



## ผลงานวิเคราะห์

เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ ส่ง  
และเวียนหนังสือราชการ ของคณะเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นางสาวมลตา แพงมา

นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ

งานบริหารและสื่อสารองค์กร คณะเกษตรศาสตร์

## คำนำ

ผลงานการวิเคราะห์ เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการ ของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของ นางสาวมลथा แพงมา ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป งานบริหารและสื่อสารองค์กร กองบริหารงานคณะ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเนื่องจากผู้ทำการศึกษาเห็นว่าเป็นเวลากว่า 10 ปีที่คณะเกษตรศาสตร์ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบ “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งมีความเชื่อมโยงการใช้งานร่วมกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มาใช้ในการรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการแทนระบบการเวียนหนังสือราชการด้วยเอกสารแบบเดิม แต่คณะยังไม่เคยมีการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการวิเคราะห์ เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการ ของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในครั้งนี้

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิเคราะห์ เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการ ของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับนี้ จะสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ถูกต้องมากยิ่งขึ้น ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ให้กำลังใจ และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามจนผลงานวิเคราะห์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ หากเอกสารมีข้อผิดพลาดประการใดผู้ทำการศึกษาขอน้อมรับด้วยความเคารพไว้ ณ ที่นี้

นางสาวมลथा แพงมา

นักจัดการงานทั่วไป

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
<b>บทที่ 1</b> บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 คำนิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2</b> เอกสารและการทบทวนวรรณกรรม	4
<b>บทที่ 3</b> วิธีการดำเนินการ	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	8
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	8
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
<b>บทที่ 4</b> ผลการศึกษาและอภิปรายผล	
4.1 ข้อมูลทั่วไป	11
4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	21
4.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	23
4.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์	25
4.4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้ดูแลระบบที่ทำหน้าที่รับ ส่ง และเวียนหนังสือ	25
4.4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการรับ ส่ง และเวียนหนังสือ	25

<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการศึกษาและแนวทางการพัฒนา</b>	
5.1	สรุปผลการศึกษา	26
5.1.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
5.1.2	ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	26
5.2	แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์	27
5.2.1	แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบที่ทำหน้าที่รับ ส่ง และเวียนหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	27
5.2.2	แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของการรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	27
5.2.3	แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	27
	<b>เอกสารอ้างอิง</b>	28
	<b>ภาคผนวก</b>	30
	ภาคผนวก 1 แบบสอบถาม	31
	ภาคผนวก 2 ประกาศ ระเบียบมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง	35
	<b>ประวัติผู้จัดทำ</b>	36

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	11
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	12
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน	13
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทงาน	13
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบทบาทในการใช้งาน	13
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่ปฏิบัติเมื่อได้รับ E-mail (สำหรับผู้ดูแล E-mail ของหน่วยงาน)	14
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	14
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บ่อยที่สุด	15
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	15
ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่รับทราบหนังสือเวียน	16
ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการเวียนหนังสือที่เห็นว่าสะดวกและรวดเร็วที่สุด	16
ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของหนังสือเวียนที่มีความสนใจเปิดอ่านมากที่สุดในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	17
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแรงจูงใจที่ทำให้เปิดอ่านหนังสือเวียนที่ส่งมาทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด	18
ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ไม่เปิดอ่านหนังสือเวียนที่ส่งมาทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	19
ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณของหนังสือเวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับจากคณะในแต่ละวัน	19

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความเห็นตามความรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์ของหนังสือเวียนที่ได้รับจากคณะในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	20
ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	20
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	21
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของคณะ	22
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	23

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

งานบริหารและสื่อสารองค์กร คณะเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการบริหารงานทั่วไปของคณะเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย 4 หน่วย ได้แก่ หน่วยสารบรรณ หน่วยการเจ้าหน้าที่ และพัฒนาทรัพยากร หน่วยสื่อสารองค์กร และหน่วยยานพาหนะ มีภารกิจหลักในการส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก ประสานงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์ และพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อสนองตอบภารกิจของคณะเกษตรศาสตร์

หน่วยสารบรรณเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการจัดการงานสารบรรณ ได้แก่ การรับ-ส่งหนังสือราชการ การร่าง-โต้ตอบหนังสือราชการ การแจ้งเวียนหนังสือราชการ การจัดเก็บ-ค้นหาหนังสือราชการ การทำลายเอกสาร การบันทึกข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การจัดทำคำสั่ง ประกาศ การรวบรวมและสรุปข้อมูล การติดตามเรื่องระหว่างดำเนินการ ตลอดไปจนถึงการคัดแยกจดหมาย พัสดุ และไปรษณีย์ภัณฑ์ที่ส่งถึงหน่วยงานและบุคลากรภายในคณะ นำส่งหนังสือราชการ พัสดุ ไปรษณีย์ จึงนับได้ว่าหน่วยสารบรรณเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการด้านงานสารบรรณของคณะเกษตรศาสตร์ และถือเป็นจุดเชื่อมโยงในการรับ-ส่งหนังสือราชการระหว่างหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก คณะเกษตรศาสตร์ ซึ่งนับแต่อดีต การเวียนหนังสือราชการภายในคณะเกษตรศาสตร์ จัดทำโดยการถ่ายเอกสาร หนังสือราชการที่ผู้บริหารได้พิจารณาสั่งการแล้วไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามคำสั่งการ โดยวิธีการเวียนหนังสือดังกล่าวต้องใช้ทรัพยากรกระดาษเป็นจำนวนมากในการเวียนหนังสือและการส่งหนังสืออาจเกิดความล่าช้าหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รับหนังสือภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือหนังสืออาจเกิดการสูญหายระหว่างการนำส่งทำให้หนังสือไม่ถึงมือผู้รับทำให้เกิดความเสียหายต่องานของทางราชการได้

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล (ศูนย์คอมพิวเตอร์ในขณะนั้น) ได้มีแนวนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน โดยได้มีการกำหนดชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้แก่บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกคน ประกอบกับกองบริหารงานกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น (กองกลางในขณะนั้น) ได้พัฒนาและคิดค้นระบบบริหารจัดการเอกสารที่เรียกว่า KCU DMS (Document Management System) มาใช้ในการรับ ส่ง สืบค้น ติดตามงานเอกสารระหว่างหน่วยงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร คณะเกษตรศาสตร์ได้เล็งเห็นความจำเป็นและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบ “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งมีความเชื่อมโยงการใช้งานร่วมกับ

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มาใช้ในการรับ ส่ง หนังสือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ติดตาม สืบค้นได้ง่าย และเพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรกระดาษให้เป็นไปด้วยความคุ้มค่าเป็นการลดภาวะโลกร้อน

จากที่ผ่านมามาจนถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 10 ปี ที่คณะเกษตรศาสตร์ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการแทนระบบการเวียนหนังสือราชการด้วยเอกสารแบบเดิม แต่คณะไม่เคยทำการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เลย ตลอดจนไม่เคยทำการวิเคราะห์ว่าการรับ ส่ง และการเวียนหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมไปถึงจนถึงคณะไม่เคยทำการวิเคราะห์ว่าบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการหลักได้ให้ความสนใจเข้าเปิดอ่าน E-mail หนังสือเวียนที่คณะจัดส่งให้มาน้อยเพียงใด จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการทำผลงานวิเคราะห์ เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ ส่ง และเวียนหนังสือราชการ ของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในครั้งนี้

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์
3. เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ การส่ง และการเวียนหนังสือราชการของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยขอบเขตกลุ่มบุคคลที่ทำการศึกษาได้แก่บุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ ทั้งสายผู้สอน และสายสนับสนุน ที่มีบัญชีผู้ใช้งาน KKU Mail จำนวนทั้งสิ้นรวม 255 คน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์ในการรับ การส่ง และการเวียนหนังสือราชการให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น



## 1.5 คำนิยามศัพท์

**งานสารบรรณ** หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา จนถึงการทำลาย (ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2561)

**หนังสือ** หมายความว่า เอกสารที่เป็นหลักฐานในการดำเนินงานของส่วนงานหน่วยงานของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2561)

**ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่าน ระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548)

**อิเล็กทรอนิกส์** หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น (ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2561)

**หนังสืออิเล็กทรอนิกส์** หมายความว่า หนังสือของมหาวิทยาลัยที่จัดทำ ลงนามสั่งการ รับส่ง และจัดเก็บด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ (ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2561)

## บทที่ 2

### เอกสารและการทบทวนวรรณกรรม

การวิเคราะห์ เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์ มีการรวบรวมเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนได้นิยามศัพท์ไว้ดังต่อไปนี้

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) (2563) ได้ให้ความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) คือ ระบบให้บริการรับส่ง หนังสือ จัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อ สั่งการ และลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ที่มีการลงนาม รับทราบผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆ กัน ให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบ G-Cloud การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://www.dga.or.th/th/profile/927/> เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2563

ชญานิฐา ตรีสงฆ์ และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาโท เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี มีการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ในช่วงเวลา 8.30-12.00 น. กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ทราบว่ามหาวิทยาลัยมีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่ง เอกสารภายในมหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นความผิดพลาดในการรับ-ส่งเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://repository.rmutp.ac.th/handle/123456789/1943> เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2563

ธัญวรัตน์ กระจำง, วิมลวรรณ ไทยโกษา (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้า e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งานพบว่า บุคลากรมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยวันละ 2 ครั้ง ๆ ละ 10-30 นาที นอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์มีเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน มากกว่า 10 เรื่อง สิ่งสำคัญพบว่าผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยสนับสนุนการใช้งาน e-Document พบว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากกว่า e-Document สามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานพบว่าความซ้ำซ้อน

และการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเป็นปัญหาในอันดับสูงสุดส่วนแนวทางแก้ไขหรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งาน e-Document มากขึ้น พบว่า มี 3 แนวทาง ได้แก่ ผู้บริหารควรสนับสนุนและรณรงค์ให้บุคลากรใช้งานอย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งาน e-Document อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน และควรจัดทำคู่มือการใช้งานแจกบุคลากรทุกท่าน นอกจากนี้บุคลากรต้องการให้แจ้งข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล ถึงเจ้าตัวโดยตรงมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการให้หน่วยสารบรรณตั้ง Folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร ฯลฯ หรือตั้งชื่อตามองค์ประกอบของ QA. ทั้ง 9 องค์ประกอบ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง Folder ดังกล่าว เพื่อให้เลือกเปิดอ่านเองตามความสนใจ และเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง 9 ของการประกันคุณภาพการศึกษา สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Humanties-up/article/view/42750/35383> เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2563

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นจากเว็บไซต์

<http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1311> เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563

จันทร์จิรา ตลับแก้ว, เพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีความสามารถในการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือ ได้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลลัพธ์ในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือ การลงนามเกษียนหนังสือ การร่างบันทึกข้อความไปตามระเบียบงานสารบรรณ การออกแบบในส่วนของการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้ มีกราฟฟิคที่ความสวยงาม เรียบง่าย เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน และระบบมีการรักษาความปลอดภัยของระบบ ยกเว้นยังไม่มีการโปรโตคอลการสื่อสารอินเทอร์เน็ตที่ช่วยรักษาความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้และเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้กับ เว็บไซต์ (HTTPS) ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องพบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร เช่น การโหลดข้อมูลช้า เป็นต้น สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://infojournal.kku.ac.th/index.php/information/article/view/102> เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน ในช่วงเวลา 08.01-12.00 น. เพื่อติดตามงานเอกสาร ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สืบค้นจากเว็บไซต์ [http://dusithost.dusit.ac.th/~prisana\\_mut/eport/RESEARCH/E\\_office.pdf](http://dusithost.dusit.ac.th/~prisana_mut/eport/RESEARCH/E_office.pdf) เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2563

สารภี สหะวีริยะ (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรอยู่ในระดับ น้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรพบว่าสายการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรมต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ไม่แตกต่างกัน สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12342/2/%E0%B8%A2%E0%B8%80%E0%B8%92%E0%B8%87%E0%B8%94%E0%B8%80%E0%B8%92%E0%B8%87%E0%B8%94%E0%B8%80%E0%B8%92%E0%B8%87%E0%B8%94.pdf> เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2563

จักรกฤษณ์ สง่ากอง (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานสูงสุด สืบค้นจากเว็บไซต์

[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU\\_2015\\_5723036033\\_3653\\_2345.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5723036033_3653_2345.pdf)

เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2563

จากการรวบรวมผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการรับ ส่ง และเวียนหนังสือ เนื่องจากเห็นว่าเป็นวิธีการที่สามารถลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษลงได้ค่อนข้างมาก ระบบมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน เพื่อติดตามหนังสือราชการ เรื่องเวียน และเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับตนเองโดยตรง ส่วนปัญหาในการใช้งานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีความเสถียรทำให้การโหลดข้อมูลช้า ซึ่งผลที่ได้จากการรวบรวมมีความคล้ายคลึงกับผลการศึกษาที่ผู้ทำการศึกษาได้ศึกษา ซึ่งในอนาคตต่อไปจะได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนา ปรับปรุง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ สามารถตอบโจทย์การใช้งานของผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการ

การวิเคราะห์ เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีองค์ประกอบและวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายผู้สอนและสายสนับสนุนคณะเกษตรศาสตร์ ที่มีหมายเลขบัญชีผู้ใช้ KKU Mail ซึ่งออกให้โดยมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 255 คน เก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรม Google form ไปทาง E-mail โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูล 12 วัน คือระหว่างวันที่ 1-12 มิถุนายน 2563 หลังจากครบระยะเวลาที่กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการตอบแบบสอบถาม ได้ทำรวบรวมข้อมูลและแปลผลแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 103 คน จากทั้งหมด 255 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.39

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้าน การสร้างแบบสอบถาม ผู้อำนวยการกองบริหารงานคณะ และหัวหน้างานบริหารและสื่อสารองค์กร เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาแบบสอบถามให้ตรงกับเนื้อเรื่องที่จะทำการศึกษาวิเคราะห์ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามปลายปิด (Close – Ended) เป็นคำถามที่มีทางเลือกให้ตอบ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามหรือมีความใกล้เคียงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดและในบางข้อคำถามผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบคำถามได้มากกว่า 1 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เป็นการตั้งคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบได้อย่างมีอิสระ สำหรับองค์ประกอบของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป** ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทพนักงาน บทบาทในการใช้งาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความถี่ในการใช้งาน และวัตถุประสงค์ของการใช้งาน เป็นต้น โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

**ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคุณ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยคำตอบเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ระดับการประเมินมี 3 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วย	ให้	3 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	1 คะแนน

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยคำตอบเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ระดับการประเมินมี 3 ระดับ ดังนี้

พอใจมาก	ให้	3 คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้	2 คะแนน
พอใจน้อย	ให้	1 คะแนน

**ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม** เป็นคำถามปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะเกษตรศาสตร์

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ส่งแบบสอบถามซึ่งจัดสร้างโดยโปรแกรมสร้างแบบสอบถามอัตโนมัติ Google Form ไปยัง E-mail ของกลุ่มประชากรทุกคนที่มีการใช้งาน KKU Mail จำนวน 255 คน โดยกำหนดช่วงระยะเวลาตอบแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1-12 มิถุนายน 2563
2. เมื่อใกล้ถึงระยะเวลาที่กำหนดไว้ ทำการติดตามทวงถามไปยังกลุ่มเป้าหมายอีกครั้งเพื่อให้มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด
3. หลังจากหมดระยะเวลาที่กำหนดไว้ คือวันที่ 12 มิถุนายน 2563 ทำการปิดระบบการเปิดรับคำตอบแบบสอบถาม นำผลที่ได้มาสรุป ประเมินผล และวิเคราะห์ผลเพื่อเขียนผลการตอบแบบสอบถาม

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรม Google Form มาประมวลผล โดยวิธีการ ดังนี้

**แบบสอบถามส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทพนักงาน บทบาทในการใช้งาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความถี่ในการใช้งาน และวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติโดยการเทียบเปอร์เซ็นต์คิดเป็นค่า ร้อยละ

**แบบสอบถามส่วนที่ 2** ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ ประมวลผลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายระดับความคิดเห็น ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.35 - 3.00	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.68 - 2.34	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.67	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

**แบบสอบถามส่วนที่ 3** ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประมวลผลใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.35 - 3.00	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.68 - 2.34	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.67	หมายถึง	พอใจน้อย

เกณฑ์การให้คะแนน ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามชนิดประเมินค่า (Rating Scale) ประเมินค่า 3 ระดับ วัดระดับความเห็นและระดับความพึงพอใจ (แปลผล) จากการคำนวณแบบมาตราส่วน 3 ระดับ โดยกำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยจากสูตรดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{3 - 1}{3}$$
$$\text{ช่วงคะแนน} = 0.67$$

**แบบสอบถามส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด ประมวลผลโดยการพรรณาบรรยาย ที่ได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์คณะเกษตรศาสตร์จากผู้ตอบแบบสอบถาม



## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการจัดเก็บข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะเกษตรศาสตร์

ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ผลดังต่อไปนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไป

ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทพนักงาน บทบาทในการใช้งาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความถี่ในการใช้งาน และวัตถุประสงค์ของการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งผลการประมวลผลได้ข้อมูลดังตารางที่ 4.1-4.18 ดังต่อไปนี้

1) เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90 และเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หญิง	72	69.90
2. ชาย	31	30.10
รวม	103	100.00

2) **อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และ อายุระหว่าง 27-35 ปีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.33 (ตารางที่ 4.2)

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระหว่าง 27-35 ปี	23	22.33
2. ระหว่าง 36-45 ปี	43	41.75
3. ระหว่าง 46-55 ปี	24	23.30
4. อายุ 56 ปีขึ้นไป	13	12.62
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

3) **ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 43.69 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 28.16 และระดับปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 (ตารางที่ 4.3)

**ตารางที่ 4.3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	8.74
2. ปริญญาตรี	29	28.16
3. ปริญญาโท	20	19.42
4. ปริญญาเอก	45	43.69
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

4) **อายุงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 รองลงมาได้แก่ อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 และอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 (ตารางที่ 4.4)

**ตารางที่ 4.4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 5 ปี	22	21.35
2. 6-10 ปี	27	26.21
3. >10 ปีขึ้นไป	54	52.42
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

5) **ประเภทงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรสายผู้สอน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 54.37 และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.63 (ตารางที่ 4.5)

**ตารางที่ 4.5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทงาน

ประเภทงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สายผู้สอน	56	54.37
2. สายสนับสนุน	47	45.63
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

6) **บทบาทการใช้งาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้งานทั่วไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 92.23 และผู้ดูแล E-mail ของหน่วยงาน คือผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลและทำการเปิดและเวียนหนังสือราชการของหน่วยงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 (ตารางที่ 4.6)

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบทบาทในการใช้งาน

บทบาทการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้ใช้งานทั่วไป	95	92.23
2. ผู้ดูแล E-mail ของหน่วยงาน	8	7.77
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

7) **สิ่งที่ผู้ดูแล E-mail ของหน่วยงานปฏิบัติเมื่อได้รับ E-mail** พบว่า ผู้ดูแล E-mail ของหน่วยงานส่วนใหญ่ส่งต่อเมลไปยังบุคลากรภายในหน่วยงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเปิดอ่านและปริ้นท์เอกสารเวียนบุคลากรภายในหน่วยงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 (ตารางที่ 4.7)

**ตารางที่ 4.7** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่ปฏิบัติเมื่อได้รับ E-mail (สำหรับผู้ดูแล E-mail ของหน่วยงาน)

สิ่งที่ปฏิบัติเมื่อได้รับ E-mail	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ส่งต่อเมลไปยังบุคลากรภายในหน่วยงาน	5	62.50
2. เปิดอ่านและปริ้นท์เอกสารเวียนบุคลากรภายในหน่วยงาน	3	37.50
<b>รวม</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>

8) **ความถี่ในการใช้งาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เปิดใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทุกวัน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 67.96 รองลงมาได้แก่ เปิดใช้งานสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และเปิดใช้งานสัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 (ตารางที่ 4.8)

**ตารางที่ 4.8** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความถี่ในการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ใช้ทุกวัน	70	67.96
2. สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	17	16.50
3. สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง	14	13.59
4. สัปดาห์ละครั้ง	1	0.97
5. เดือนละครั้ง	1	0.97
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

9) **ช่วงเวลาที่เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดในช่วงเช้า คือเวลา 08.31 น. - 12.00 น. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 73.79 รองลงมาได้แก่ เข้าใช้งานในช่วงเวลาบ่าย คือเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.62 และเข้าใช้งานหลังเลิกงาน คือ หลังเวลา 16.30 น. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 (ตารางที่ 4.9)

**ตารางที่ 4.9** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บ่อยที่สุด

ช่วงเวลาที่เข้าใช้งานบ่อยที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ก่อน 08.30 น.	5	4.85
2. 08.31 น. - 12.00 น.	76	73.79
3. 12.01-13.00 น.	2	1.94
4. 13.01-16.30 น.	13	12.62
5. หลัง 16.30 น. (หลังเลิกงาน)	7	6.80
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

10) **วัตถุประสงค์ของการใช้งาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร/ คำสั่ง /หนังสือเวียนทั่วไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาได้แก่ เพื่อรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 และ จัดส่งหนังสือเพื่อตรวจสอบ/แก้ไข จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 (ตารางที่ 4.10)

**ตารางที่ 4.10** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ของการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ติดตามข้อมูลข่าวสาร/ คำสั่ง /หนังสือเวียนทั่วไป	97	94.20
2. รับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน	51	49.50
3. จัดส่งหนังสือเพื่อตรวจสอบ/แก้ไข	22	21.40
4. ติดต่อสื่อสารงานเกี่ยวกับงานทั้งในและต่างประเทศ	3	3
5. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก	1	1

11) **ช่องทางที่รับทราบหนังสือเวียน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบการเวียนหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 67.96 รองลงมาได้แก่ รับทราบผ่านหนังสือเวียนในรูปแบบเอกสาร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และรับทราบหนังสือเวียนผ่าน Application Line จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.56 (ตารางที่ 4.11)

**ตารางที่ 4.11** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่รับทราบหนังสือเวียน

ช่องทางที่รับทราบหนังสือเวียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	70	67.96
2. Application Line	15	14.56
3. เว็บไซต์คณะ	1	0.97
4. หนังสือเวียนในรูปแบบเอกสาร	17	16.50
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

12) **ช่องทางการเวียนหนังสือที่เห็นว่าสะดวกและรวดเร็วที่สุด** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าช่องทางการเวียนหนังสือที่สะดวกและรวดเร็วที่สุด ได้แก่ การเวียนโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 71.84 รองลงมาได้แก่ การเวียนผ่าน Application Line จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และการเวียนหนังสือเวียนในรูปแบบเอกสาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85 (ตารางที่ 4.12)

**ตารางที่ 4.12** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการเวียนหนังสือที่เห็นว่าสะดวกและรวดเร็วที่สุด

ช่องทางการเวียนหนังสือที่เห็นว่าสะดวกและรวดเร็วที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	74	71.84
2. Application Line	24	23.30
3. หนังสือเวียนในรูปแบบเอกสาร	5	4.85
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

13) หนังสือเวียนที่มีผู้สนใจเปิดอ่านมากที่สุด พบว่า ประเภทของหนังสือเวียนที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสนใจเปิดอ่านมากที่สุด ได้แก่ คำสั่ง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 47.57 รองลงมาได้แก่ หนังสือเวียนเรื่องทั่วไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 และประกาศ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.42 (ตารางที่ 4.13)

**ตารางที่ 4.13** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของหนังสือเวียนที่มีผู้สนใจเปิดอ่านมากที่สุดในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือเวียนที่มีผู้สนใจเปิดอ่านมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คำสั่ง	49	47.57
2. หนังสือเวียนเรื่องทั่วไป	27	26.21
3. ประกาศ	20	19.42
4. ระเบียบต่าง ๆ	1	0.97
5. เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง	1	0.97
6. ส่วนใหญ่หากเป็นเมลล์จากคณะจะเปิดอ่านทุกเมลล์ไม่ได้จำกัดว่าเป็นหนังสือเวียนทั่วไป คำสั่ง หรือประกาศ	1	0.97
7. ทุกประเภท	1	2.91
8. ไลน์ส่วนบุคคล	1	0.97
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

14) แรงจูงใจที่ทำให้เปิดอ่านหนังสือเวียนที่ส่งมาทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าเนื่องจากหนังสือเวียนนั้น ๆ มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับตนเอง/หน่วยงาน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 64.08 รองลงมาได้แก่ ความน่าสนใจของหัวข้อหนังสือเวียน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.27 และเป็นเรื่องที่ต้องการทราบหรือกำลังติดตาม/สืบค้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 (ตารางที่ 4.14)

**ตารางที่ 4.14** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแรงจูงใจที่ทำให้เปิดอ่านหนังสือเวียนที่ส่งมาทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

แรงจูงใจที่ทำให้เปิดอ่านหนังสือเวียนมากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เนื้อหาหนังสือมีความเกี่ยวข้องกับตนเอง/หน่วยงาน	66	64.08
2. ความน่าสนใจของหัวข้อหนังสือเวียน	25	24.27
3. เป็นเรื่องที่ต้องการทราบหรือกำลังติดตาม/สืบค้น	8	7.77
4. เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับตนเองและหน่วยงานรวมถึงเนื้อหาที่น่าสนใจ	2	1.94
5. ทุกข้อ	2	1.94
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

15) สาเหตุที่ไม่เปิดอ่านหนังสือเวียนที่ส่งมาทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าเนื่องจากหนังสือเวียนไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง/หน่วยงาน มากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 64.08 รองลงมาได้แก่ หัวข้อหนังสือเวียนไม่มีความน่าสนใจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.39 และได้รับหนังสือเวียนเยอะเกินไปทำให้เปิดอ่านไม่ทัน/ไม่มีเวลาเปิดอ่าน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 (ตารางที่ 4.15)



**ตารางที่ 4.15** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ไม่เปิดอ่านหนังสือเวียนที่ส่งมาทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สาเหตุที่ไม่เปิดอ่านหนังสือเวียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หนังสือเวียนไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง/หน่วยงาน	66	64.08
2. หัวข้อหนังสือเวียนไม่มีความน่าสนใจ	21	20.39
3. ได้รับหนังสือเวียนเยอะเกินไปทำให้เปิดอ่านไม่ทัน/ ไม่มีเวลาเปิดอ่าน	10	9.71
4. ไม่มีอินเทอร์เน็ตรองรับการใช้งาน	3	2.91
5. หนังสือเวียนที่ส่งเข้าอีเมลควรตั้งชื่อให้สื่อสารได้โดยตรงและมีการสรุปประเด็นสำคัญสั้น ๆ	1	0.97
6. ได้รับหนังสือเวียนมาก แต่ไม่ใช่เฉพาะจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะแต่จากระบบของ มข. ด้วย (ระบบ Workplace) ทำให้โดยรวมแล้วมีปริมาณมากในแต่ละวัน	1	0.97
7. ทำงานภาคสนาม	1	0.97
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

16) ปริมาณหนังสือเวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับจากคณะในแต่ละวัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า มีความเหมาะสม มีเวลาเปิดอ่านได้เกือบทุกฉบับ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 65.05 รองลงมาเห็นว่าหนังสือเวียนมีจำนวนมากเกินไป ไม่มีเวลาเปิดอ่าน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.36 และเห็นว่าหนังสือเวียนที่ได้รับจากคณะมีจำนวนน้อย ทำให้มีเวลาเปิดอ่านได้ทุกฉบับ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59 (ตารางที่ 4.16)

**ตารางที่ 4.16** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณของหนังสือเวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับจากคณะในแต่ละวัน

การเปิดอ่านหนังสือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เหมาะสม มีเวลาเปิดอ่านได้เกือบทุกฉบับ	67	65.05
2. มากเกินไป ไม่มีเวลาเปิดอ่าน	21	21.36
3. น้อย มีเวลาเปิดอ่านได้ทุกฉบับ	13	13.59
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

17) **ความรวดเร็วของหนังสือเวียน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 87.38 เห็นว่า หนังสือเวียนที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็ว ทันเวลา ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.62 เห็นว่า หนังสือเวียนที่ได้รับมีความล่าช้ากว่าเนื้อหาที่เกิดขึ้นในหนังสือ (ตารางที่ 4.17)

**ตารางที่ 4.17** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความเห็นตามความรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์ของหนังสือเวียนที่ได้รับจากคณะในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หนังสือเวียนมีความรวดเร็ว ทันเวลา	90	87.38
2. หนังสือเวียนล่าช้ากว่าเนื้อหาในหนังสือ	13	12.62
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

18) **ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 84.47 มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาได้แก่ มีความรู้สึกเฉย ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.62 และมีความรู้สึกไม่แน่ใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 (ตารางที่ 4.18)

**ตารางที่ 4.18** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. พอใจ	87	84.47
2. เฉย ๆ	13	12.62
3. ไม่แน่ใจ	3	2.91
<b>รวม</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

## 4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่า การรับส่งจดหมายด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.79 และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยมากที่สุด คือ สามารถรับ-ส่งหนังสือได้ด้วย ความรวดเร็ว ประหยัดเวลาและทรัพยากรกระดาษ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วย 2.90 รองลงมาได้แก่ มีประโยชน์ และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.84 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้วยต่ำสุด คือ สามารถตอบสนองหรือตอบโต้ความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 2.62 (ตารางที่ 4.19)

**ตารางที่ 4.19** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
	เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		ไม่เห็นด้วย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. สามารถรับ-ส่งหนังสือด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลา และทรัพยากรกระดาษ	94	91.26	8.00	7.77	1	0.97	2.90	0.33	เห็นด้วย
2. สามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง ตรวจสอบ หรือสืบค้น ติดตามหนังสือได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	89	86.41	12	11.65	2	1.94	2.79	0.46	เห็นด้วย
3. สามารถจัดส่งหนังสือถึงกลุ่มเป้าหมาย/ตัวบุคคลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	99	96.12	4	3.88	0	0.00	2.81	0.42	เห็นด้วย
4. สามารถตอบสนองหรือตอบโต้ความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี	100	97.09	2	1.94	1	0.97	2.62	0.53	เห็นด้วย
5. ใช้งานง่ายและไม่เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน	102	99.03	1	0.97	0	0.00	2.78	0.46	เห็นด้วย
6. มีประโยชน์และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติงาน	87	84.47	16	15.53	0	0.00	2.84	0.36	เห็นด้วย
<b>ระดับคะแนนเฉลี่ย</b>							<b>2.79</b>	<b>0.43</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยว่าผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.44 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่า ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมีการจัดส่งหนังสือเวียนไปยังบุคลากรภายในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.56 รองลงมาได้แก่ ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะได้มีการตรวจสอบรายชื่อผู้รับหนังสือเวียนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีการพัฒนาระบบเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.42 เท่ากัน และ ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้งานระหว่างผู้ใช้และผู้ดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.38 (ตารางที่ 4.20)

**ตารางที่ 4.20** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ความหมาย
	เห็นด้วย		ไม่แน่ใจ		ไม่เห็นด้วย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. มีการตรวจสอบรายชื่อผู้รับหนังสือเวียนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	65	63.11	29	28.16	9	8.74	2.42	0.66	เห็นด้วย
2. มีการจัดส่งหนังสือเวียนไปยังบุคลากรภายในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	78	75.73	23	22.33	2	10.94	2.56	0.54	เห็นด้วย
3. มีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้งานระหว่างผู้ใช้และผู้ดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ	88	85.44	13	12.62	2	1.94	2.38	0.66	เห็นด้วย
4. มีการพัฒนาระบบเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	48	46.60	50	48.54	5	4.85	2.42	0.59	เห็นด้วย
<b>เฉลี่ย</b>							<b>2.44</b>	<b>0.61</b>	<b>เห็นด้วย</b>

### 4.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความ พอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 2.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบสามารถรับ-ส่งหนังสือได้ด้วยความเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรกระดาษ และ ระบบมีประโยชน์และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 รองลงมา ได้แก่ มีความพึงพอใจที่มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แทนการเวียนหนังสือด้วยเอกสารแบบเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และระบบใช้งานง่าย ไม่เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในการเข้าใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.71 และ (ตารางที่ 4.21)

**ตารางที่ 4.21** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย X	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ความหมาย
	พอใจมาก		พอใจปานกลาง		พอใจน้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	72	69.90	30	29.13	1	0.97	2.69	0.49	พอใจมาก
2. ความพึงพอใจต่อผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	79	76.70	23	22.33	1	0.97	2.61	0.51	พอใจมาก
3. ระบบสามารถรับ-ส่งหนังสือได้ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรกระดาษ	87	84.47	15	14.56	1	0.97	2.83	0.40	พอใจมาก
4. ระบบสามารถอำนวยความสะดวกในการสืบค้นหรือติดตามหนังสือได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	79	76.70	23	22.33	1	0.97	2.68	0.56	พอใจมาก
5. ระบบสามารถจัดส่งหนังสือถึงกลุ่มเป้าหมาย/ตัวบุคคลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด	55	53.40	44	42.72	4	3.88	2.50	0.58	พอใจมาก
6. หนังสือที่จัดส่งในระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน เนื้อหาสมบูรณ์ ไม่ตกหล่น	80	77.67	22	21.36	1	0.97	2.57	0.52	พอใจมาก
7. ระบบสามารถตอบสนองหรือตอบโจทยความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี	64	62.14	38	36.89	1	0.97	2.61	0.51	พอใจมาก

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบ  
 สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย X	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ความหมาย
	พอใจมาก		พอใจปานกลาง		พอใจน้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
8. ระบบมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้	70	67.96	33	32.04	0	0.00	2.68	0.47	พอใจมาก
9. ระบบใช้งานง่าย ไม่เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในการเข้าใช้งาน	86	83.50	16	15.53	1	0.97	2.71	0.48	พอใจมาก
10. ระบบมีประโยชน์และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติงาน	85	82.52	18	17.48	0	0.00	2.83	0.38	พอใจมาก
11. ผู้ดูแลระบบมีการตรวจสอบรายชื่อผู้รับเอกสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	50	48.54	44	42.72	9	8.74	2.40	0.65	พอใจมาก
12. ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แทนการเวียนหนังสือด้วยเอกสารแบบเดิม	78	75.73	25	24.27	0	0.00	2.76	0.43	พอใจมาก
<b>เฉลี่ย</b>							<b>2.66</b>	<b>0.50</b>	<b>พอใจมาก</b>

#### 4.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการศาสตร์

ผู้ทำการศึกษาได้รวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม และได้นำมาประมวลผล โดยการแยกประเภทของข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้ดูแลระบบ และ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ โดยได้ข้อสรุปดังต่อไปนี้

##### 4.4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้ดูแลระบบที่ทำหน้าที่รับ ส่ง และเวียนหนังสือ

1. ผู้ทำหน้าที่ดูแลระบบ ควรมีการตรวจสอบรายชื่อบุคลากรผู้รับ E-mail ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมไปถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้องอายุราชการหรือมีการลาออก
2. หากมีหนังสือด่วนถึงตัวบุคคล ผู้ดูแลระบบควรรีบแจ้งด้วยวาจาหรือนำส่งทันทีเพื่อให้หนังสือถึงผู้รับโดยตรงและด้วยความรวดเร็วที่สุด
3. ผู้ทำหน้าที่ดูแลระบบ ควรมีการตรวจสอบรายชื่อผู้รับให้ตรงกับเนื้อหาและผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่องโดยตรง ไม่ควรส่งหนังสือไปใน E-mail ของหน่วยงานเพราะจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดและผู้รับไม่เกิดความสนใจในการอ่าน E-mail และหากหนังสือฉบับใดที่มีเอกสารแนบ ควรแนบเอกสารที่ผู้ส่งจัดส่งมาให้ด้วย
4. ผู้ทำหน้าที่ดูแลระบบ ควรสรุปประเด็นสำคัญของหนังสือสั้น ๆ ในเนื้อหา เพื่อให้ผู้อ่านทราบเรื่องราวโดยคร่าว ๆ แม้จะไม่เปิดเอกสารที่แนบ
5. ผู้ทำหน้าที่ดูแลระบบ ควรตั้งหัวข้อเรื่องให้สื่อความหมายที่สำคัญอย่างชัดเจน ใจความกระชับรัดกุม ให้ผู้อ่านสามารถตระหนักเนื้อหาสำคัญได้จากการอ่านเพียงหัวข้อก่อนเปิดเข้าไปดู E-mail ทั้งฉบับ
6. ในการส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ดูแลระบบควรส่งสำเนาคำสั่งให้เจ้าหน้าที่สาขาด้วยทุกครั้ง เนื่องจากต้องใช้เอกสารคำสั่งประกอบการเบิกจ่ายค่าตอบแทน
7. ผู้ทำหน้าที่ดูแลระบบ ควรมีการติดตามผลการใช้ระบบอย่างสม่ำเสมอ

##### 4.4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการรับ ส่ง และการเวียนหนังสือ

1. ควรมีการพัฒนากระบวนการใช้งานให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรใช้การรับ ส่ง และการเวียนหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบเพียงอย่างเดียว และควรยกเลิกการส่งหนังสือที่เป็นแบบกระดาษเพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร แต่หากเป็นหนังสือที่มีความสำคัญขอให้จัดส่งเป็นเอกสารควบคู่ไปกับการจัดส่งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อง่ายต่อการติดตามหรือสืบค้น
3. ควรจัดให้มีการอบรมผู้ดูแลระบบฯ ให้มีความชำนาญในการใช้งานเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและแนวทางการพัฒนา

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.90 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.75 จบการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 44.10 อายุงาน 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.40 เป็นบุคลากรสายผู้สอน คิดเป็นร้อยละ 54.40 เปิดใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และเปิดใช้งานในช่วงเวลา 08.31 น. - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 73.80 วัตถุประสงค์การใช้งานเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร/ คำสั่ง /หนังสือเวียนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 94.20 รับทราบการเวียนหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 68 แรงจูงใจที่ทำให้เปิดอ่านหนังสือเวียน คือ หนังสือนั้น ๆ มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับตนเอง/หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 64.70 สาเหตุที่ไม่เปิดอ่านหนังสือเวียน เพราะหนังสือเวียนไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง/หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 84.50 มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

##### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจในประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ เนื่องจาก ขาดการตรวจสอบรายชื่อผู้รับหนังสือเวียนให้เป็นปัจจุบัน ไม่มีการพัฒนาระบบเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และไม่มีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้งานระหว่างผู้ใช้และผู้ดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเห็นด้วยว่า ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะสามารถจัดส่งหนังสือเวียนไปยังบุคลากรภายในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ในส่วนของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับ พอใจมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบสามารถรับ-ส่งหนังสือได้ด้วยความเร็วประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรกระดาษ และ ระบบมีประโยชน์และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ผู้ดูแลระบบมีการตรวจสอบรายชื่อผู้รับเอกสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับ พอใจปานกลาง



## 5.2 แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์ ผู้ทำการศึกษาได้สรุปและวิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการรับ ส่ง และเวียนหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์ ดังต่อไปนี้

### 5.2.1 แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบที่ทำหน้าที่รับ ส่ง และเวียนหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ควรเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบ ให้มีความละเอียด ถี่ถ้วน รอบคอบมากขึ้น ผู้ดูแลระบบควรมีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ประสานงานกับหน่วยเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบรายชื่อผู้ใช้งาน สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการสอบถามหรือติดตามปัญหาการใช้งานร่วมกัน รวมไปถึงจนถึงควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารออนไลน์ในกรณีแจ้งหนังสือด่วน เช่น Line Facebook เป็นต้น

### 5.2.2 แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของการรับ ส่ง และเวียนหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกับฝ่ายสารสนเทศของคณะเพื่อตรวจสอบการใช้งานเครือข่ายให้มีความเสถียรอยู่เสมอ ควรมีการสำรวจความพร้อมของอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง Scanner อย่างสม่ำเสมอ และควรมีการออกมาตรการรณรงค์ขอความร่วมมือให้มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งหนังสือเพียงช่องทางเดียวเพื่อสนองตอบต่อนโยบายของมหาวิทยาลัยในการเข้าสู่ยุค Digital Transformation

### 5.2.3 แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการตรวจสอบของผู้ดูแลระบบยังพบว่า มีบุคลากรบางรายใช้ E-mail ที่ไม่ได้ออกโดยมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการรับส่ง E-mail เพื่อติดต่อราชการ ซึ่งในอนาคตต่อไปจะไม่สามารถใช้งานในการรับส่งหนังสือได้ หน่วยงานบรรณควรจะทำประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้บุคลากรทราบและใช้ E-mail ของมหาวิทยาลัยให้ครบถ้วนต่อไป และสำหรับปัญหาบุคลากรไม่เปิดอ่านหนังสือเวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ไม่ได้รับทราบหนังสือหรือข้อมูลข่าวสาร ในกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน หน่วยงานบรรณจะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางอื่นๆ เพิ่มเติม ได้แก่ Line, เสียงตามสาย, Website, โทรศัพท์ และรณรงค์ขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานเปิดอ่าน E-mail อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้รับทราบหนังสืออย่างรวดเร็วทันเวลา

## เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา สุวรรณสินธุ์. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสังกัดส่วนกลาง. เอกสารการอบรม หลักสูตรนักบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (นบ.ปภ.) รุ่นที่ 11 วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.
- สืบค้นจากเว็บไซต์ [http://www.disaster.go.th/th/cms-download\\_content.php?did=1176](http://www.disaster.go.th/th/cms-download_content.php?did=1176) เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2563
- จักรกฤษณ์ สง่ากอง. 2558. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต. สืบค้นจากเว็บไซต์ [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU\\_2015\\_5723036033\\_3653\\_2345.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5723036033_3653_2345.pdf) เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2563
- จันทร์จิรา ตลับแก้ว, เพ็ญพันธ์ เพชรศร. 2559. การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://infojournal.kku.ac.th/index.php/information/article/view/102> เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563
- ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา. 2558. การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจากเว็บไซต์ <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1311> เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563
- ญษณัฐา ตรีสงฆ์. 2559. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://repository.rmutp.ac.th/handle/123456789/1943> เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2563
- ฉัตรวิรัตน์ กระจ่าง, วิมลวรรณ ไทยโกษา. 2558. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Humanties-up/article/view/42750> เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563

- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7 โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ปริศนา มัชฌิมา, สายสุดา ปันตระกูล, เบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ, กฤษณ์ แซ่จิ่ง. 2555. พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. สืบค้นจากเว็บไซต์ [http://dusithost.dusit.ac.th/~prisana\\_mut/eport/RESEARCH/E\\_office.pdf](http://dusithost.dusit.ac.th/~prisana_mut/eport/RESEARCH/E_office.pdf) เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2563
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). 2563. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban). สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://www.dga.or.th/th/profile/927/> เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2563
- สารภี สหะวิริยะ. 2562. ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ . สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12342/2/%สารภี20สหวิริยะ.pdf> เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2563
- โสภา บุญเกิดกุล. 2557. ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นจากเว็บไซต์ <http://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/663/1/Fulltext.pdf> เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2563

## ภาคผนวก

## ภาคผนวก 1

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำอธิบาย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งข้อมูลข่าวสาร คำสั่ง ประกาศ หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ .....ปี
3. ระดับการศึกษา  
 ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก
4. อายุงาน  ต่ำกว่า 5 ปี  6-10 ปี  10 ปีขึ้นไป
5. ประเภท  สายสนับสนุน  สายผู้สอน
6. บทบาทในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ดูแลE-mailของหน่วยงานตอบ ข้อ. 7 ผู้ใช้งานทั่วไปข้ามไปข้อ. 8 )  
 ผู้ดูแลE-mailของหน่วยงาน  ผู้ใช้งานทั่วไป
7. สำหรับผู้มีหน้าที่ดูแลE-mailหน่วยงาน เมื่อได้รับหนังสือเวียนทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สิ่งที่ท่านปฏิบัติเมื่อได้รับE-mail คือ  
 เปิดอ่านและปริ้นท์เอกสารเวียนบุคลากรภายในหน่วยงาน  
 ส่งต่อเมลไปยังบุคลากรภายในหน่วยงาน  
 อื่น ๆ ระบุ.....
8. ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
 สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง  สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง  
 ใช้ทุกวัน  อื่น ๆ.....
9. ช่วงเวลาที่ท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บ่อยที่สุด  
 ก่อน 08.30 น.  8.31 น. - 12.00 น.  12.01-13.00 น.  
 13.01-16.30 น.  หลัง 16.30 น. (หลังเลิกงาน)

10. วัตถุประสงค์ของท่านในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ( ) ติดตามข้อมูลข่าวสาร/ คำสั่ง /หนังสือเวียนทั่วไป ( ) รับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน
- ( ) จัดส่งหนังสือเพื่อตรวจสอบ/แก้ไข ( ) อื่น ๆ .....
11. ท่านได้รับทราบการแจ้งเวียนหนังสือผ่านช่องทางใดมากที่สุด
- ( ) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ( ) Group Line
- ( ) เว็บไซต์คณะ ( ) หนังสือเวียนในรูปแบบเอกสาร
12. ช่องทางการแจ้งเวียนหนังสือที่ท่านเห็นว่าสะดวกและรวดเร็วที่สุด
- ( ) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ( ) Group Line
- ( ) หนังสือเวียนในรูปแบบเอกสาร ( ) อื่น ๆ .....
13. ประเภทของหนังสือเวียนที่ท่านมีความสนใจและเปิดอ่านมากที่สุดในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ( ) หนังสือเวียนเรื่องทั่วไป ( ) คำสั่ง
- ( ) ประกาศ ( ) อื่น ๆ .....
14. เมื่อได้รับหนังสือเวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้ท่านเปิดอ่านหนังสือเวียนมากที่สุด คือ
- ( ) เนื้อหาหนังสือเวียนมีความเกี่ยวข้องกับตนเอง/หน่วยงาน
- ( ) ความน่าสนใจของหัวข้อหนังสือเวียน
- ( ) เป็นเรื่องที่ต้องการทราบหรือกำลังติดตาม/สืบค้น
- ( ) อื่น ๆ .....
15. สาเหตุที่ท่านไม่เปิดอ่านหนังสือเวียนที่ส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ( ) หัวข้อหนังสือเวียนไม่มีความน่าสนใจ
- ( ) หนังสือเวียนไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง/หน่วยงาน
- ( ) ได้รับหนังสือเวียนเยอะเกินไปทำให้เปิดอ่านไม่ทัน/ ไม่มีเวลาเปิดอ่าน
- ( ) ไม่มีอินเตอร์เน็ตรองรับการใช้งาน
- ( ) อื่น ๆ .....
16. ท่านคิดว่าปริมาณของหนังสือเวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ **ที่ท่านได้รับจากคณะ** ในแต่ละวันมีจำนวน
- ( ) น้อย มีเวลาเปิดอ่านได้ทุกฉบับ
- ( ) เหมาะสม มีเวลาเปิดอ่านได้เกือบทุกฉบับ
- ( ) มากเกินไป ไม่มีเวลาเปิดอ่าน

17. หนังสือเวียนทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านได้รับจากคณะมีความรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์  
ที่เกิดขึ้นเพียงใด

( ) รวดเร็วทันเวลา                      ( ) ช้ากว่าเนื้อหาในหนังสือ

18. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

( ) พอใจ                                      ( ) ไม่พอใจ                                      ( ) เฉย ๆ

**ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์**

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความและกาเครื่องหมาย ( / ) ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

3 = เห็นด้วย

2= ไม่แน่ใจ

1 = ไม่เห็นด้วย

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	3	2	1
<b>ประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</b>			
1. สามารถรับ-ส่งหนังสือได้ด้วยความเร็ว ประหยัดเวลา และทรัพยากรกระดาษ			
2. สามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง ตรวจสอบ หรือสืบค้น ติดตามหนังสือได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว			
3. สามารถจัดส่งหนังสือถึงกลุ่มเป้าหมาย/ตัวบุคคลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน			
4. สามารถตอบสนองหรือตอบโต้ความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี			
5. ใช้งานง่ายและไม่เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในการเข้าใช้งาน			
6. มีประโยชน์และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติงาน			
<b>ประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ</b>			
7. มีการตรวจสอบรายชื่อผู้รับหนังสือเวียนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ			
8. มีการจัดส่งหนังสือเวียนไปยังบุคลากรภายในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง			
9. มีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้งานระหว่างผู้ใช้และผู้ดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ			
10. มีการพัฒนาระบบเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง			

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและกาเครื่องหมาย ( / ) ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

3 = พอใจมาก

2= พอใจปานกลาง

1 = พอใจน้อย

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น		
	3	2	1
<b>ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</b>			
1. ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์			
2. ความพึงพอใจต่อผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์			
3. ระบบสามารถรับ-ส่งหนังสือได้ด้วยความเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรกระดาษ			
4. ระบบสามารถอำนวยความสะดวกในการสืบค้นหรือติดตามหนังสือได้อย่างสะดวกรวดเร็ว			
5. ระบบสามารถจัดส่งหนังสือถึงกลุ่มเป้าหมาย/ตัวบุคคลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด			
6. หนังสือที่จัดส่งในระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน เนื้อหาสมบูรณ์ไม่ตกหล่น			
7. ระบบสามารถตอบสนองหรือตอบโจทยความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี			
8. ระบบมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้			
9. ระบบใช้งานง่าย ไม่เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในการเข้าใช้งาน			
10. ระบบมีประโยชน์และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติงาน			
11. ผู้ดูแลระบบมีการตรวจสอบรายชื่อผู้รับเอกสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ			
12. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แทนการเวียนหนังสือด้วยเอกสารแบบเดิม			

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะเกษตรศาสตร์

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## ภาคผนวก 2

### ประกาศ ระเบียบมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 3672/2561 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2561 เรื่อง การรับและส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ในระบบงานสารบรรณ

<https://igad.kku.ac.th/home/wp-content/uploads/2018/12/2561-3672PB.pdf>

หรือ Scan



2. ระเบียบมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2561 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2561

[https://igad.kku.ac.th/home/wp-content/uploads/2018/12/01\\_Saraban\\_KKU\\_2561.pdf](https://igad.kku.ac.th/home/wp-content/uploads/2018/12/01_Saraban_KKU_2561.pdf)

หรือ Scan



## ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ-สกุล นางสาวมลथा แพงมา  
วัน เดือน ปี เกิด 13 กุมภาพันธ์ 2517  
ที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 51/1 หมู่ 12 ต.บ้านเป็ด อ.เมือง จ.ขอนแก่น

### ประวัติการศึกษา

วุฒิ	ปี พ.ศ.ที่จบ	ชื่อสถานศึกษา
ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.)	2543	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	2538	ร.ร.พณิชยการขอนแก่น
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	2536	ร.ร.พณิชยการขอนแก่น

### ประวัติการรับราชการ

ปี 2539-2551	ลูกจ้างชั่วคราว ตำแหน่ง พนักงานธุรการ, เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาปรัชญา ศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์
ปี 2551-2555	พนักงานราชการ ตำแหน่ง พนักงานธุรการ งานบริหารและธุรการ คณะเกษตรศาสตร์
2556-ปัจจุบัน	พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป งานบริหารและ สื่อสารองค์กร คณะเกษตรศาสตร์