

# ปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา

## Problems on the use of e-office in the application for leave by revenue officer

สุภา เพ็ชรยิ้ม\* รวีวรรณ ชินะตระกูล\*\* เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม\*\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร จำแนกตามวุฒิการศึกษา 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการทำงานของระบบ ประกอบด้วย การทำงานพื้นฐานของระบบ การแสดงผลของระบบ การรักษาความปลอดภัยของระบบ บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการพัฒนาความรู้ และด้านเทคโนโลยี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ส่วนกลางกรมสรรพากร จำนวน 327 คน ปีงบประมาณ 2550 โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามถึงปัญหาการใช้ระบบงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวนรวม 75 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ส่วนการเปรียบเทียบปัญหา จำแนกตามวุฒิการศึกษาโดยใช้ t-test dependent samples

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ด้านกระบวนการทำงานของระบบ ประกอบด้วย การทำงานพื้นฐานของระบบ การแสดงผลของระบบ การรักษาความปลอดภัยของระบบ บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านการพัฒนาความรู้ และด้านเทคโนโลยี โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัญหาการบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

### Abstract

The objective of this research were to study and compare about the problems on the use of e-office in the application for leave by revenue officer which was divided to educational background as 3 parts about the performance system that was consisted of the performance standard system, performance system, security system of related people and others including to knowledge development and technology.

The samples were the government official and permanent officer in center section of Revenue Department as 327 people in financial year 2007 selected by stratified sampling. It was composed of 5 levels metrics as 75 units. Reliability overall was equal to 0.97. The data were analyzed by statistical packaged program that were mean and standard deviation and t-test for dependent samples.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

\* นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

\*\* รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

\*\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

The result of research were as followed

1. Overall of the Problems on the use of e-office in the application for leave by revenue officer in performance system which was consisted of performance standard system, performance result system, security system, people and others that was related to knowledge development, technology was at medium level.

2. The comparison of Problems on the use of e-office in the application for leave by revenue officer was found that the officers who had graduated under bachelor degree was different from the officers who had graduated upper bachelor degree in significance level at 0.05.

**Keywords :** problems of e-office in the application

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรจำเป็นต้องสร้างเครือข่ายภายในที่ใช้งานเฉพาะในองค์กรหรือที่เรียกว่า “อินทราเน็ต” เครือข่ายอินทราเน็ตจัดเป็นเครือข่ายเฉพาะกิจที่ได้รับการจัดสร้างขึ้น เพื่อรองรับการทำงานในองค์กร จุดประสงค์หลักของการเชื่อมโยง คือ ต้องการเชื่อมโยงหน่วยงานย่อยทั้งหมดภายในองค์กรเข้าด้วยกัน และดำเนินการเชื่อมโยงระดับย่อยที่เรียกว่า เวิร์กกรุป (Work Group) เชื่อมระหว่างเวิร์กกรุปเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ขึ้น ทั้งในด้านการใช้ข้อมูลขององค์กรร่วมกัน รวมถึงทรัพยากรระบบต่าง ๆ

อินทราเน็ต คือ เครือข่ายที่ใช้ภายในองค์กร เป็นการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เป็นพื้นฐานภายในองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และการเข้าถึงสารสนเทศ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง อินทราเน็ต คือ เครือข่ายภายในองค์กร ที่มีการใช้เทคโนโลยีเช่นเดียวกับอินเทอร์เน็ต เช่น Web browser Server TCP/IP network protocols Hypermedia document publishing and Database เพื่อทำหน้าที่จัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร คือ การใช้สารสนเทศร่วมกัน การสื่อสาร การเขียนเอกสารร่วมกัน สนับสนุนกระบวนการในทางธุรกิจ และระบบสำนักงานอัตโนมัติในอินทราเน็ต มีระบบการป้องกันความปลอดภัย เช่น รหัสผ่าน (Password) การสร้างรหัสลับ (Encryption) และทฤษฎีการรักษาความปลอดภัย (Firewall) และผู้ที่เข้ามาใช้งานในระบบต้องเป็น

เอกสารนี้เป็นของผู้ที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ภายในองค์กรเท่านั้น ไม่สามารถนำออกเผยแพร่ได้

ประยุกต์ใช้ในสำนักงานที่เรียกว่า สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) การพัฒนาสถานที่ทำงาน ให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาดำเนินการแทนการใช้กระดาษ การมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อประมาณของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการลดขั้นตอนประหยัดเวลาในการบริการและทำให้งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น [1]

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักในกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม สำหรับการพัฒนานักวิชาการ กรมสรรพากรได้กำหนดยุทธศาสตร์มุ่งสู่การเป็นองค์กรเชิงวิชาการ และยุทธศาสตร์พัฒนาระบบ ICT เชิงรุกเพื่อยกระดับการบริการให้สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย โปร่งใส รวมทั้งเป็นคลังข้อมูลภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ในการให้บริการด้านอื่นขององค์กรยังเป็นการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารจัดการ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรในการขยายโครงข่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กว้างมากขึ้น พัฒนาระบบบริหารงานภายในองค์กร อินทราเน็ต ในรูปแบบ Web Based Technology เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น กรมสรรพากรจัดอยู่ในระบบงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เป็นระบบงานย่อยที่กรมสรรพากรได้พัฒนาขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้ใน

การปฏิบัติงาน โดยสามารถเข้าใช้ได้นบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีระบบงานจำนวนมาก ได้แก่ ระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ระบบโบบาระบบระบบ e-learning ระบบ e-library และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

การลาของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะดำเนินการด้วยกระดาษ แล้วเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาหรืออนุญาตตามลำดับ ตามกฎระเบียบขององค์กรนั้น ๆ กำหนด ในอดีตการลาของข้าราชการและลูกจ้างกรมสรรพากร ปฏิบัติเช่นเดียวกันโดยยึดปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ และยื่นการลาด้วยกระดาษ ปัจจุบันกรมสรรพากรพัฒนามาเอาระบบเครือข่ายมาใช้เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ผนวกกับซอฟต์แวร์เพื่อปฏิบัติเกี่ยวกับการลาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานพร้อมกับออกแนวทางปฏิบัติ กรมสรรพากรถือว่าได้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการลาของข้าราชการ เรียกว่า “ระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์”

ระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบการลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของข้าราชการและลูกจ้างประจำกรมสรรพากร โดยกรมสรรพากรเริ่มกำหนดให้ข้าราชการทุกคนที่ปฏิบัติราชการอยู่ในหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ปัจจุบันระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันเฉพาะข้าราชการและลูกจ้างประจำทั่วประเทศ และการลาบางประเภท เท่านั้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะค้นคว้าและศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ซึ่งผลการวิจัยอาจจะนำมาใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กรของกรมสรรพากรหรือองค์กรอื่นที่สนใจ ให้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา

2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

## 3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ เรื่อง ก้าวสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติทันทีที่พร้อม กล่าวถึงองค์ประกอบและความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติ โดยประยุกต์ใช้แนวความคิดของศุทธิร์ ไชยวสุ [2] มาเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย ได้ดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการทำงานของระบบ ประกอบด้วย

- 1.1 การทำงานพื้นฐานของระบบ
- 1.2 การแสดงของระบบ
- 1.3 การรักษาความปลอดภัยของระบบ
- 1.4 บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 2. ด้านการพัฒนาความรู้

### 3. ด้านเทคโนโลยี

## 4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ส่วนกลางกรมสรรพากร จำนวน 2,250 คน

### 4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ส่วนกลางกรมสรรพากร ปีงบประมาณ 2550 จำนวน 327 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ Krejcie and Morgan แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

## 5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 5.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นกรณีเห็นเหตุบังเอิญ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการทำงานของระบบ ประกอบด้วย การทำงานพื้นฐานของระบบ จำนวน 12 ข้อ การแสดงผลของระบบ จำนวน 9 ข้อ การรักษาความปลอดภัยของระบบ จำนวน 8 ข้อ บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 ข้อ ด้านการพัฒนาความรู้ จำนวน 8 ข้อ ด้านเทคโนโลยี จำนวน 8 ข้อ รวมเป็น 75 ข้อ

## 5.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดประเด็นและสร้างข้อคำถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่าง 0.66 – 1
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมและผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try out) โดยทดลองกับเจ้าหน้าที่ที่สรรหากรภาค 3 รวม 20 คนแล้วนำข้อมูลของแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97
5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ส่วนกลางกรมสรรพากร จำนวน 327 คน ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2551 และได้รับแบบสอบถามกลับคืน 327 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแสดงจำนวน และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา 5 ด้าน หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อรายด้านและโดยภาพรวม
3. การแปลความหมายค่าเฉลี่ยรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวมของข้อมูล ตามเกณฑ์ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์การแปลความหมายระดับปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา จำแนกตามค่าเฉลี่ยของคะแนน

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	ระดับของปัญหา
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

## 8. ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 ระดับปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ด้านกระบวนการทำงานของระบบ ในเรื่อง การทำงานพื้นฐานของระบบโดยภาพรวม

ด้านกระบวนการทำงานของระบบ การทำงานพื้นฐานของระบบ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 327)		ระดับปัญหา การใช้งาน	อันดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. การเข้าสู่ระบบมีความยุ่งยาก	2.62	0.98	ปานกลาง	12
2. ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลที่เกิดจากการป้อนข้อมูลผิดพลาด	2.87	1.07	ปานกลาง	7
3. การค้นหาข้อมูลเกิดความล่าช้า/หายาก/ไม่พบ	2.71	1.01	ปานกลาง	11
4. ไม่สามารถยกเลิกข้อมูลที่ทำการจัดส่งเรียบร้อยแล้ว	2.87	1.14	ปานกลาง	8
5. การปรับปรุงโครงสร้างระบบยุ่งยาก ในกรณีที่มีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ใหม่เข้ามาดูแล	3.03	0.95	ปานกลาง	3
6. ระบบมีการทำงานที่ซับซ้อน	2.77	0.99	ปานกลาง	10
7. ข้อมูลเจ้าหน้าที่ในระบบไม่เป็นปัจจุบัน	2.86	0.99	ปานกลาง	9
8. ระบบกำหนดสิทธิผู้ดูแลข้อมูล (ผู้จัดทำโครงสร้าง) ของแต่ละหน่วยงานมีจำนวน เพียง 2 คน	3.01	0.94	ปานกลาง	4
9. การแก้ไขข้อมูลบนระบบใช้เวลานานเกินไป	3.06	0.96	ปานกลาง	2
10. จำกัดสิทธิในการค้นหาข้อมูลผู้ลาให้เฉพาะหัวหน้าและผู้จัดทำรายงาน	3.11	0.97	ปานกลาง	1
11. จำกัดสิทธิในการค้นหาข้อมูลผู้ลาให้เฉพาะหัวหน้าและผู้จัดทำรายงาน	2.95	1.05	ปานกลาง	6
12. การเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบงานอื่น ๆ มีความยุ่งยาก	3.01	0.99	ปานกลาง	5
รวม	2.91	1.00	ปานกลาง	

ตารางที่ 3 ระดับปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ด้านกระบวนการทำงานของระบบ ในเรื่อง การแสดงผลของระบบโดยภาพรวม

ด้านกระบวนการทำงานของระบบ การแสดงผลของระบบ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 327)		ระดับปัญหา การใช้งาน	อันดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. การพิมพ์รายงานมีความยุ่งยาก	2.69	0.92	ปานกลาง	7
2. การพิมพ์รายงานของระบบไม่ตรงตามความต้องการหรือเลือกพิมพ์ในส่วนที่ต้องการไม่ได้	2.85	0.95	ปานกลาง	2
3. รูปแบบอักษรบนหน้าจออ่านยาก	2.50	0.95	ปานกลาง	9
4. รูปแบบรายงานผลบนหน้าจอไม่สวยงาม	2.71	0.97	ปานกลาง	5
5. รายงานแสดงข้อมูลบนหน้าจอไม่สมบูรณ์	2.72	0.96	ปานกลาง	4
6. ขาดการแสดงผลของข้อมูลจำนวนวันลากเหลือ	2.81	1.07	ปานกลาง	3
7. รูปแบบการจัดวางเมนูไม่เหมาะสม	2.65	0.95	ปานกลาง	8
8. การใช้สีของเมนูไม่น่าสนใจ	2.70	1.05	ปานกลาง	6
9. เมนูการออกจากระบบสังเกตได้ยาก	2.99	1.15	ปานกลาง	1
รวม	2.73	0.99	ปานกลาง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 ระดับปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ด้านกระบวนการทำงานของระบบ ในเรื่อง การรักษาความปลอดภัยของระบบโดยภาพรวม

ด้านกระบวนการทำงานของระบบ การรักษาความปลอดภัยของระบบ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 327)		ระดับปัญหา การใช้งาน	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ไม่มีความปลอดภัยของระบบ เพราะบุคคลอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต	3.03	1.01	ปานกลาง	8
2. ระยะเวลาในการเปลี่ยนรหัสผ่านเข้าสู่ระบบ สั้น เพียง 1 เดือน	3.37	1.14	ปานกลาง	2
3. ลืมรหัสผ่านที่ต้องมีการเปลี่ยนใหม่ทุกเดือน	3.40	1.17	ปานกลาง	1
4. หลักเกณฑ์ในการตั้งรหัสผ่านมีความยุ่งยาก	3.08	1.16	ปานกลาง	6
5. การเปลี่ยนรหัสผู้ใช้งานไม่สามารถแจ้งเปลี่ยนทางระบบโดยตรงจะต้องทำเป็นหนังสือขอเปลี่ยน	3.09	1.22	ปานกลาง	5
6. การกรอกข้อมูลของการลืมหัดผ่านไม่ค่อยปลอดภัยสำหรับเจ้าหน้าที่ เพราะสามารถหาข้อมูลได้จากระบบงานภายในกรม	3.23	1.00	ปานกลาง	4
7. ระบบจะส่งข้อมูลรหัสผ่านไปยัง e-mail ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ จะมีปัญหากรณีผู้ที่ไม่มี e-mail ส่วนตัว	3.04	1.12	ปานกลาง	7
8. กรณีเจ้าหน้าที่ลืมหัดผ่านจะต้องติดต่อผู้ดูแลระบบทุกครั้ง	3.24	1.17	ปานกลาง	3
รวม	3.19	1.12	ปานกลาง	

ตารางที่ 5 ระดับปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ด้านกระบวนการทำงานของระบบ ในเรื่องบุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวม

ด้านกระบวนการทำงานของระบบ บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มตัวอย่าง (n = 327)		ระดับปัญหา การใช้งาน	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ระบบไม่ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	2.60	1.17	ปานกลาง	10
2. ขาดการติดต่อแบบตัวต่อตัว (face-to-face) ระหว่างเจ้าหน้าที่	2.76	1.10	ปานกลาง	6
3. การไม่ยอมรับปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำการลาบนระบบ	2.65	1.09	ปานกลาง	8
4. ปริมาณของงานในระบบเพิ่มมากขึ้นโดยไม่จำเป็น	2.63	1.09	ปานกลาง	9
5. จำกัดการใช้งานเฉพาะข้าราชการและลูกจ้างประจำเท่านั้น	2.74	1.10	ปานกลาง	7
6. ระบบไม่ครอบคลุมการลาในวันหยุดของหน่วยงาน กรณีที่มีการอบรม	3.03	1.01	ปานกลาง	3
7. ขาดแรงจูงใจในการใช้ระบบนอกจากในเรื่องการลาอย่างเดียว	3.08	1.04	ปานกลาง	2
8. เจ้าหน้าที่ที่ลาได้หยุดไปก่อนจะมีการอนุมัติใบลาจากผู้มีอำนาจ	3.02	1.11	ปานกลาง	4
9. การขอความช่วยเหลือมีเพียงกระดานถามตอบ (Web Board) บนระบบเท่านั้น	3.12	0.98	ปานกลาง	1
10. การลาบนระบบทุกครั้งผู้ที่ลาต้องแจ้งด้วยวาจาให้ผู้อนุมัติทราบทุกครั้งเพื่อทำการอนุมัติวันลา	3.01	1.14	ปานกลาง	5
รวม	2.86	1.08	ปานกลาง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 ระดับปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ด้านการพัฒนาความรู้ โดยภาพรวม

ด้านการพัฒนาความรู้	กลุ่มตัวอย่าง (n = 327)		ระดับปัญหา การใช้งาน	อันดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ข้อจำกัดในการใช้ภาษาสำหรับคู่มือและติดต่อสื่อสาร	2.86	0.92	ปานกลาง	4
2. คู่มือการใช้งานของระบบไม่ชัดเจน	2.88	0.97	ปานกลาง	3
3. ขาดทักษะในการใช้ Computer ขั้นพื้นฐาน	2.63	1.06	ปานกลาง	8
4. ไม่สามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อการเรียนรู้	2.75	1.04	ปานกลาง	7
5. ขาดผู้สอนและแนะนำในการใช้งานติดต่อขอความช่วยเหลือ	2.80	1.07	ปานกลาง	6
6. ระยะเวลาในการทดสอบระบบน้อยเกินไป	2.82	1.04	ปานกลาง	5
7. ไม่มีกรมฝึกอบรมการใช้ระบบหรืออบรมอย่างไม่ทั่วถึง	2.98	1.07	ปานกลาง	1
8. ผู้ดูแลระบบใช้เวลาในการตอบคำถามนานเกินไป	2.96	1.06	ปานกลาง	2
รวม	2.83	1.02	ปานกลาง	

ตารางที่ 7 ระดับปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ด้านเทคโนโลยี โดยภาพรวม

ด้านเทคโนโลยี	กลุ่มตัวอย่าง (n = 327)		ระดับปัญหา การใช้งาน	อันดับที่
	$\bar{x}$	S.D.		
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ไม่ทันสมัย	3.03	1.15	ปานกลาง	7
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับจำนวนบุคลากร	2.91	1.14	ปานกลาง	8
3. เครื่องคอมพิวเตอร์เสียใช้งานไม่ได้และมีปัญหาบ่อยครั้ง	3.10	1.17	ปานกลาง	6
4. เครื่องสแกนเนอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ	3.36	1.17	ปานกลาง	2
5. เครื่องปริ้นเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ	3.45	1.18	ปานกลาง	1
6. ระบบ Intranet มีปัญหาการเชื่อมโยงขัดข้องบ่อย	3.29	1.15	ปานกลาง	4
7. การได้รับไวรัสเป็นประจำทางระบบเครือข่าย	3.24	1.14	ปานกลาง	5
8. เครือข่ายมีปัญหาเมื่อใช้งานพร้อมกัน	3.35	1.19	ปานกลาง	3
รวม	3.22	1.16	ปานกลาง	

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ตามรายด้านของปัญหา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา		จำนวน เจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.	
1. ด้านกระบวนการทำงานของระบบ	1.1 การทำงานพื้นฐานของระบบ	ต่ำกว่าป.ตรี	43	3.23	0.92	8.438 *	0.000
	ป.ตรีขึ้นไป	248	2.86	1.02			
1.2 การแสดงผลของระบบ	ต่ำกว่าป.ตรี	43	2.91	0.90	4.142 *	0.000	
	ป.ตรีขึ้นไป	248	2.71	1.20			
1.3 การรักษาความปลอดภัยของระบบ	ต่ำกว่าป.ตรี	43	3.53	1.06	6.328 *	0.000	
	ป.ตรีขึ้นไป	248	3.13	1.13			
1.4 บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ต่ำกว่าป.ตรี	43	3.22	0.94	8.140 *	0.000	
	ป.ตรีขึ้นไป	248	2.81	1.11			
2. ด้านการพัฒนาความรู้	ต่ำกว่าป.ตรี	43	3.25	0.99	8.348 *	0.000	
	ป.ตรีขึ้นไป	248	2.77	1.03			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำเป็นประโยชน์ในด้านธุรกิจ  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และนำข้อมูลของเอกสารนี้ไปใช้

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา		จำนวน เจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
1. ด้านกระบวนการทำงานของระบบ						
1.1 การทำงานพื้นฐานของระบบ	ต่ำกว่าป.ตรี	43	3.23	0.92	8.438 *	0.000
	ป.ตรีขึ้นไป	248	2.86	1.02		
1.2 การแสดงผลของระบบ	ต่ำกว่าป.ตรี	43	2.91	0.90	4.142 *	0.000
	ป.ตรีขึ้นไป	248	2.71	1.20		
1.3 การรักษาความปลอดภัยของระบบ	ต่ำกว่าป.ตรี	43	3.53	1.06	6.328 *	0.000
	ป.ตรีขึ้นไป	248	3.13	1.13		
1.4 บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ต่ำกว่าป.ตรี	43	3.22	0.94	8.140 *	0.000
	ป.ตรีขึ้นไป	248	2.81	1.11		
2. ด้านการพัฒนาความรู้	ต่ำกว่าป.ตรี	43	3.25	0.99	8.348 *	0.000
	ป.ตรีขึ้นไป	248	2.77	1.03		
3. ด้านเทคโนโลยี	ต่ำกว่าป.ตรี	43	3.65	0.96	8.750 *	0.000
	ป.ตรีขึ้นไป	248	3.15	1.19		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 9. สรุปผลการวิจัย

ปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

### 1. ด้านกระบวนการทำงานของระบบ ประกอบด้วย

1.1 การทำงานพื้นฐานของระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง  $\bar{x} = 2.91$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ จำกัดสิทธิในการค้นหาข้อมูลผู้ลาให้เฉพาะหัวหน้าและผู้จัดการรายงาน ซึ่งมี  $\bar{x} = 3.11$  และ S.D. = 0.97 รองลงมา คือ การแก้ไขข้อมูลบนระบบใช้เวลานานเกินไป ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $\bar{x} = 3.06$  และ S.D. = 0.96 ข้อที่มีปัญหาการใช้งานต่ำสุด คือ การเข้าสู่ระบบมีความยุ่งยาก ซึ่งมี  $\bar{x} = 2.62$  และ S.D. = 0.98

1.2 การแสดงผลของระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี  $\bar{x} = 2.73$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ เมนูการออกจากระบบสังเกตได้ยาก ซึ่งมี  $\bar{x} = 2.99$  และ S.D. = 1.15 รองลงมา คือ การพิมพ์รายงานของระบบไม่ตรงตามความต้องการหรือเลือกพิมพ์ในส่วนที่ต้องการไม่ได้ ซึ่งมี  $\bar{x} = 2.85$  และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ S.D. = 0.95 ข้อที่มีปัญหาการใช้งานต่ำสุด คือ รูปแบบอักษรบนหน้าจออ่านยาก ซึ่งมี  $\bar{x} = 2.50$  และ S.D. = 0.95

1.3 การรักษาความปลอดภัยของระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี  $\bar{x} = 3.19$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ ลืมรหัสผ่านที่ต้องมีการเปลี่ยนใหม่ทุกเดือน ซึ่งมี  $\bar{x} = 3.40$  และ S.D. = 1.17 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการเปลี่ยนรหัสผ่านเข้าสู่ระบบสั้นเพียง 1 เดือน ซึ่งมี  $\bar{x} = 3.37$  และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ S.D. = 1.14 ข้อที่มีปัญหาการใช้งานต่ำสุด คือ ไม่มีความปลอดภัยของระบบ เพราะบุคคลอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งมี  $\bar{x} = 3.03$  และ S.D. = 1.01

1.4 บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี  $\bar{x} = 2.86$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ การขอความช่วยเหลือมีเพียงกระดานถาม (Web Board) บนระบบเท่านั้น ซึ่งมี  $\bar{x} = 3.12$  และ S.D. = 0.98 รองลงมา คือ ขาดแรงจูงใจในการใช้ระบบนอกจากในเรื่องการลาอย่างเดียว ซึ่งมี  $\bar{x} = 3.08$  และ S.D. = 1.04 ข้อที่มีปัญหาการใช้งานต่ำสุด คือ ระบบไม่ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $\bar{x} = 2.60$  และ S.D. = 1.17

2. ด้านการพัฒนาความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี  $\bar{x} = 2.83$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ ไม่มีการฝึกอบรมการใช้ระบบ

หรืออบรมอย่างไม่ว่าถึง ซึ่งมี  $\bar{x} = 2.98$  และ  $S.D. = 1.06$  รองลงมา คือ ผู้ดูแลระบบใช้เวลาในการตอบคำถามนานเกินไป ซึ่งมี  $\bar{x} = 2.96$  และ  $S.D. = 1.07$  ข้อที่มีปัญหาการใช้งานต่ำสุด คือ ขาดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $\bar{x} = 2.63$  และ  $S.D. = 1.06$

3. ด้านเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี  $\bar{x} = 3.22$  เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ เครื่องปริ้นเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งมี  $\bar{x} = 3.45$  และ  $S.D. = 1.18$  รองลงมา คือ เครื่องสแกนเนอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งมี  $\bar{x} = 3.36$  และ  $S.D. = 1.17$  ข้อที่มีปัญหาการใช้งานต่ำสุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับจำนวนบุคลากร ซึ่งมี  $\bar{x} = 2.91$  และ  $S.D. = 1.14$

เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา จำแนกตามวุฒิการศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

พบว่าปัญหาด้านกระบวนการทำงานของระบบ ประกอบด้วย การทำงานพื้นฐานของระบบ การแสดงผลของระบบ การรักษาความปลอดภัยของระบบ บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านการพัฒนาความรู้ และด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 10. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร โดยภาพรวมทั้งด้านกระบวนการทำงานของระบบ ประกอบด้วย การทำงานพื้นฐานของระบบ การแสดงผลของระบบ การรักษาความปลอดภัยของระบบ บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านการพัฒนาความรู้ และด้านเทคโนโลยี มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบประเด็นดังนี้

1. ปัญหาด้านกระบวนการทำงานของระบบ ในส่วนของการทำงานพื้นฐานของระบบ ปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ การจำกัดสิทธิในการค้นหาข้อมูลผู้ลาให้เฉพาะหัวหน้าและผู้จัดทำรายงานเท่านั้น ทั้งนี้อาจมีความจำเป็นต้องมีการติดต่อ ตามงาน เป็นตัวแทน ไปประชุม อบรม กรรมการ

ตรวจรับ เป็นต้น ของเจ้าหน้าที่ท่านนั้นโดยไม่ทราบว่าเป็นเจ้าหน้าที่ท่านนั้นมีการลาตรงกับงานหรือไม่ อาจทำให้เสียเวลาหรือมีผลเสียต่อยางงาน หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ท่านนั้นก็ได้

2. ปัญหาด้านกระบวนการทำงานของระบบ ในส่วนของการแสดงผลของระบบ ปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ เมนูการออกจากระบบสังเกตได้ยาก ถ้าไม่สังเกตให้ละเอียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมนูการออกระบบไม่ได้เป็นคำเขียนว่า “ออกจากระบบ” อย่างชัดเจน

3. ปัญหาด้านกระบวนการทำงานของระบบ ในส่วนของการรักษาความปลอดภัยของระบบ ปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ ลืมรหัสผ่านที่ต้องมีการเปลี่ยนใหม่ทุกเดือนเนื่องจากระบบกำหนดให้มีการตั้งรหัสผ่านทุกเดือนทำให้ต้องจดจำรหัสผ่านของระบบ นอกจากนั้นก็ยังมีระบบงานอื่น ๆ ที่ต้องจดจำอีก การแก้ปัญหของเจ้าหน้าที่เองบางทีก็อาจทำการตั้งรหัสผ่านที่ง่ายต่อการจดจำ เขียนรหัสผ่านไว้ ซึ่งการแก้ปัญหของเจ้าหน้าที่เองนั้นก็ไม่ได้ปลอดภัยต่อการเข้าถึงของข้อมูลเท่าที่ควร

4. ปัญหาด้านกระบวนการทำงานของระบบ ในส่วนของบุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ การขอความช่วยเหลือมีเพียงกระดานถาม (Web Board) บนระบบเท่านั้น เนื่องจากบนระบบงานไม่มีการแจ้งเบอร์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ การขอความช่วยเหลือก็ต้องทำการเข้าระบบก่อนถึงจะสามารถขอความช่วยเหลือบนกระดานถามตอบ (Web Board) และก็ต้องคอยคำตอบ ทำให้ไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่ดูแลระบบได้เห็นคำถามหรือเปล่า จะตอบคำถามได้หรือไม่ เวลาใดเมื่อไร ทำให้ต้องรอคอยเป็นการเสียเวลาและอาจเกิดการเบี่ยงเบนการใช้งานของระบบ

5. ปัญหาด้านการพัฒนาความรู้ ปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ ไม่มีการฝึกอบรมการใช้ระบบหรืออบรมอย่างไม่ว่าถึงการจัดอบรมในเวอร์ชันแรก ๆ นั้น ทางหน่วยงานฝึกอบรมทำการอบรมให้กับตัวแทนของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปได้ยากที่เจ้าหน้าที่ท่านนั้นจะทำการอบรมต่อได้เพราะ ไม่มีเวลาพอ ไม่มีพื้นฐานในเรื่องการอบรมให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่าย และรู้จริงถูกต้อง เข้าใจระบบดีพอหรือไม่ เป็นต้น

ปัจจุบันเป็นการให้ทดลองใช้งานและมีคู่มือให้อ่านเท่านั้น จึงควรมีการจัดการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมอยู่ เสมอ สอดคล้องกับ ยูวราณี สุขวิญญาณ์ [3] กล่าวว่า เมื่อ สมาชิกในองค์กรมีการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ มีความชำนาญเฉพาะบุคคล จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน บรรลุ เป้าหมายขององค์กรได้ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ผู้ดูแลระบบใช้เวลาในการตอบคำถามนานเกินไป ซึ่งอาจมี ผลมาจากเจ้าหน้าที่ดูแลระบบมีจำนวนน้อย สอดคล้องกับ นพพล จันทสร [4] กล่าวว่า พนักงานควรพัฒนาปรับปรุง เรื่องใดเพิ่มขึ้นบ้าง เพื่อที่จะให้การทำงานเป็นไปด้วยความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

6. ปัญหาด้านเทคโนโลยี ปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ เครื่องปริ้นเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ เหมือนกับคอมพิวเตอร์ เมื่อเจ้าหน้าที่จะทำการพิมพ์งานในแต่ละครั้งก็ต้องแชร์ เครื่องพิมพ์ และต้องจัดสรรเครื่องพิมพ์ให้ทั่วถึง เมื่อ เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบบริหารสำนักงาน อิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร ใน ด้านกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย การทำงานพื้นฐาน ของระบบ การแสดงผลของระบบ การรักษาความปลอดภัย ของระบบ บุคคลและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านการพัฒนา ความรู้และด้านเทคโนโลยี จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีปัญหาการ ใช้ระบบแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้ระบบงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิ ปริญญาตรีขึ้นไป เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป มีความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในการเรียนรู้ ระบบดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ พิณสวัน ปัญญา มาก [5] พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่งที่มีความแตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ใน การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่างกัน

## 11. ข้อเสนอแนะ

### 11.1 ข้อเสนอเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยอาจใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้บริหาร และผู้ออกแบบระบบให้กับหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางใน

การพัฒนา ระบบ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการ ปฏิบัติงานอันจะนำมาซึ่งประสิทธิผลที่ดีเลิศต่อองค์กรต่อไป

2. องค์กรควรจัดสรรงบประมาณในการจัดอบรมให้ ความรู้อย่างทั่วถึง

3. องค์กรควรจัดสรรงบประมาณในการเพิ่มจำนวน คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ อุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้กับ คอมพิวเตอร์ และเพิ่มสายสัญญาณในการเชื่อมต่อเครือข่าย

### 11.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับเครือข่ายภายในองค์กร เพื่อ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ

2. ควรมีการศึกษาปัญหาการใช้งานระบบบริหาร สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง การลา อย่างต่อเนื่องเพื่อนำ ผลการวิจัยไปปรับปรุง และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ

## เอกสารอ้างอิง

- [1] สุพล พรหมมาพันธุ์. 2551. อินทราเน็ต-เอ็กทราเน็ต: สูตรสำเร็จเพื่อการบริหารธุรกิจและองค์กร. [Online]. Available : [http://www.spu.ac.th/announcement/articles/intranet\\_extranet.pdf](http://www.spu.ac.th/announcement/articles/intranet_extranet.pdf)
- [2] สุทธิรี ไชยวสุ. 2546. "ก้าวสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ที่พร้อม". วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช. 16(2), 119 – 128.
- [3] ยูวราณี สุขวิญญาณ์. 2546. องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization). เอกสารทางวิชาการบริหาร การศึกษาสำหรับแนวการเสวนาทางวิชาการ : สู่การ บริหารแนวใหม่ระหว่างวันที่ 6 – 20 กุมภาพันธ์ 2546. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [4] นพพล จันทสร. 2547. การศึกษาปัญหาการใช้งาน ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- [5] พิณสวน ปัญญาภัก. 2543. การรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาหน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้