประกอบอยู่ด้วยกัน 5 องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์บุคลากร ข้อมูล และกระบวนการทำงาน ส่วนสารสนเทศซึ่งเป็นสิ่งที่ได้มาจากการนำข้อมูลข่าวสารมาเข้าสู่ระบบการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ สถาปัตยกรรมของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้งานในองค์กรนั้น มีสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องคำนึงถึง 2 สิ่งที่สำคัญได้แก่ความต้องการของธุรกิจ และโครงสร้างพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร มีการเน้นในงานด้านการประมวลผล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ดำเนินการ ควบคุม ติดตามผล และวิเคราะห์ผลงานของผู้บริหาร

ลัดดา ไกรดิ (2545 : 284) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารที่นำมาใช้ในการจัดทำระบบสารสนเทศและสื่อสารสนเทศ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลจัดสร้าง และแสดงผลสารสนเทศตามที่ต้องการ เทคโนโลยีการบันทึกข้อมูล เทคโนโลยีสำหรับการแสดงผลข้อมูล เทคโนโลยีสำหรับจัดเก็บข้อมูลบนสื่อ และเทคโนโลยีสำหรับการสื่อสารส่งผ่านข้อมูล

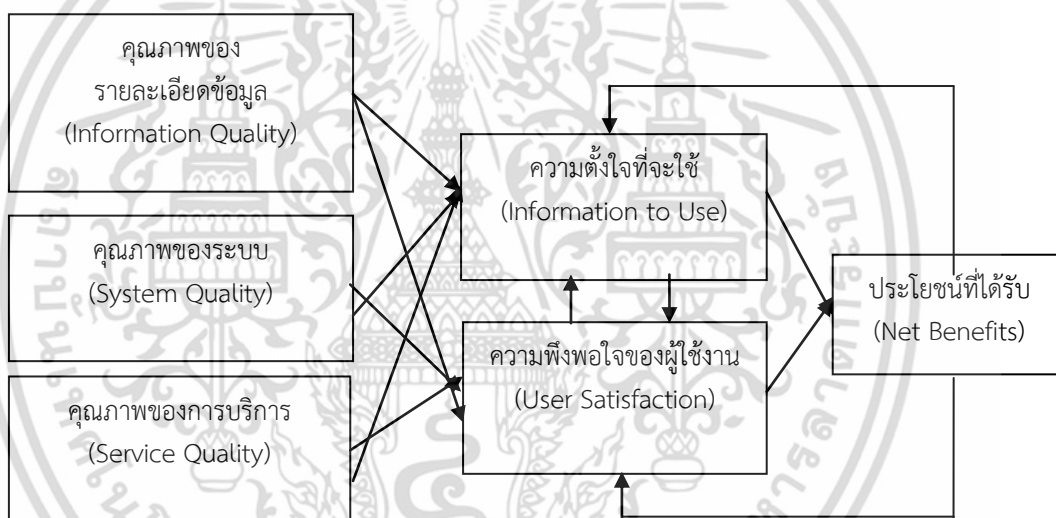
ไพรัช รัชพงษ์ (2541 : 55) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการประยุกต์เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศ สำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหารและผู้ใช้ปฏิบัติงาน ซึ่งการจัดส่งนั้น อาจจะใช้ระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรสาร ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอื่น ในหน่วยงานหรือในธุรกิจต่าง ๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟฟิก ที่ผู้ใช้เข้าใจง่าย การจัดหาระบบต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหาร ไปจนถึงการสนับสนุน

การจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DeLone and McLean (2003 : 9-31) แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone และ McLean เพื่อใช้ประเมินประสิทธิผล ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ แบบจำลองนี้ได้แนะนำตัวแปรหลักของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ 6 ตัว ได้แก่ ความสามารถในการใช้, ความสามารถในการจัดหา, ความน่าเชื่อถือ, ความสามารถในการปรับตัว, และเวลาที่ใช้ในการดาวน์โหลด ตัวแปรการวัดคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) เป็นการวัดเนื้อหาของเว็บไซต์

คุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลส่งผลกระทบต่อการใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้ รวมถึงจำนวนของการใช้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ทั้งทางบวกและทางลบ การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อบุคคล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรด้วย ซึ่งในแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) นี้ คุณภาพของระบบจะวัดความสำเร็จทางด้านเทคนิค คุณภาพของข้อมูลจะวัดความสำเร็จเกี่ยวกับความหมายของคำ และการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ผลกระทบส่วนบุคคลและผลกระทบที่เกี่ยวกับองค์กรจะวัดความสำเร็จที่มีประสิทธิผล



ภาพที่ 2.1 แสดงทฤษฎีการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีของ DeLone and McLean ที่มา DeLone และ McLean (2003, 9-31)

การวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ DeLone และ McLean ทฤษฎีด้านการวัดความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วย หลักสำคัญอยู่ 6 ประการ ได้แก่

1. คุณภาพของระบบ (System Quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพของระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อการนำมาใช้ประโยชน์ ความพร้อมในการใช้งาน และเวลาที่ใช้ในการบริการที่รวดเร็ว
2. คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information Quality) โดยคำนึงถึง คุณภาพของรายละเอียดข้อมูลด้านการใช้งานของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อความจำเป็น ความสมบูรณ์ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และปลอดภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. คุณภาพของการบริการ (Information System Use) โดยคำนึงถึงคุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการจากรัฐวิสาหกิจที่ดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ

4. ความตั้งใจในการใช้และการใช้งานระบบ (Information to Use) โดยคำนึงถึงผู้ใช้เกิดความตั้งใจจะใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้

6. ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ (Net Benefits) โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้รัฐอิเล็กทรอนิกส์

สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การรวมกันระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนของเทคโนโลยีเป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้นมียุคประกอบอยู่ด้วยกัน 5 ยุคประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์บุคลิกกร ข้อมูล และกระบวนการทำงาน ส่วนสารสนเทศซึ่งเป็นสิ่งที่ได้มาจากการนำข้อมูลข่าวสารมาเข้าสู่ระบบการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

2.4.1 ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มีสถานที่ปฏิบัติงานดั้งเดิมตั้งแต่เริ่มก่อตั้งอยู่ในอำเภอเมืองฉะเชิงเทราใกล้วัดโสธรวรารามวรวิหารสถานที่ประดิษฐานหลวงพ่อพุทธโสธรและกองพันทหารช่างที่ 2 (ค่ายศรีโสธร) มีสถานที่ปฏิบัติงานแยกกันเป็น 3 แห่งคือ

แห่งแรกตั้งอยู่ ณ เลขที่ 422 ถนนมรุพงษ์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา บนเนื้อที่ 43 ไร่เศษเป็นที่ตั้งของสำนักงานอาคารเรียนอาคารปฏิบัติการและอาคารที่ทำการต่างๆ

แห่งที่สองตั้งอยู่ ณ เลขที่ 40 ถนนศรีโสธรตัดใหม่ตำบลหน้าเมืองอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรามีพื้นที่ประมาณ 17 ไร่ เป็นพื้นที่ซึ่งได้รับบริจาคและจัดซื้อเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอนของโปรแกรมวิชาเกษตรศาสตร์ปัจจุบันได้เปลี่ยนมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนของโปรแกรมวิชาดนตรีและเป็นบริเวณที่พักอาศัยของข้าราชการพนักงานของมหาวิทยาลัย

แห่งที่สามตั้งอยู่ ณ เลขที่ 6 หมู่ 4 ตำบลหัวไทร อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา มีพื้นที่ประมาณ 500 ไร่เป็นที่สาธารณประโยชน์ซึ่งกระทรวงมหาดไทยอนุมัติให้ใช้เป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2539

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 121 ตอนพิเศษ 23 ลงวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ทำให้สถาบันราชภัฏราชนครินทร์เปลี่ยนเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์” ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 เป็นต้นมาใช้อักษรย่อภาษาไทย “มรร” และใช้ชื่อภาษาอังกฤษ RAJABHAT RAJANAGARINDRA UNIVERSITY ตัวย่อ RRU

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

แผนพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ระยะที่ 11 พ.ศ. 2557 -2560 เป็นฉบับ ทบทวน ซึ่งมหาวิทยาลัยได้จัดทำขึ้นบนพื้นฐานกระบวนการ PDCA และหลักความสอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) แผนบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2555 – 2558 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาวฉบับที่ 2 (2551-2565) แผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 11 (2555-2559) แผนยุทธศาสตร์พัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา นโยบาย มหาวิทยาลัยโดยมีเนื้อหาสำคัญประกอบด้วย ปรัชญาวิสัยทัศน์ค่านิยมองค์การ อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ พันธกิจนโยบายการบริหารและพัฒนา ทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายกลยุทธ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ยึดมั่นและน้อมนำแนวพระราชดำริ พระราชดำรัส และทฤษฎีเศรษฐกิจพอเพียงมา ประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

2. ยึดมั่นและปฏิบัติตามระบบคุณธรรมและธรรมาภิบาล

3. มุ่งพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการ และการบริการที่ดีเยี่ยม

4. แก้ไขและปรับโครงสร้างพื้นฐานให้เหมาะสม

5. การสานงานต่อและก่อกองใหม่

6. การสมานฉันท์ และจูงใจบุคลากรทุกระดับ

7. การพัฒนาทีมงานที่มีคุณภาพ และคุณธรรม

8. การบูรณาการความรู้และภูมิปัญญาจากทุกแหล่ง

9. การวิจัยและการพัฒนาโครงสร้าง กระบวนการในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่ง ประสิทธิภาพ

10. พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

สรุปได้ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ได้เห็นความสำคัญการใช้ทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ ระยะเวลา บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เท่ากันหรือน้อยกว่าเพื่อให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาสังคมและท้องถิ่น ให้บรรลุ วัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 และมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิมพ์ชนก ชนะสงคราม (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัย บุรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยบุรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบุรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อ การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัย บุรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัญหาเสนอแนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยบุรพา จำนวน 47 คน พบว่า ระดับ ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบุรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณมีระดับความคิดเห็นต่อการ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก โดยพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านประโยชน์ ด้านปัญหา และ ด้านความเหมาะสมตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบุรพา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่รับผิดชอบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีเพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ช่วงเวลาที่ใช้งานระบบ และจำนวนครั้งที่ ใช้งานระบบต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ปริศนา มัชฌิมา (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตพบว่า 1) สถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพการทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ และสังกัดหน่วยงานสนับสนุนด้านวิชา 2) พฤติกรรมการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ในช่วงเวลา 8.01-12.00 น. เพื่อติดตามงานเอกสาร 3) ประสิทธิภาพ ของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านความพึงพอใจใน การใช้งาน ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ ในระดับปานกลาง 4) การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สิริพร ป้อมบุบผา (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานระบบงาน สารบรรณ (RSLB 2007) ของบุคลากร วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา พบว่าสภาพการใช้งานระบบงาน สารบรรณ ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบงานสารบรรณ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.90) ด้านการใช้งานระบบงานสารบรรณ มีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.94) ด้านระบบเครือข่ายที่ใช้งาน กับระบบสารบรรณ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.46และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน=0.90) ด้านอุปกรณ์ที่ใช้กับระบบงานสารบรรณ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.89) และผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาในการใช้งาน ระบบงานสารบรรณ พบว่า ด้านความรู้ ความเข้าใจในระบบงานสารบรรณ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=2.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.95) ด้านการใช้งานระบบงาน สารบรรณ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย=2.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.91) ด้าน ระบบเครือข่ายที่ใช้งานกับระบบงานสารบรรณมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=2.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.92) ด้านอุปกรณ์ที่ใช้งานกับระบบงานสารบรรณ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=2.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.93)

คณิงนิจ พรหมเนตร (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การบริหารสถานศึกษา วิทยาลัยการอาชีพเขียงราย พบว่า

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบสำนักงานไร้กระดาษ
2. ผลการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการพัฒนาประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ
 1. กำหนดคุณลักษณะของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 2. เครื่องมือในการพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ
 3. ขั้นตอนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และ ด้านความเร็วของอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ผลการทดลองใช้และหาประสิทธิภาพการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก ส่วนครู เจ้าหน้าที่ นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง และกรรมการสถานศึกษา มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา พบว่าทุกกลุ่มคือกลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา ครู เจ้าหน้าที่ นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง และกรรมการสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับดีทุกกลุ่ม

ธนวัต เจริญงาน (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและหน่วยปฐมภูมิ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข : กรณีศึกษา จังหวัดพังงา จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมฐานข้อมูล (JHCIS) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นมีการตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ง่ายต่อการใช้งาน การออกแบบหน้าจอมีความเหมาะสม มีการกำหนดรหัสผู้ใช้ โปรแกรมมีความเสถียร ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง โปรแกรมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและประหยัดเวลา ซอฟต์แวร์มีการสร้างโดยมุมมองของผู้ใช้ ผู้ติดตั้งระบบมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก

ธีรภัทร กางมูล (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม พบว่า ด้านการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเรียกใช้และการเข้าระบบ ด้านการลงทะเบียนสร้างและส่งออก ด้านการรับเอกสาร ด้านการค้นหาเอกสารการรายงานข้อมูลการประเมินผลการรับ-ส่งหนังสือราชการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสภาพโดยรวมทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ย สภาพปัจจุบัน 4.01 และความคาดหวัง 4.26 และการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สภาพปัจจุบัน พบว่า ด้านการลงทะเบียนรับ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด 4.20 น้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 3.60 ความคาดหวัง พบว่า ด้านการประเมินผลการรับ - ส่งเอกสารด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด 4.39 น้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบบุคลากรทั้ง 3 หน่วยงาน พบว่าบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม มีค่าเฉลี่ย สภาพปัจจุบันรวมทั้ง 7 ด้านมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ โรงเรียนเอกชนในสังกัด 4.02 และโรงเรียนของรัฐในสังกัด 3.94 ความคาดหวังพบว่า โรงเรียนของรัฐในสังกัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.26 รองลงมาคือ โรงเรียนเอกชน

พุทธิชัย ไชยอุดม (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประสบความสำเร็จ คือ ทางผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และต้องมีการจัดสรรงบประมาณการใช้งาน การปลูกฝังทัศนคติ และจิตใต้สำนึกที่ดีของบุคลากรในทุกระดับต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการร่วมปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ การให้ความช่วยเหลือ ติดตามและประเมินผล จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี เพื่อถ่ายทอดระดับความรู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติการขั้นตอนพื้นฐาน การใช้โปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้เป็นอย่างดี รวมทั้งความรู้ทางด้านกฎหมาย เทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นต้น

ปิยาวรรณ ดิศรพงศ์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจบุคลากรภาครัฐใน กรุงเทพมหานคร ต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มีเพศ ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ อิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

นพรัตน์ เป้าอารีย์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) พบว่า ด้านอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้านคู่มือ ใน ภาพรวมมีความเหมาะสมมากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เมื่อจำแนกบุคลากรออกเป็น กลุ่ม ๆ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความถี่ในการเข้าใช้ระบบ บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในด้านอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้านคู่มือ ใน ภาพรวมมีความเหมาะสมทุกกลุ่มของทุกตัวแปร

นลินสิริ วิชิตะกุล (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ ระบบสารสนเทศที่ใช้ซอฟต์แวร์โอเพ่นซอร์สในสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้แบบจำลองของ DeLone และ McLean ในการสำรวจผู้วิจัยได้ประเมินค่าความคิดเห็นจากตัวแทนในสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้ ซอฟต์แวร์โอเพ่นซอร์สโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดผลและเก็บข้อมูลผลการใช้สถิติเชิง พรรณนาและเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วย จนถึงเห็นด้วยค่อนข้างมากกับตัวแปรด้านต่าง ๆ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการใช้มากที่สุด ได้แก่ การที่ระบบ/ ซอฟต์แวร์มีความเสถียร ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา และการที่ผู้ให้ บริการมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความ พึงพอใจของผู้ใช้มากที่สุด ได้แก่ ระบบ/ซอฟต์แวร์มีความเสถียร สารสนเทศประมวลได้ภายในเวลาที่ ต้องการ และผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการทดสอบได้ข้อสรุปว่าขนาดของ สถาบันอุดมศึกษาไม่มีผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้

รุ่งรวี เดชยฤทธิ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสารบรรณต่อการนำ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณ ของกรมอนามัย กระทรวง สาธารณสุข พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสารบรรณต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มา ใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความรู้ และด้านปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานสารบรรณที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการนำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ที่แตกต่างกัน

ยศวดี งามสอาด (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร ในกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจากงานวิจัยนี้มีจำนวน 111 คน พบว่าบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่สารบรรณส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นาน 1 – 2 ปี มีจำนวนเวลาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยในแต่ละวัน 3 – 4 ชั่วโมง และมีฟังก์ชันที่ใช้งานมากที่สุดคือ การลงทะเบียนรับหนังสือ ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถเรียงลำดับตามความพึงพอใจมากขึ้นได้ ดังนี้ ด้านทรัพยากรของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และด้านการฝึกอบรมการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาดัวยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการจากกลุ่มตัวอย่างที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 227 คน พบว่าเป็นเพศชาย 71 คน เพศหญิง 156 คน คณะที่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ 173 คณะบัญชี 45 คน คณะนิติศาสตร์ 9 คน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ คณะบัญชีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ คณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา

อนุรัฐ เหลืองสุภาพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สหาคคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สหาคคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ประชากร คือ บุคลากรสหาคคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม ภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 การวิเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ศิริรัตน์ ไกรสุริยวงศ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี พบว่า

1. ความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการจัดเก็บ และการบริการข้อมูล ด้านการนำข้อมูลไปใช้ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการประมวลผลข้อมูล

2. การเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี ระดับคุณวุฒิ ประสบการณ์ทำงาน และประเภทของโรงเรียนเอกชนที่ครูปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านจำแนกตามระดับคุณวุฒิ พบว่าครูโรงเรียนเอกชนที่มีคุณวุฒสูงกว่าปริญญาตรีมีความต้องการพัฒนาด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการประมวลผลข้อมูล และด้านการนำข้อมูลไปใช้สูงกว่าครูโรงเรียนเอกชนที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่าครูโรงเรียนเอกชนที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 -11 ปี มีความต้องการพัฒนาด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการประมวลผลข้อมูล และด้านการนำข้อมูลไปใช้สูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5 -10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากร สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูปที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และได้รับบริการจากแผนกคอมพิวเตอร์ ปี พ.ศ. 2551 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป ทุกด้าน และภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

นพพร สพันธุ์พงษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายใน ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด กลุ่มตัวอย่างจากงานวิจัยนี้มีจำนวน 321 คน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี ประเภทข้าราชการเป็นนายทหารชั้นประทวน จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานต่อวัน คือ 1 – 2 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มักใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการค้นคว้าหาข้อมูล การศึกษา เช็ค E-mail และเวลาที่ใช้งานมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. – 16.00 น. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายใน โดยส่วนใหญ่พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก สามารถเรียงลำดับตามความพึงพอใจมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในตัวระบบอินเทอร์เน็ต ด้านความสำเร็จของงาน ด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

เล็ก จันทร์สะอาด (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศงานสารบรรณ (Management Education Information System: MEIS) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณ (MEIS) มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการด้านการค้นหาด้านการรายงานประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่เจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพาทุกหน่วยงานประกอบด้วย คณะวิทยาลัยสำนักสถาบันศูนย์กองวิทยาเขตและหน่วยงานภายในสังกัดกองกลางรวม 80 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณ (MEIS) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเจ้าหน้าที่ธุรการมีความพึงพอใจด้านการรับ-ส่งหนังสือเข้าออกภายนอกและหนังสือเข้าภายในไม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศอายุ และระดับการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการด้านการค้นหาและด้านการรายงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5

ศุภชัย แสงรัตนกุล และยอดเยี่ยม แสงรัตนกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศสาธารณสุขระดับสถานีอนามัย ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยด้านอายุ เพศ ประสบการณ์ ที่แตกต่างกันทำให้พนักงานสาธารณสุขมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณแตกต่างกัน

กรกฤษณ์ กระแจะ (2547 : 3) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กาญจนา หลุยเจริญ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบประโยชน์จากการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานแผนภาษี กรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า ประชากรที่ศึกษาเห็นประโยชน์จากการนำระบบมาใช้ ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่อันดับที่หนึ่ง รองลงมา ด้านหนังสือเวียน ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา และด้านติดตามงานตามลำดับ ในภาพรวมประโยชน์จากการนำระบบมาใช้อยู่ในระดับมาก โดยเห็นปัญหาทางด้านระบบและด้านบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงาน และกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน เห็นประโยชน์และปัญหาจากการนำระบบมาใช้แตกต่างกัน

มารีนาท กาทาสาย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้บริหาร พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับ-ส่งหนังสือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในมหาวิทยาลัย และส่งเสริมการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระบบควบคุมภายในและการดำเนินกิจกรรม 5 ส ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แต่มหาวิทยาลัยควรพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้านการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการประหยัดทรัพยากรอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและติดตามประเมินผลการใช้งาน เพื่อนำไปพัฒนาระบบ และเพื่อพัฒนามาตรฐานงานสารบรรณให้มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน การจัดการศึกษาและการบริหาร โดยมหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน มีการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

บราลี จินตณสนธิ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน ทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่าตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความ พึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความ พึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มี ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในหน่วยงาน สรุปได้ว่ามีปัจจัยด้านความสำคัญของระบบ ด้านความเหมาะสมของระบบ ด้าน ปัญหาของระบบ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านบุคลากร ด้านคู่มือการใช้งาน และด้านประโยชน์ของระบบ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น เพื่อให้ระบบงานสารบรรณมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น รวมทั้งผู้ใช้งานเกิดความสะดวก รวดเร็ว ระบบทำงานได้ถูกต้องในด้านการรับ – ส่งเอกสาร การจัดเก็บรักษา รวมทั้งเป็นการประหยัด ทรัพยากรและงบประมาณของหน่วยงาน จะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำนวนทั้งหมด 761 คน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่สังกัดคณะ และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ปี พ.ศ. 2558

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำนวน 260 คน ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ปี พ.ศ. 2558 ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
2. แบ่งกลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัย ออกเป็นกลุ่มย่อย จำแนกตามหน่วยงาน
3. คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มย่อยตามสัดส่วน
4. สุ่มกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ให้ได้จำนวนตามข้อ 3 รายละเอียดดังตาราง 3.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนบุคลากรของแต่ละคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ที่เป็น
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. คณะครุศาสตร์	114	40
2. คณะวิทยาการจัดการ	56	25
3. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	43	20
4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	107	35
5. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	102	30
6. บัณฑิตวิทยาลัย	10	5
7. สำนักงานอธิการบดี	241	70
8. สถาบันวิจัยและพัฒนา	9	5
9. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	42	15
10. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	37	15
รวม	761	260

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ประเภทและลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งข้อความคำถามจะสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ผู้ตอบจะแสดงความพึงพอใจของตนเองที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อความแต่ละข้อ ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ

คะแนน	ความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของระบบ จำนวน 10 ข้อ
2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ
3. ด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบงานวิจัยและนำข้อมูลมาวิเคราะห์และกำหนดโครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถาม
2. ร่างแบบสอบถามแล้วนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว มีรายชื่อดังนี้

1. ผศ.ดร.บุญจันทร์ สีสันต์ อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ
2. ดร.ฐิยาพร กันตธาวัฒน์ อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ
3. อาจารย์ภาไพกาญจน์ อินทร์น้อย อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ
4. อาจารย์สุนทรีย์ ธรรมสุวรรณ อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
5. อาจารย์สุพัฒน์ สุขเกษม อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

เกณฑ์การให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ มีดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยามคำศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยามคำศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยามคำศัพท์เฉพาะ

5. นำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละข้อไปหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence : IOC) (พรธณี ลีกิจวัฒน์ 2555 : 195)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ในประเด็นเกี่ยวกับเนื้อหาของแบบสอบถาม

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ	IOC	คือ	ค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้ทรงคุณวุฒิ
	R	แทน	ค่าคะแนนรายข้อตามดุลยพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิ
	Σ	แทน	ผลรวม
	n	แทน	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการคำนวณค่า IOC ได้ 0.60 – 1.00 มีจำนวน 29 ข้อ และต่ำกว่า 0.50 มีจำนวน 6 ข้อ ซึ่งได้ตัดข้อคำถามที่ต่ำกว่า 0.50 ออกทั้งหมด

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาขั้นสุดท้าย

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha Cronbach) (พรณี ลีกิจวัฒน์ 2555 : 203) ซึ่งสูตรมีดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

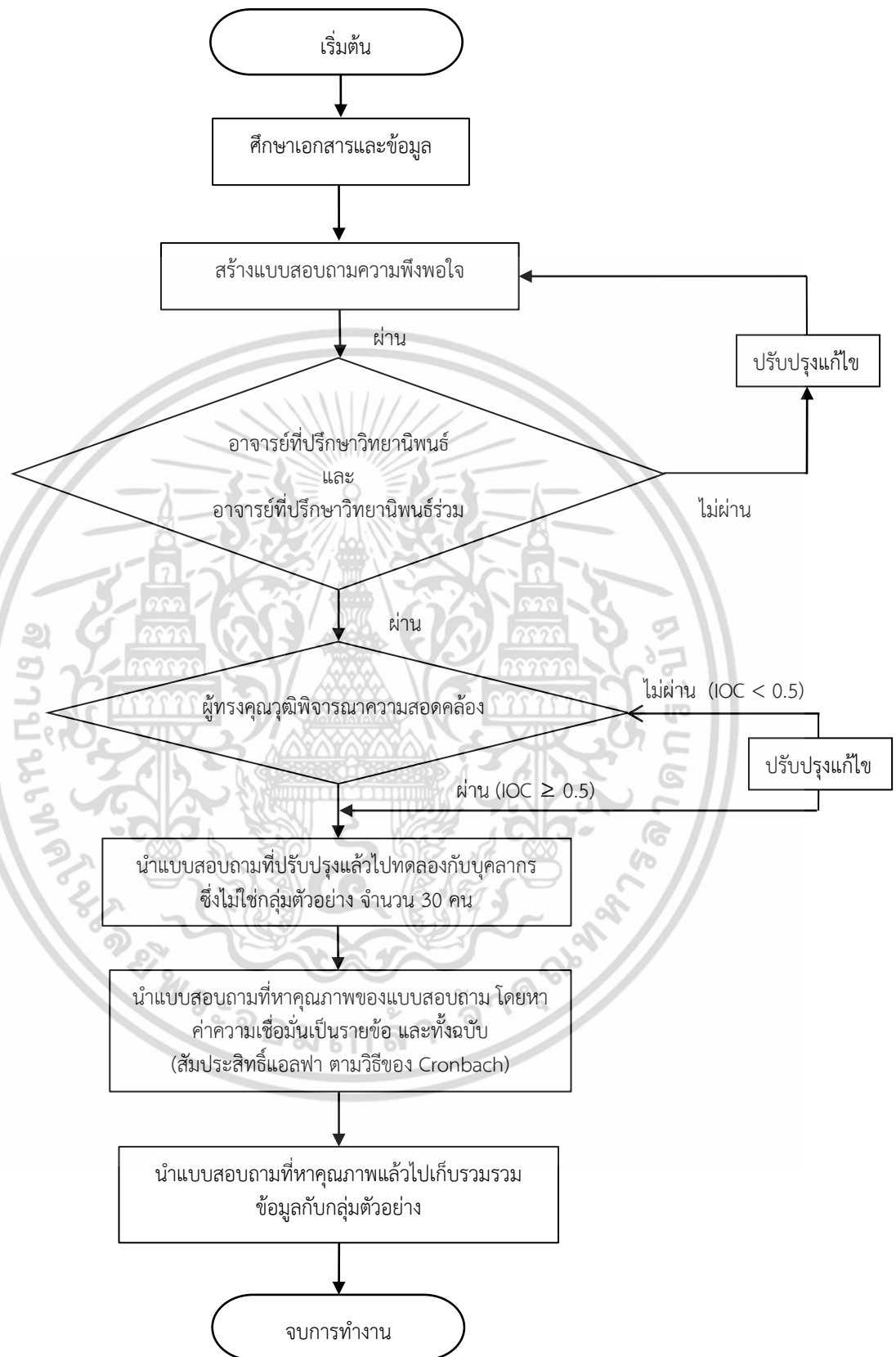
เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวัด
	K	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	Σ	แทน	ผลรวม
	s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

ได้ค่าความเชื่อมั่น และรวมทั้งฉบับ ดังนี้

ด้านคุณภาพของระบบ	ได้ค่าความเชื่อมั่น	.88
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	ได้ค่าความเชื่อมั่น	.79
ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	ได้ค่าความเชื่อมั่น	.87
รวมทั้งฉบับ	ได้ค่าความเชื่อมั่น	.89

9. จัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยต่อไป

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ



ภาพที่ 3.1 แผนผังการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ เพื่อขอความร่วมมือชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล
2. ส่งแบบสอบถามที่มีคุณภาพพร้อมหนังสือขออนุญาตให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ระหว่างเดือน มิถุนายน – สิงหาคม 2558 ซึ่งได้แบบสอบถามจำนวน 260 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบสมบูรณ์แล้ว ไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (พรรรณี ลีกิจวัฒน์. 2555 : 236) พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

$$pct = \frac{n_i}{n_t} \times 100$$

เมื่อ pct แทน ร้อยละ
 n_i แทน จำนวนผู้เลือกตอบ
 n_t แทน จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) เป็นรายข้อรายด้าน และภาพรวม พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย (พรรรณี ลีกิจวัฒน์. 2555 : 245-247)

- 1) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S = \sqrt{\frac{\sum(X - \bar{X})^2}{n}}$$

เมื่อ	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	\sum	แทน	ผลรวม
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลความหมายความพึงพอใจ

ระดับ	คะแนน
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

3) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน โดยการทดสอบค่าที (t-test) แบบ Independent และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550 : 109)

ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา
	\bar{x}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา
	\bar{x}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด
ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) และการทดสอบ
เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Least Significant Different (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550 : 333)

$$F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	อัตราส่วนของความแปรปรวน
	MS_B	แทน	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่
ด้วยวิธีการของ Least Significant Different (LSD)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_1}}$$

โดยที่

$$n_i \neq n_j$$

$$r = n-k$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ i และ j
	MSL	แทน	ค่า Mean square error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ผู้วิจัยได้จำแนกดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	บุคลากร (n= 260)		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
เพศ	ชาย	76	29.23
	เพศ	184	70.77
	รวม	260	100
อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	11	4.23
	25 – 35	64	24.62
	36 – 45	127	48.84
	46 – 60	51	19.62
	60 ปีขึ้นไป	7	2.69
	รวม	260	100
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	5.00
	ปริญญาตรี	135	51.92
	ปริญญาโท	102	39.23
	ปริญญาเอก	10	3.85
รวม	260	100	
ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	6	2.31
	1 – 5	82	31.54
	6 – 10	138	53.08
	10 ปีขึ้นไป	34	13.07
	รวม	260	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		บุคลากร (n= 260)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด	คณะครุศาสตร์	40	15.39
	คณะวิทยาการจัดการ	25	9.62
	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	20	7.69
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	35	13.46
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	30	11.54
	บัณฑิตวิทยาลัย	5	1.92
	สำนักงานอธิการบดี	70	26.92
	สถาบันวิจัยและพัฒนา	5	1.92
	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	15	5.77
	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	15	5.77
	รวม	260	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 70.77 และเป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23

ในด้านอายุของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีช่วงอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 48.84 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 24.62 ผู้ที่มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 19.62 ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.23 และผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.69

ในด้านระดับการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 51.92 รองลงมา คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 39.23 ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85

ในด้านประสบการณ์ทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 53.08 รองลงมา คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 31.54 ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.07 และผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31

ในด้านหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมา คือ ผู้ที่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.39 ผู้ที่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.46 ผู้ที่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 ผู้ที่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62 ผู้ที่สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ผู้ที่สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน

ทะเบียน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77 ผู้ที่สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77 ผู้ที่สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92 และผู้ที่สังกัดสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจ	บุคลากร (n= 260)		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	\bar{X}	S		
ด้านคุณภาพของระบบ	3.98	0.60	มาก	3
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	4.19	0.58	มาก	1
ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.10	0.66	มาก	2
รวม	4.09	0.72	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.10$) และด้านคุณภาพของระบบ ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ด้านคุณภาพของระบบ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพของระบบ	บุคลากร (n= 260)		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	\bar{X}	S		
1. การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.46	0.50	มาก	1
2. การเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยผ่าน Internet	4.16	0.75	มาก	5
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	4.42	0.49	มาก	2
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	4.24	0.43	มาก	4
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	3.32	0.68	ปานกลาง	9
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.64	0.50	มาก	8
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	3.28	0.78	ปานกลาง	10
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	3.98	0.70	มาก	6
9. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถสแกนเอกสารแนบได้โดยตรงจากโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.38	0.80	มาก	3
10. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการแสดงผลข้อมูลรวดเร็ว	3.95	0.39	มาก	7
รวม	3.98	0.75	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ด้านคุณภาพของระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี ($\bar{X} = 4.42$) และ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถสแกนเอกสารแนบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้โดยตรงจากโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.38$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.28$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพของสารสนเทศ	บุคลากร (n= 260)		ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	\bar{X}	S		
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสมบูรณ์ มีข้อมูลที่เพียงพอกับความต้องการ	4.42	0.52	มาก	3
2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเชื่อถือได้	4.47	0.52	มาก	1
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสม สามารถเข้าใจได้ง่าย	4.33	0.47	มาก	6
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว	3.92	0.50	มาก	7
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถสืบค้นเอกสารได้อย่างรวดเร็ว	3.87	0.52	มาก	8
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการออกแบบที่เหมาะสม และมีฟังก์ชันในการค้นหาที่ดี	3.46	0.87	ปานกลาง	9
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถออกเลขทะเบียนรับ-ส่งหนังสืออัตโนมัติ พร้อมวันที่ และเวลา ดำเนินการ	4.40	0.65	มาก	4
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเก็บและแสดงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสามารถเรียกดูย้อนหลังได้	4.45	0.66	มาก	2
9. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึกสั่งการ (เขียนหนังสือ) บันทึกรายงานความก้าวหน้าในทุกขั้นตอน เพื่อสามารถติดตามและสั่งการต่าง ๆ ได้	4.37	0.48	มาก	5
รวม	4.19	0.68	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเก็บและแสดงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถเรียกดูย้อนหลังได้ ($\bar{X} = 4.45$) และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสมบูรณ์ มีข้อมูลที่เพียงพอกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการออกแบบที่เหมาะสม และมีฟังก์ชันในการค้นหาที่ดี ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานของสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	บุคลากร (n= 260)		ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ
	\bar{X}	S		
1. การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการนำเข้าเอกสาร โดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MSWord/ MS Excel / PDF	4.37	0.62	มาก	3
2. การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการนำเข้าเอกสาร โดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ ในรูปไฟล์ข้อมูล .BMP/ .JPG / .TIF /PDF	3.88	0.76	มาก	7
3. การจัดการเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถติดตามเอกสารได้ทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้น – ปัจจุบัน	4.31	0.73	มาก	4
4. การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการสืบค้นเอกสารตามสถานะเลขที่หนังสือ เรื่อง หรือวันที่	3.97	0.72	มาก	6
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ - ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว	3.75	0.58	มาก	9
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยสร้างระเบียบการจัดเอกสารให้เป็นระบบ	3.71	0.59	มาก	10
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าการเก็บในแฟ้มเอกสาร	4.48	0.50	มาก	1
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน และลดปริมาณการใช้กระดาษ	4.23	0.71	มาก	5
9. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.43	0.63	มาก	2
10. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนในด้านงานเอกสารและช่วยประหยัดงบประมาณ	3.82	0.70	มาก	8
รวม	4.10	0.72	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ราชนครินทร์มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก 10 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าการเก็บในแฟ้มเอกสาร ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 4.43$) และ การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MS Word / MS Excel / PDF ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ และลำดับสุดท้าย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยสร้างระเบียบการจัดเอกสารให้เป็นระบบ ($\bar{X} = 3.71$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ที่มีเพศต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=76)		หญิง (n=184)			
	\bar{X}	S	\bar{X}	S		
ด้านคุณภาพของระบบ	4.17	.03	4.21	.02	-.86	.387
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	4.26	.03	4.44	.01	-5.18*	.000
ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.19	.04	4.05	.03	2.43*	.016
รวม	4.21	.03	4.24	.02	-0.97	.333

*p < .05

จากตารางที่ 4.6 พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	1.30	4	.32	2.98*	.020
	ภายในกลุ่ม	27.93	255	.11		
	รวม	29.24	259			
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	.073	4	.01	.38	.822
	ภายในกลุ่ม	12.26	255	.04		
	รวม	12.34	259			
ด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	2.48	4	.62	2.69*	.031
	ภายในกลุ่ม	58.76	255	.23		
	รวม	61.24	259			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.153	4	.03	1.06	.375
	ภายในกลุ่ม	9.18	255	.03		
	รวม	9.33	259			

*p < .05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD รายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีอายุต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกเป็นรายด้าน

ด้าน	อายุ	\bar{X}	อายุ (n=260)				
			อายุ (ปี) < 25	อายุ (ปี) 25-45	อายุ (ปี) 36-45	อายุ (ปี) 46-60	อายุ (ปี) > 60
ด้านคุณภาพของระบบ		\bar{X}	4.00	4.25	4.18	4.18	4.50
	น้อยกว่า 25 ปี	4.00	-	.01*	.07	.09	.00*
	25 – 35 ปี	4.25	-	-	.16	.24	.06
	36 – 45 ปี	4.18	-	-	-	.97	.01*
	46 - 60 ปี	4.18	-	-	-	-	.01*
	60 ปีขึ้นไป	4.50	-	-	-	-	-
ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์		\bar{X}	4.27	4.18	4.06	4.08	3.64
	น้อยกว่า 25 ปี	4.27	-	.59	.16	.24	.00*
	25 – 35 ปี	4.18	-	-	.08	.25	.00*
	36 – 45 ปี	4.06	-	-	-	.76	.02*
	46 - 60 ปี	4.08	-	-	-	-	.02*
	60 ปีขึ้นไป	3.64	-	-	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4 ด้านคุณภาพของระบบ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 25-35 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป บุคลากรที่มีอายุ 36-45 ปี และบุคลากรที่มีอายุ 46 – 60 ปี แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากอายุ 60 ปีขึ้นไป บุคลากรที่มีอายุ 25-35 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุ 46-60 ปี แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาพรวม พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มีอายุ 25-35ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 36-45 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งของ ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	.66	3	.22	1.98	.117
	ภายในกลุ่ม	28.57	256	.11		
	รวม	29.24	259			
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	.37	3	.12	2.69*	.046
	ภายในกลุ่ม	11.96	256	.04		
	รวม	12.34	259			
ด้านประโยชน์ที่เกิดจาก การ ใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	3.40	3	1.13	5.01*	.002
	ภายในกลุ่ม	57.84	256	.22		
	รวม	61.24	259			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.62	3	.20	6.12*	.000
	ภายในกลุ่ม	8.71	256	.03		
	รวม	9.33	259			

*p < .05

จากตารางที่ 5 พบว่าบุคลากรที่มีหน่วยงานสังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของ สารสนเทศ และด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำการทดสอบความ แตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD รายละเอียดในตารางที่ 4.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกเป็นรายด้าน

ระดับการศึกษา ด้าน	\bar{X}	ระดับการศึกษา (n=260)			
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	\bar{X}	4.36	4.41	4.38	4.22
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.36	-	.03*	.03*	.52
ปริญญาตรี	4.41	-	-	.94	.22
ปริญญาโท	4.38	-	-	-	.21
ปริญญาเอก	4.22	-	-	-	-
ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	4.27	4.19	3.97	3.95
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.27	-	.60	.05*	.11
ปริญญาตรี	4.19	-	-	.00*	.10
ปริญญาโท	3.97	-	-	-	.88
ปริญญาเอก	3.95	-	-	-	-
ภาพรวม	\bar{X}	4.21	4.27	4.19	4.09
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.21	-	.26	.78	.12
ปริญญาตรี	4.27	-	-	.00*	.00*
ปริญญาโท	4.19	-	-	-	.07
ปริญญาเอก	4.09	-	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 6 ด้านคุณภาพของสารสนเทศ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาในคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และบุคลากรที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาในคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ภาพรวม พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาในคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราขนครินทร์ ที่มี ประสบการณ์ทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งของ ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	1.73	3	.57	5.37*	.001
	ภายในกลุ่ม	27.50	256			
	รวม	29.24	259			
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	.297	3	.09	2.10	.100
	ภายในกลุ่ม	12.04	256	.04		
	รวม	12.34	259			
ด้านประโยชน์ที่เกิดจาก การใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	2.71	3	.90	3.95*	.009
	ภายในกลุ่ม	58.53	256	.229		
	รวม	61.24	259			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.522	3	.17	5.04*	.002
	ภายในกลุ่ม	8.817	256	.03		
	รวม	9.339	259			

*p < .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าบุคลากรที่มีหน่วยงานสังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD รายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ด้าน	ประสพการณ์ทำงาน	\bar{X}	ประสพการณ์ทำงาน (n=260)			
			น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ด้านคุณภาพของระบบ		\bar{X}	3.83	4.29	4.16	4.23
	น้อยกว่า 1 ปี	3.83	-	.00*	.01*	.00*
	1 - 5 ปี	4.29	-	-	.00*	.39
	6 - 10 ปี	4.16	-	-	-	.25
	10 ปีขึ้นไป	4.23	-	-	-	-
ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์		\bar{X}	4.33	4.22	4.04	3.95
	น้อยกว่า 1 ปี	4.33	-	.59	.15	.06
	1 - 5 ปี	4.22	-	-	.00*	.00*
	6 - 10 ปี	4.04	-	-	-	.32
	10 ปีขึ้นไป	3.95	-	-	-	-
ภาพรวม		\bar{X}	4.13	4.29	4.20	4.21
	น้อยกว่า 1 ปี	4.13	-	.04*	.40	.35
	1 - 5 ปี	4.29	-	-	.00*	.03*
	6 - 10 ปี	4.20	-	-	-	.71
	10 ปีขึ้นไป	4.21	-	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4.12 ด้านคุณภาพของสารสนเทศ พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานในคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานในคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ภาพรวม พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานในคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราขนครินทร์ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	1.80	9	.20	1.82	.064
	ภายในกลุ่ม	27.43	250	.11		
	รวม	29.24	259			
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.18	9	.13	2.95*	.002
	ภายในกลุ่ม	11.15	250	.04		
	รวม	12.34	259			
ด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	5.75	9	.64	2.88*	.003
	ภายในกลุ่ม	55.49	250	.22		
	รวม	61.24	259			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.75	9	.08	2.45*	.001
	ภายในกลุ่ม	8.58	250	.03		
	รวม	9.33	259			

*p < .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าบุคลากรที่มีหน่วยงานสังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD รายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้าน	หน่วยงาน	\bar{X}	หน่วยงานที่สังกัด (n=260)									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์		\bar{X}	4.23	4.30	4.00	4.12	3.95	3.70	4.12	3.80	4.20	3.76
คณะครุศาสตร์		4.23	-	.60	.06	.31	.01*	.01*	.21	.05*	.79	.00*
คณะวิทยาการจัดการ		4.30	-	-	.03*	.16	.00*	.01*	.10	.03*	.51	.00*
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม		4.00	-	-	-	.33	.71	.20	.31	.39	.21	.14
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		4.12	-	-	-	-	.12	.05*	.94	.14	.62	.01*
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		3.95	-	-	-	-	-	.27	.09	.51	.09	.22
บัณฑิตวิทยาลัย		3.70	-	-	-	-	-	-	.05*	.73	.04*	.78
สำนักงานอธิการบดี		4.12	-	-	-	-	-	-	-	.14	.55	.00*
สถาบันวิจัย		3.80	-	-	-	-	-	-	-	-	.10	.89
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		4.20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.01*
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี		3.76	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

หน่วยงาน ด้าน	\bar{X}	หน่วยงานที่สังกัด (n=260)									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ภาพรวม	\bar{X}	4.23	4.28	4.20	4.27	4.14	4.13	4.25	4.16	4.30	4.12
คณะครุศาสตร์	4.23	-	.29	.46	.36	.03*	.23	.59	.42	.26	.04*
คณะวิทยาการจัดการ	4.28	-	-	.12	.82	.00*	.09	.49	.18	.82	.00*
คณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม	4.20	-	-	-	.14	.30	.47	.22	.71	.11	.22
คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.27	-	-	-	-	.00*	.10	.62	.21	.67	.00*
คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์	4.14	-	-	-	-	-	.90	.00*	.80	.00*	.70
บัณฑิตวิทยาลัย	4.13	-	-	-	-	-	-	.15	.77	.08	.90
สำนักงานอธิการบดี	4.25	-	-	-	-	-	-	-	.29	.41	.01*
สถาบันวิจัย	4.16	-	-	-	-	-	-	-	-	.16	.64
สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน	4.30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.00*
สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยี	4.12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*p < .05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ สรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด

5.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ พ.ศ. 2558 จำนวนทั้งหมด 761 คน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำนวน 260 คน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan ที่ระดับความมั่นใจ 95 %

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้งานแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ
 1. ด้านคุณภาพของระบบ แบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88
 2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ แบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .79
 3. ด้านประโยชน์จากการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้รับการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน แล้วได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ที่ไม่ใช่กลุ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha if Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.89

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ระหว่างเดือน มิถุนายน - สิงหาคม 2558 ซึ่งได้แบบสอบถามจำนวน 260 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) โดยทำเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ด้วยสถิติการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างนำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

5.1.6 ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ มีความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคุณภาพของระบบไม่พบความแตกต่าง และ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ และด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านคุณภาพของสารสนเทศไม่พบความแตกต่าง
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ทั้ง 3 ด้าน คือด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรของ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดย ภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การ ปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น การค้นหาเอกสาร การติดตามเอกสารย้อนหลังสามารถสืบค้นได้ ข้อมูลมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ลงทำให้ประหยัดงบประมาณของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ ดิศรพงศ์ (2553 : 49) ที่พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหาร การเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านคุณภาพของระบบ จากการวิจัยพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านคุณภาพของระบบมากที่สุดคือ การ เข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพราะการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการป้อนข้อมูล Username และ Password ของบุคลากรแต่ละคน ทำให้เกิดความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน ป้องกันข้อมูลสูญหายหรือการแก้ไข ข้อมูลจากบุคคลอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ ยิ้มชลธิ์, ปิยวรรณ สีเชียง (2555 : 107) กล่าวว่า การป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการยืนยันและ ตรวจสอบให้สามารถเข้าใช้งานได้ และเพื่อความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อภินันท์ ชนแข็ง (2558 : 74) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้ระบบสารสนเทศการเข้า ร่วมกิจกรรมของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผลการวิจัยพบว่า ระบบ สารสนเทศที่พัฒนาขึ้นสามารถตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาได้เป็นรายบุคคล ทำใ้ นักศึกษาสามารถตรวจสอบกิจกรรมที่ตนเองเข้าร่วมแต่ละกิจกรรมได้ และระบบสารสนเทศที่ พัฒนาขึ้นทำให้นักศึกษาสามารถเข้าใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่จำกัดเวลา และ สถานที่โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2) ด้านคุณภาพของสารสนเทศ จากการวิจัยพบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ราชชนครินทร์มีความพึงพอใจ ในด้านคุณภาพของสารสนเทศมากที่สุดคือ ระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์มีข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเชื่อถือได้ ทั้งนี้เพราะระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มี ความสมบูรณ์ มีข้อมูลที่ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลได้ และมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรวิทย์ อูทร (2554 : 77) กล่าวว่า การทำงานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมโยงข้อมูล สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลได้ ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน และเชื่อถือได้ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศิโรรัตน์ ไกรสุริยวงศ์ (2551 : 64) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการนั้น เป็นวิธีการที่จัดหาข้อมูลที่ถูกต้อง ถูกเวลาให้กับฝ่ายบริหาร เพื่ออำนวยความสะดวกกับกระบวนการ ตัดสินใจ และช่วยให้หน้าที่การวางแผนการควบคุมและการดำเนินงานขององค์การดำเนินการอย่างมี ประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) ด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากการวิจัย พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประโยชน์จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าการเก็บในแฟ้มเอกสาร ทั้งนี้เพราะการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานช่วยให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบระเบียบมากขึ้น ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารจากเดิมที่เคยเก็บเข้าแฟ้ม ก็สามารถจัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือหน่วยความจำสำรองเพื่อป้องกันเอกสารสูญหายได้ทำให้ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บและสะดวกในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลีณี สมบัติแก้ว (2556 : 68) กล่าวว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการจัดงานด้านเอกสารที่มีความสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดปัญหาการสูญหายและมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการรับ-ส่งให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารในส่วนงานหรือหน่วยงานง่ายขึ้นและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จำแนกตามเพศ และอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

1. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จำแนกตามเพศ และอายุ พบว่า บุคลากรที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีเพศหญิงและเพศชาย มีอายุที่แตกต่างกัน ต่างได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกันและเห็นความสำคัญของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เล็ก จันทร์สอาด (2550 : 62) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศงานสารบรรณ (Management Education Information System: MEIS) มหาวิทยาลัยบูรพาผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพาจำแนกตามเพศ และอายุ พบว่า มีความพึงพอใจในด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการด้านการค้นหาและด้านการรายงานไม่แตกต่างกัน

2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาอาจจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจที่ต่างกัน และผู้ที่จบการศึกษาหากมีความรู้ทางคอมพิวเตอร์จะมีโอกาสในการทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์เลย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสมพร รอดศิริ (2551 : 71) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานและเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ทักษะในการใช้งานหรือการใช้งานเป็นประจำมีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เล็ก จันทร์สอาด (2550 : 63) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศงานสารบรรณ (Management Education Information System : MEIS) มหาวิทยาลัยบูรพา ที่พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานสังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากข้อมูลเอกสาร จำนวนปริมาณเอกสาร การรับ - ส่งเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงานต่างกัน ทำให้การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานต่างกัน หรือบางหน่วยงานยังยึดติดระบบเดิมคือการส่งเอกสารด้วยกระดาษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ เป้าอารีย์ (2552 : 80) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่พบว่า บุคลากรปฏิบัติสายงานเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติสายงานอาจารย์ และบุคลากรที่ปฏิบัติสายงานอาจารย์ มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้านคู่มือ มากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติสายงานเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติสายงานเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากรมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติสายงานอาจารย์

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อพัฒนา ปรับปรุงในด้านคุณภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ควรพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการในเครือข่ายไร้สาย ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
2. ควรจัดทำวิจัยต่อเนื่อง เพื่อสำรวจความพึงพอใจและนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงในด้านระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กรกฤษณ์ กระแจะ. 2547. การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กาญจนา หลุยเจริญ. 2547. ประโยชน์จากการนพระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักแผนภาษี กรมสรรพากร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. 2546. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คณินิจ พรหมเนตร. 2554. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารสถานศึกษา วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย. เชียงราย : วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย.
- ชาธิณี เดชจินดา. 2535. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจำกัดอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์มหาวิทาลัยมหิดล.
- เดชา สุพรรณทอง. 2548. การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. ไทยวัฒนาพานิช.
- ทัศน์ คำอิม และคณะ. 2551. การพัฒนาชุดกิจกรรมส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณ กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. การศึกษามหาบัณฑิต. คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ธนวัต เจริญงาน. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและหน่วยปฐมภูมิ ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข : กรณีศึกษา จังหวัดพังงา. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธีรภัทร กางมูล. 2554. ศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นพพร สพันธ์พงษ์. 2550. ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี.
- นพรัตน์ เป้าอารีย์. 2552. ความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document). วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นภารัตน์ เสือจงพรุ. 2544. ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นลินสิริ วิชิตะกุล. 2552. ปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ซอฟต์แวร์โอเพ่นซอร์สในสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้แบบจำลองของ DeLone และ McLean. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นัสนันท์ กิตติณรงค์กุล. 2553. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการใช้งานระบบการบันทึกผลการเรียนของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บราลี จินตสนธิ. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประกายดาว โทสินธิติ. 2536. ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวทฤษฎีของโรเจอร์ที่มีต่อพฤติกรรมกล้าแสดงออกและความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีศนา มัชฌิมา. 2555. พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ปิยาวรรณ ดิศรพงศ์. 2553. ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พรรณี ลีกิจวัฒน์. 2555. วิธีการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พิทักษ์ ตรุษทิบ. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมพ์ชนก ชนะสงคราม. 2556. ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พุทธิชัย ไชยอุดม. 2554. ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พัฒน์ สุจำนง. 2541. อนามัยชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ไพรัช รัชยพงษ์. 2541. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ภาวิณี อนันตา. 2552. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการใช้บริการงานกิจกรรม นักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์. 2558. ระบบประกันคุณภาพ. [Online]. Available: <http://www.rru.ac.th/fis.rru.ac.th>.
- มารีนาท กาทาสาย. 2546. ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- ยศวดี งามสะอาด. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รุ่งรวี เดชยฤทธิ. 2552. การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสารบรรณต่อการนำระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณ ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ลัดดา ไกรดี. 2545. เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศในเอกสารการสอน ชุดวิชาการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ : Information Storage and Retrieval. นนทบุรี : บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เล็ก จันทรสอาด. 2550. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศงาน สารบรรณ (Management Education Information System: MEIS) มหาวิทยาลัย บูรพา, ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. 2551. ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วิวัฒน์ วรินทร์เวช. 2545. ความพึงพอใจของหัวหน้างานต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ : ศึกษาเฉพาะกรณีการทำเรือแห่งประเทศไทย. ศูนย์ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- วิภา เจริญกัณฑ์. 2549. การบำรุงรักษา การประเมิน และการรักษาความปลอดภัยระบบ สารสนเทศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิภา แสงศิริ. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองห้องประชุม อิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิภาพรรณ หิรัญเกิด. 2545. การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อบริการห้องพักบริเวณถนน รามคำแหง. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรวิทย์ อูธร. 2554. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- คิวไลซ์ คนฉลาด. 2548. สภาพการวิจัยและความคิดเห็นต่อการทำวิจัย สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของอาจารย์มหาวิทยาลัย : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริรัตน์ ไกรสุริยวงศ์. 2551. ความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักบริหารจัดงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศุภชัย แสงรัตนกุล และยอดเยี่ยม แสงรัตนกุล. 2548. ผลสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ สาธารณสุขระดับสถานีอนามัยจังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการ รพศ/ รพท เขต 4, 7(3), 295.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542. การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สง่า ภู่องรงค์. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำเภอ ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สายจิตร สุขสงวน. 2546. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของข้าราชการทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สาลินี สมบัติแก้ว. 2556. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิริพร บ่อมบุษผา. 2555. การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานระบบงานสารบรรณ (RSLB 2007) ของบุคลากร วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- สุพล เพชรานนท์. 2540. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. สถาบันราชภัฏสงขลา
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. 2540. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. 2541. ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. 2526. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 [Online]. Available: <http://www.opm.go.th/opminter/contentweb/mainframe.asp>.
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวรพิษณุโลก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- อนรรักษ์ เหลืองสุภาพันธุ์. 2551. **ความพึงพอใจในของบุคลากรต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ สมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อภิรักษ์ ชันแข็ง. 2551. การพัฒนาระบบสารสนเทศการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. **วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม**, 14(1), น. 69 -75.
- อรรถพร ภมรมาณพ. 2546. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสันติบาลศึกษา เฉพาะ กรณี : กองกำกับการ 5 กองตำรวจสันติบาล 1.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. 2545. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุบลรัตน์ วิจิตรโต. 2549. **การวัดประสิทธิภาพของระบบ E-Container และการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการระบบ E-Container ในงานศุลกากรด้านพิธีการส่งออก.** วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Delone, W. H. and McLean, E. R. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success : A ten-year update. **Journal of Management Information Systems**. 4(19), p. 9-30.
- Kotler, E.L. and H.L. Armstrong. 2002. **Citizen evaluation and urban management:**
- Krejcie, R. v. and D. W. Morgan. 1970. **Educational and Psychological Measurement.** NewYork: Stag Publication, Inc.
- Services delivery in an era of protest.** Harper &Row :New York.
- Maslow, Abraham H. 1970. **Motivation and Personality.** New York : Harper.
- Maynard W.Shelly. 1975. **Responding to Social Change.** Pennsylvania : Dowden. Hutchison.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ 484 / 2557

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบสำรอง ของนางสาวชนิตรา เลาะหมื่น

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ ของนางสาวชนิตรา เลาะหมื่น รหัสประจำตัว 56603201 หลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้ง
คณะกรรมการเพื่อปรึกษาและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดร.สมเกียรติ	ต้นติวศ์วาณิช	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ผศ.ดร.กาญจนา	บุญภักดิ์	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
 2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.ไพฑูริย์	พิมพ์ดี	ประธานกรรมการ
ดร.สมเกียรติ	ต้นติวศ์วาณิช	กรรมการ
ผศ.ดร.กาญจนา	บุญภักดิ์	กรรมการ
ดร.ฐิยาพร	กันตารณวัฒน์	กรรมการ
ดร.ราชันย์	บุญธิมา	กรรมการ (กรรมการภายนอก)
 3. คณะกรรมการสอบสำรอง

ดร.เพชรวัลย์	ฉิระวณัฐพงศ์	กรรมการ (อาจารย์บัณฑิตพิเศษ)
รศ.ดร.พรณี	สิริจิวฒนะ	กรรมการ (อาจารย์บัณฑิตประจำ)
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2557

(รองศาสตราจารย์ ดร.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)
คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2557 ให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวชนิดรา เลาะหมื่น รหัสประจำตัว 56603201 ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ (Satisfaction of Personnel on Using Electronic Document at Rajabhat Rajanagarindra University)” โดยมี ดร.สมเกียรติ ต้นตวงศ์วานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2557

(รองศาสตราจารย์ ดร.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)
คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. ส่วนสนับสนุนวิชาการ โทร.3692
ที่ ศธ 0524.04 / **1745** วันที่ 18 พฤษภาคม 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.บุญจันทร์ สีสันต์

ด้วย นางสาวชนิดรา เลาะหมื่น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์” โดยมี ดร.สมเกียรติ ต้นดีวงศ์วานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัย ของ นางสาวชนิดรา เลาะหมื่น มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติกรแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. ส่วนสนับสนุนวิชาการ โทร.3692
ที่ ศธ 0524.04 / **1745** วันที่ 15 พฤษภาคม 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ฐิยาพร กันตารณวัฒน์

ด้วย นางสาวชนิดรา เลาะหมื่น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์” โดยมี ดร.สมเกียรติ ต้นดีวงศ์วานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัย ของ นางสาวชนิดรา เลาะหมื่น มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. ส่วนสนับสนุนวิชาการ โทร.3692
ที่ ศธ 0524.04 / **1745** วันที่ 13 พฤษภาคม 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ภาไพกาญจน์ อินทร์น้อย

ด้วย นางสาวชนิดรา เลาะหมื่น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์” โดยมี ดร.สมเกียรติ ตันติวังศ์วานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร. กาญจนา บุญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัย ของ นางสาวชนิดรา เลาะหมื่น มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติกรแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 1745

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

15 พฤษภาคม 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์สุนทรีย์ ธรรมสุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชนิดรา เลาะหมื่น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์” โดยมี ดร.สมเกียรติ ตันติวงศ์วานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัย ของ นางสาวชนิดรา เลาะหมื่นมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.089-747-5746

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 2448

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

23 มิถุนายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรียน อาจารย์สุพัฒน์ สุขเกษม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชนิดรา เสาะหิมีน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์” โดยมี ดร.สมเกียรติ ต้นดวงศ์วานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัย ของ นางสาวชนิดรา เสาะหิมีน มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.089-747-5743

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 2097

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

3 มิถุนายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวชนิตรา เลาะห่มิน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์” โดยมี ดร.สมเกียรติ ดันตวิงศ์วานิช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.กาญจนา บุญภักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2557 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวชนิตรา เลาะห่มิน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ภายในสถานศึกษาของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.089-747-5743

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลประกอบการวิจัยความพึงพอใจต่อการ
ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ผู้วิจัยใครขอความ
ร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการ
ปรับปรุง และพัฒนาเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ
อิเล็กทรอนิกส์ ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใด ๆ เกิดขึ้นแก่
ผู้ตอบแบบสอบถาม และจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น ผู้วิจัย
ขอขอบคุณท่านอย่างสูงมาพร้อมนี้ด้วย

2. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้งาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านคุณภาพของระบบ จำนวน 10 ข้อ
2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ
3. ด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยเป็น
แบบสอบถามปลายเปิด

ผู้วิจัย นางสาวชนิตรา เกษะหมิน

นักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่อยู่ข้างหน้าข้อมูลเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

25 – 35 ปี

36 – 45 ปี

46 - 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ทำงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1 – 5 ปี

6 – 10

10 ปีขึ้นไป

5. หน่วยงานที่สังกัด

คณะครุศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานอธิการบดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด การกำหนดระดับความพึงพอใจมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ข้อความความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านคุณภาพของระบบ					
1.1 การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
1.2 การเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยผ่าน Internet					
1.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี					
1.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น					
1.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน					
1.6 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
1.7 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย					
1.8 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้					
1.9 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถสแกนเอกสารแนบได้โดยตรงจากโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
1.10 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการแสดงผลข้อมูลรวดเร็ว					

เอกสารนี้เป็นเอกสารทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ					
2.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสมบูรณ์ มีข้อมูลที่เพียงพอกับความต้องการ					
2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเชื่อถือได้					
2.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการใช้รูปแบบ การสื่อสารที่เหมาะสม สามารถเข้าใจได้ง่าย					
2.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ประมวลผลได้ อย่างรวดเร็ว					
2.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถสืบค้น เอกสารได้อย่างรวดเร็ว					
2.6 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการออกแบบที่ เหมาะสม และมีฟังก์ชันในการค้นหาที่ดี					
2.7 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถออกเลข ทะเบียนรับ-ส่งหนังสืออัตโนมัติ พร้อมวันที่ และเวลา ดำเนินการ					
2.8 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเก็บและ แสดงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสามารถเรียกดูย้อนหลังได้					
2.9 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถบันทึก สั่งการ (เกษียนหนังสือ) บันทึกรายงานความก้าวหน้าใน ทุกขั้นตอน เพื่อสามารถติดตามและสั่งการต่าง ๆ ได้					
3. ด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
3.1 การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการนำเข้า เอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปแบบของ MS Word / MS Excel / PDF					
3.2 การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการนำเข้า เอกสารโดยผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ ในรูปไฟล์ข้อมูล .BMP/ .JPG / .TIF / PDF					
3.3 การจัดการเอกสารในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถติดตามเอกสารได้ทุก ขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้น - ปัจจุบัน					
3.4 การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการสืบค้น เอกสารตามสถานะเลขที่หนังสือ เรื่อง หรือวันที่					

เอกสารที่เอกสารตามสถานะเลขที่หนังสือ เรื่อง หรือวันที่ ภาษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ – ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว					
3.6 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยสร้างระเบียบการจัดเอกสารให้เป็นระบบ					
3.7 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าการเก็บในแฟ้มเอกสาร					
3.8 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลา ทรัพยากรของหน่วยงาน และลดปริมาณการใช้กระดาษ					
3.9 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
3.10 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนในดำเนินงานเอกสารและช่วยประหยัดงบประมาณ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์

ตารางที่ ค.1 แสดงการวิเคราะห์ความสอดคล้องของคำถามด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ และด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					คะแนน รวม (R)	$IOC = \frac{\sum R}{n}$	แปล ความหมาย
	1	2	3	4	5			
1. ด้านคุณภาพของระบบ								
1.1	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	นำไปใช้
1.2	0	0	+1	-1	+1	1	0.20	คัดออก
1.3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
1.4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
1.5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
1.6	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	นำไปใช้
1.7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
1.8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
1.9	0	0	+1	+1	+1	3	0.60	นำไปใช้
1.10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
1.11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
2. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ								
2.1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
2.2	+1	0	0	+1	+1	3	0.60	นำไปใช้
2.3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
2.4	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	นำไปใช้
2.5	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	นำไปใช้
2.6	0	+1	0	+1	+1	3	0.60	นำไปใช้
2.7	+1	0	+1	0	+1	3	0.60	นำไปใช้
2.8	+1	0	0	+1	+1	3	0.60	นำไปใช้
2.9	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	นำไปใช้
2.10	0	0	+1	0	+1	2	0.40	คัดออก
2.11	0	0	0	0	+1	1	0.20	คัดออก
3. ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์								
3.1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
3.2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
3.3	0	0	+1	0	+1	2	0.40	คัดออก
3.4	0	+1	0	0	+1	2	0.40	คัดออก
3.5	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	นำไปใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					คะแนน รวม (R)	$IOC = \frac{\sum R}{n}$	แปล ความหมาย
	1	2	3	4	5			
3.6	0	+1	0	+1	+1	3	0.60	นำไปใช้
3.7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	นำไปใช้
3.8	+1	0	0	+1	+1	3	0.60	นำไปใช้
3.9	+1	+1	0	+1	+1	4	0.80	นำไปใช้
3.10	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	นำไปใช้
3.11	0	0	0	0	+1	1	0.20	คัดออก
3.12	+1	+1	0	+1	0	3	0.60	นำไปใช้
3.13	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	นำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวชนิดรา เลาะหมื่น
วัน เดือน ปีเกิด	29 เมษายน 2521
ที่อยู่ปัจจุบัน	4/1 หมู่ 12 ตำบลบึงน้ำรักษ์ อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ ปีการศึกษา 2551 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ปีการศึกษา 2558 สำเร็จการศึกษา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้