



ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร
คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

**Problems in Using E-document of the Personnel in the Faculties of Science and
Engineering at Prince of Songkla University Hat Yai Campus**

สารณี สหะวีริยะ

Sarapee Sahawiriya

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University**

2562

ชื่อสารนิพนธ์ ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)
ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้เขียน นางสาวสารทิ สหะวีริยะะ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	คณะกรรมการสอบ
<p>.....</p> <p>(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิจิตธรรมโรจน์)</p>	<p>.....ประธานกรรมการ (รองศาสตราจารย์พรชัย ลิจิตธรรมโรจน์)</p>
	<p>.....กรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒน์)</p>
	<p>.....กรรมการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร คุณวิทิต)</p>
	<p>..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)</p> <p>ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์</p>

ชื่อสารนิพนธ์	ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
ผู้เขียน	นางสาวสารภี สหะวีริยะ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้ จำนวน 277 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows 16.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรพบว่าสายการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรมต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Minor Thesis Title: Problems in Using E-document of the Personnel in the
Faculties of Science and Engineering at Prince of Songkla
University Hat Yai Campus

Author: Miss. Sarapee Sahawiriya

Major Program: Public Administration

Academic Year: 2018

ABSTRACT

This research was aimed to study the problems in using E-document of the personnel in the Faculties of Science and Engineering at Prince of Songkla University Hat Yai Campus and to compare the problems in using E-document according to their personal factors. The sample group used in this research was 277 university staff with several working status: government official staff, university staff, permanent university staff and permanent employees. The research data were collected by means of questionnaires and analyzed for percentage, frequency, mean, and standard deviation. The t-test and F-test were performed to compare differences.

Results show that the personnel in the two faculties agreed with the introduction of E-document in their workplaces at the highest level. The benefit of E-document in the correspondence system was ranked at the highest level, followed by its applications assisting work. The problem in using the E-document was rated by the personnel at a low level. The results of the comparative analysis of the problems in using E-document show that the personnel working in different sections and those with different duration of the working time had different problems in using E-document at a significant level of 0.05. However, there was no difference in the problems in using E-document among the personnel with different sex, age, education level, working status, working affiliation and training at a statistical level of 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดีจาก รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ เป็นประธานที่ปรึกษาหลักของงานสารนิพนธ์ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำงานสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาและความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง ของแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย และได้กรุณาตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และขอขอบคุณพี่ น้อง เพื่อนนักศึกษา MPA 23 ทุกคนที่ได้ แนะนำและให้กำลังใจอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณ ศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ และผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและอนุเคราะห์ตอบ แบบสอบถามและให้ความร่วมมืออย่างดี

สารนิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยดีโดยได้รับกำลังใจจากคุณพ่อ คุณแม่ พี่น้อง และครอบครัวสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจด้วยดีตลอดมา และขอขอบคุณคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ได้ให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้วิจัย และจะนำไปพัฒนางานที่รับผิดชอบเพื่อความเจริญก้าวหน้า ของหน่วยงานต่อไป

สารทิ สหะวีริยะะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
วัตถุประสงค์	3
สมมติฐาน	3
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government	7
ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่	7
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	8
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	10
แนวคิดทฤษฎี	
- แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม	12
- แนวคิดเกี่ยวกับการใช้งาน	17
- ทฤษฎีคุณสมบัติเชิงคุณภาพของซอฟต์แวร์	18
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	20
สภาพทั่วไปของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย	33
	(6)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	34
แบบแผนการวิจัย	36
เครื่องมือในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	46
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	49
ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	53
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	66
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	81
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	90
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	97
ภาคผนวก ง ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	101
ประวัติผู้เขียน	112

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2 จำนวนและร้อยละของสถานที่การใช้งาน	46
4.3 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การใช้งาน	46
4.4 จำนวนและร้อยละของบทบาทการใช้งาน	47
4.5 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้งาน	47
4.6 จำนวนและร้อยละของปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน	48
4.7 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์การใช้งาน	48
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวม	49
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	50
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน	52
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวม	53
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านผู้เข้าใช้ระบบ	54

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านระบบ E-document	55
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์	56
4.15 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามเพศ	57
4.16 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามอายุ	58
4.17 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	58
4.18 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	59
4.19 เปรียบเทียบรายคู่ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	60
4.20 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	61
4.21 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	61
4.22 เปรียบเทียบรายคู่ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	62
4.23 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	63
4.24 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามการฝึกอบรม	63

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
2.1	หน้าจอ Login	23
2.2	การเข้าสู่ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	24
2.3	เมนูต่าง ๆ สำหรับการรับ- ส่งเอกสาร	24
2.4	การนำเอกสาร เข้าสู่ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	25
2.5	การลงทะเบียนรับเอกสาร	25
2.6	การส่งเอกสารให้หน่วยงาน	26
2.7	การนำเสนอเอกสารให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ	26
2.8	รายละเอียดการนำเสนอเอกสาร	26
2.9	รายการเอกสารอยู่ระหว่างรอสั่งการ	27
2.10	รายการเอกสารที่แล้ว	27
2.11	เส้นทางเอกสาร	27
2.12	รายงานการลงรับเอกสาร	28
2.13	รายงานการส่งเอกสาร	28

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหา ติดตาม สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักงานนายกรัฐมนตรี : 2553) ซึ่งระบบสารบรรณแบบเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ และเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานราชการได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการจัดการเอกสารเพิ่มมากขึ้น เรียกว่า ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น การจัดทำบันทึกข้อความ หนังสือเวียน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา (เฉชา สุพรรณทอง : 2548)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยลดทรัพยากรด้านต่าง ๆ เช่น จำนวนเอกสาร ประหยัดเวลา และทำให้รวดเร็วขึ้น ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยมีการใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก รวมถึงเอกสารที่มีการติดต่อจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยจะดำเนินการลงรับเอกสาร เช่น กองกลาง ของสำนักงานอธิการบดี และจำแนกแยกแยะไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเอกสารดังกล่าวต้องทำการถ่ายสำเนาหลายฉบับ เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย หรือวิทยาเขตต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงานให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และสามารถตรวจสอบได้ โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งทุกคนสามารถเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย การ

เข้าใช้ระบบ การรับ-ส่งเอกสาร การสั่งการเอกสาร การจัดเก็บแฟ้มเอกสาร เป็นต้น รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานสารบรรณ โดยมีการพัฒนาปรับปรุง ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานให้มีความรวดเร็วต่อเนื่อง และสามารถแก้ปัญหาได้ทันที และช่วยสืบค้นติดตามเอกสาร และยังสามารถกระดาษ ลดพื้นที่การเก็บเอกสาร

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในการปฏิบัติงานเพื่อรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร และหนังสือราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งจากการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี 2558 จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 298 ราย (จำนวน 5 วิทยาเขต) ได้แสดงความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด พบว่า ยังมีข้อบกพร่องที่ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เช่น การค้นหาเอกสารที่ไม่สะดวก ใช้เวลานาน และไม่แม่นยำ (ความถี่ 11 ราย) ผู้บริหาร/บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการใช้งานระบบ (ความถี่ 10 ราย) บางครั้งการทำงานของระบบช้า (ความถี่ 8 ราย) ผู้ใช้ไม่เข้าใจการทำงานของระบบ (ความถี่ 5 ราย) เป็นต้น

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัย เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งเป็นผู้หนึ่งที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) เกี่ยวกับงานสารบรรณเป็นประจำทุกวัน เพื่อรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร และหนังสือราชการ ตลอดจนการส่งหรือแจ้งเวียนข้อมูล ข่าวสาร เอกสารนั้น ๆ ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ และดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เนื่องจาก ทั้ง 2 คณะเป็นคณะเก่าแก่ ที่จัดตั้งขึ้นมาเป็นคณะแรก ๆ พร้อมกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในปี พ.ศ. 2510 และมีกลุ่มบุคลากรทุกประเภทและจำนวนบุคลากรที่ใกล้เคียงกัน อีกทั้งเป็นคณะที่เน้นผลิตบัณฑิต ในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีโครงสร้างในการเรียนการสอนที่ยังคงแบ่งเป็นลักษณะของภาควิชาที่มีความคล้ายคลึงกัน โดยศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาตอบสนองการใช้งานระบบ และใช้ในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 สมมติฐาน

1. ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) แตกต่างกัน

1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ บุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 906 คน (กลุ่มตัวอย่าง 277 คน)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านผู้ใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 ด้าน คือ ผู้จัดการเอกสาร ผู้รับ-ส่งเอกสาร และสมาชิก

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการ เดือนมกราคม – ธันวาคม 2559

ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะกรณีคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัญหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงอุปสรรคและข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประกอบด้วย

1. ด้านผู้ใช้ระบบ หมายถึง ผู้ใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) เช่น ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และพนักงานเงินรายได้

ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งสามารถแบ่งตามหน้าที่การใช้งานของระบบได้ 3 ด้าน คือ ด้านผู้สั่งการเอกสาร ด้านผู้รับ-ส่งเอกสาร และด้านสมาชิก

2. ด้านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) หมายถึง ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้สำหรับการรับ-ส่งเอกสาร ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยไม่มีการรับ-ส่งทางเอกสารทางกระดาษ (Paper) ซึ่งเอกสารต่าง ๆ จะอยู่ในรูปของไฟล์เอกสาร เช่น .PDF เป็นต้น เพื่อส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

3. ด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) หรือจะเรียกสั้น ๆ ว่า ระบบเครือข่าย (Network) ประกอบไปด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องที่สามารถติดต่อกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ การติดต่อจะผ่านทางช่องการสื่อสารต่าง ๆ เช่น สายโทรศัพท์ สายไฟฟ้า หรือผ่านทางสื่อแบบอื่น ๆ ได้แก่ โมเด็ม (Modem) ไมโครเวฟ (Microwave) สัญญาณอินฟราเรด (Infrared) เป็นต้น นอกจากระบบเครือข่ายแล้วยังรวมถึงวัสดุคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเอกสาร โทรศัพท์มือถือ ที่สามารถใช้งานร่วมกับระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึก เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า โดยการศึกษาครั้งนี้จะหมายถึง พฤติกรรมในการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์บน ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใด ในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เป็นต้น

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับงานบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การรับ การส่ง การรักษา การยืม จนถึงการทำลาย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 : 2545)

บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government
2. ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
5. แนวคิดทฤษฎี
 - แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
 - แนวคิดเกี่ยวกับการใช้งาน
 - ทฤษฎีคุณสมบัติเชิงคุณภาพของซอฟต์แวร์
 - แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
6. สภาพทั่วไปของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government

วิโรจน์ ยี่มขลิบ และคณะฯ (2555) e-Government เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการ และกระบวนการ ของรัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในกรณีนี้ ประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั้งถึงและเป็นธรรม และยังเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาคเอกชน และประชาชน ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนศักยภาพของประเทศเพื่อเป็นทางลัดในการเข้าสู่การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ e-Government เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ข้าราชการ และประชาชนสามารถที่จะเพิ่มขีดความสามารถใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่โดยนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นตัวช่วยขับเคลื่อน นอกจากนี้เป็นการลดช่องว่างระหว่างระบบราชการที่ดูเสมือนอยู่ห่างไกลจากประชาชนมาอยู่ในชุมชน หรือสามารถเข้าถึงได้จากบ้านของประชาชนได้โดยตรง e-Government จะต้องมีการพัฒนา ใช้ประโยชน์และบังคับใช้ นโยบาย กฎหมาย และกฎระเบียบอื่นใดที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการทำงานของสังคมและเศรษฐกิจใหม่ที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สังคมดิจิทัล) เป็นกลไกในการขับเคลื่อน Digital Society สังคมดิจิทัล เป็นสังคมและชุมชนที่ก้าวหน้าทางวิทยาการ ที่ประชาชนในกลุ่มสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับชีวิตประจำวัน ในการทำงาน และความบันเทิงตลอดจนมีความสามารถในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ Digital Divide เป็นผลจากสังคมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีประชาชนกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้คือโอกาสและไม่สามารถเข้าถึงบริการ และข้อมูลข่าวสารที่รัฐพึงจัดหาให้ ซึ่งคนกลุ่มนี้รวมถึง คนที่อยู่ในชนบท คนพิการ คนที่มีปัญหาทางภาษา และคนที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมข้อมูลข่าวสารได้ซึ่งมีเป็นจำนวนมากในประเทศไทย

2. ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่

จอร์จ คีเพอร์ตัน (อ้างถึงใน วิโรจน์ ยี่มขลิบ และคณะฯ : 2555) “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” เป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่ง ที่สำนักงานต่าง ๆ นิยมนำมาใช้เพื่อการบริหารจัดการเอกสารในปัจจุบัน ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 ได้นิยามความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเอกสารบางหน่วยงานอาจจะเรียกว่า ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

หรือสำนักงานอัตโนมัติ (OA – Office Automation) ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระบบโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) ของแต่ละหน่วยงานนั้น ๆ

1. ข้อดีของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

- 1) ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
- 2) ประหยัดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร
- 3) เพิ่มความรวดเร็วในการจัดเก็บ รวบรวม และค้นหาข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน
- 4) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น ด้านแรงงาน ด้านเครื่องมือ และด้านสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร
- 5) ปรับปรุงการปฏิบัติงานเป็นแบบโลกาภิวัตน์ หรือสำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office)
- 6) ลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำต้นฉบับ จัดทำสำเนา และทำลายเอกสาร
- 7) ลดปัญหาการจัดทำ จัดเก็บเอกสารซ้ำซ้อน โดยใช้หลักการสำนักงานปราศจากเอกสาร (Paperless Office)
- 8) ประหยัดทรัพยากรธรรมชาติ

2. ข้อเสียของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

- 1) ลดการติดต่อแบบตัวต่อตัว (Face-To-Face) ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ทำให้ผู้บริหารรู้สึกว่าสูญเสียอำนาจการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2) การใช้ระบบอัตโนมัติในชีวิตประจำวัน อาจทำให้เกิดความเสี่ยง เมื่อระบบการควบคุมอัตโนมัติปฏิบัติงานผิดพลาด
- 3) มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงาน อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมรับการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน และต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติม

3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ราชกิจจานุเบกษา (2548) ระบบสารบรรณเป็นระบบงานที่ใช้จัดเก็บข้อมูลหนังสือลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ รวมถึงการลงทะเบียนไปรษณีย์ภัณฑ์ การออกเลขที่ใบนำส่งไปรษณีย์ ซึ่งประกอบด้วย ตารางรหัสข้อมูลระบบงานสารบรรณ ข้อมูลทะเบียนรับ-ส่งหนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือเวียน และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในเครือข่าย สามารถรับทราบและติดตามเรื่องต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา หรือเป็นการสนับสนุนให้ผู้บริหารตัดสินใจพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือในการมอบหมายงาน สอบถามข้อมูลได้รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

2. เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือรายงานต่าง ๆ ใช้เวลาดนน้อยลง โดยการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนของงาน

3. เพื่อเป็นการประหยัดด้านวัสดุ อุปกรณ์ และกำลังคน

4. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสารบรรณ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่ายโดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล เช่น ระบบการลา ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรืออื่น ๆ โดยในต่างประเทศมีการใช้ระบบ (e-Office) กันมากขึ้น สามารถทำงานที่ไหนเวลาใดก็ได้ขอให้มีระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบ แต่ในเมืองไทยต้องค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีกหลายอย่างและปัจจุบันหลายองค์กรกำลังพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น (เดชา สุพรรณทอง, 2548)

ชาญณรงค์ คิริสุขโภคา (2557) ให้ความหมายระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน พัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับการลดการใช้งานกระดาษภายในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร และช่วยในการสร้างระเบียบในการจัดการเอกสาร ข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) (อ้างถึงใน ปรีศนา มัชฌิมา และคณะ : 2555) เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการ

สื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสารผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

โดยในปัจจุบันการดำเนินงานในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ พบว่า ภายในมหาวิทยาลัยในแต่ละวันมีการใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก ส่วนหนึ่งของเอกสารมาจากนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการติดต่อมาจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัย เอกสารที่มาจากภายนอกจะดำเนินการลงรับที่หน่วยงานกลาง เช่น กองกลาง ของสำนักงานอธิการบดี จากนั้นจะแจกส่งต่อเอกสารหลายชั้น และต้องทำการคัดลอกถ่ายสำเนาแล้วส่งต่อ จะต้องส่งหนังสือหรือเอกสารไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ห่างไกล ต่างวิทยาเขต ซึ่งต้องใช้เวลาในการส่งข้อมูล ขณะเดียวกันมีเอกสารจำนวนมากมีลักษณะการเดินทางแบบทางเดียว และมีลักษณะแจ้งให้ทราบ

ในแต่ละปีจะมีพนักงานที่เกษียณอายุการทำงาน และอาจจะมีพนักงานบางคนของแต่ละหน่วยงานที่ลาออกไป ทำให้ต้องมีการรับพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ทดแทนพนักงานดังกล่าวที่ออกไป ซึ่งบางหน่วยงานก็มีการเตรียมการไว้เป็นอย่างดี แต่บางหน่วยงานอาจจะเตรียมการไว้ไม่ทัน ทำให้พนักงานใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานอาจจะไม่ได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ได้รับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้พนักงานขาดการรับรู้ถึงรายละเอียดต่าง ๆ ในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และอาจจะขาดความเชื่อมั่นในความสามารถระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

ความหมายของปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังหรือผลที่ต้องการให้เกิด กับสิ่งที่เป็จริงหรือผลที่เกิดขึ้นจริง หรือกล่าวได้ว่า สภาพที่เกิดขึ้นจริงไม่ตรงกับสภาพที่ต้องการให้เกิด ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

ดรักเกอร์ (อ้างถึงใน ปิยนุช โลกศุภไพบูลย์ : 2554) ได้กล่าวถึง รากฐานสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการศึกษาและพิจารณาสภาพความเป็นจริงของปัญหาและอุปสรรค ซึ่งจะช่วยให้มองเห็นปัญหาได้กว้างไกลและเป็นการพยายามทำความเข้าใจกับปัญหาเพื่อให้ทราบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นมีลักษณะเฉพาะ และสามารถแก้ไขได้โดยกฎเกณฑ์หรือหลักการที่เหมาะสม

สุรพันธ์ ยันต์ทอง (2533) ได้กล่าวถึง การบริหารงานใด ๆ เช่น การบริหารตาม วัตถุประสงค์ การบริหารแบบกลุ่มควบคุมคุณภาพ การบริหาร โดยอาศัยระบบการวางแผนและการ จัดทำงบประมาณหรือการบริหารเชิงระบบ ล้วนแต่เริ่มต้นจากการค้นหาปัญหาและอุปสรรค และวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคให้ชัดเจนก่อน จึงจะวางแผนและดำเนินการแก้ไข ตลอดจนประเมินผลในการแก้ไขปัญหานั้นแล้วนำไปปฏิบัติงานอีกตามลำดับ

วีระ บำรุงรักษ์ (2535) ได้กล่าวถึง การบริหารเป็นเรื่องการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ปัญหาเป็นผลต่างของความคาดหวังกับสภาพที่เป็นจริง การบริหารจะประสบผลสำเร็จในการ ปฏิบัติงานได้อย่างไรนั้น จำเป็นต้องศึกษาและพิจารณาสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ตามนโยบายที่กำหนดไว้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพให้ถูกต้อง ชัดเจน และต้องเข้าใจปัญหาก่อน จึงจะศึกษาหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคนั้น และแนวทางแก้ไขต่อไปในอนาคต

วีระพล สุวรรณนันทน์ (อ้างถึงใน ธวัชถวัชร์ พิทักษ์ธรรม : 2551) ได้กล่าวถึง ขั้นตอน สำคัญที่สุดในกระบวนการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ การศึกษาปัญหาซึ่งเป็นการค้นหาตัว ปัญหาและอุปสรรค แล้วกำหนดประเด็นปัญหาตามสภาพที่เป็นจริง เป็นลายลักษณ์อักษร เค้นชัด และเข้าใจง่าย จะช่วยให้การหาสาเหตุของปัญหาและการหาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้ ตรงกับความต้องการตามวัตถุประสงค์

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคเป็นภารกิจที่องค์กรต้องปฏิบัติ เพื่อค้นคว้าตัวปัญหา และอุปสรรคแบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรค นำมากำหนดประเด็นปัญหา ซึ่งเป็น ผลต่างระหว่างความคาดหวังของนโยบายที่กำหนดไว้กับสภาพที่เกิดขึ้นจริงทั้งเชิงปริมาณและ คุณภาพ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวไปวางแผนแก้ไข หรือวางแผนการปฏิบัติงานให้ตรงกับความ ต้องการตามวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม

ดังนั้น การบริหารงานที่ประสบผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์จะต้องมีการศึกษา พิจารณาทำความเข้าใจ ค้นหาตัวปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริง เพื่อกำหนดประเด็นหาแนวทาง วางแผนและแก้ไขปัญหานั้นให้สำเร็จลุล่วงต่อไป

แนวทางแก้ไขปัญหา (อ้างถึงใน ปารีชาติ นวลถวิล : 2553)

เป็นการแก้ที่สาเหตุของปัญหา โดยที่แต่ละสาเหตุมีวิธีการแก้ไขได้หลายวิธี วิธีแก้ไข ปัญหาแต่ละวิธีอาจแก้ไขได้หลายสาเหตุ การแก้ไขปัญหาควหาชุดของทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่ จะทำได้ แต่ควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

แนวทางในการแก้ไขปัญหา มีกระบวนการแก้ไขปัญหา 4 ขั้นตอน (อ้างถึงใน
ปาริชาติ นวลถวิล : 2553) คือ

1. ระบุปัญหาเป็นขั้นตอนแรกและเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด กล่าวคือ ก่อนที่จะแก้ไข
ปัญหานั้นจะต้องทราบว่าปัญหานั้นคืออะไร

2. สาเหตุแห่งปัญหา การหาสาเหตุแห่งปัญหาอาจหาได้โดยหลักของตรรกวิทยาหรือ
อาจหาได้โดยใช้หลักของประสบการณ์ หลังจากได้สาเหตุแห่งปัญหาแล้วก็นำสาเหตุเหล่านั้นมา
เรียงลำดับความสำคัญ

3. การกำหนดจุดหมายในการแก้ไขปัญหา เมื่อจัดเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา
โดยจะเน้นในพลังของสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาจากมากไปหาน้อย ดูสาเหตุที่อยู่ในบทบาทที่แก้ไข
ได้ จัดสาเหตุที่เป็นสาเหตุสุดวิสัยที่จะแก้ไขออกไป

4. กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในการแก้ไขปัญหาจะเน้นการแก้สาเหตุ
ปัญหา เมื่อสาเหตุแห่งปัญหาได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นลงปัญหาจะถูกแก้ไขโดยปริยาย การแก้ไข
สาเหตุแห่งปัญหาจะต้องแก้ไขให้ครบระบบ การแก้ไขเพียงส่วนหนึ่งส่วนใด สาเหตุและปัญหาจะ
ไม่ได้รับการแก้ไข

สรุป ปัญหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง อุปสรรคและข้อขัดข้องในการ
ปฏิบัติงานการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
(E-document) ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

5 แนวคิดทฤษฎี

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง กิริยาหรืออาการที่บุคคลแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า
หรือถูกกระตุ้นให้กระทำ โดยได้ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์ออกมาแล้ว (ฝนทอง คงฤทธิ์ :
2556)

ธัญญา ชีระอนิษฐ์ (2555) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง อาการที่แสดงออกของ
มนุษย์ ปฏิบัติการโต้ตอบต่อสิ่งเร้าที่อยู่รอบตัว โดยจากการสังเกตหรือการใช้เครื่องมือช่วยวัด
พฤติกรรม ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการทางร่างกาย

โกลเดนสัน (Goldenson : 1984 อ้างถึงใน สิทธิพัฒน์ โภชนารัตน์ 2555 : 32) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมไว้ว่า เป็นการกระทำหรือตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดหมาย สังเกตเห็นได้ หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญแล้ว หรือเป็นไปอย่างไม่รู้ตัว

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกของจิตใจทั้งภายในและภายนอก เป็นการกระทำเพื่อสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นสังเกต และใช้เครื่องมือทดสอบได้

องค์ประกอบของพฤติกรรม

พฤติกรรมมนุษย์มีองค์ประกอบ 7 ประการ (อ้างถึงใน สิทธิพัฒน์ โภชนารัตน์ : 2555)

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการที่ทำให้เกิดกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการที่เกิดขึ้น ความต้องการบางอย่างสามารถตอบสนองได้ทันที แต่บางอย่างต้องใช้เวลาจนถึงบรรลุความต้องการได้
2. ความพร้อม (Readiness) คือ ระดับวุฒิภาวะหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย (Response) ก่อนที่จะทำกิจกรรมหนึ่งลงไป มนุษย์จะพิจารณาสถานการณ์ก่อนแล้วจึงตัดสินใจเลือกวิธีการที่เกิดความพึงพอใจมากที่สุดเพื่อสนองความต้องการ
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการกระทำกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย
6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลการกระทำนั้น ผลที่ได้รับอาจเป็นไปตามที่คาดคิดหรืออาจตรงข้ามก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) ในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ มนุษย์ก็อาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานการณ์และเลือกวิธีการใหม่

บลูม (Bloom : 1975 อ้างถึงใน สิทธิพัฒน์ โพนารัตน์ : 2555) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมว่าเป็นกิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ อาจเป็นสิ่งที่สังเกตได้หรือไม่ได้และพฤติกรรมดังกล่าวนี้ ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive Domain)
2. พฤติกรรมด้านเจตคติ (Affective Domain)
3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain)

1. พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive Domain)

พฤติกรรมด้านความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ เป็นกระบวนการทางด้านสมองเป็นความสามารถทางด้านสติปัญญาที่เกี่ยวข้องกับ การรับรู้ การจำข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาความสามารถ และทักษะทางสติปัญญา การใช้ความคิด วิเคราะห์ญาณเพื่อประกอบการตัดสินใจ จัดจำแนกได้ตามลำดับขั้นจากง่ายไปยาก ดังนี้

1.1 ความรู้ ความจำ (Knowledge) เป็นพฤติกรรมขั้นต้นเกี่ยวกับความจำได้ หรือระลึกได้

1.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องจากความรู้ คือ จะต้องมีความรู้มาก่อนถึงจะเข้าใจได้ ความเข้าใจนี้จะแสดงออกมาในรูปของการแปลความ ตีความ และคาดคะเน

1.3 การนำไปใช้ (Application) เป็นการนำเอาวิชาการ ทฤษฎี กฎเกณฑ์และแนวคิดต่าง ๆ ไปใช้

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นขั้นที่บุคคลมีความสามารถ และมีทักษะในการจำแนกรื่องราวที่สมบูรณ์ใด ๆ ออกเป็นส่วนย่อยและมองเห็นความสัมพันธ์อย่างแน่ชัด ระหว่างส่วนประกอบที่รวมเป็นปัญหา หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

1.5 การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถของบุคคลในการรวบรวมส่วนย่อยต่าง ๆ เข้าเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ มีความชัดเจน และมีคุณภาพสูงขึ้น

1.6 การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถของบุคคลในการวินิจฉัยตีราคาของสิ่งของต่าง ๆ โดยมีกฎเกณฑ์ที่ใช้ช่วยประเมินค่านี้ อาจเป็นกฎเกณฑ์ที่บุคคลสร้างขึ้นมา หรือมีอยู่แล้วก็ตาม

2. พฤติกรรมด้านเจตคติ (Affective Domain)

เจตคติเป็นกระบวนการทางด้านจิตใจ อารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ เจตคติ การให้คุณค่า การปรับปรุงค่านิยม การแสดงคุณลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ รวมไปถึงความเชื่อ ความรู้สึก

ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ กันจะบอกแนวโน้มของบุคคลในการกระทำพฤติกรรม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ ด้วย ซึ่งได้แบ่งขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมด้านเจตคติ ได้ดังนี้

2.1 การรับหรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attending) เป็นขั้นที่บุคคลถูกกระตุ้นให้ทราบว่าเหตุการณ์ หรือสิ่งเร้าบางอย่างเกิดขึ้น และบุคคลนั้นมีความยินดี หรือมีภาวะจิตใจพร้อมที่จะรับ หรือให้ความสนใจต่อสิ่งเร้า นั้น ในการยอมรับนี้ประกอบด้วย ความตระหนักรู้ ความยินดีที่ควรรับ และการเลือกรับ

2.2 การตอบสนอง (Responding) เป็นขั้นตอนที่บุคคลถูกจูงใจให้เกิดความรู้สึกผูกมัดต่อสิ่งเร้า เป็นเหตุให้บุคคลพยายามทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง พฤติกรรมขั้นนี้ประกอบด้วย ความยินยอม ความเต็มใจ และความพอใจที่จะตอบสนอง

2.3 การให้ค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลมีปฏิกิริยาซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นยอมรับว่า เป็นสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับตนเอง และได้นำไปพัฒนาเป็นของตนเองอย่างแท้จริง พฤติกรรมขั้นนี้ส่วนมากใช้คำว่า “ค่านิยม” ซึ่งการเกิดค่านิยมนี้ประกอบด้วย การยอมรับ ความชอบ และการผูกมัดค่านิยมเข้ากับตนเอง

2.4 การจัดกลุ่มค่า (Organization) เป็นขั้นที่บุคคลจัดระบบของค่านิยมต่าง ๆ ให้เข้ากลุ่มโดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมนั้น ในการจัดกลุ่มนี้ประกอบด้วย การสร้างแนวความคิดกับค่านิยม และการจัดระบบของค่านิยม

2.5 การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization by a Value or Complex) พฤติกรรมขั้นนี้ถือว่าบุคคลมีค่านิยมหลายชนิดและจัดอันดับของค่านิยมนั้นจากดี ที่สุดไปถึงน้อยที่สุด พฤติกรรมเหล่านี้จะเป็นตัวคอยควบคุมพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในขั้นนี้ประกอบด้วย การวางแนวทางของการปฏิบัติและการแสดงลักษณะที่จะปฏิบัติตามแนวทางที่เขา กำหนด

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain)

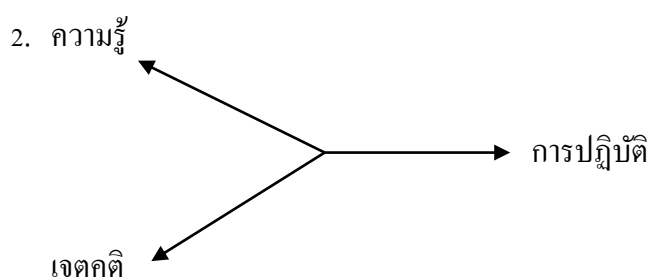
พฤติกรรมด้านการปฏิบัตินี้ เป็นการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่บุคคลปฏิบัติออกมาโดยมีด้านความรู้ และด้านเจตคติ เป็นตัวช่วยให้เกิดพฤติกรรมด้านการปฏิบัติที่ถูกต้อง แต่กระบวนการในการจะก่อให้เกิดพฤติกรรมนี้ต้องอาศัยระยะเวลาและการตัดสินใจหลายขั้นตอน แต่นักวิชาการก็เชื่อว่ากระบวนการทางการศึกษาจะช่วยให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติได้

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitude) และการปฏิบัติ (Practice)

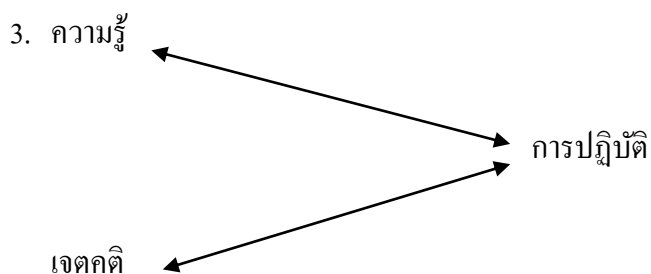
ชาร์ท (Schwartz : 1975 อ้างถึงใน สิทธิพัฒน์ โพนารัตน์ : 2555) ได้ศึกษาถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ทั้ง 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติ สามารถสรุปรูปแบบของความสัมพันธ์ได้ เป็น 4 ลักษณะ คือ

1. ความรู้ \longleftrightarrow เจตคติ \longleftrightarrow การปฏิบัติ

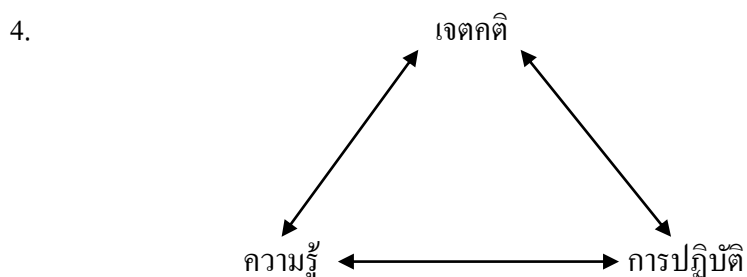
เจตคติเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดความรู้และปฏิบัติ ดังนั้น ความรู้มีความสัมพันธ์กับเจตคติ และเจตคติมีผลต่อการปฏิบัติ



ความรู้และเจตคติมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการปฏิบัติตามมา



ความรู้และเจตคติต่างกัน ทำให้เกิดการปฏิบัติได้ โดยที่ความรู้และเจตคติไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กัน



ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม สำหรับทางอ้อมนั้น มีเจตคติเป็นตัวกลางทำให้เกิดการปฏิบัติตามมาได้

จากรูปแบบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเรียนรู้ พบว่าพฤติกรรมแต่ละด้านส่งผลทำให้เกิดการปฏิบัติตามมาในตอนสุดท้าย ซึ่งเป็นการกระทำของสิ่งมีชีวิตที่สามารถวัดได้ หรือสังเกตได้นั้นเอง มนุษย์มีพฤติกรรมต่าง ๆ มากมาย พฤติกรรมที่นับได้ว่ามีความสำคัญอย่างหนึ่งคือ พฤติกรรมการลงทุน ซึ่งนับว่าเป็นการปฏิบัติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและจัดการทางการเงิน

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการใช้งาน

สาลินี สมบัติแก้ว (2556) ความสามารถในการใช้งาน (Usability) คือ เซตของแอททริบิวต์ที่ขึ้นอยู่กับความพยายามในการใช้งาน และการประเมินการใช้แต่ละครั้ง โดยตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ในการวัด

Usability หมายถึง ความมีประสิทธิภาพหรือความพึงพอใจของผู้ใช้งานนั้นตามเป้าหมายในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ รวมไปถึงคุณภาพในการวัดความง่ายของอินเทอร์เน็ตเฟส และความง่ายในการออกแบบ

คำว่า “Usability” หมายถึง คุณภาพหรือประสิทธิภาพของงานที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้โดยประสิทธิภาพของงานวัดจากคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

1. ความสามารถในการเรียนรู้ (Learn Ability) คือ ผู้ใช้สามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานในครั้งแรกได้เร็วขนาดไหน พิจารณาจากเวลาที่ผู้ใช้งานเรียนรู้ วิธีการใช้งานเครื่องมือ และส่วนประกอบต่าง ๆ บนหน้าจอ เมื่อเข้ามาใช้งาน โปรแกรมนี้เป็นครั้งแรก
2. ประสิทธิภาพการใช้งาน (Efficiency) คือ เจ้าหน้าที่บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้งานได้เร็วและคล่องแคล่วเพียงใด เพื่อใช้พิจารณาได้จากเครื่องมือบนหน้าจอสามารถใช้งานได้จริง และความคล่องแคล่วของผู้ใช้งาน เมื่อได้มีการเรียนรู้วิธีการใช้งานเครื่องมือแล้ว
3. ความสามารถในการจดจำ (Memo Ability) เมื่อผู้ใช้ไม่ใช้งานเป็นระยะเวลาหนึ่ง สามารถที่จะนำกลับมาใช้งานใหม่ได้อีกครั้งได้ง่ายและเร็วเพียงใด หากผู้ใช้ไม่ได้ใช้งานหน้าจอนี้ในระยะเวลาหนึ่ง จากนั้น เมื่อกลับมาใช้งานอีกครั้งยังคงจดจำวิธีใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ และสามารถใช้งานได้คล่องแคล่วอยู่อีกหรือไม่
4. ข้อผิดพลาดจากการใช้งาน (Error) ผู้ใช้ทำงานผิดพลาดมาน้อยเพียงใด และจะกลับออกมา และพิจารณาได้จากความผิดพลาดนั้นได้ง่ายเพียงใด และยังคงพิจารณาจากจำนวนข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานและการใช้งาน ซึ่งความผิดพลาดที่สามารถเกิดขึ้นได้

อาจเกิดได้จากตัวผู้ใช้งานหรือ ได้เกิดจากเครื่องมือที่ใช้งานระบบนั้นก็ตาม รวมทั้งวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Satisfaction) ที่สามารถเกิดได้จากตัวผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้งานมากน้อยเพียงใดที่สามารถนำมาเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากคุณลักษณะทั้ง 4 ประการ กล่าวคือ เครื่องมือใช้งานง่าย มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้เรียนรู้ได้รวดเร็ว มีข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากการใช้งานน้อย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ ทำให้ลักษณะเช่นนี้จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้

5.3 ทฤษฎีคุณสมบัติเชิงคุณภาพของซอฟต์แวร์

สาลินี สมบัติแก้ว (2556) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติเชิงคุณภาพของซอฟต์แวร์มี ดังนี้

1. ประโยชน์ใช้สอย การใช้สอยโปรแกรมนั้น ซอฟต์แวร์ต้องมีประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น ซอฟต์แวร์ต้องมาประมวลผลออกมาถูกต้องตามหลักการ มีความปลอดภัยสูง ซึ่งจะทำให้ซอฟต์แวร์มีประโยชน์ใช้สอยที่ดีต้องเริ่มมาจากการหาว่าผู้ใช้งานต้องการอะไร มีจุดประสงค์และจุดมุ่งหมายเพื่อสิ่งใดในการศึกษาทางด้านประโยชน์ใช้สอย กล่าวว่าการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ก่อให้เกิดได้ทุกจุด ตั้งแต่ส่วนของผู้ใช้งานระบบของส่วนผู้พัฒนาปัญหาอาจเกิดขึ้นในกระบวนการนิยามความต้องการใช้ของผู้ใช้งาน ไม่รู้ความต้องการที่ถูกต้องที่แท้จริงในขั้นตอนการวางแผนการปฏิบัติต่อหน้าที่ของผู้ใช้งาน ที่อาจนับว่าเป็นเรื่องยากที่จะคำนวณปริมาณงาน จำนวนคน ระยะเวลาที่ใช้ก็อาจเกิดปัญหาจากที่เทคโนโลยีนั้นยังไม่นิ่ง หรือผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ยังไม่คุ้นเคยหรือไม่มีทักษะพอ

2. ความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้งานระบบ หรือผู้ที่ใช้งานซอฟต์แวร์ สามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้อย่างสบายใจ โดยทั่วไปยิ่งซอฟต์แวร์ผ่านการใช้งานมากเท่าไร ซอฟต์แวร์ก็จะผ่านการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากขึ้นเท่านั้น เพื่อที่จะทำให้ระบบงานมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายของผู้ใช้งานให้มากที่สุด เพราะเมื่อใช้งานไปความผิดพลาดที่ฝังอยู่ในซอฟต์แวร์ หรือปัญหาที่คาดไม่ถึงจะปรากฏขึ้นมา ความน่าเชื่อถือเป็นคุณสมบัติเชิงคุณภาพที่สำคัญที่สุด ระบบที่ดาวน์โหลดแต่ละครั้งเป็นปัญหาให้กับลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง และส่งผลต่อชื่อเสียงของผู้ใช้งานระบบและผู้พัฒนาระบบ หากเป็นระบบสำคัญ เช่น ระบบออนไลน์ ถ้าเกิดดาวน์โหลด อาจกล่าวเป็นข่าวดาวในหน้าหนังสือพิมพ์ และมีผลเสียหายต่อชื่อเสียง

ความน่าเชื่อถือในทางซอฟต์แวร์ ยังมีความหมายกว้างกว่าความน่าเชื่อถือทั่วไป สามารถนิยามความน่าเชื่อถือในทางซอฟต์แวร์ด้วยคำว่า RASIS” ก็คือ Reliability (ความน่าเชื่อถือ หรือระบบทำความถูกต้อง) Availability (ใช้งานระบบได้ตลอดเวลาที่ต้องการใช้งาน) Serviceability (ทำให้ระบบทำงานเป็นปกติหรือซ่อมง่าย) Integrity (การเชื่อมต่อระบบ) และ Security (ความปลอดภัย) และมีดัชนี 3 ตัวในการประเมินความน่าเชื่อถือ

MTBF (Mean Time Between Failutr)

MTTR (Mean Time to Repair)

Availability = $MTBF / (MTBF + MTTR)$

MTBF หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่แก้ไขให้ระบบใช้งานได้ จนถึงระบบเริ่มดาวน์โหลดในครั้งถัดไปก็คือระยะเวลาที่ระบบทำงานเป็นปกติ หาก MTBF มีค่าสูงแสดงว่าระบบมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) สูง

ส่วน MTTR หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ระบบดาวน์โหลดจนเสร็จ หาก MTTR มีค่าน้อย แสดงว่าการบำรุงรักษาทำได้ง่าย (Serviceability สูง)

สรุปว่า MTBF เป็นระยะเวลาที่ระบบทำงานเป็นปกติ และ MTTR เป็นระยะเวลาที่ระบบหยุดงานทำงาน เวลาทั้งหมด MTBF บวกกับ MTTR ดังนั้น $MTBF + MTTR$ จึงหมายถึง Availability (อัตราการทำงาน) ของระบบ

3. การใช้งาน การใช้งานจะแบ่งซอฟต์แวร์ออกเป็น 3 ประเภท คือ “การใช้งาน” งานเฉพาะอย่าง “การใช้งานกึ่งเฉพาะอย่าง” (ใช้งานกึ่งทั่วไป) และ “ใช้งานทั่วไป”

ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะอย่าง คือ ซอฟต์แวร์ที่ได้ใช้งานที่ผู้ใช้กำหนดไว้สำหรับผู้ใช้งานเท่านั้น ผู้ใช้ต้องศึกษาและมีความต้องการขึ้นมาก่อน ก่อนที่จะไปใช้งานในซอฟต์แวร์ จึงถูกพัฒนา มาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซอฟต์แวร์สำหรับใช้งานเฉพาะอย่างจะเทียบเท่ากับ แอปพลิเคชัน

ซอฟต์แวร์กึ่งใช้งานเฉพาะอย่าง หมายถึง ซอฟต์แวร์แพคเกจหรือซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่เป็นซอฟต์แวร์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยในการทำงานมาตรฐานบางอย่าง และสามารถนำไปใช้ในหลายหน่วยงานหรือองค์กร อาจประกอบได้จากการทำงาน เป็นการทำงานในองค์กรที่มีหลายกระบวนการต่อเนื่องกัน สามารถนำมาใช้งานได้ทันที หรืออาจต้องตั้งเงื่อนไขซอฟต์แวร์ใช้งานทั่วไป คือ แอปพลิเคชันที่สามารถนำไปใช้งานได้ทุกที่หรือซอฟต์แวร์พื้นฐาน

4. ประสิทธิภาพ ดัชนีการวัดประสิทธิภาพมีการใช้ตัวอย่างวัดหลายอย่างหลายด้าน เช่น Throughput, Response Time, Turnaround Time เป็นต้น โดยแต่ละตัวมีความหมาย ดังนี้

Throughput หมายถึง ปริมาณงานที่สามารถประมวลผลได้ในหนึ่งหน่วยเวลา เช่น 1 นาที เป็นดัชนีที่เหมาะสมสำหรับงานแบบ Batch Processing (ประมวลผลเป็นชุดใหญ่ ๆ ต่อเนื่องกัน) เช่น การค้นคว้า การสืบค้น หาดังข้อมูลการลงทะเบียนเอกสารที่เข้ามาติดต่อในหน่วยงานตลอดเดือน Throughput หมายถึง 1 ชั่วโมง ที่ต้องดึงค้นหาข้อมูลการลงทะเบียนเอกสารตลอดทั้งวันทั้งเดือนได้ว่ามีกี่เรื่องอะไรบ้าง และยังสามารถตรวจสอบเช็คความถูกต้องของงานเอกสารหรือหนังสือที่ลงทะเบียนแล้ว ลงรับ-ส่งเอกสาร ไปเมื่อไหร่ เพื่อใช้ในการค้นหาและสืบค้นเรื่องเดิมที่เข้าใช้ในหน่วยงาน

Response Time หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ยื่นข้อมูลลงไปบนหน้าจอ จนถึงจอเอาต์พุตถูกแสดงผลขึ้นมาเป็นดัชนีที่เหมาะสมสำหรับการประมวลผลแบบออนไลน์ เช่น เมื่อสอบถามข้อมูลเอกสารการลงทะเบียนทะเบียนหนังสือ เพื่อตรวจสอบเลขทะเบียนลงทะเบียน จะใช้เวลานานเท่าไรถึงจะแสดงผลข้อมูล

Turnaround Time หมายถึง เวลาทั้งหมด นับตั้งแต่ส่งอินพุตจนได้เอาต์พุตออกมา ดัชนีใช้สำหรับการทำงานแบบเป็นรอบ เช่น ร้องขอให้แสดงแบบรายงานทะเบียนการลงทะเบียนเอกสารในระยะเวลา 1 สัปดาห์ ในการประมวลผลและเวลาในการส่งรายงาน

5.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535 กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์ หรือในกระบวนการดำเนินงานใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม หรืออาจกล่าวได้ว่า

แกมแก้ว คงเชื่อนาค (อ้างถึงในทัศนีย์ แก้วขวัญ : 2555) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งจะประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและจัดเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูล เผยแพร่ภาพ และเสียงออกไป เพื่อสื่อสารกัน

อภิญา รัตนโกเมศ และธัญญา อภิบาลกุล (2552) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาทำงานร่วมกัน มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล โดยสามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ ในภายหลัง เพื่อส่งข้อมูล หรือสารสนเทศเหล่านั้น ไปให้ผู้ใช้ที่ต้องการถึงกันและกัน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วถึงจะอยู่ต่างสถานที่ก็ได้ในตลอดเวลา มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบ

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (อ้างถึงใน อรอนงค์ คำยอง : 2554) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังเอื้อประโยชน์ทำให้การสื่อสารกันและกันของมนุษย์ทำได้อย่างไร้ขีดจำกัดมากขึ้น ทั้งนี้ อาจแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็นประเภทหลัก ๆ ได้ 3 ประเภท คือ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเวิร์ล ไวด์เว็บ

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่ดำเนินการจัดการข้อมูลข่าวสารในองค์กรให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างเป็นระบบ เพื่อประกอบการวางแผน การตัดสินใจในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้องที่สุด จำเป็นต้องมีระบบข้อมูลหรือฐานข้อมูลที่จัดเก็บไว้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแลกเปลี่ยนและเข้าถึงสารสนเทศซึ่งกันและกันได้

ระบบสารสนเทศและองค์กร จึงมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง ซึ่งระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร จะต้องมัลักษณะที่สอดคล้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกับลักษณะขององค์กร เพื่อจัดเตรียมระบบสารสนเทศให้กับบุคลากรในองค์กรใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เป้าหมายของระบบสารสนเทศ

- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- เพิ่มผลผลิต
- เพิ่มคุณภาพในการบริการ
- ผลิตสินค้าใหม่ ๆ และขยายผลิตภัณฑ์
- สร้างทางเลือกในการแข่งขัน
- ครอบงำลูกค้า และปกป้องจากคู่แข่ง
- สร้างโอกาสทางธุรกิจ

คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี

- มีความถูกต้อง (Accurate)
- มีความสมบูรณ์ (Complete)
- มีความคุ้มค่า (Economical)
- มีความยืดหยุ่น (Flexible)
- มีความเชื่อถือได้ (Reliable)
- มีความง่าย (Simple)
- ตรงประเด็น (Relevant)
- ทันเวลา (Timely)
- สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (อ้างถึงใน ทศนีย์ แก้วขวัญ : 2555) การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณ กล่าวถึงแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้การกำหนดกระบวนการทำงานมีความชัดเจน ง่ายต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานในการลดขั้นตอน ลดเวลา และลดต้นทุน เป็นต้น
2. เพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชน ทำให้ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่รวดเร็ว และบริการได้ทุกที่ ตลอดเวลา อันทำให้ประชาชน เพิ่มความพอใจมากยิ่งขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน เพิ่มประสิทธิผลของนโยบาย โดยเพิ่มความสามารถในการสร้างผลผลิตที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
4. เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับนโยบาย กฎหมาย การดำเนินงาน และการให้บริการจะมีเผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประชาชนได้รับทราบรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เพราะกระบวนการติดต่อกับรัฐรวดเร็ว และช่วยลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจได้
6. ส่งเสริมประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมในสังคม เพิ่มความเป็นประชาธิปไตย โดยให้มีการให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย หรือปรึกษาหารือออนไลน์ หรือการลงมติแบบอิเล็กทรอนิกส์

6. สภาพทั่วไปของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

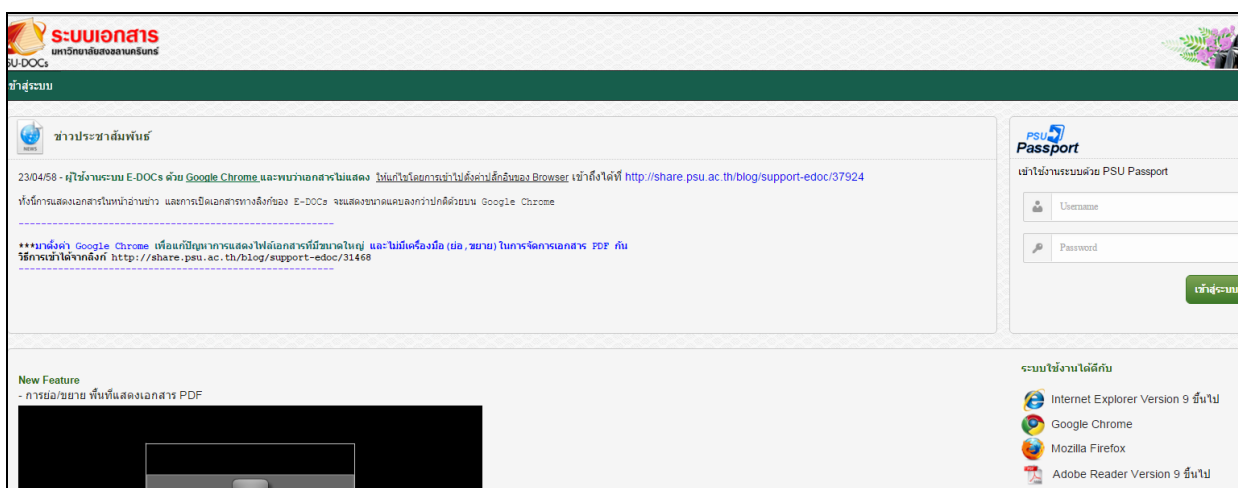
บทบาทการใช้งานของผู้เข้าใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านผู้สั่งการเอกสาร
- 2) ด้านผู้รับ-ส่งเอกสาร
- 3) ด้านสมาชิก

ขั้นตอนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. ผู้ใช้สามารถเข้าสู่โปรแกรมผ่านทาง URL <https://edoc.psu.ac.th/Login.aspx>

จะปรากฏหน้าจอ Login ดังภาพประกอบ 2.1



ภาพประกอบ 2.1 หน้าจอ Login

2. เมื่อผู้ใช้ทำการ Login เพื่อเข้าสู่ระบบจะปรากฏหน้าจอการเข้าสู่ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ดังภาพประกอบ 2.2

The screenshot shows the SU-DOCs system interface. At the top, there's a navigation bar with 'หน้าหลัก', 'เอกสาร', 'ค้นหา', 'กระดานข่าว', 'การจัดการ', 'รายงาน', 'รายงานสถิติ', 'คู่มือ', 'FAQ', 'ทะเบียนรับส่ง', and 'ออกจากระบบ'. Below this, there are several content boxes:

- เอกสาร**: A box with a blue exclamation mark icon and text: 'เอกสารยังไม่ลงรับ มีเอกสารส่งคืน 39 ฉบับ เอกสารยังไม่อ่าน 1565 ฉบับ'.
- ข่าวหน้าเหรียญ**: A box with a blue icon and a list of news items with dates and titles.
- ข่าวคณะ/หน่วยงาน**: A box with a blue icon and a list of news items with dates and titles.
- ข่าวหน่วยงาน**: A box with a blue icon and the text 'ไม่มีข่าวสารตามรายการที่ท่านเลือก'.

ภาพประกอบ 2.2 การเข้าสู่ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

3. การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะปรากฏเมนูต่าง ๆ สำหรับการรับ-ส่ง เช่น เอกสารยังไม่ลงรับ เอกสารรอส่ง เอกสารส่งแล้ว เป็นต้น ดังภาพประกอบ 2.3

The screenshot shows a table of document statuses. The table has columns for status, description, and date. The 'เอกสารยังไม่ลงรับ' status is highlighted in orange. Below the table, there are several buttons for document management: 'รอส่งการ', 'ส่งการแล้ว', 'ดำเนินการสิ้นสุด', 'ดึงเอกสารกลับจากการส่งหน่วยงาน', 'ดึงเอกสารกลับจากการส่งบุคลากร', and 'เอกสารดึงกลับจากการเสนอส่งการ'.

เอกสารยังไม่ลงรับ	เอกสารรอส่ง	เอกสารส่งแล้ว	เอกสารส่งคืน
เอกสารยังไม่ลงรับ	เอกสารรอส่ง	เอกสารส่งแล้ว	เอกสารส่งคืน

ภาพประกอบ 2.3 เมนูต่าง ๆ สำหรับการรับ-ส่งเอกสาร

4. รายการแสดงการนำเอกสารจากหน่วยงาน เข้าสู่ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) จะปรากฏรายละเอียด ดังภาพประกอบ 2.4

The screenshot shows a web interface for entering documents. At the top, there is a navigation menu with items like 'หน้าหลัก', 'เอกสาร', 'ค้นหา', 'กระดานข่าว', 'การจัดการ', 'รายงาน', 'รายงานสถิติ', 'คู่มือ', 'FAQ', 'ทะเบียนรับส่ง', and 'ออกจากระบบ'. Below the menu is a header 'นำเอกสารเข้า'. The main area contains several input fields and buttons:

- Buttons: 'บันทึกแล้วกลับไปหน้าหลัก', 'บันทึกแล้วแนบเอกสารเพิ่ม', 'บันทึกแล้วเพิ่มเอกสารใหม่'
- Fields: 'เลขที่หนังสือ' (มอ 202.1/103), 'ลงวันที่' (18 มีนาคม 2559), 'ประเภทเอกสาร' (หนังสือภายในอื่นฯ), 'จาก' (เอกสารของหน่วยงาน), 'เรื่อง' (แจ้งมติคณะกรรมการประจำคณะ ครั้งที่ 3/2559), 'รายละเอียด' (empty), 'วันที่กำหนดดำเนินการ' (กำหนด 19 มีนาคม 2559), 'เอกสารหลัก (ขนาดไม่เกิน 20MB)' (เลือกไฟล์), 'ไม่ได้เลือกไฟล์ใด'
- Dropdowns: 'ชั้นความเร็ว' (ปกติ), 'ชั้นความลับ' (ปกติ), 'ความสำคัญ' (ปกติ), 'วัตถุประสงค์' (ดำเนินการ), 'รับมาทาง' (ตลาดนัด), 'เก็บไว้ถึง ปี พ.ศ.' (2569)
- Bottom buttons: 'บันทึกแล้วกลับไปหน้าหลัก', 'บันทึกแล้วแนบเอกสารเพิ่ม', 'บันทึกแล้วเพิ่มเอกสารใหม่'

ภาพประกอบ 2.4 การนำเอกสาร เข้าสู่ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

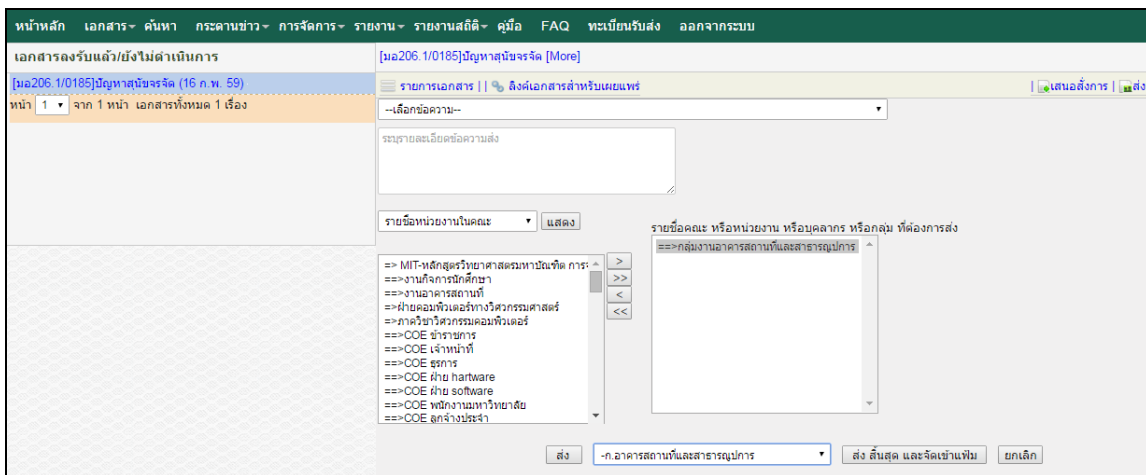
5. การลงทะเบียนรับเอกสารภายใน และภายนอกของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ปรากฏรายละเอียด ดังภาพประกอบ 2.5 และภาพประกอบ 2.6

The screenshot shows a web interface for document registration. At the top, there is a navigation menu with items like 'หน้าหลัก', 'เอกสาร', 'ค้นหา', 'กระดานข่าว', 'การจัดการ', 'รายงาน', 'รายงานสถิติ', 'คู่มือ', 'FAQ', 'ทะเบียนรับส่ง', and 'ออกจากระบบ'. Below the menu is a header 'เอกสารยังไม่ได้รับ'. The main area contains several input fields and buttons:

- Buttons: 'ส่งคืน', 'ลงทะเบียนดำเนินการต่อ', 'ลงทะเบียนแนบเอกสารเพิ่ม', 'ส่งคืน'
- Fields: 'เอกสารยังไม่ได้รับ' (มอ206.1/0185)ปัญหาสุขนิจจรจัด [More], 'ส่งมอบแบบละเอียด' (ส่งมอบเอกสาร), 'ลิงค์เอกสารสำหรับเผยแพร่', 'เอกสารยังไม่ได้รับ' (มอ206.1/0185)ปัญหาสุขนิจจรจัด (16 ก.พ. 59), 'หน้า' (1 จาก 1 หน้า เอกสารทั้งหมด 2 เรื่อง), 'กำหนดวันที่ดำเนินการ' (กำหนด 01 มกราคม 2568), 'ชั้นความเร็ว' (ปกติ), 'ลงทะเบียนดำเนินการต่อ', 'ลงทะเบียนแนบเอกสารเพิ่ม', 'ส่งคืน'
- Dropdowns: 'กำหนดวันที่ดำเนินการ' (กำหนด 01 มกราคม 2568), 'ชั้นความเร็ว' (ปกติ)

The main content area shows a document titled 'บันทึกข้อความ' (บันทึกข้อความ) from 'ส่วนราชการ อาคารสถานที่ภูมิทัศน์และซ่อมบำรุง กลุ่มงานอาคารสถานที่และสาธารณูปการ โทร.7057' dated 'ที่ มอ 206.1/ ๐18๕' on 'วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ 2559'. The subject is 'เรื่อง ปัญหาสุขนิจจรจัด' and the recipient is 'เรียน ผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่'. The document text discusses the issue of stray dogs and requests for action.

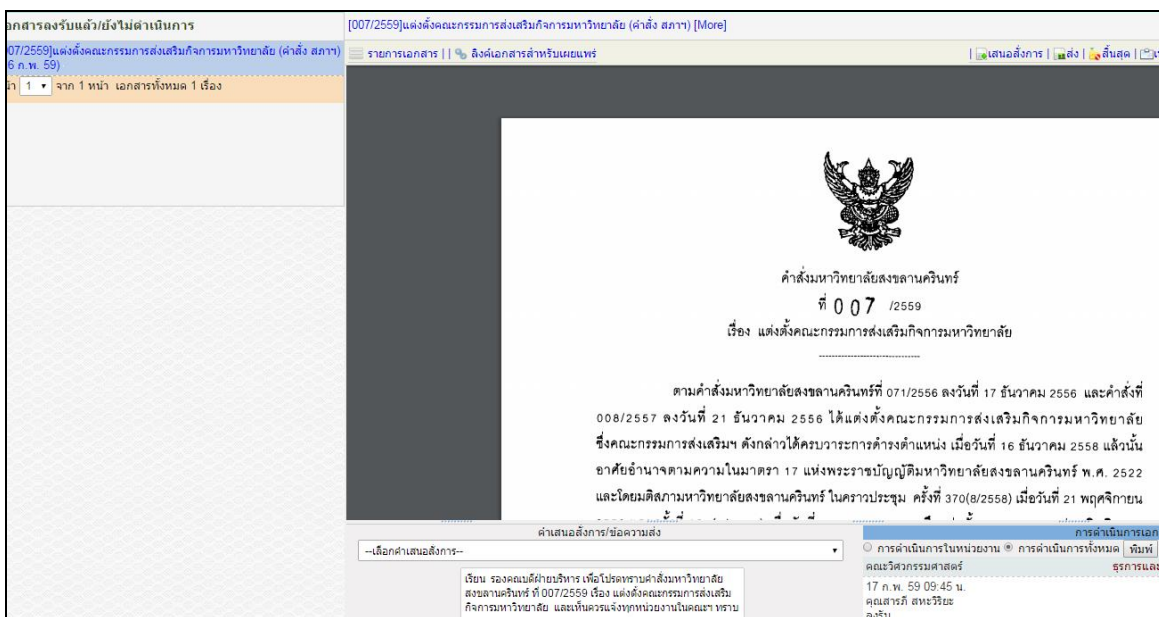
ภาพประกอบ 2.5 การลงทะเบียนรับเอกสาร



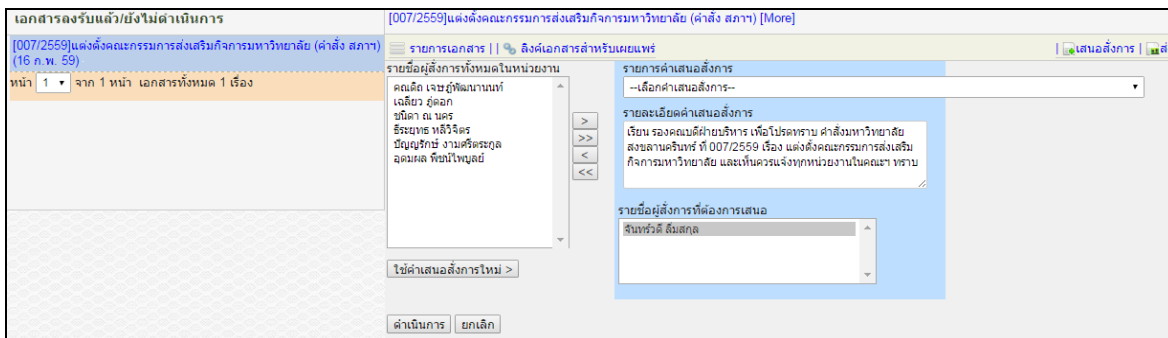
ภาพประกอบ 2.6 การส่งเอกสารให้หน่วยงาน

6. การนำเสนอเอกสารเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการทางระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ ปรากฏรายละเอียด ดังภาพประกอบ 2.7 และภาพประกอบ 2.8



ภาพประกอบ 2.7 การนำเสนอเอกสารเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ



ภาพประกอบ 2.8 รายละเอียดการนำเสนอเอกสาร

10. รายการแสดง รายงานการลงรับเอกสาร โดยเลือกระบุตามช่วงวันที่ที่ต้องการ ปรากฏรายละเอียด ดังภาพประกอบ 2.12

เอกสารปี	เลขรับ	ชนิด	เลขที่	เรื่อง	ความเร่งด่วน	ความลับ	วันที่ส่ง	วันที่รับ	ผู้รับเอกสาร
2559	1179	หนังสือภายในอื่นๆ	มอ026/1297	ขออนุมัติให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำเดินทางไปราชการโดยเครื่องบิน ทักเดียว และเบิกค่าเช่าชุดลิก้ากี ตามระเบียบกระทรวงการคลัง	ด่วนที่สุด		17 มี.ค. 2016 09:0 น.	17 มี.ค. 2016 09:5 น.	สารทิ สหะริยะ
2559	1180	หนังสือภายในอื่นๆ	ศส 0505(3)/ว286	ประชาสัมพันธ์การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี พ.ศ. 2559	ด่วนที่สุด		17 มี.ค. 2016 09:4 น.	17 มี.ค. 2016 09:5 น.	สารทิ สหะริยะ
2559	1181	หนังสือภายในอื่นๆ	มอ001.17/ว396	ขอเชิญประชุมคณะกรรมการดำเนินการจัดงาน ม.อ. วิชาการ ประจำปี 2559 ครั้งที่ 1/2559			17 มี.ค. 2016 09:4 น.	17 มี.ค. 2016 10:0 น.	สารทิ สหะริยะ
2559	1182	หนังสือภายในอื่นๆ	มอ001.17/ว395	ขอความร่วมมือในการใช้ตราสัญลักษณ์ (Logo) และหัวข้อหลัก (Theme) ในการจัดกิจกรรม ม.อ. วิชาการ ประจำปี 2559			17 มี.ค. 2016 09:4 น.	17 มี.ค. 2016 10:0 น.	สารทิ สหะริยะ
2559	1183	หนังสือภายในอื่นๆ	นร1018.2/822	รายงานเกี่ยวกับนักเรียนทุนรัฐบาล (ก.วิทย์ฯ) นายอภิชาติ วสุราพิทักษ์			17 มี.ค. 2016 09:4 น.	17 มี.ค. 2016 10:0 น.	สารทิ สหะริยะ
2559	1184	หนังสือภายในอื่นๆ	ศส0509(3)/ว315	ขอเชิญเข้าร่วมประชุมวิชาการ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2559 เรื่อง ปฏิบัติการการเรียนรู้ Learning in Action: Sharing Best Practices in Active Learning among T			17 มี.ค. 2016 09:4 น.	17 มี.ค. 2016 10:0 น.	สารทิ สหะริยะ
2559	1185	หนังสือภายในอื่นๆ	-	ประกาศปิดภาคเรียน เรื่อง รายชื่อผู้สมัครเข้ารับการสอบข้อเขียนเพื่อคัดเลือกเข้าเรียนทุนสนับสนุนการดำเนินงานไปทางงานวิจัยเพื่อวิทยาดุษฎีบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2559			17 มี.ค. 2016 09:5 น.	17 มี.ค. 2016 10:0 น.	สารทิ สหะริยะ
2559	1186	หนังสือภายในอื่นๆ	ศส0547.05/ว0192	ขอเชิญเชิญส่งบทความเพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ			17 มี.ค. 2016 09:5 น.	17 มี.ค. 2016 10:0 น.	สารทิ สหะริยะ
2559	1187	หนังสือภายในอื่นๆ	ศส0806/ว995	ขอเชิญส่งผลงานวิชาการเพื่อเสนอหรือประกาศในการประชุมวิชาการสาขาจิตวิทยาชาติ ครั้งที่ 15 และการประชุมวิชาการสหภาพจิตและจิตเวชเด็ก ครั้งที่ 13 ประจำปี 2559			17 มี.ค. 2016 09:5 น.	17 มี.ค. 2016 10:0 น.	สารทิ สหะริยะ
2559	1188	หนังสือภายในอื่นๆ	มอ001.3/ว 110	กำหนดการส่งโครงร่างองค์กร (OP) และหมวดผลลัพธ์ (Result)			17 มี.ค. 2016 10:4 น.	17 มี.ค. 2016 11:0 น.	สารทิ สหะริยะ

ภาพประกอบ 2.12 รายงานการลงรับเอกสาร

11. รายการแสดง รายงานการส่งเอกสาร โดยเลือกระบุตามช่วงวันที่ที่ต้องการ ปรากฏ รายละเอียด ดังภาพประกอบ 2.13

เอกสารปี	ชนิด	เลขที่	เรื่อง	ความเร่งด่วน	ความลับ	วันที่ส่ง	ตำแหน่ง	คณะ	หน่วยงาน	การรับ	วันที่รับ
559	หนังสือภายในอื่นๆ	มอ026/1297	ขออนุมัติให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำเดินทางไปราชการโดยเครื่องบิน ทักเดียว และเบิกค่าเช่าชุดลิก้ากี ตามระเบียบกระทรวงการคลัง	ด่วนที่สุด		17 มี.ค. 2016 09:5 น.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ลงรับ	ลงรับ	17 มี.ค. 2016 10:5 น.
559	หนังสือภายในอื่นๆ	ศส 0505(3)/ว286	ประชาสัมพันธ์การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี พ.ศ. 2559	ด่วนที่สุด		17 มี.ค. 2016 09:5 น.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ลงรับ	ลงรับ	17 มี.ค. 2016 10:5 น.
559	หนังสือภายในอื่นๆ	ศส0509(3)/ว315	ขอเชิญเข้าร่วมประชุมวิชาการ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2559 เรื่อง ปฏิบัติการการเรียนรู้ Learning in Action: Sharing Best Practices in Active Learning among T			17 มี.ค. 2016 10:0 น.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ลงรับ	ลงรับ	17 มี.ค. 2016 10:5 น.
559	หนังสือภายในอื่นๆ	นร1018.2/822	รายงานเกี่ยวกับนักเรียนทุนรัฐบาล (ก.วิทย์ฯ) นายอภิชาติ วสุราพิทักษ์			17 มี.ค. 2016 10:0 น.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ลงรับ	ลงรับ	18 มี.ค. 2016 16:1 น.
559	หนังสือภายในอื่นๆ	มอ001.17/ว395	ขอความร่วมมือในการใช้ตราสัญลักษณ์ (Logo) และหัวข้อหลัก (Theme) ในการจัดกิจกรรม ม.อ. วิชาการ ประจำปี 2559			17 มี.ค. 2016 10:0 น.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	กลุ่มสนับสนุนวิชาการและกิจการนักศึกษา	ลงรับ	ลงรับ	2016 12:4 น.
559	หนังสือภายในอื่นๆ	มอ001.17/ว396	ขอเชิญประชุมคณะกรรมการดำเนินการจัดงาน ม.อ. วิชาการ ประจำปี 2559 ครั้งที่ 1/2559			17 มี.ค. 2016 10:0 น.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	กลุ่มสนับสนุนวิชาการและกิจการนักศึกษา	ลงรับ	ลงรับ	17 มี.ค. 2016 10:5 น.
559	หนังสือภายในอื่นๆ	มอ023/ว156	ขอเสนอชื่อผู้เหมาะสมจะดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันวัฒนธรรมศึกษาวิทยาลัยวิไลนา			17 มี.ค. 2016 11:3 น.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	อุทยานและการประชุม	ลงรับ	ลงรับ	17 มี.ค. 2016 16:3 น.
559	หนังสือภายในอื่นๆ	ศส0521/1714	การพิจารณาคุณภาพของ นายกิตติคุณ ทองกุล			17 มี.ค. 2016 11:3 น.	คณะวิศวกรรมศาสตร์	การจัดการทรัพยากรบุคคล	ลงรับ	ลงรับ	18 มี.ค. 2016 16:0 น.

ภาพประกอบ 2.13 รายงานการส่งเอกสาร

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เดชา สุพรรณทอง (2548) ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มีอยู่ด้วยกัน 9 องค์ประกอบ คือ (1) การลงทะเบียนหนังสือส่ง (2) การลงทะเบียนหนังสือรับ (3) การลงหมายเหตุและการกำหนดเอกสารแนบ (4) การประเมินผลการรับ-ส่งเอกสาร (5) การพัฒนาเครือข่าย (6) การกำหนดสิทธิ์เข้าใช้ระบบ (7) การบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (8) การรับหนังสือใหม่ (9) การลงทะเบียนหนังสือ ส่วนปัญหาของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นตอน การปฏิบัติงาน การติดตั้งโปรแกรมและอุปกรณ์ และประสิทธิผลของระบบงานสารบรรณ

มนทรา เจริญ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร พบว่า ผู้ใช้ระบบมีความรู้ ความเข้าใจ และใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก และเห็นว่าระบบมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแต่ปัญหาที่พบ คือ ระบบช้า ขัดข้อง และการทำงานมีความยุ่งยาก ดังนั้น กรมศุลกากรควรให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจ รับทราบปัญหา และแก้ไขปัญหาให้ตรงประเด็นตามความต้องการของแต่ละฝ่าย ซึ่งจะส่งผลให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จในการนำมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารงานภายในตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

รุ่งระวี ศรีพลอย (2553) ได้ศึกษาเรื่องการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในงานสารบรรณของสำนักบริหารกลาง สำนักงานศุลกากร กรุงเทพฯ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ในการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน ควรจะจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอับความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ระบบงานดังกล่าวรับผิดชอบเป็นการประจำเพื่อดูแล แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และถ่ายทอดความรู้ในการใช้ระบบฯ เพื่อนำไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดอยู่ในรูปแบบของการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติและระดับอนุมัติเอกสารอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ที่เป็นการเตรียมความพร้อมของกรมศุลกากรสู่ระบบ e-Customs และตอบสนองกับนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานราชการเป็น e-Government

อรอนงค์ คำยอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความเข้าใจต่อการใช้งานระบบโดยรวมในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่อระบบโดยรวมในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบโดยรวมในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบโดยรวมในระดับน้อย และพบปัญหาจากการเข้าใช้งานระบบในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่าการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้สามารถช่วยลดเวลาในการเดินทางรับส่งเอกสาร ทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมาก สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บอีกด้วย แต่ยังพบปัญหาการใช้งานที่เกิดจากการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ ปัญหาการเปิดและแนบไฟล์เอกสาร อีกทั้งความยุ่งยากซับซ้อนของการใช้งาน และบุคลากรบางส่วนยังไม่มี ความเข้าใจในการใช้งานระบบอย่างเพียงพอ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ดูแลระบบยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันตามความต้องการของผู้ใช้งาน และอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานยังไม่มีความเหมาะสมต่อการใช้งานเท่าที่ควร

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกวัน ในช่วงเวลา 08.01-12.00 น. เพื่อติดตามงานเอกสาร ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ความสามารถของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาในการใช้งาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ทัศนีย์ แก้วขวัญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร : กรณีศึกษาด้านศุลกากรในพื้นที่อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของกรมศุลกากรที่ใช้ในปัจจุบันการส่งผ่านข้อมูลของระบบยังมีการ Error บ่อยครั้ง และระบบออนไลน์มักจะล่มเมื่อมีผู้เข้าใช้ระบบพร้อม ๆ กันเป็นจำนวนมาก โดยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านผู้เข้าใช้ระบบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ใน

ระดับต่ำ ด้านระบบ e-Office กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ การทำงาน และ ความถี่ในการเข้าใช้ระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และการเข้ารับการฝึกอบรมแทบจะไม่มี ความสัมพันธ์ และ ด้านเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน การเข้ารับการฝึกอบรม และความถี่ในการเข้าใช้ระบบ แทบจะไม่มี ความสัมพันธ์ ดังนั้น เพื่อให้การ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มี ประสิทธิภาพ กรมศุลกากรควรจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ทั้งระดับปฏิบัติการและระดับอนุมัติเอกสาร และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบเพื่อการ ดูแล แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วถึง

เรณู หนูอุไร (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการนำระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ My Office มาใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า

1. ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า ครูธุรการมีความรู้และทักษะการใช้ คอมพิวเตอร์มากที่สุด โดยมีความรู้และทักษะในระดับมาก รองลงมาเป็นบุคลากรของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2 และผู้บริหาร ตามลำดับ ซึ่งมีความรู้และทักษะใน ระดับปานกลาง
2. บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ My Office ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ My Office มาใช้ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2 ในภาพรวมเห็นว่า มีผลระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านลดขั้นตอนการทำงาน ด้านความประหยัด และด้านความสะดวก และรวดเร็ว
4. สภาพปัญหา อุปสรรคการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ My Office พบว่า ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการใช้งานและไม่ทันสมัย ปัญหา ระบบที่พบมาก คือ ในกรณีส่งหนังสือผิดเมื่อจะส่งคืนไม่สามารถระบุเหตุผลในการส่งคืนได้และ หน้าทะเบียรับ ไม่มีชื่อผู้รับผิดชอบในช่องหมายเหตุ และปัญหาของระบบเครือข่าย คือ ระบบ อินเทอร์เน็ตไม่มีความเสถียรในโรงเรียนที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตแบบดาวเทียม
5. ข้อเสนอแนะและความต้องการ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มความจุ ของไฟล์งานในการส่งหนังสือราชการ

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ มีความพึงพอใจสำหรับการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มด้วยการทดสอบค่าสถิติที ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระหว่างกลุ่มที่ต้องการเอกสารตัวจริง และไม่ต้องการเอกสารตัวจริง ในด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการจัดการข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีระดับการรับรู้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน ส่วนผลวิเคราะห์โดยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันของกลุ่มผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานโดยตรง เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรืองานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีผลความพึงพอใจรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าค่าความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน สายวิชาการและผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างกัน

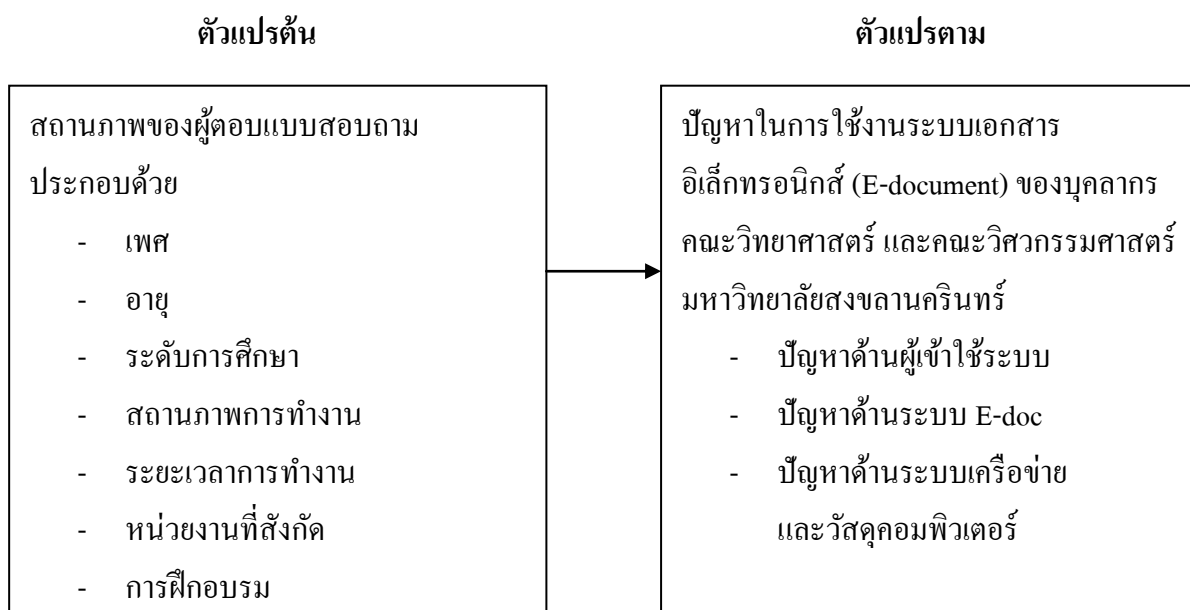
สมพร สุทธิ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในโรงเรียนภาครัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในโรงเรียนภาครัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับน้อย
2. ปัญหาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการยืมหนังสือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดกลางมีปัญหามากกว่าโรงเรียนขนาดใหญ่
3. สาเหตุสำคัญของปัญหาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในโรงเรียนภาครัฐเกิดจากเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องการรับ ส่ง เก็บรักษา ยืม และการทำลายหนังสือราชการ ขาดประสิทธิภาพ ขาดความรวดเร็ว และผู้ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องการรับ ส่ง เก็บรักษา ยืม และการทำลายหนังสือราชการ ขาดความรู้ความเข้าใจ

4. แนวทางแก้ไขปัญหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการจัดอบรม ศึกษาคุณงาน นิเทศงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องการรับ ส่ง เก็บรักษา ยืม และการทำลายหนังสือราชการ ให้บุคลากรที่รับผิดชอบ และผู้บริหารมอบนโยบายและงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ ทันสมัย รวดเร็ว

สาลินี สมบัติแก้ว (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง ผลการวิจัย พบว่าเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 35-44 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนหน่วยงานที่สังกัดเป็นสำนักงานภูมิสถาปัตย์งานทาง ส่วนพฤติกรรมส่วนใหญ่การใช้งานระบบ 7-9 ครั้ง/สัปดาห์ ระยะเวลา 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีประสบการณ์ใช้งาน 1 ปีขึ้นไป และเมนูที่ใช้งานมากที่สุดคือ ทะเบียนส่ง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็วในการประมวลผล ระดับการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้อง และปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้อง

8. กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัญหาในการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป โดยค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. แบบแผนการวิจัย
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ กำหนดประชากรเป็น ผู้ใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) คือ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 906 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้ จากคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยผู้วิจัยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N = คือ จำนวนของประชากรทั้งหมด

e = คือ ระดับของความถูกต้อง หรือระดับความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม

n = คือ จำนวนขนาดตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{906}{1 + 906(0.05)^2} \\ &= 277 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 277 คน คิดเป็นร้อยละ 30.57% ($277 \times 100 / 906$)

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะ/หน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. คณะวิทยาศาสตร์	541	165
ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน	53	16
บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	218	67
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	270	82
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์	365	112
ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน	46	14
บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	124	38
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	195	60
รวม	906	277

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ กำหนดจากผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 906 คน (กลุ่มตัวอย่าง 277 คน) ผู้วิจัยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ Taro Yamane ในการหากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของ 2 คณะฯ ดังกล่าว ซึ่งจะได้ 277 คน จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างง่ายโดยวิธีจับฉลาก

2. แบบแผนการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัญหาในการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Quantitative) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้อาศัยข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม การใช้งาน และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ตลอดจนข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยอย่างมีทิศทางและเชื่อมโยงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับทฤษฎีอย่างมีเหตุผล

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่เก็บโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และพนักงานเงินรายได้ ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 277 คน

3. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม ชนิดแบบตรวจสอบรายการ (Check List) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และแบบปลายเปิด (Open Ended) โดยมีรายละเอียดดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบรายการ บัณฑิตส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบรายการ โดยผู้วิจัยได้พัฒนามาจาก (ทัศนีย์ แก้วขวัญ : 2555, ปริศนา มัชฌิมา และคณะ : 2555, สาลินี สมบัติแก้ว : 2556, อรอนงค์ คำยอง : 2554)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบใน 2 ด้าน โดยผู้วิจัยได้พัฒนามาจาก (ทัศนีย์ แก้วขวัญ : 2555) ดังนี้

ก. ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข. ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน

โดยมีมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

จากการให้คะแนน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 5 ระดับโดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00
เห็นด้วย	3.41 – 4.20
ไม่แน่ใจ	2.61 – 3.40

ไม่เห็นด้วย	1.81 – 2.60
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบใน 3 ด้าน โดยผู้วิจัยได้พัฒนามาจาก (ทัศนีย์ แก้วขวัญ : 2555, สาลินี สมบัติแก้ว : 2556, อรอนงค์ คำยอง : 2554) ดังนี้

- ก. ปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบ
- ข. ปัญหาด้านระบบ E-document
- ค. ปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์

โดยมีมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

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

จากการให้คะแนน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ออกเป็น 5 ระดับโดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับปัญหา	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.21 – 5.00
มาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
น้อย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80

ตอนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัย คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่ เป็นต้น
2. ศึกษาเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือวิจัยทางการศึกษาและนำแนวทางไปใช้สร้างแบบสอบถาม
3. กำหนดขอบข่ายในการสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่ศึกษา
4. เมื่อได้แบบสอบถามแล้วนำเสนอประธาน และกรรมการที่ปรึกษางานสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ เสนอแนะ แก้ไขเนื้อหา และการใช้ภาษา

3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้ เพื่อพิจารณาปรับปรุงให้สอดคล้องและเหมาะสมกับขอบเขตที่กำหนด
2. การหาความเที่ยงตรง (Validity) เสนอร่างแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงแก้ไข วิธีที่ใช้ในการตรวจสอบคือการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งทุกข้อได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาตั้งแต่ 0.50-1.00)
3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ทดสอบความเที่ยงตรงเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพราะเป็นหน่วยงานในกลุ่มด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อนำมาหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตร Alpha Conbach's Coefficient และกำหนดให้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 โดยจากการทดสอบแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.863 ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้ว ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ คือ บุคลากรผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยทำหนังสือเพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยได้ส่งและเก็บแบบสอบถามจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 277 คน โดยรวบรวมด้วยตนเอง
3. ช่วงระยะเวลาเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2559 – เดือนกุมภาพันธ์ 2560
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ แล้วนำไปใส่รหัสข้อมูล (Code) ตามที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 16 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์

1.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่เป็นแบบตรวจสอบรายการวิเคราะห์โดยการนำมาแจกแจงความถี่ Frequency หาค่าร้อยละ Percentage

1.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตอนที่ 3 ตอนที่ 4 และตอนที่ 5 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

1.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยการทดสอบค่าที (t-test) แล้วนำเสนอผลวิเคราะห์ในรูปตารางและการบรรยาย

1.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ใช้สถิติในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลพื้นฐานของคณะและหน่วยงาน โดยใช้สถิติ (F-test)

1.5 สถิติที่ใช้ตรวจสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง “ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ : กรณีศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์” นี้ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 277 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 242 ชุด คิดเป็น 87.36% ผู้วิจัยดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Product and Service Solution) V.16.0 โดยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ตอนที่ 3 ข้อมูลสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ตอนที่ 4 ข้อมูลปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ตอนที่ 5 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์ และบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 242 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน สถานภาพการทำงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด และการเข้าอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังแสดงไว้ในตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 242)		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	64	26.4
หญิง	178	73.6
รวม	242	100
2. อายุ		
20-30 ปี	39	16.1
31-40 ปี	102	42.1
41-50 ปี	51	21.1
มากกว่า 50 ปี	50	20.7
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	3.7
ปริญญาตรี	105	43.4
สูงกว่าปริญญาตรี	128	52.9

ตาราง 4.1 (ต่อ)

(n = 242)		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
4. สายการปฏิบัติงาน		
ผู้บริหาร	23	9.5
บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	61	25.2
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	158	65.3
5. สถานภาพการทำงาน		
ข้าราชการ	28	11.6
พนักงานมหาวิทยาลัย	182	75.2
ลูกจ้างประจำ	4	1.7
พนักงานเงินรายได้	27	11.2
อื่น ๆ	1	0.4
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
1-5 ปี	68	28.1
6-10 ปี	60	24.8
มากกว่า 10 ปี	114	47.1
7. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะวิทยาศาสตร์	142	58.7
คณะวิศวกรรมศาสตร์	100	41.3
8. การเข้ารับการอบรม		
ไม่เคย	154	63.6
เคย	88	36.4

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 242 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 และเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 102 คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาจะมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 คน อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และมีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

สายการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และเป็นผู้บริหาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

สถานภาพการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 เป็นพนักงานเงินรายได้ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และเป็นประเภทอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาบุคลากรมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 และบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3

การเข้ารับการอบรม พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และบุคลากรเคยได้รับการอบรม จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของสถานที่การใช้งาน

(n = 242)

สถานที่ในการใช้งาน	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
ที่ทำงาน	145	59.9
ที่บ้าน	1	0.4
ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน	95	39.3
อื่น ๆ ระบุ.....	1	0.4

จากตาราง 4.2 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงาน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 เข้าใช้งานทั้งที่ทำงานและที่บ้าน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 เข้าใช้งานระบบที่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 และเข้าใช้งานที่อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การใช้งาน

(n = 242)

ประสบการณ์การใช้งาน	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	14	5.8
1-3 ปี	57	23.6
4-6 ปี	60	24.8
มากกว่า 6 ปี	111	45.9

จากตาราง 4.3 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า 6 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 มีบุคลากรที่มีประสบการณ์ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 มีประสบการณ์ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และมีประสบการณ์ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของบทบาทการใช้งาน

(n = 242)		
บทบาทการใช้งาน	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
สมาชิกทั่วไป	152	62.8
ผู้รับ-ส่งเอกสาร	115	47.5
ผู้ส่งการเอกสาร	55	22.7

จากตาราง 4.4 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีบทบาทการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสมาชิกทั่วไป จำนวน 152 คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือบทบาทใช้งานด้านผู้รับ-ส่งเอกสาร จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และบทบาทผู้ส่งการเอกสาร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้งาน

(n = 242)		
ความถี่ในการใช้งาน	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
จำนวนน้อยกว่า 1 ครั้งต่อวัน	59	24.4
จำนวน 1-2 ครั้งต่อวัน	122	50.4
จำนวน 3-5 ครั้งต่อวัน	49	20.2
จำนวน 6-9 ครั้งต่อวัน	4	1.7
จำนวน 10 ครั้งต่อวัน หรือมากกว่า	8	3.3

จากตาราง 4.5 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 1-2 ครั้งต่อวัน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาคือ ใช้งานจำนวนน้อยกว่า 1 ครั้งต่อวัน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ใช้งานจำนวน 3-5 ครั้งต่อวัน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ใช้งาน จำนวน 10 ครั้งต่อวัน หรือมากกว่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอันดับสุดท้ายคือ ใช้งาน 6-9 ครั้งต่อวัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน

(n = 242)

ปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน	172	71.1
1-2 ชั่วโมง/วัน	53	21.9
3-4 ชั่วโมง/วัน	11	4.5
มากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน	6	2.5

จากตาราง 4.6 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 ใช้งานระบบ 1-2 ชั่วโมง/วัน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ใช้งาน 3-4 ชั่วโมง/วัน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และใช้งานมากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์การใช้งาน

(n = 242)

วัตถุประสงค์การใช้งาน	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
ติดตามข้อมูลข่าวสาร	177	73.1
รับ-ส่งเอกสาร	118	48.8
การนำเสนอเอกสาร	84	34.7
สั่งการเอกสาร	53	21.9
ติดตามงานเอกสาร	91	37.6
อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	6	2.5

จากตาราง 4.7 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการติดตามข้อมูลข่าวสาร จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 ใช้งานเพื่อรับ-ส่งเอกสาร จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 เพื่อติดตามงานเอกสาร จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 เพื่อนำเสนอเอกสาร 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 เพื่อสั่งการเอกสาร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยรวม

การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ก. ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) เช่น มีความรวดเร็วลดปริมาณกระดาษ ค้นหา/ตรวจสอบเอกสารได้สะดวก เป็นต้น	4.17	0.54	เห็นด้วย
ข. ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานกับงานด้านอื่น ๆ เช่น การจัดทำฐานข้อมูล งานงบประมาณ ทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร เป็นต้น	3.71	0.80	เห็นด้วย
รวม	3.94	0.67	เห็นด้วย

จากตาราง 4.8 พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเห็นด้วยทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.71 อยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มีค่าเฉลี่ย 4.17 อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ก. ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)			
1. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว	4.10	0.76	เห็นด้วย
2. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	4.15	0.66	เห็นด้วย
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านสามารถติดตามงานได้สะดวกรวดเร็ว	4.05	0.79	เห็นด้วย
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านค้นหาข้อมูลหรือเอกสารจากคอมพิวเตอร์ได้รวดเร็วกว่าการค้นหาข้อมูลหรือเอกสารในรูปแบบเดิม	4.05	0.79	เห็นด้วย
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานสะดวกมากขึ้น	4.07	0.71	เห็นด้วย
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ท่านประหยัดแรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติใช้ทำงานด้านอื่น	3.96	0.81	เห็นด้วย
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดปริมาณการใช้หมึกพิมพ์	4.46	0.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	4.47	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.17	0.54	เห็นด้วย

จากตาราง 4.9 พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็น เรื่อง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดปริมาณการใช้หมึกพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับเห็นด้วย ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับเห็นด้วย และพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็น เรื่อง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ท่านประหยัดแรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติใช้ทำงานด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ
สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน

การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ข. ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน			
9. ท่านนำระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการบันทึก และจัดทำฐานข้อมูล เช่น งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูล งานบัญชี งานงบประมาณ เป็นต้น	3.52	0.98	เห็นด้วย
10. ท่านสามารถใช้ระบบงานสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.90	0.77	เห็นด้วย
รวม	3.71	0.80	เห็นด้วย

จากตาราง 4.10 พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับเห็นด้วย และการนำระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการบันทึก และจัดทำฐานข้อมูล เช่น งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูล งานบัญชี งานงบประมาณ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตอนที่ 4 ข้อมูลปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

ระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามรายด้านและรายชื่อ ดังแสดงในตาราง 4.11-4.14

ตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยรวม

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
ก. ปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบ	2.60	0.90	น้อย
ข. ปัญหาด้านระบบ E-document	2.32	0.74	น้อย
ค. ปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์	2.24	0.83	น้อย
รวม	2.39	0.82	น้อย

จากตาราง 4.11 พบว่าปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.60 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย รองลงมา คือ ปัญหาด้านระบบ E-document มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย และปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านผู้เข้าใช้ระบบ

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
ก. ปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบ			
1. ปัญหาความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	2.71	0.89	ปานกลาง
2. ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน	2.56	1.21	น้อย
3. ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น	2.59	1.19	น้อย
4. ความชำนาญเมื่อต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น เช่น โปรแกรม Acrobat	2.60	1.18	น้อย
5. ความสามารถแปลงไฟล์ .doc และ .xls เป็น .pdf ได้	2.57	1.28	น้อย
6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	2.64	1.08	ปานกลาง
7. ปัญหาการไม่ได้เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจัง เช่น การไม่เข้าใช้งาน/ตรวจเช็คเอกสาร	2.61	1.17	ปานกลาง
8. มีภาระงานอื่น ๆ มากจนทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้	2.53	1.02	น้อย
9. ความสามารถในการใช้คำสั่งหรือช่องทางในการใช้งาน เป็นเพราะขาดการอบรมการใช้งานระบบ	2.64	0.98	ปานกลาง
รวม	2.60	0.90	น้อย

จากตาราง 4.12 พบว่า ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านผู้เข้าใช้ระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.71 ระดับของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการใช้คำสั่งหรือช่องทางในการใช้งาน เป็นเพราะขาดการอบรมการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 2.64 สำหรับปัญหาการมีภาระงานอื่น ๆ มากจนทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.53 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านระบบ E-document

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
ข. ปัญหาด้านระบบ E-document			
10. ระบบ E-document มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งาน	2.42	0.88	น้อย
11. ปัญหาการเปิดไฟล์เอกสารแนบในระบบ	2.22	0.91	น้อย
12. การดึงเอกสารกลับมาเพื่อแก้ไข	2.57	0.98	น้อย
13. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่งข้อมูลผ่านระบบ	2.13	0.80	น้อย
14. การส่งเอกสารผ่านระบบ E-document ใช้เวลามากกว่าระบบเดิม (ระบบเอกสารกระดาษ)	2.14	0.93	น้อย
15. การจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่ต้องรับหรือส่ง	2.45	0.99	น้อย
รวม	2.32	0.74	น้อย

จากตาราง 4.13 พบว่า ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านระบบ E-document ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาการดึงเอกสารกลับมาเพื่อแก้ไข มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.57 ระดับของปัญหาอยู่ในระดับน้อย รองลงมาคือ การจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่ต้องรับหรือส่ง, ระบบ E-document มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งาน, ปัญหาการเปิดไฟล์เอกสารแนบในระบบ, การส่งเอกสารผ่านระบบ E-document ใช้เวลามากกว่าระบบเดิม (ระบบเอกสารกระดาษ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45, 2.42, 2.22 และ 2.14 ตามลำดับ ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่งข้อมูลผ่านระบบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.13 โดยมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	\bar{x}	S.D.	ระดับปัญหา
ค. ปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์			
16. เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าข้งบ่อย	2.28	1.01	น้อย
17. เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ	1.99	0.99	น้อย
18. เครื่องสแกนเอกสาร สแกนเอกสารได้ไม่ชัดเจน	2.17	0.97	น้อย
19. เครื่องสแกนเอกสารทำงานล่าช้า	2.23	0.97	น้อย
20. ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายต่ำ	2.29	1.02	น้อย
21. ระบบเครือข่ายล่มบ่อย	2.31	1.04	น้อย
22. การแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่ายล่าช้า	2.26	1.01	น้อย
23. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบไม่มีความชำนาญเพียงพอ	2.10	0.95	น้อย
24. การใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ แท็บเล็ต (Tablet) ไม่สะดวก	2.57	1.11	น้อย
รวม	2.24	0.83	น้อย

จากตาราง 4.14 พบว่า ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ แท็บเล็ต (Tablet) ไม่สะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 2.57 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย รองลงมา คือ ระบบเครือข่ายล่มบ่อย, ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายต่ำ, เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าข้งบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31, 2.29 และ 2.28 ตามลำดับ สำหรับเรื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 1.99 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

ในส่วนนี้เป็นการเปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน สถานภาพ การทำงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรม จึงต้องทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อทราบถึงผลการทดสอบว่าสมมติฐานต่าง ๆ นั้น มีผลอย่างไร

ตาราง 4.15 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามเพศ

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ปัญหาการใช้ E-doc โดยรวม	2.30	0.62	2.42	0.75	-1.213	0.226

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่าปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวม มีค่า Sig มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 หมายความว่าบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.16 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามอายุ

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2.298	3	0.766	1.483	0.22
	ภายในกลุ่ม	122.929	238	0.517		
	รวม	125.227	241			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุ โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร มีค่า Prob. มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.17 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.902	2	1.451	2.835	0.061
	ภายในกลุ่ม	122.325	239	0.512		
	รวม	125.227	241			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร มีค่า Prob. มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมุติฐาน H1 และยอมรับสมมุติฐาน H0 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.18 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
สายการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	10.985	2	5.493	11.491	0.000*
	ภายในกลุ่ม	114.241	239	0.478		
	รวม	125.227	241			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร มีค่า Prob. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมุติฐาน H0 และยอมรับสมมุติฐาน H1 หมายความว่า สายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรแตกต่างกัน จึงต้องทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตาราง 4.19 เปรียบเทียบรายคู่ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

สายการปฏิบัติงาน	\bar{x} ปัญหาในการใช้ ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	ผู้บริหาร	บุคลากร สายวิชาการ (อาจารย์)	บุคลากร สาย สนับสนุน วิชาการ
		2.14	2.75	2.29
ผู้บริหาร	2.14	-	0.61*	0.15
บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์)	2.75		-	0.46*
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	2.29			-

จากตาราง 4.19 พบว่า บุคลากรที่มีสายการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร กับ บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) จะมีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าบุคลากรที่เป็นผู้บริหาร โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.61

บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.46

ตาราง 4.20 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
สถานภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.042	4	1.01	1.976	0.099
	ภายในกลุ่ม	121.185	237	0.511		
	รวม	125.227	241			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร มีค่า Prob. มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมุติฐาน H1 และยอมรับสมมุติฐาน H0 หมายความว่า สถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.21 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.746	2	1.873	3.685	0.027*
	ภายในกลุ่ม	121.481	239	0.508		
	รวม	125.227	241			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในการทดสอบพบว่า ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร มีค่า Prob. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมุติฐาน H_0 และยอมรับสมมุติฐาน H_1 หมายความว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรแตกต่างกัน จึงต้องทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตาราง 4.22 เปรียบเทียบรายคู่ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	\bar{x}	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)				
		2.56	2.21	2.39
1-5 ปี	2.56	-	0.34*	0.17
6-10 ปี	2.21		-	0.17
มากกว่า 10 ปี	2.39			-

จากตาราง 4.22 พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จะมีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย 0.34

ตาราง 4.23 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	หน่วยงานที่สังกัด				t	Sig
	คณะวิทยาศาสตร์		คณะวิศวกรรมศาสตร์			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ปัญหาการใช้ E-doc โดยรวม	2.45	0.76	2.31	0.65	1.54	0.125

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.23 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่าปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวม มีค่า Sig มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 หมายความว่าบุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.24 เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามการฝึกอบรม

ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	การฝึกอบรม				t	Sig
	ไม่เคย		เคย			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ปัญหาการใช้ E-doc โดยรวม	2.45	0.75	2.28	0.65	1.781	0.076

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรจำแนกตามการฝึกอบรม โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่าปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวม มีค่า Sig มากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 หมายความว่าบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. เมนูการค้นหาเอกสารควรปรับปรุงให้ใช้งานได้สัมฤทธิ์ผลมากขึ้นการ Search หาข้อมูลค่อนข้างลำบาก หากไม่ทราบเลขหนังสือและใช้ Key word สั้นเกินไป อาจหาไม่เจอ หรือหาเจอแต่แสดงผลออกมาเยอะเกินไป	2
2. เอกสารที่ดำเนินการสิ้นสุด และจัดเข้าแฟ้มแล้ว ควรจะเรียงตามลำดับวันที่ของเอกสาร เพื่อความสะดวกในการเข้าไปค้นหาเอกสารหรืออ่านเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ไม่เสียเวลา	1
3. E-doc บางเรื่องส่งมาช้า ไม่แน่ใจว่าช้าที่ส่วนใด ซึ่งหากใช้เป็น E-doc+คนสั่งการ ทำงานรวดเร็ว หนังสือก็ถึงผู้รับโดยเร็ว (ไม่ต้องเดินเอกสาร)	1
4. ควรมี PDF อธิบายวิธีการใช้งานโดยละเอียด	1
5. เอกสารล่าช้า ไม่มีระบบการเตือนเอกสารสำคัญ	1
6. ควรกรองข้อมูลที่จัดส่ง หรือจัดหมวดหมู่ข้อมูล	1
7. ปัญหาด้านเอกสารตกค้างในระบบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงกลุ่มงานฯ เอกสารที่ลงรับโดยบุคคลซึ่งลาออกไปแล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการอะไรได้ เมื่อตกลงรับระบบขึ้นว่า เอกสารได้ลงรับไปแล้ว	1
8. การใช้ E-doc เพิ่มขึ้นตอนในการทำงาน เนื่องจากนอกจากการส่งเอกสารมายังหน่วยงานผ่านระบบ E-doc แล้ว ยังมีการส่งเอกสารตัวจริงมาที่หน่วยงานอีก ต้องเสนอเอกสารทั้งในระบบ E-doc และเอกสารตัวจริงที่ส่งมาอีก (งานเดิมทำ 2 ครั้ง) ไม่ช่วยลดปริมาณเอกสารลงเลย	1
9. ผู้ใช้งานร้องขอเมนูการทำงานเพิ่มไปแล้วนั้น บางครั้งจะไม่ได้รับการเพิ่มเติมในสิ่งที่ขอ เพราะการเพิ่มเมื่อนั้นจะต้องได้รับการร้องขอจากผู้ใช้งานหลาย ๆ หน่วยงาน (เสียส่วนมาก) จึงจะสร้างเมื่อนั้นเพิ่มเติม และใช้เวลานานมาก ในการพัฒนาแต่ละ Step	1
10. การแก้ไขคำสั่งการ หากพิมพ์ผิดไปแล้ว จะต้องดึงกลับจากเสนอคำสั่งการก่อนเท่านั้น จึงจะแก้ไขได้ ทำให้ต้องทำงานเพิ่มขึ้นหลายขั้นตอน ในการแก้ไขอักษรเพียงไม่กี่ตัว	1
11. ระบบนี้ช่วยเก็บเอกสารเก่า ๆ และสามารถค้นหาเอกสารได้ ช่วยลดกระดาษ แต่ข้อเสียของระบบ คือ ถ้าไม่เข้าระบบไปเช็คก็จะไม่รู้ว่ามีเอกสารอะไรเกี่ยวข้องกับเราบ้าง เช่น ถ้าเป็นเอกสารถึงตัวบุคคลน่าจะมีเมลแจ้งเตือนไปยังเจ้าตัว	1

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
12. ระบบ E-doc ตั้งค่าการหน่วงเวลาในการ Log out อัตโนมัติ 1 วินาที น้อยเกินไป บางครั้งพิมพ์ข้อความเสนอสังการยาว ๆ แล้วเมื่อกกดดำเนินการและดึงออกเนื่องจากใช้เวลาเกินที่ระบบกำหนดทำให้ต้องพิมพ์ใหม่	1
13. ระบบ E-doc จะให้ได้ผลมากขึ้น ก็ต่อเมื่อบุคลากรในหน่วยงาน/ภาควิชาสนใจเข้าในระบบ และเห็นความสำคัญ ทั้งนี้ หากไม่เปิดใช้งานการติดต่อประสานงาน และการดำเนินงานก็ไม่มีประสิทธิภาพ	1
14. เว็บไซต์ E-doc ควรเพิ่มเมนู ข้อเสนอแนะ หากผู้ใช้งานต้องการเสนอแนะก็สามารถพิมพ์ไปเสนอข้อเสนอแนะได้เลย และให้ผู้พัฒนาเว็บตอบกลับมาในข้อเสนอแนะด้วยว่าข้อเสนอแนะข้อนั้น แก้ไขปรับปรุงได้ไหม ถ้าไม่ได้ เพราะอะไร ถ้าได้ จะปรับปรุง อะไรบ้าง	1
15. เอกสารของส่วนกลางมหาวิทยาลัย บางเอกสารสแกนไม่ชัดเจน ตัวอักษรจางมาก ส่วนกลางของมหาวิทยาลัยควรสแกนเอกสารให้ชัดเจน	1
16. ระบบควรออกแบบให้มีความใช้งานมากกว่านี้	1
17. ควรออกแบบ USER INTERFACE ใหม่	1
18. การใช้ระบบ E-document ภายในคณะวิทยาศาสตร์ ไม่ค่อยมีปัญหา ถ้ามีจะเป็นเรื่องการส่งผิดหน่วยเนื่องจากผู้รับคัดแยกเอกสารไม่ถูกต้อง แต่ไม่มีปัญหาที่ตัวระบบ	1
19. ปัญหาใหญ่ในการใช้งาน คือ กองต่าง ๆ ของ สำนักงานอธิการบดี ไม่ได้ใช้ระบบ E-doc 100% การส่งเรื่องมายังคณะ ส่งผ่าน E-doc แต่พอคณะตอบกลับผ่านระบบ E-doc กองแจ้งว่าไม่ได้รับหนังสือ รอหนังสือตอบกลับ ไม่เปิดและไม่รับ E-doc จึงอยากให้ส่วนกลางใช้ระบบ E-doc 100% เหมือนที่คณะฯ จะช่วยให้ Flow งานเอกสารได้มีคุณภาพ/ประสิทธิภาพมากขึ้น	1
20. เห็นควรพัฒนาระบบ E-document ให้สามารถใช้งานกับมือถือได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ : กรณีศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม กับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเพื่อเสนอแนวทางแก้ไข ปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ให้มีประสิทธิภาพ

ประชากรของการวิจัย คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และพนักงานเงินรายได้ ของคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 165 คน และคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 112 คน รวมประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 277 คน และผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น จำนวน 242 ชุด และกำหนดกลุ่มโดยใช้วิธีสุ่มแบบจัดชั้นตามสัดส่วนของประชากรสำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดแบบตรวจสอบรายการแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test F-test

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ : กรณีศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 242 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 และเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 102 คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาจะมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 คน อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และมีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

สถานภาพการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 เป็นพนักงานเงินรายได้ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และเป็นประเภทอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่นุคลากรมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมานุคลากรมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 และบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3

การเข้ารับการอบรม พบว่า ส่วนใหญ่นุคลากรไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และบุคลากรเคยได้รับการอบรม จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ตามลำดับ

2. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ : กรณีศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์

2.1 สถานที่การใช้งาน ส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากที่ทำงาน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาคือ เข้าใช้งานทั้งที่ทำงานและที่บ้าน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 เข้าใช้งานระบบที่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 และเข้าใช้งานที่อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

2.2 ประสบการณ์การใช้งาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า 6 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ

มีประสบการณ์ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 มีประสบการณ์ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และมีประสบการณ์ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

2.3 บทบาทการใช้งาน ส่วนใหญ่มีบทบาทการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสมาชิกทั่วไป จำนวน 152 คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ มีบทบาทใช้งานด้านผู้รับ-ส่งเอกสาร จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และบทบาทผู้ส่งการเอกสาร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ตามลำดับ

2.4 ความถี่ในการใช้งาน ส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1-2 ครั้งต่อวัน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาคือ ใช้งานจำนวนน้อยกว่า 1 ครั้งต่อวัน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ใช้งานจำนวน 3-5 ครั้งต่อวัน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ใช้งาน จำนวน 10 ครั้งต่อวัน หรือมากกว่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และใช้งาน 6-9 ครั้งต่อวัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

2.5 ปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน ส่วนใหญ่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาคือ ใช้งานระบบ 1-2 ชั่วโมง/วัน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ใช้งาน 3-4 ชั่วโมง/วัน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 และใช้งานมากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

2.6 วัตถุประสงค์การใช้งาน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการติดตามข้อมูลข่าวสาร จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาคือ ใช้งานเพื่อรับ-ส่งเอกสาร จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 เพื่อติดตามงานเอกสาร จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 เพื่อนำเสนอเอกสาร 84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 เพื่อส่งการเอกสาร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเห็นด้วยทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) และด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) โดยรวม อยู่ระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 ข้อ และระดับความเห็นด้วย 6 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร
- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดปริมาณการใช้หมึกพิมพ์
- ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
- ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว
- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานสะดวกมากขึ้น
- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านสามารถติดตามงาน ได้สะดวกรวดเร็ว
- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านค้นหาข้อมูลหรือเอกสารจากคอมพิวเตอร์ได้รวดเร็วกว่าการค้นหาข้อมูลหรือเอกสารในรูปแบบเดิม

อันดับสุดท้าย คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ท่านประหยัดแรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติใช้ทำงานด้านอื่น

3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความเห็นด้วยทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการบันทึก และจัดทำฐานข้อมูล เช่น งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูลงานบัญชี งานงบประมาณ เป็นต้น

4. ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

ภาพรวมของปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) โดยรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้เข้าใช้ระบบ ด้านระบบ E-document ด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ด้านผู้
เข้าใช้ระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาการใช้อยู่ในระดับ
ปานกลาง 4 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

- ปัญหาความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)
- การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ความสามารถในการใช้คำสั่งหรือช่องทางในการใช้งาน เป็นเพราะขาดการ
อบรมการใช้งานระบบ
- ปัญหาการไม่ได้เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างจริงจัง

ส่วนปัญหาการใช้งานอยู่ในระดับน้อย 5 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา
น้อย คือ

- ความชำนาญเมื่อต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น เช่น โปรแกรม
Acrobat
- ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องสแกนเนอร์
เป็นต้น
- ความสามารถแปลงไฟล์ .doc และ .xls เป็น .pdf ได้
- ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน
- ปัญหาการมีภาระงานอื่น ๆ มากจนทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งาน ได้

4.2 ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ด้าน
ระบบ E-document ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาการใช้
อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

- ปัญหาการดึงเอกสารกลับมาเพื่อแก้ไข
- การจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่ต้องรับหรือส่ง
- ระบบ E-document มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งาน
- ปัญหาการเปิดไฟล์เอกสารแนบในระบบ
- การส่งเอกสารผ่านระบบ E-document ใช้เวลามากกว่าระบบเดิม (ระบบเอกสาร
กระดาษ)
- ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่งข้อมูลผ่านระบบ

4.3 ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีปัญหาการใช้อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

- การใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ แท็บเล็ต (Tablet) ไม่สะดวก
- ระบบเครือข่ายล่มบ่อย
- ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายต่ำ
- เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าบ่อย
- การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายล่าช้า
- เครื่องสแกนเอกสารทำงานล่าช้า
- เครื่องสแกนเอกสาร สแกนเอกสารได้ไม่ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ไม่มีความชำนาญเพียงพอ
- เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ

5. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

5.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน

5.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

5.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

5.4 บุคลากรที่มีสายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรแตกต่างกัน

5.5 บุคลากรที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

5.6 บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรแตกต่างกัน

5.7 บุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน

5.8 บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือแย้ง ดังนี้

ประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-doc) มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า

ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.17 อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.47 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดปริมาณการใช้หมึกพิมพ์, ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และ 4.15 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย และพบว่า ประชากรมีความคิดเห็น เรื่อง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ท่านประหยัดแรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติใช้ทำงานด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับเห็นด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ คำยอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความเข้าใจต่อการใช้งานระบบโดยรวมในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่อระบบโดยรวมในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบโดยรวมในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบโดยรวมในระดับน้อย และพบปัญหาจากการเข้าใช้งานระบบในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่าการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้สามารถช่วยลดเวลาในการเดินทางรับส่งเอกสาร ทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมาก สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บอีกด้วย

สำหรับด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับเห็นด้วย พบว่า ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมา คือ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการบันทึก และจัดทำฐานข้อมูล เช่น งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูล งานบัญชี งานงบประมาณ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับเห็นด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู หนูอุไร (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ My Office มาใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประณตศึกษาสงขลา เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ My Office ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ My Office มาใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2 ในภาพรวมเห็นว่ามีผลระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านลดขั้นตอนการทำงาน ด้านความประหยัด และด้านความสะดวก และรวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **มนทิรา เชิดชู (2551)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร พบว่า ผู้ใช้ระบบมีความรู้ ความเข้าใจ และใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก และเห็นว่าระบบมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน แต่ปัญหาที่พบคือระบบช้า ขัดข้อง และการทำงานมีความยุ่งยาก ดังนั้น กรมศุลกากรควรให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจ รับทราบปัญหา และแก้ไขปัญหาให้ตรงประเด็นตามความต้องการของแต่ละฝ่าย ซึ่งจะส่งผลให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จในการนำมาใช้เป็นเครื่องมือ สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารงานภายในตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

เปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

1. บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรไม่แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรไม่แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีสายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรแตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรไม่แตกต่างกัน
6. บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรแตกต่างกัน
7. บุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน
8. บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน

สำหรับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ความสามารถของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ทัศนีย์ แก้วขวัญ (2555)** ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร : กรณีศึกษาค่านศุลกากรในพื้นที่อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของกรมศุลกากรที่ใช้ในปัจจุบันการส่งผ่านข้อมูลของระบบยังมีการ Error บ่อยครั้ง และระบบออนไลน์มักจะล่มเมื่อมีผู้เข้าใช้ระบบพร้อม ๆ กันเป็นจำนวนมาก โดยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านผู้เข้าใช้ระบบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ ด้านระบบ e-Office กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยด้านอายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการเข้าใช้ระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และการเข้ารับการฝึกอบรมแทบจะไม่มีความสัมพันธ์ และด้านเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน การเข้ารับการฝึกอบรม และความถี่ในการเข้าใช้ระบบแทบจะไม่มีความสัมพันธ์

ด้านผู้เข้าใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 2.71 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, ความสามารถในการใช้คำสั่งหรือช่องทางในการใช้งานเป็นเพราะขาดการอบรมการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 2.64 ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีผลการศึกษาวิจัยดังในสรุปและอภิปรายผลไว้แล้วข้างต้น ทำให้ทราบว่า ในภาพรวมของผลการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัญหาทั้ง 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบ ปัญหาด้านระบบ E-document ปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์

พบว่าปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ

- ปัญหาความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)
- การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ปัญหาการไม่ได้เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างจริงจัง
- ความสามารถในการใช้คำสั่งหรือช่องทางในการใช้งาน เป็นเพราะขาดการอบรมการใช้งานระบบ

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. จัดอบรมพัฒนาความรู้ และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเน้นในเรื่องการใช้งานระบบดังกล่าวให้แก่บุคลากรที่รับผิดชอบ
2. จัดประชุม ให้ความรู้กับบุคลากรผู้รับผิดชอบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องเทคนิคการใช้งาน และการสร้างความตระหนัก ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อความสมบูรณ์ในการใช้งานของระบบและเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน
3. สำรวจความต้องการ ความจำเป็นของวัสดุ อุปกรณ์ ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจัดหา สนับสนุนให้เพียงพอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัยที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จส่วนหนึ่งของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อขยายผลดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนา ปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อไป
2. ควรมีการศึกษาประเมินในเรื่องอื่น ๆ เช่น ระบบฐานข้อมูล อุปกรณ์เครือข่าย ที่ใช้ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งอาจจะมีปัญหาความแตกต่างกันในเรื่อง ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนประสิทธิภาพของวัสดุ อุปกรณ์ และระบบเครือข่าย ความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบ เพื่อผลที่ได้จะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ ที่จะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ต่อไป

บรรณานุกรม

- ชาญณรงค์ ศรีสุขโกคา. (2558). การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต . กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เดชา สุพรรณทอง. (2548). การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิตสาขามหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ทัศนีย์ แก้วขวัญ. (2555). ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร : กรณีศึกษาด้านศุลกากรในพื้นที่อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธัญญา ชีระกนิษฐ. (2555). พฤติกรรมมนุษย์เพื่อการพัฒนาตน. สำนักวิชาศึกษาทั่วไป. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ธวัชฉัตร พัทธ์ชัยธรรม. (2551). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามนโยบายการให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาในจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (2555). พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต .
- ปาริชาติ นวลถวิล. (2553). ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปิยนุช โลกศุกไพบูลย์. (2554). ปัญหาและอุปสรรคในการขอสินเชื่ออเนกประสงค์จาก บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาวิโรต. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ฝนทอง คงฤทธิ. (2556). *ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อกิจกรรม 5 ส : กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคใต้ (ยะลา)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มนตรีรา เชิดชู. (2551). *ความสำเร็จในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร*. การค้นคว้าอิสระคณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2548). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2526 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ฉบับประกาศและงานทั่วไป) เล่ม 122 ตอน พิเศษ 99ง*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- รุ่งระวี ศรีพลอย. (2553). *การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณ ของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารกลาง และสำนักงานศุลกากรกรุงเทพ*. สารนิพนธ์คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เรณู หนูอุไร. (2554). *การประเมินผลการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ My Office มาใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วารภรณ์ ส่องแสง. (2552). *การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายการศึกษาตำบลสถาน อำเภอเขียงของ จังหวัดเขียงราย*. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. เขียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเขียงราย.
- วิโรจน์ ยิ้มขลิบ, และ ปิยวรรณ สีเขียง. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- วีระ บำรุงรักษ์. (5). *ทักษะกระบวนการบริหาร เครื่องมือที่ผู้บริหารควรจะนำมาใช้*. วารสารการศึกษาเอกชน, 40.
- สมพร สุกใส. (2555). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในโรงเรียนภาครัฐสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1*. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สาลินี สมบัติแก้ว. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง*. คณะบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2553). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. 2526.*
- สิทธิพัฒน์ โปชนารัตน์. (2555). *พฤติกรรมการใช้และปัญหาอุปสรรคจากการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ กรณีศึกษารถโดยสารสายสนามบิน-สถานีขนส่งหาดใหญ่.* สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุรพันธ์ ยันต์ทอง. (2533). *การบริหารโรงเรียน : นวัตกรรม เทคนิค ประสบการณ์.* ภาคพัฒนาตำราและเอกสารทางวิชาการ. กรุงเทพฯ: กรมการฝึกหัดครู.
- อภิญญา รัตนโกเมศ, และ ธัญญา อภิบาลกุล. (2552). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 3.* วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 184.
- อรอนงค์ คำยอง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้.* วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

เรื่อง ปัญหาในการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

คำชี้แจง : แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 แบบสอบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเติมคำลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. 20-30 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี
--	---------------------------------------	--
4. สายการปฏิบัติงาน

<input type="checkbox"/> 1. ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน (คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา รองหัวหน้าภาควิชา)
<input type="checkbox"/> 2. บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) <input type="checkbox"/> 3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
5. สถานภาพการทำงาน

<input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> 2. พนักงานมหาวิทยาลัย	<input type="checkbox"/> 3. ลูกจ้างประจำ
<input type="checkbox"/> 4. พนักงานเงินรายได้	<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ	

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
1. 1-5 ปี 2. 6-10 ปี 3. มากกว่า 10 ปี
7. หน่วยงานที่สังกัด
1. คณะวิทยาศาสตร์ 2. คณะวิศวกรรมศาสตร์
8. ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) หรือไม่
1. ไม่เคย 2. เคย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

คำชี้แจง : โปรดเติมคำลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมายถูก (✓) ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) จากที่ใด

<input type="checkbox"/> 1. ที่ทำงาน	<input type="checkbox"/> 2. ที่บ้าน
<input type="checkbox"/> 3. ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน	<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ ระบุ.....

2. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 1-3 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 4-6 ปี	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 6 ปี

3. ท่านมีบทบาทใดในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. สมาชิกทั่วไป	<input type="checkbox"/> 2. ผู้รับ-ส่งเอกสาร
<input type="checkbox"/> 3. ผู้สั่งการเอกสาร	

4. ความถี่ในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของท่านคือข้อใด

<input type="checkbox"/> 1. จำนวนน้อยกว่า 1 ครั้งต่อวัน	<input type="checkbox"/> 2. จำนวน 1-2 ครั้งต่อวัน
<input type="checkbox"/> 3. จำนวน 3-5 ครั้งต่อวัน	<input type="checkbox"/> 4. จำนวน 6-9 ครั้งต่อวัน
<input type="checkbox"/> 5. จำนวน 10 ครั้งต่อวัน หรือมากกว่า	

5. ปริมาณเวลาที่เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) โดยเฉลี่ยต่อวัน

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน	<input type="checkbox"/> 2. 1-2 ชั่วโมง/วัน
<input type="checkbox"/> 3. 3-4 ชั่วโมง/วัน	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน

6. วัตถุประสงค์ของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ติดตามข้อมูลข่าวสาร	<input type="checkbox"/> 2. รับ-ส่งเอกสาร
<input type="checkbox"/> 3. นำเสนอเอกสาร	<input type="checkbox"/> 4. สั่งการเอกสาร
<input type="checkbox"/> 5. ติดตามงานเอกสาร	<input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(E-document) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

อย่างไร โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

กำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ก. ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)					
1. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการ ปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว					
2. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านได้รับ ข้อมูลข่าวสาร รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ					
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านสามารถ ติดตามงานได้สะดวกรวดเร็ว					
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านค้นหาข้อมูล หรือเอกสารจากคอมพิวเตอร์ได้รวดเร็วกว่าการค้นหา ข้อมูลหรือเอกสารในรูปแบบเดิม					
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานสะดวกมากขึ้น					
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ท่านประหยัด แรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติใช้ทำงานด้านอื่น					

การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดปริมาณการใช้หมึกพิมพ์					
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร					
ข. ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน					
9. ท่านนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการบันทึก และจัดทำฐานข้อมูล เช่น งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูล งานบัญชี งานงบประมาณ เป็นต้น					
10. ท่านสามารถใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในองค์กรของท่านมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ที่ท่านเลือกตอบตามความเป็นจริง

กำหนดระดับปัญหา ดังนี้

5	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด
4	หมายถึง	มีปัญหามาก
3	หมายถึง	มีปัญหาปานกลาง
2	หมายถึง	มีปัญหาน้อย
1	หมายถึง	มีปัญหาน้อยที่สุด

ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ก. ปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบ					
1. ปัญหาความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)					
2. ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน					
3. ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น					
4. ความชำนาญเมื่อต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น เช่น โปรแกรม Acrobat					
5. ความสามารถแปลงไฟล์ .doc และ .xls เป็น .pdf ได้					
6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
7. ปัญหาการไม่ได้เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจัง					
8. มีภาระงานอื่น ๆ มากจนทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้					
9. ความสามารถในการใช้คำสั่งหรือช่องทางในการใช้งาน เป็นเพราะขาดการอบรมการใช้งานระบบ					

ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ข. ปัญหาด้านระบบ E-document					
10. ระบบ E-document มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งาน					
11. ปัญหาการเปิดไฟล์เอกสารแนบในระบบ					
12. การดึงเอกสารกลับมาเพื่อแก้ไข					
13. ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่งข้อมูลผ่านระบบ					
14. การส่งเอกสารผ่านระบบ E-document ใช้เวลามากกว่าระบบเดิม (ระบบเอกสารกระดาษ)					
15. การจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่ต้องรับหรือส่ง					
ค. ปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์					
16. เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าข้อม่อย					
17. เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ					
18. เครื่องสแกนเอกสาร สแกนเอกสารได้ไม่ชัดเจน					
19. เครื่องสแกนเอกสารทำงานล่าช้า					
20. ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายต่ำ					
21. ระบบเครือข่ายล่มบ่อย					
22. การแก้ไขปัญหาในระบบเครือข่ายล่มล่าช้า					
23. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบไม่มีความชำนาญเพียงพอ					
24. การใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์แท็บเล็ต (Tablet) ไม่สะดวก					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลการตอบแบบสอบถาม*****

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ผลการตรวจความตรงเชิงเนื้อหาของร่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จากผู้ทรงคุณวุฒิภายในที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ นางจันทร์วดี ลิ้มสกุล นายไพบุลย์ เตียวจำเริญ และนายธีระยุทธ ประสมพงศ์ สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นมากที่สุด

ข้อที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	ค่า IOC	สรุป
1.	เพศ <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.	อายุ <input type="checkbox"/> 1. 20-30 ปี <input type="checkbox"/> 2. 31-40 ปี <input type="checkbox"/> 3. 41-50 ปี <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 50 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.	ระดับการศึกษาสูงสุด <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.	สายการปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> 1. ผู้บริหารคณะ/หน่วยงาน (คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา รองหัวหน้าภาควิชา) <input type="checkbox"/> 2. บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) <input type="checkbox"/> 3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.	สถานภาพการทำงาน <input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ <input type="checkbox"/> 2. พนักงานมหาวิทยาลัย <input type="checkbox"/> 3. ลูกจ้างประจำ <input type="checkbox"/> 4. พนักงานเงินรายได้ <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	ค่า IOC	สรุป
6.	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> 1. 1-5 ปี <input type="checkbox"/> 2. 6-10 ปี <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 10 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.	หน่วยงานที่สังกัด <input type="checkbox"/> 1. ศูนย์คอมพิวเตอร์ <input type="checkbox"/> 2. คณะวิทยาศาสตร์ <input type="checkbox"/> 3. คณะวิศวกรรมศาสตร์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.	ท่านเคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) หรือไม่ <input type="checkbox"/> 1. ไม่เคย <input type="checkbox"/> 2. เคย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	ค่า IOC	สรุป
1.	ท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) จากที่ใด <input type="checkbox"/> 1. ที่ทำงาน <input type="checkbox"/> 2. ที่บ้าน <input type="checkbox"/> 3. ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ ระบุ.....	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
2.	ท่านมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 2. 1-3 ปี <input type="checkbox"/> 3. 4-6 ปี <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 6 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	ค่า IOC	สรุป
3.	ท่านมีบทบาทใดในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> 1. สมาชิกทั่วไป <input type="checkbox"/> 2. ผู้รับ-ส่งเอกสาร <input type="checkbox"/> 3. ผู้ส่งเอกสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.	ความถี่ในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของท่านคือข้อใด <input type="checkbox"/> 1. จำนวนน้อยกว่า 1 ครั้งต่อวัน <input type="checkbox"/> 2. จำนวน 1-2 ครั้งต่อวัน <input type="checkbox"/> 3. จำนวน 3-5 ครั้งต่อวัน <input type="checkbox"/> 4. จำนวน 6-9 ครั้งต่อวัน <input type="checkbox"/> 5. จำนวน 10 ครั้งต่อวัน หรือมากกว่า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.	ปริมาณเวลาที่เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) โดยเฉลี่ยต่อวัน <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน <input type="checkbox"/> 2. 1-2 ชั่วโมง/วัน <input type="checkbox"/> 3. 3-4 ชั่วโมง/วัน <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.	วัตถุประสงค์ของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> 1. ติดตามข้อมูลข่าวสาร <input type="checkbox"/> 2. รับ-ส่งเอกสาร <input type="checkbox"/> 3. นำเสนอเอกสาร <input type="checkbox"/> 4. ส่งเอกสาร <input type="checkbox"/> 5. ติดตามงานเอกสาร <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

มาใช้ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

อย่างไร โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ ที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	ค่า IOC	สรุป
ก. ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)							
1.	ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการ ปฏิบัติงานมีความ สะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.	ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูล ข่าวสาร รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านสามารถติดตามงาน ได้สะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านค้นหาข้อมูลหรือ เอกสารจากคอมพิวเตอร์ได้รวดเร็วกว่าการค้นหาข้อมูลหรือ เอกสารในรูปแบบเดิม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างหน่วยงานสะดวกมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ท่านประหยัดแรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติใช้ทำงานด้านอื่น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดปริมาณการใช้หมึกพิมพ์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยประหยัดพื้นที่ในการ จัดเก็บเอกสาร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข. ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน							
9.	ท่านนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการ บันทึก และจัดทำฐานข้อมูล เช่น งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูล งาน บัญชี งานงบประมาณ เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10.	ท่านสามารถใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านพบปัญหาและอุปสรรค

ในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ในองค์กรของท่านมากน้อย

เพียงใด โดยทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่อง ที่ท่านเลือกตอบตามความเป็นจริง

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	ค่า IOC	สรุป
ก. ปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบ							
1.	ปัญหาความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.	ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.	ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.	ความชำนาญเมื่อต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น เช่น โปรแกรม Acrobat	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.	ความสามารถแปลงไฟล์ .doc และ .xls เป็น .pdf ได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6.	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7.	ปัญหาการไม่ได้เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจัง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8.	มีภาระงานอื่น ๆ มากจนทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9.	ความสามารถในการใช้คำสั่งหรือช่องทางในการใช้งาน เป็นเพราะขาดการอบรมการใช้งานระบบ	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
ข. ปัญหาด้านระบบ E-document							
10.	ระบบ E-document มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งาน	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
11.	ปัญหาการเปิดไฟล์เอกสารแนบในระบบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12.	การดึงเอกสารกลับมาเพื่อแก้ไข	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13.	ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่งข้อมูลผ่านระบบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14.	การส่งเอกสารผ่านระบบ E-document ใช้เวลามากกว่าระบบเดิม (ระบบเอกสารกระดาษ)	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
15.	การจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่ต้องรับหรือส่ง	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	ค่า IOC	สรุป
ค. ปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์							
17.	เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าขี้งบ่อย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18.	เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19.	เครื่องสแกนเอกสาร สแกนเอกสารได้ไม่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20.	เครื่องสแกนเอกสารทำงานล่าช้า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21.	ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายต่ำ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
22.	ระบบเครือข่ายล่มบ่อย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23.	การแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่ายล่มล่าช้า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24.	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบไม่มีความชำนาญเพียงพอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25.	การใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์แท็บเล็ต (Tablet) ไม่สะดวก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
qua2.1	100.07	145.030	.156	.864
qua2.2	98.33	148.920	.039	.871
qua2.3.1	100.70	151.321	.285	.867
qua2.3.2	101.37	149.826	.098	.866
qua2.3.3	101.57	149.013	.000	.864
qua2.4	100.00	146.966	.109	.864
qua2.5	100.43	147.633	.150	.863
qua2.6.1	100.73	151.375	.269	.867
qua2.6.2	101.43	146.944	.233	.862
qua2.6.3	101.47	146.809	.285	.862
qua2.6.4	101.57	149.013	.000	.864
qua2.6.5	101.27	145.995	.249	.862
qua2.6.6	101.50	149.845	.144	.865
qua3.1	97.33	146.092	.124	.865
qua3.2	97.07	144.616	.338	.861
qua3.3	97.40	148.317	.000	.868
qua3.4	97.17	148.626	.005	.865
qua3.5	97.17	145.592	.228	.862
qua3.6	97.23	146.392	.176	.863
qua3.7	96.90	146.714	.151	.863

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
qua3.8	97.03	145.551	.182	.863
qua3.9	97.83	144.282	.179	.864
qua3.10	97.47	143.568	.268	.862
qua4.1	99.33	138.161	.564	.856
qua4.2	99.23	139.495	.311	.862
qua4.3	99.23	137.426	.405	.859
qua4.4	99.17	138.144	.387	.860
qua4.5	99.40	134.869	.533	.855
qua4.6	99.27	137.926	.501	.857
qua4.7	99.17	141.247	.232	.865
qua4.8	99.33	141.333	.340	.860
qua4.9	99.23	139.151	.459	.858
qua4.10	99.53	138.740	.576	.856
qua4.11	99.67	139.057	.610	.855
qua4.12	99.43	136.254	.773	.852
qua4.13	99.67	135.954	.756	.852
qua4.14	99.80	136.441	.708	.853
qua4.15	99.37	137.895	.590	.855
qua4.16	99.73	139.375	.664	.855
qua4.17	99.93	140.616	.613	.856
qua4.18	99.90	141.403	.502	.858
qua4.19	99.87	140.947	.612	.857
qua4.20	99.77	138.047	.581	.855

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
qua4.21	99.67	140.299	.648	.856
qua4.22	99.77	140.530	.561	.857
qua4.23	100.00	140.414	.614	.856
qua4.24	99.57	146.530	.133	.864

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	47

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ภาคผนวก ง

ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ในปี พ.ศ. 2505 กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล โดยคณะกรรมการพัฒนาภาคใต้ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำโครงการที่จะจัดให้มีมหาวิทยาลัยในภาคใต้ขึ้นตาม แผนพัฒนาภาคใต้ คณะกรรมการพัฒนาภาคใต้ชุดนี้ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการก่อตั้งมหาวิทยาลัยภาคใต้ขึ้นในปี พ.ศ. 2508 โดยมี พ.อ.ถนัด คอมันตร์ เป็นประธาน คณะกรรมการฯ คณะกรรมการฯ เริ่มดำเนินการให้มีการก่อสร้างมหาวิทยาลัยที่ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ในปี พ.ศ. 2509 โดยมุ่งที่จะใช้เป็นอาคารของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ก่อน ในขณะที่ดำเนินการก่อสร้างที่จังหวัดปัตตานีนั้น มหาวิทยาลัยยังไม่มีชื่อเป็นทางการจึงใช้ชื่อว่า "มหาวิทยาลัยภาคใต้" และมีสำนักงานชั่วคราวของมหาวิทยาลัยอยู่ที่อาคารคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ (ปัจจุบันคือ อาคารคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล)

ต่อมาคณะกรรมการฯ เห็นว่า เพื่อให้สถาบันแห่งนี้เป็นศูนย์กลางในด้านจิตใจของประชาชนชาวไทย และเพื่อเป็นสิริมงคลแก่มหาวิทยาลัย ควรได้นำความกราบบังคมทูล พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเพื่อขอพระราชทานชื่อ ให้แก่มหาวิทยาลัย

ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานชื่อ เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2510 ว่า "มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์" ตามพระนามฐานันดรศักดิ์ของสมเด็จพระบรมราชชนก กรมหลวงสงขลานครินทร์ (จากพระมหากษัตริย์คุณนี้ มหาวิทยาลัยจึงถือว่าวันที่ 22 กันยายน ของทุกปีเป็นวันสำคัญวันหนึ่งของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดเป็น "วันสงขลานครินทร์")

ส่วนในด้านการบริหารนั้น ในวันที่ 12 มีนาคม 2511 ได้มีพระบรมราชโองการ ประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ขึ้น มหาวิทยาลัยจึงกำหนดให้วันที่ 13 มีนาคม ของทุกปี เป็นวันสำคัญอีกวันหนึ่งของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดเป็น "วันสถาปนามหาวิทยาลัย" และในวันที่ 8 เมษายน 2511 ก็มีประกาศแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะวิทยาศาสตร์
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์

และในวันที่ 17 เมษายน 2511 ก็ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้ ฯพณฯ พ.อ. ถนัด คอมันตร์ เป็นอธิการบดี และศาสตราจารย์ ดร.สดงค์ มงคลสุข เป็นรองอธิการบดี ในปี 2511 มหาวิทยาลัยก็เปิดรับนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์รุ่นแรก จำนวน 60 คน เป็นนักศึกษานักศึกษาศาสตร์ 35 คน และสาขาศิลปศาสตร์ 25 คน โดยในภาคการศึกษาแรก

ก็ยังคงใช้อาคารเรียนของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์อยู่ เมื่อการก่อสร้างอาคารที่ปัตตานีแล้วเสร็จเป็นบางส่วน ในภาคการศึกษาที่ 2 คณะอาจารย์และนักศึกษาก็ได้ย้ายมาที่ศูนย์ปัตตานีพร้อมกันในวันที่ 9 พฤศจิกายน 2511 ส่วนนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ก็ยังคงอาศัยเรียนที่กรุงเทพฯ ต่อไป ต่อมาในวันที่ 5 ธันวาคม 2511 มีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ให้ยกเลิกการแบ่งส่วนราชการ ซึ่งประกาศเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2511 โดยประกาศฯ ใหม่ ให้เพิ่มคณะศึกษาศาสตร์เป็นส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเพิ่มเติม

สำหรับการก่อสร้างมหาวิทยาลัยที่ศูนย์ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลานั้น เริ่มก่อสร้างในปี 2512 เมื่อการก่อสร้างบางส่วนแล้วเสร็จในปี 2514 วันที่ 5 กรกฎาคม 2514 อาจารย์และนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ปีที่ 2, 3 และ 4 ประมาณ 200 คน ก็ย้ายมาอยู่ประจำที่ศูนย์หาดใหญ่ ส่วนนักศึกษาปีที่ 1 ก็ยังคงเรียนที่กรุงเทพฯ และย้ายตามลงมาในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2515 สำหรับนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ซึ่งเริ่มเปิดรับรุ่นแรกในปี 2512 จำนวน 60 คน และบุคลากรหน่วยต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ก็ย้ายมายังศูนย์หาดใหญ่ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2515 เช่นเดียวกัน จึงถือว่ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ย้ายที่ทำการมาอยู่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างถาวรภายในปี 2514

จากนั้นเป็นต้นมา มหาวิทยาลัยฯ ก็ดำเนินงานมาด้วยความเจริญก้าวหน้า และปัจจุบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวิทยาเขต 5 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตหาดใหญ่ วิทยาเขตปัตตานี วิทยาเขตรัง วิทยาเขตภูเก็ต และวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และได้เปิดคณะวิชาต่างๆ จนถึงปัจจุบันมี 35 คณะ/วิทยาลัย ในด้านการผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยฯ เปิดสอนสาขาวิชาการต่างๆ จำนวน 326 สาขา เป็นการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรและบัณฑิตศึกษา 174 สาขา ปริญญาตรี (4-6 ปี) 152 สาขา

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อนวัตกรรมและสังคม ที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการ และเป็นกลไกหลักในการพัฒนาภาคใต้และประเทศ มุ่งสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำ 1 ใน 5 ของอาเซียน ภายในปี พ.ศ. 2570

พันธกิจ

1) สร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการและนวัตกรรม โดยมีการวิจัยเป็นฐานเพื่อการพัฒนาภาคใต้และประเทศ เชื่อมโยงสู่สังคมและเครือข่ายสากล

2) สร้างบัณฑิตที่มีสมรรถนะทางวิชาการและวิชาชีพ ชื่อสัตย์ มีวินัย ใฝ่ปัญญา จิตสาธารณะและทักษะในศตวรรษที่ 21 สามารถประยุกต์ความรู้บนพื้นฐานประสบการณ์จากการปฏิบัติ

3) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นสังคมฐานความรู้บนพื้นฐานพหุวัฒนธรรม และหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง โดยให้ผู้ใฝ่รู้ได้มีโอกาสเข้าถึงความรู้ได้อย่างหลากหลายรูปแบบ

วัฒนธรรมองค์กร (Culture)

ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง (Our Soul is for the Benefit of Mankind)

ค่านิยมหลัก (Core Values)

PSU หมายถึง ความเป็นมืออาชีพ ความรับผิดชอบต่อสังคม ความเป็นเอกภาพเป็นหนึ่งเดียว

P - Professionalism : ความเป็นมืออาชีพ

1. ใฝ่รู้ เสาะหาวิชา สร้างปัญญาสังคม
2. ถูกต้อง มีมาตรฐาน รวดเร็ว
3. มุ่งมั่น ทุ่มเท และมีจิตสาธารณะ

S - Social responsibility : ความรับผิดชอบต่อสังคม

1. เป็นที่พึ่ง และชี้นำสังคม
2. แลกเปลี่ยน และแบ่งปัน
3. บ่มเพาะคนดี สู่อุตสาหกรรม

U - Unity : ความเป็นเอกภาพ เป็นหนึ่งเดียว

1. มีความรักและสำนึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. ผลักดันองค์กรสู่เป้าหมายร่วม
3. ร่วมกันทำงานด้วยความเต็มใจเสียสละ และอดทน

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แบ่งออกเป็น 5 วิทยาเขต ดังนี้

1. วิทยาเขตหาดใหญ่
2. วิทยาเขตปัตตานี
3. วิทยาเขตตรัง
4. วิทยาเขตภูเก็ต
5. วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประกอบด้วย คณะและหน่วยงาน
ต่าง ๆ ดังนี้

1. คณะแพทยศาสตร์
2. คณะวิทยาศาสตร์
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์
4. คณะทันตแพทยศาสตร์
5. คณะทรัพยากรธรรมชาติ
6. คณะพยาบาลศาสตร์
7. คณะเกษตรศาสตร์
8. คณะวิทยาการจัดการ
9. คณะศิลปศาสตร์
10. คณะอุตสาหกรรมเกษตร
11. คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม
12. คณะเศรษฐศาสตร์
13. คณะนิติศาสตร์
14. คณะการแพทย์แผนไทย
15. คณะเทคนิคการแพทย์
16. สำนักงานอธิการบดี
17. ศูนย์คอมพิวเตอร์
18. สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
19. สำนักวิจัยและพัฒนา
20. อุทยานวิทยาศาสตร์ ม.อ.
21. ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์
22. โครงการจัดตั้งคณะสัตวแพทยศาสตร์
23. บัณฑิตวิทยาลัย
24. วิทยาลัยนานาชาติ
25. สถาบันสุขภาพ ม.อ.
26. สถาบันวิทยุกระจายเสียง ม.อ.
27. สถาบันสันติศึกษา
28. สถาบันการจัดการระบบสุขภาพภาคใต้

29. ศูนย์ส่งเสริมศิลปและวัฒนธรรม
30. สถาบันทรัพยากรทะเลและชายฝั่ง

1. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประวัติคณะวิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นคณะที่จัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ระดับอุดมศึกษาและมีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งในภาคใต้ ทั้งในด้านการเรียนการสอน งานวิจัยและบริการวิชาการ จัดตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2510 ซึ่งเป็นปีเดียวกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปัจจุบัน คณะวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย 13 ภาควิชา และ 1 หลักสูตร/สาขาวิชา ได้แก่ ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณิตศาสตร์และสถิติ เคมี จุลชีววิทยา ชีวเคมี ชีววิทยา ฟิสิกส์ ธรณีวิทยา วิทยาการคอมพิวเตอร์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วัสดุ สรีรวิทยา เทคโนโลยีชีวภาพ โมเลกุลและชีวสารสนเทศ และหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยจัดการเรียนการสอนออกเป็นหลักสูตรปริญญาตรี 12 สาขาวิชา และระดับบัณฑิตศึกษา 30 สาขาวิชาคือปริญญาโท 19 สาขาวิชา (มีหลักสูตรนานาชาติ 1 หลักสูตร) และปริญญาเอก 11 สาขาวิชา ทั้งนี้ ตลอดระยะเวลาแห่งการก่อตั้ง คณะฯ ได้พัฒนาความเข้มแข็งทางวิชาการ การเรียนการสอนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อผลิตบัณฑิตวิทยาศาสตร์ที่มีความรู้ตามมาตรฐานสากลที่เปี่ยมด้วยคุณธรรม จริยธรรม สามารถก้าวสู่เวทีโลกได้อย่างสมภาคภูมิ

พันธกิจ

สร้างบัณฑิตวิทยาศาสตร์ที่มีความรู้คู่คุณธรรม ถ่ายทอดองค์ความรู้และให้บริการวิชาการที่ถูกต้องทันสมัยสู่สังคม ผลิตงานวิจัยเป็นที่ยอมรับระดับสากล

วิสัยทัศน์

เป็นคณะวิทยาศาสตร์ชั้นนำด้านวิชาการและวิจัยระดับเอเชีย

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

1. เป็นองค์กรที่จัดการเรียนการสอนที่ดี และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก
2. เป็นผู้นำด้านการวิจัยเฉพาะทางระดับเอเชีย
3. เป็นศูนย์บริการวิชาการเฉพาะทางระดับอาเซียน
4. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล
5. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
6. เป็นองค์กรที่มีระบบสนับสนุนและการบริหารจัดการที่เข้มแข็ง

คำนิยาม

- S = Social Responsibility : รับผิดชอบต่อสังคม
 P = Positive Thinking : คิดบวก สร้างสมสืบสาน
 I = Integrity : คุณธรรมจริยธรรมคู่งาน
 R = Research Oriented : วิจัยสรรค์สร้างสังคม
 I = Innovation : คิดค้นสร้างคุณค่าสิ่งใหม่
 T = Teamwork : ร่วมทีมร่วมใจฝึกฝน

"วิทยาศาสตร์สร้างค่าสร้างคน "สปิริต" งามล้ำคนวิทยาฯ"

ต่าง ๆ ดังนี้

คณะวิทยาศาสตร์ มีบุคลากร จำนวน 541 คน ประกอบด้วยภาควิชาและหน่วยงาน

ภาควิชา ประกอบด้วย

- 1) ภาควิชากายวิภาคศาสตร์
- 2) ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ
- 3) ภาควิชาเคมี
- 4) ภาควิชาจุลชีววิทยา
- 5) ภาควิชาชีวเคมี
- 6) ภาควิชาชีววิทยา
- 7) ภาควิชาเทคโนโลยีชีวภาพโมเลกุลและชีวสารสนเทศ
- 8) ภาควิชาฟิสิกส์
- 9) ภาควิชาเภสัชวิทยา
- 10) ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์
- 11) ภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์
- 12) ภาควิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีวัสดุ
- 13) ภาควิชาสัตววิทยา
- 14) สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เครือข่ายความเป็นเลิศ ประกอบด้วย

- 1) สถานวิจัยความเป็นเลิศความหลากหลายทางชีวภาพแห่งคาบสมุทรไทย
- 2) สถานวิจัยความเป็นเลิศด้านผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ
- 3) สถานวิจัยความเป็นเลิศด้านนาโนเทคโนโลยีเพื่อการพลังงาน
- 4) สถานวิจัยจีโนมและชีวสารสนเทศ
- 5) สถานวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเมมเบรน
- 6) สถานวิจัยการวิเคราะห์สารปริมาณน้อยและไบโอเซนเซอร์
- 7) สถานวิจัยธรณีฟิสิกส์
- 8) หน่วยวิจัยพลาสติกชีวภาพ
- 9) หน่วยวิจัยนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์สุขภาพและสังคม
- 10) หน่วยวิจัยพืชคณิตและการประยุกต์
- 11) หน่วยวิจัยความปลอดภัยทางอาหารและสุขภาพ
- 12) หน่วยวิจัยคณิตวิเคราะห์เชิงประยุกต์

กลุ่มงานและหน่วยงาน ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มงานแผน การเงิน และพัสดุ
- 2) กลุ่มงานการจัดการทรัพยากรบุคคลและระบบคุณภาพ
- 3) กลุ่มงานวิจัย บัณฑิตศึกษา และบริการวิชาการ
- 4) กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ และพัฒนานักศึกษา
- 5) กลุ่มงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ
- 6) พิพิธภัณฑสถานธรรมชาติวิทยา ๕๐ พรรษาสยามบรมราชกุมารี

2. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประวัติคณะวิศวกรรมศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นคณะแรกที่ได้รับการก่อตั้งขึ้นพร้อมกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อปีพุทธศักราช 2510 ขณะนั้นใช้ชื่อ "มหาวิทยาลัยภาคใต้" คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ถนนกาญจนาภิเษย์ ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เปิดดำเนินการสอนมาแล้วมากกว่า 45 ปี ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาหลายรุ่น การรับนักศึกษารุ่นแรก เริ่มรับนักศึกษาในปีนั้นจำนวน 50 คน แต่ในขณะนั้นสถานที่ศึกษา ที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ยังสร้างไม่เสร็จ จึงต้องฝากนักศึกษา

ในขณะนั้นไปเรียนที่ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ไปก่อน การเรียนการสอนในช่วงนั้นเป็นไปด้วยความยากลำบากมาก ซึ่งปัจจุบันคือคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ช่วงแรกของการดำเนินงานได้เปิดสอนเพื่อผลิตบัณฑิตวิศวกรรมศาสตร์ในระดับปริญญาตรี 3 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล และสาขาวิชาวิศวกรรมโยธา

ในช่วงแรกปี พ.ศ. 2511-2513 ประสบกับปัญหาขาดแคลนบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ ด้านการเรียนการสอนบางวิชาอย่างมาก เช่น ในหมวดวิชาช่างเบื้องต้น ต้องฝากนักศึกษาไปเรียนที่ โรงเรียนช่างฝีมือทหาร ส่วนวิชาพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ ใช้คณาจารย์จาก คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ ร่วมกับคณาจารย์จาก โรงเรียนอาชีวศึกษา และวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และนักเรียนทุน “โคลัมโบ” ที่มีทุนผูกพันกับมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ มาช่วยสอนในระหว่างนั้น ได้รับแรงก่อสร้างที่ทำการถาวร ของคณะฯ ที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และได้สั่งซื้อเครื่องมืออุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนไปพร้อมๆ กัน

ในปี พ.ศ. 2514 การก่อสร้างอาคารของคณะฯ ได้เสร็จสิ้น พร้อมกับได้มีการติดตั้งเครื่องมืออุปกรณ์การศึกษาไว้บ้างแล้ว ในเดือนพฤษภาคมปีเดียวกัน จึงได้ย้ายนักศึกษาชั้นปีที่ 2 3 และ 4 รวมประมาณ 200 คนมาเรียนที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณ เขิงเขาคอหงส์ ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ยังคงให้เรียนอยู่ที่สำนักงานชั่วคราวที่กรุงเทพฯ ไปอีกหนึ่งภาคการศึกษา และในภาคการศึกษาที่สองของปีการศึกษาเดียวกัน จึงย้ายนักศึกษาทั้งหมดมาที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ดังนั้นในปีพ.ศ. 2514 นี้เองที่คณะฯ ได้ผลิตบัณฑิตซึ่งสำเร็จการศึกษาเป็นรุ่นแรกจำนวน 13 คน

วิสัยทัศน์

เป็นสถาบันวิศวกรรมศาสตร์ที่ได้รับการยอมรับในด้านการศึกษา วิจัย และการประยุกต์ใช้ความรู้และเทคโนโลยี เพื่อเป็นประโยชน์แก่สังคมอาเซียน

พันธกิจ

ผลิตวิศวกรที่คิดเป็น ทาเป็น มีคุณภาพ และจริยธรรม สร้าง บุรณาการ และเผยแพร่องค์ความรู้ทางวิศวกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการทางสังคมอย่างยั่งยืน สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้และเปิดกว้างต่อสังคม

ค่านิยม

F Focus	ทำงานแบบมุ่งเป้า
I Innovation	สร้างสรรค์นวัตกรรม
R Ready for Change	พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง
S Social Responsibility	รับผิดชอบต่อสังคม
T Teamwork	ทำงานเป็นทีม

สมรรถนะหลัก

ผลิตบัณฑิตด้านวิศวกรรมและองค์ความรู้ที่มีคุณภาพหลากหลายสาขา

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีบุคลากร จำนวน 365 คน ประกอบด้วยภาควิชาและ
หน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

ภาควิชา ประกอบด้วย

1. ภาควิชาวิศวกรรมเคมี
2. ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล
3. ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
4. ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า
5. ภาควิชาวิศวกรรมโยธา
6. ภาควิชาวิศวกรรมเหมืองแร่และวัสดุ
7. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม
8. สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

กลุ่มงานและหน่วยงาน ประกอบด้วย

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มการเงินและพัสดุ
3. กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการและกิจการนักศึกษา
4. กลุ่มงานแผนงานและพัฒนาคุณภาพ
5. กลุ่มงานอาคารสถานที่และสาธารณูปการ
6. กลุ่มงานสนับสนุนการวิจัยและบริการวิชาการ
7. ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทางวิศวกรรมศาสตร์

ศูนย์แห่งความเป็นเลิศทางวิชาการ ประกอบด้วย

1. ศูนย์วิศวกรรมพลังงาน
2. สถานวิจัยและพัฒนาพลังงานทดแทน
3. สถานวิจัยความเป็นเลิศด้านวิศวกรรมวัสดุ
4. ศูนย์วิจัยภัยพิบัติทางธรรมชาติภาคใต้
5. ศูนย์วิจัยเทคโนโลยีพลังงาน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล นางสาวสารทิ สหะวีริยะ
รหัสประจำตัวนักศึกษา 5710521548

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บัญชีบัณฑิต	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	2544

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักวิชาการอุดมศึกษา สังกัดงานเลขานุการและการประชุม
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา