รายงานวิจัย

การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The Study of Attitudeds, Problems and Behaviors of Receiving - Sending Official Documents Through e-Office System of Personnels

นางสาววรรณภรณ์ รัตนโกสุม
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

ได้รับการสนับสนุนจากคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2564

ชื่อ – นามสกุล นางสาววรรณภรณ์ รัตนโกสุม
ชื่อโครงการวิจัย การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหา พฤติกรรมการใช้งานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและสภาพปัญหากับพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลบุคลากร จำนวน 51 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที ทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนวิธีเปรียบเทียบผลต่างนัยสำคัญ และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) พบว่า ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ – โลกร้อน ด้านสภาพปัญหาพบว่า มีสภาพปัญหาต่อความชัดเจนของนโยบายคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ ด้านพฤติกรรมการใช้งานพบว่า เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล เพศ อายุ ประเภทบุคลากร บทบาทหน้าที่อายุงาน มีทัศนคติ สภาพปัญหา และพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน และพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ (e-Office) ทั้งนี้สภาพปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำสำคัญ ทัศนคติ สภาพปัญหา พฤติกรรมการใช้งาน ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

Name - Surname Miss Wannaporn Ruttanagosoum

Title The Study of Attitudeds, Problems and Behaviors of Receiving-Sending Official Documents Through e-Office System of Personnels

Year 2021

ABSTRACT

This study aims to study attitudes, problem conditions and application behaviors of personnel of Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi in receiving-sending official documents through e-Office system, as well as the relation between attitudes and problem conditions, and attitudes and behaviors. In this research, the questionnaires were applied to collect data of 51 respondents. The SPSS program was used to analyze the data such as percentage, mean, and standard deviation. The program was also used to test the assumption such as T-test, F-test, One Way Analysis of variance (ANOVA), and Pearson's simple Correlation Coefficient.

The result showed that attitudes of receiving-sending official documents through e-Office system saved organization resources; for example, time saving, paper usage, lower energy usage, and lower pollution and global warming. The problem conditions showed that there was a problem regarding policy clarity of the Faculty of Mass Communication Technology to use the e-Office system of receiving-sending official documents. For the application behaviors, when having problems related to e-Office system application, users would call to ask administrators of the e-Office system.

The test of the assumption displayed that factors of gender, age, personnel type, role, work experience, attitude, problem, and behavior of receiving-sending official documents through e-Office system were not different. Also, the attitudes were related to application behaviors of receiving-sending official documents through e-Office system. In the meanwhile, the problem conditions were not related to the application behaviors of receiving-sending official documents through e-Office system of personnel of the Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

Keywords : Attitude, Application Behavior, e-Office System

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่สนับสนุนและได้จัดโครงการพัฒนาตำรา หนังสือและคู่มือของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ในปีงบประมาณ 2563 จนได้เกิดงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชาติ ไก่ฟ้า รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อดีตคณบดีคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาภร ดลกิจ ที่ได้สนับสนุนและผลักดันในการพัฒนาตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งครอบครัว เพื่อน พี่ – น้อง ที่สนับสนุนและให้กำลังใจ

ขอขอบคุณ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ และผลงานวิจัย หนังสือ ตำราต่าง ๆ ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและอ้างอิงซึ่งมีส่วนสำคัญ และทำให้ดำเนินการวิจัยอย่างมีทิศทาง ก่อให้เกิดการประมวลผลความรู้ ความเข้าใจในการศึกษางานวิจัย

วรรณภรณ์ รัตนโกสุม

กรกฎาคม 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 สมมติฐาน	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ขอบเขตงานวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ / คำจำกัดความ	4
1.7 กรอบแนวคิด	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	6
2.2 ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	11
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค	15
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม	20
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผู้รับสาร	25
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	33
3.1 รูปแบบการวิจัย	33
3.2 ขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการเคราะห์ข้อมูล	43
4.1 ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	48
4.3 ตอนที่ 3 ข้อมูลสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	50
4.4 ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	52
4.5 ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน	54
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
5.1 สรุปผล	88
5.2 อภิปรายผล	91
5.3 ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	102
ประวัติย่อผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

ตารางที่ 1.1 จำนวนการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 2
ตารางที่ 3.1 การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Best, 1977) 39
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 44
ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 44
ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 45
ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 45
ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 46
ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 46
ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 47
ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) 48
ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) 50
ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) 52
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) 55
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) 57
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) 59
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) 61
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) 63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตางรางที่ **หน้า**

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)..... 65
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)..... 67
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)..... 69
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)..... 71
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)..... 73
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)..... 75
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)..... 77
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)..... 79
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)..... 81
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)..... 83
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี..... 85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 86

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย 5

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในอดีตที่ผ่านมา การพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์และการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงและรวดเร็ว จึงทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวและพัฒนาประเทศเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการใช้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น มีการพัฒนาและวิถีการทำงานเปลี่ยนแปลง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารข้อมูลกับการทำงานทุกรูปแบบ

ปี พ.ศ. 2545 ประเทศไทยมีการปฏิรูประบบราชการ ในรูปแบบการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงกันได้อย่างเป็นระบบเครือข่าย (Network) จนนำไปสู่นโยบายรัฐ คือ นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย ที่ต้องการให้หน่วยงานของรัฐมีระบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology หรือ ICT) โดยหนึ่งในกลยุทธ์การพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ (e-Government) ซึ่งมีเป้าหมายในการนำ ICT มาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานบริหารทุกประเภทของส่วนงานภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพ ในยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร มาใช้ในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานธุรการและงานสารบรรณ (จาก https://sites.google.com/site/esaraban03 ,ค้นคว้าวันที่ 3 มีนาคม 2564)

และในปี 2558 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้นำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้เพื่อการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ อีกทั้งเป็นการการติดตามงานผ่านทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดและเลิกการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น กระดาษ ทรัพยากรบุคคล เพิ่มความรวดเร็วในการประมวลผล รวมทั้งเพื่อใช้เทคโนโลยียุคใหม่ให้เกิดประโยชน์

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ คือ โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน เกี่ยวกับการบริหารจัดการการรับหนังสือเข้า และการส่งหนังสือออกของหน่วยงาน รวมถึงการคุมทะเบียนเลขที่เอกสารที่สร้างภายในและภายนอกระบบ รวมถึงการจองเลขรับ หรือ เลขที่เอกสาร และการดูรายงานที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ได้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ต้องการให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายใน ได้มีระบบและการปฏิบัติงานรวดเร็ว สะดวก และให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยให้บุคลากรในสังกัดเข้ารับการอบรมการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติจริง แต่จากการทำงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีบุคลากรใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ค่อนข้างน้อยมาก ด้วยปรากฏข้อมูลในตารางที่ 1

ตารางที่ 1.1 จำนวนการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้มีชื่อในระบบ E-Office	จำนวนผู้ใช้ระบบ E-Office	จำนวนหนังสือเข้า				จำนวนหนังสือส่ง			
			ระบบ E-Office (ครั้ง)	กระดาษ (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)	ร้อยละ	ระบบ E-Office (ครั้ง)	กระดาษ (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)	ร้อยละ
2561	80 คน	5 คน	1,819	3,552	5,371	33.87	28	3,471	3,499	0.80
2562	80 คน	4 คน	1,801	2,898	4,699	38.32	18	3,733	3,751	0.48
2563*	78 คน	4 คน	305	413	718	42.63	4	468	472	0.84

* หมายเหตุ ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 20 กุมภาพันธ์ 2563

ที่มา : ฝ่ายบริการศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากข้อมูลข้างต้น ในปี พ.ศ. 2561 มีผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ หัวหน้างานสารบรรณ หัวหน้าสำนักงานคณบดี คณบดี และอาจารย์ และในปี พ.ศ. 2562 – 2563 เหลือผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แค่ 4 ราย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ หัวหน้างานสารบรรณ หัวหน้าสำนักงานคณบดี และคณบดี ซึ่งไม่มีบุคลากรของคณะทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มิใช่ผู้เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณใช้งานรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) และเมื่อพิจารณาปริมาณการรับ-ส่งหนังสือ จะเห็นได้ว่า การรับหนังสือด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในปี พ.ศ. 2561 มีการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในการรับหนังสือ ร้อยละ 33.87 ในปี พ.ศ. 2562 มีการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ในการรับหนังสือ ร้อยละ 38.32 และในปี พ.ศ.2563 มีการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ในการรับหนังสือ ร้อยละ 42.63 แสดงให้เห็นว่ามีการรับหนังสือด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ย้อนหลังทั้ง 3 ปี ไม่ถึงร้อย 50 ของการรับหนังสือทั้งหมด และนอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์การส่งหนังสือด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ในปี พ.ศ.2561 มีการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ในการส่งหนังสือ ร้อยละ 0.80 ในปี พ.ศ. 2562 มีการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ในการส่งหนังสือ ร้อยละ 0.48 และในปี พ.ศ. 2563 มีการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ในการส่งหนังสือ ร้อยละ 0.84 แสดงให้เห็นว่ามีการส่งหนังสือด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ย้อนหลังทั้ง 3 ปี ไม่ถึงร้อยละ 1 ของการส่งหนังสือ ทั้งนี้ปริมาณการใช้งานที่น้อยมาก

ดังกล่าว สืบเนื่องจากการที่มีปริมาณผู้ใช้ระบบในการทำงานรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เพียง 4 – 5 คน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่อาจส่งต่อเอกสารในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ไปยังบุคลากรอื่นได้ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณยังคงต้องทำงานสารบรรณทั้งสองแบบ คือ แบบที่ 1 การรับ-ส่งหนังสือ แบบลงในสมุดทะเบียนหนังสือรับ – ส่ง และทะเบียนหนังสือส่ง แบบที่ 2 การรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มขั้นตอนในการทำงาน และล่าช้า

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าเหตุใดผู้ที่มีชื่อในระบบในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ – ส่งหนังสือ และทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหา และพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และศึกษาถึงอุปสรรคในการทำงานที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาการรับ – ส่งหนังสือราชการ ที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพต่อการรับ – ส่งหนังสือในงานสารบรรณคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 สมมติฐาน

1.3.1 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

1.3.3 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

1.3.4 ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3.5 สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงทัศนคติและสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.2 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนได้แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้ ศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้วยแบบสอบถาม และทำการสำรวจในเดือนธันวาคม 2563

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ / คำจำกัดความ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงทำลาย

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หมายถึง การบริหารจัดการการรับหนังสือเข้า และการส่งหนังสือออกของหน่วยงาน

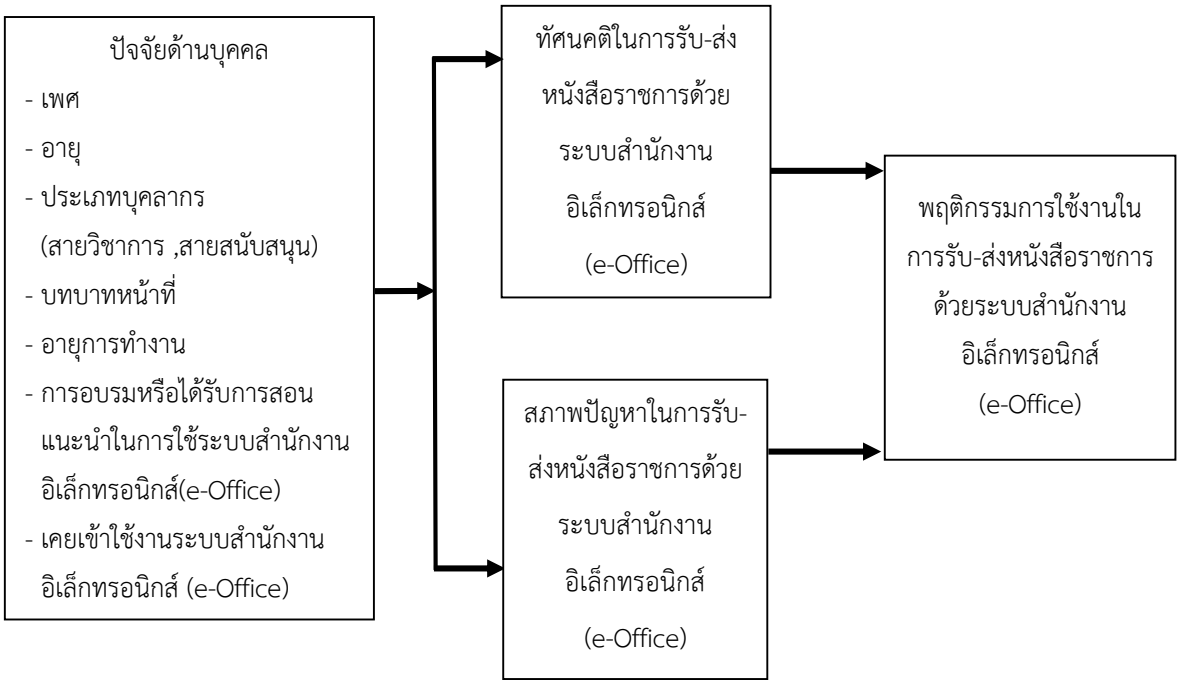
การรับ – ส่งหนังสือราชการ หมายถึง การลงทะเบียนรับ – ส่ง หนังสือราชการ ที่เป็นเอกสารหลักฐานในราชการ ด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดในทิศทางบวกและทิศทางลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ วัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งการสื่อสาร ที่อาจก่อให้เกิดแนวโน้มของพฤติกรรม ความคิด หรือความรู้สึกต่อการใช้งานหรือการปฏิบัติงานของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

สภาพปัญหา หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานหรือการปฏิบัติงาน ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

พฤติกรรมการใช้งาน หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบอ้างอิงในการศึกษาดังนี้

2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
2.2 ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผู้รับสาร
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

โดยปัจจุบันงานสารบรรณ มีระเบียบที่นำมาใช้การทำงาน ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สรุปสาระสำคัญได้ว่า

ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงทำลาย

ความหมายของคำว่า “หนังสือ” หมายถึง หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

ชนิดและแบบของหนังสือราชการ มี 6 ชนิด ได้แก่

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้ตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยใช้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

4. หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ มี 3 ชนิด ได้แก่

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ มี 3 ชนิด ได้แก่

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด ได้แก่

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาษตราครุฑ

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

6.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้วมีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวนและคำร้อง เป็นต้น

ชั้นความเร็วของหนังสือ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
2. ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
3. ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

ชั้นความลับของหนังสือ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ลับที่สุด ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งหากความลับดังกล่าวทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีหน้าที่ได้รับทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภยันอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติ หรือพันธมิตรอย่างร้ายแรงที่สุด

2. ลับมาก ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับข่าวสารวัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวหรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้รับทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายหรือเป็นภยันอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัยของประเทศชาติหรือพันธมิตรหรือความเรียบร้อยภายในราชอาณาจักรอย่างร้ายแรง

3. ลับ ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญกับข่าวสาร วัตถุหรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าว หรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลผู้ไม่มีมีหน้าที่ได้รับทราบ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ หรือเกียรติภูมิของประเทศหรือพันธมิตรได้

4. ปกปิด ได้แก่ ความลับซึ่งไม่พึงเปิดเผยให้ผู้ไม่มีหน้าที่ได้รับทราบ โดยสงวนไว้ให้ทราบเฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่ต้องทราบเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเท่านั้น

การรับและส่งหนังสือ

การรับหนังสือ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก โดยปฏิบัติดังนี้

1. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง

2. ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือหรือเอกสาร

3. ดำเนินการประทับตราหนังสือที่มุมขวา ลงทะเบียนเลขรับ ลงวันที่ เดือน ปี และลงเวลาที่รับหนังสือ และดำเนินการลงทะเบียนในเล่มทะเบียนหนังสือรับ

4. งานสารบรรณเกษียนหนังสือ เพื่อพิจารณามอบหมาย / สั่งการ /แจ้งทราบ /แจ้งเวียน พร้อมลงนามและวันที่

5. เสนอหนังสือรับต่อหัวหน้าสำนักงานคณบดี

6. เสนอหนังสือรับต่อผู้บังคับบัญชา คือ คณบดี เพื่อพิจารณามอบหมาย / สั่งการ /แจ้งทราบ / แจ้งเวียน พร้อมลงนาม และวันที่

7. งานสารบรรณดำเนินการสำเนาหนังสือรับ เพื่อแจกหนังสือตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ ให้ส่วนราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องดำเนินการ เช่น มอบฝ่ายบริหารและวางแผนดำเนินการ ปิดประกาศ หรือมอบรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัยเข้าร่วมประชุม

8. งานสารบรรณดำเนินการแจกหนังสือรับ โดยให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายลงชื่อรับหนังสือ

การส่งหนังสือ คือ หนังสือที่ส่งจากหน่วยงานส่งไปยังหน่วยงานภายนอก โดยปฏิบัติดังนี้

1. ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

2. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือหรือเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อเจ้าของเรื่องหรือบุคคลที่ทำหนังสือดำเนินการให้ถูกต้อง

3. ลงทะเบียนออกเลขหนังสือ ลงเลขที่ และวัน เดือน ปี ในหนังสือที่จะส่งออกทั้งต้นฉบับ และสำเนาคู่ฉบับ ให้ตรงกับเลขทะเบียนหนังสือส่ง

4. งานสารบรรณ ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสืออีกครั้ง

5. งานสารบรรณ ลงเลขทะเบียนหนังสือส่งที่สมุดส่งหนังสือ และบันทึกเรื่องที่ส่ง

ความหมายของคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กตรอน ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้ความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น

ความหมายของคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง การรับส่ง และเก็บรักษาข้อมูล ข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจักให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดด้วย

ความหมายของคำว่า “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง หนังสือราชการที่จัดทำและได้รับ ส่ง หรือเก็บรักษาด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.2 ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน เกี่ยวกับการบริหารจัดการการรับหนังสือเข้า และการส่งหนังสือออกของหน่วยงาน รวมถึงการคุมทะเบียนเลขที่เอกสารที่สร้างภายในและภายนอกระบบ ในที่นี้จะอธิบายเฉพาะ การบริหารเอกสารที่สร้างนอกระบบเท่านั้น รวมถึงการจองเลขรับ หรือ เลขที่เอกสาร และการดูรายงานที่เกี่ยวข้องด้วย มีขั้นตอนการใช้งานดังนี้

2.2.1 ขั้นตอนการดำเนินการกับเอกสารเข้า-ออก เป็นขั้นตอนการรับเอกสาร เพื่อดำเนินการตามสิทธิที่ได้รับ ได้แก่ การตรวจสอบ ลงนามหลัก การอนุมัติ การออกเลขที่เอกสาร การออกเลขรับ การลงนามให้ความเห็น อ่านอย่างเดียว ซึ่งเมื่อดำเนินการกับเอกสารแล้วสามารถส่งเอกสารไปตามเส้นทางต่อไป และติดตามดูการดำเนินการกับเอกสารได้

2.2.2 ขั้นตอนการสร้างเอกสารด้วยแบบฟอร์มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือภายใน หนังสือภายนอก ใบประกาศ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น ขั้นตอนนี้จะเป็นการสร้างเอกสารโดยการเลือกข้อมูล เช่น ชั้นความลับ ชั้นความเร็ว สมุด ทะเบียน วันที่ คำขึ้นต้น เอกสารแนบ รวมไปถึงการกรอกรายละเอียดต่างๆ เช่น เรื่อง รายละเอียดของเอกสาร เป็นต้น

2.2.3 ขั้นตอนการลงนามเอกสาร ในขั้นตอนนี้จะเป็นการเลือกวิธีการลงนาม ซึ่งหลังจากที่ผู้สร้างเอกสาร สร้างเอกสารเสร็จแล้ว และพร้อมที่จะส่ง สามารถเลือกวิธีการลงนามได้ 2 วิธีคือ การลงนามเอกสารเอง หรือส่งไปลงนาม ซึ่งเมื่อเลือกวิธีการ อย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว จะเข้าสู่ขั้นตอนการเลือกผู้รับ

เอกสาร (ข้อ 4) หลังจากเลือกผู้รับ กรณีลงนามเอกสารเอง ผู้สร้างสามารถคลิกปุ่มเพื่อลงนามเอกสาร หรือกรณีส่งไปลงนาม ผู้สร้างคลิกปุ่มเพื่อส่งเอกสารไปยังผู้รับที่เลือกได้เลย

2.2.4 ขั้นตอนการส่งเอกสารไปยังผู้รับในแต่ละหน่วยงาน ในขั้นตอนนี้จะเป็นการเลือกใช้เส้นทางในการส่งเอกสาร การเลือกใช้ เส้นทางมีอยู่ 3 วิธีคือ 1. การเลือกผู้รับเอกสารเอง 2. เลือกใช้เส้นทางส่วนบุคคล 3. เลือกใช้เส้นทางหน่วยงาน ซึ่งจะอธิบายในรายละเอียดต่อไป

2.2.5 ขั้นตอนการค้นหา เพื่อติดตามสถานะและดูรายงาน ในขั้นตอนนี้จะเป็นการสืบค้นข้อมูลของเอกสารที่ได้สร้างและส่งในระบบจากเงื่อนไขของการค้นหา เช่น ค้นหาจาก เลขที่หนังสือ เลขที่รับ เรื่อง วันที่เอกสาร หน่วยงานเจ้าของเรื่อง เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ทราบสถานะรวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้รับเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่วนรายงานที่ได้สามารถ พิมพ์ออก Microsoft Word หรือ Microsoft Excel ได้

2.2.6 ผู้ใช้สามารถเข้าสู่โปรแกรมได้โดยใช้เว็บเบราว์เซอร์ Microsoft Internet Explorer (IE) หรือGoogle Chrome โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. คลิกเปิดโปรแกรม Microsoft Internet Explorer (IE) หรือ Google Chrome ที่สัญลักษณ์ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน 2. พิมพ์ http://eoffice.rmutt.ac.th คู่มือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (สำหรับผู้ดูแลการตั้งค่าและดูแลระบบ) โดย บริษัท แมกซ์ เซฟวิ่งส์ (ประเทศไทย) จำกัด 28 กรกฎาคม 2557

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ หรือ เจตคติ ในทางจิตวิทยา คือการแสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล สถานที่ สิ่งของ หรือเหตุการณ์สิ่งใดสิ่งหนึ่ง (ซึ่งเรียกว่าวัตถุแห่งทัศนคติ) กอร์ดอน ออลพอร์ต นักจิตวิทยาได้อธิบายเกี่ยวกับทัศนคติไว้ว่า “เป็นแนวคิดอันเด่นชัดที่สุดและจำเป็นที่สุดในจิตวิทยาสังคมร่วมสมัย” ทัศนคติสามารถสร้างขึ้นจากประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบันของบุคคลหนึ่ง ๆ สามารถตรวจวัดและเปลี่ยนแปลงได้ ส่งผลต่ออารมณ์และพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย (จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี ,ค้นคว้าวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563 เวลา 20.30น.)

นอร์แมน แอล มุน (Norman L. Munn , 1971 : 71) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก และความคิดเห็น ที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด http://phatrsa.blogspot.com/2010/01/attitude.html (ค้นหาวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 เวลา 21.25 น.)

จี เมอร์ฟี , แอล เมอร์ฟี และ ที นิวคอมบ์ (G. Murphy , L. Murphy and T. Newcomb , 1973 : 887) ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบ พึงใจ หรือไม่พึงใจที่บุคคลแสดงออกมาต่อสิ่งต่าง ๆ

โรเจอร์ (Roger , 1978 : 208 – 209) ได้กล่าวถึง ทัศนคติว่า เป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรมต่อไป (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร , 2533 : 122)

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 2) กล่าวถึง ทัศนคติที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่า ทัศนคติหมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะ สร้างความพร้อม ที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา

2. ความโน้มเอียง ที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อต้าน สิ่งแวดล้อม ที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนองจากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ

3.1. ความรู้สึกภายใน

3.2. ความพร้อม หรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

http://phatrsa.blogspot.com/2010/01/attitude.html (ค้นหาวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563 เวลา 21.25 น.) ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531, อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : ออนไลน์)

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจ เป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา อันเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ภูมิหลังและการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ ในแง่ของความเชื่อ ทัศนคติทุกทัศนคติจะรวมเอาความเชื่อเข้าไว้ด้วย ทั้งนี้มิได้หมายความว่าความเชื่อ ทุกอย่างจะเป็นทัศนคติ เมื่อทัศนคติของบุคคลถูกรวบรวมไว้ด้วยกันอย่างมีโครงสร้างหลั่นชั้นนั่นก็คือ ระบบค่านิยม และเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน ทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่าง กันไปด้วย ซึ่งจะมีองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกันอันประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive component) ความคิดความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อ ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ

จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น อาทิ นักบริหาร หรือผู้บังคับบัญชา มีความคิดหรือความเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของเขามีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ ปกครองตนเองได้ ดังนั้น เขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ

2. องค์ประกอบด้านความคิดความรู้สึก (Affective component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะเป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกลียด โกรธ ก็ได้ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งที่ขัดกับความรู้สึกดังกล่าว

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral tendency component) แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม หรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ อาทิ บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย บุคคลผู้นั้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมหรือการแสดงออกใด ๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหาหรือแสวงหา (Seek contact) ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ดีก็จะเกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือ หลีกเลี่ยง (Avoiding contact) แม้องค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้จะมี ลักษณะสอดคล้องไปในทางเดียวกันก็ตาม แต่ก็ยังปรากฏการไม่สอดคล้องสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 นี้

นั่นก็คือพฤติกรรมอาจเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความคิด หรือความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของตัวแปรอื่นอันได้แก่ สภาพแวดล้อม เป็นต้น ยกตัวอย่างเช่น บุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจมีความรู้และนิยมในแนวความคิดแบบคอมมิวนิสต์แต่ก็กลับแสดงการต่อต้านเมื่อมีการนำเอาระบอบนี้มาใช้ในสังคมไทย ทั้งนี้เพราะคนทั่วไปในสังคมไม่ยอมรับระบอบนี้ เป็นต้น

ทัศนคติ ความหมาย และความสำคัญ

คำว่า “ทรรศนะ” มาจากคำว่า “Views” ในภาษาอังกฤษ ซึ่งแปลว่า “มุมมอง” ส่วน “ทัศนคติ” มาจากคำในภาษาอังกฤษ คือ “Attitude”

ปัจจุบันผู้คนทั่วไปจะสับสนกับสองคำนี้ จะใช้ปนเปกันไปหมด โดยเฉพาะนักเรียน นักศึกษา ดังนั้นผู้ใช้จึงควรทำการศึกษาให้ดีโดยเฉพาะบุคลากรทางการศึกษา เหล่าบรรดาครูผู้สอนภาษาไทยทั้งหลาย ทีนี้เราลองมาดูรายละเอียดของคำสองนี้ว่าแต่ละคำมีความหมายอย่างไร

คำแรก “ทรรศนะ” (Views) นั้นหมายถึงความคิดเห็น ซึ่งเป็นความคิดเห็นในระดับผิวเผิน หรืออาจจะเรียกอีกอย่างว่ามุมมอง ซึ่งก็มีคำหลายๆ คำที่สามารถบ่งบอกว่าข้อความนั้น ๆ เป็น ทรรศนะ เช่น

คำว่า น่าจะ คงจะ อาจจะหรือควรจะ เมื่อมันเป็นความคิดเห็นโดยผิวเผิน ดังนั้น ทรรศนะจึงยังไม่สามารถจะนำมาอ้างอิงได้เนื่องจากว่าทรรศนะมันยังไม่ใช่ความจริงมันคือความคิดของคนแต่คนซึ่งแตกต่างกันไป โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว เราอาจจะแบ่งทรรศนะเป็น 3 ประเภทหลัก ๆ คือ (1) ทรรศนะที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความจริงที่เกิดขึ้นและยังมีการถกเถียงกันอยู่ว่าอันไหนจริงอันไหนไม่จริง เหมือนการสันนิษฐาน หรือการคาดคะเนนั่นเอง เช่น เวลาที่เราพบนักศึกษาที่ขยัน เราอาจจะบอกว่า “ดูแล้วเขาน่าจะต้องสอบได้คะแนนดีแน่ๆ” ซึ่งการพูดแบบนี้ก็คือการแสดงทรรศนะ เป็นการคาดคะเน และ (2) ทรรศนะที่เกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งจะเป็นการออกความเห็นเพื่อ เสนอแนะ ตักเตือน แนะนำเช่น เราอาจจะพูดว่า “เขาน่าจะออกกำลังกายให้มากกว่านี้จะได้ดูดี” (3) ทรรศนะเชิงคุณค่า ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นเพื่อประเมินว่าสิ่งใดดี สิ่งใดด้อย

ส่วนคำว่า “ทัศนคติ” (Attitude) นั้นเป็นการแสดงความคิดเห็นในลักษณะ สั้น ๆ ง่าย ๆ อาจจะเรียกได้ว่า เป็นการแสดงความคิดเห็นเมื่อถูกถามเกี่ยวกับเรื่องใด เรื่องหนึ่ง แตกต่างจากทรรศนะ ก็ตรงที่ทรรศนะจะเป็นการแสดงความคิดเห็นแบบข้อความที่เป็นประโยคออกมา หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เมื่อมีคนแสดงทรรศนะมาสู่เรา เราก็จะเป็นผู้แสดงทัศนคติออกไปเพื่อสนับสนุน หรือไม่สนับสนุน เช่น เมื่อมีคนแสดงทรรศนะมาว่า “เราคาดว่าการเลือกตั้งน่าจะเกิดขึ้นภายในปีนี้” แล้วถามเราว่าเห็นด้วยหรือไม่ นั่นแหละ คือเขากำลังต้องการให้เราแสดงทัศนคติออกมา ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

เมื่อดูจากที่อธิบายมาข้างต้นจะพบว่า การแสดงทัศนคติ มันเป็นการแสดงความคิดเห็นแบบสั้น ๆ ง่าย ๆ แค่นั้นเอง แต่ในความง่ายตรงนี้ในโลกวิชาการกลับอธิบายไว้ค่อนข้างซับซ้อนเป็นอย่างยิ่ง โดยที่ในพจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถานได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับ “ทัศนคติ” ไว้ว่า “ทัศนคติ” เป็นคำสมาส ระหว่างคำว่า ทัศนะ ซึ่งแปลว่าความเห็น กับคติ ซึ่งแปลว่า แบบอย่างหรือลักษณะ ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วแปลว่าลักษณะของความเห็นทัศนคติจึงหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และยังมีนักวิชาการบางคนให้ความหมายทัศนคติเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งหนึ่งซึ่งอาจเป็นอะไรได้หลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกสามารถบอกความแตกต่างว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกทั้งในทางบวกและในทางลบ เป็นภาวะทางจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้และถูกปรับตัวให้เข้ากับองค์การ โดยประสบการณ์ที่ใช้อิทธิพลที่มีลักษณะเฉพาะต่อการตอบสนองของบุคคลไปสู่บุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ของแต่ละบุคคล ทัศนคติมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางด้านปฏิบัติแต่ไม่ใช่แรงจูงใจและแรงขับ หากเป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบและแสดงให้ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคล ทัศนคติจึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมและมีผลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมา

จากความหมายที่กล่าวมาผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง การแสดงความรู้สึก หรือความคิดในทิศทางบวกและทิศทางลบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ สภาพแวดล้อม รวมทั้งการสื่อสาร ที่อาจก่อให้เกิดแนวโน้มของพฤติกรรม ความคิด หรือความรู้สึกต่อ คน สัตว์ สิ่งของ สิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบของทัศนคติ

จากความหมายของทัศนคติ ดังกล่าว ซิมบาโด และ เอบบีเซน (Zimbardo and Ebbesen, 1970 อ้างถึงใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์, 2531 : 49) สามารถแยกองค์ประกอบของ ทัศนคติ ได้ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบ และไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้ หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจาก องค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึกจะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมี ทัศนคติ ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกัน ก็เนื่องมาจาก บุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีแนวความคิด แตกต่างกันนั้นเอง

ดังนั้นส่วนประกอบทาง ด้านความคิด หรือ ความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐาน ของ ทัศนคติ และส่วนประกอบนี้ จะเกี่ยวข้อง สัมพันธ์ กับ ความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวก และทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ และการเรียนรู้
http://phatrsa.blogspot.com/2010/01/attitude.html (สืบค้นวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายของคำว่า อุปสรรค หมายถึง เครื่องขัดข้องหรือเครื่องขัดขวาง ดังนั้น ตามรากศัพท์และความหมายของคำว่า ปัญหาและอุปสรรค จึงมีความหมายใกล้เคียงกันและมีความหมายสอดคล้องกันซึ่งอาจสรุปได้ว่า ปัญหาอุปสรรคก็คือ สภาพการณ์ที่เป็นตัวขัดขวางการพัฒนาไปสู่สิ่งที่ตอ้งการหรือสิ่งที่ดีกว่าสภาพในปัจจุบัน

Edward and Sharakansky (อ้างถึงใน วรพล สุพรรณอ่วม, 2554) ได้เสนอปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน 5 ประการได้แก่

1. ระบบสื่อสาร ผู้มีหน้าที่รับนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าจะต้องทำอะไรบ้าง การสั่งงานตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ จะต้องสั่งให้ตรงจุดและตรงหน่วยงาน จะต้อง ชัดเจนและคงเส้นคงวา ไม่ขัดแย้งกับคำสั่งอื่น ๆ งานจึงจะเดินหน้าไปได้ด้วยดี

2. ทรัพยากรและอำนาจในการจัดสรรทรัพยากร หมายถึงอัตรากำลังและความสามารถของบุคลากร ผู้มีหน้าที่ดำเนินงานความรู้ ข้อมูลข่าวสารและอำนาจในการสั่งการจะต้องมอบให้นักปฏิบัติการ

3. ลักษณะของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่รับนโยบาย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

4. ระเบียบวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติประจำ สิ่งเหล่านี้อาจเป็นประโยชน์ในการทำงานที่มี ลักษณะเป็นงานประจำแต่อาจไม่มีอำนาจต่อการทำงานที่เป็นงานใหม่

5. การติดตามผลจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบว่าได้มีการปฏิบัติงานตามแผนจริงหรือมีปัญหาและอุปสรรคเป็นอย่างไรควรหามาตรการใดในการแก้ไขและปรับปรุงวิธีการนำนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ปัญหาหรืออุปสรรคของการบริหารในองค์การ

สุนัน เลาหนันท์ (2531 อ้างถึงใน วรารัตน์ เขียวไพรี, 2542) พบว่าลักษณะที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาองค์การที่ทำให้เกิดปัญหานั้นมีดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากองค์การ เช่น องค์การที่มีระบบการให้แรงจูงใจต่อองค์การที่มี ผลประโยชน์สูง ทำให้เกิดการต่อต้านองค์การขนาดใหญ่มีความสลับซับซ้อน องค์การที่มีลักษณะปิดค่านิยมขององค์การที่ยึดตัวบุคคลมากกว่าหลักการ เป็นต้น

2. ปัญหาที่เกิดจากฝ่ายบริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารระดับสูงขาดความรู้ทางด้าน พฤติกรรมศาสตร์และหลักการทาง OD ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจัง ใช้อำนาจในทางที่ผิด ๆ ไม่ยอมรับความจริงและเปลี่ยนตัวผู้บริหารบ่อยครั้ง เป็นต้น

3. ปัญหาที่เกิดจากผู้นำการเปลี่ยนแปลงหรือที่ปรึกษาองค์การ เช่น ทำหน้าที่ผิดบทบาทเป็นผู้สอนมากกว่าการให้คำปรึกษาขาดความรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน ขาดความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ขาดประสบการณ์ในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ เป็นต้น

4. ปัญหาที่เกิดจากการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง เช่น ขาดความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติ รีบเร่งในการแก้ปัญหาเร็วเกินไปปราศจากการตรวจวินิจฉัย ใช้เทคนิคไม่ถูกต้องขาดการติดตาม ผลงาน เป็นต้น

5. ปัญหาที่เกิดจากหน่วยเหนือขององค์การ เช่น ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ ต้องการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงให้เห็นผลในระยะสั้น เป็นต้น

สภาพปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบในองค์การ

สุรชาติณ หนองคาย (2543) ได้กล่าวไว้ว่าการที่จะดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าจะใช้แผนการพัฒนาองค์การให้แก่องค์การใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับสภาพปัญหาที่พบได้ในทุกหน่วยทุกองค์การ และปัญหาเหล่านี้เป็นสิ่งบอกเหตุที่สำคัญ ปัญหาเหล่านั้น ได้แก่

1. ขาดความร่วมมือประสานงานระหว่างหน่วยงาน
2. อำนาจหน้าที่ไม่กำหนดไว้ให้แน่ชัด
3. การแก้ปัญหาใช้เวลานานเกินไป
4. โครงการทดลองหรืองานบางอย่าง ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันภายในระหว่างบุคคล
5. ต้องการเปลี่ยนกลวิธีการจัดการ
6. ต้องการเปลี่ยนทัศนคติ
7. ต้องการวางแผนงานที่ดีกว่า
8. ต้องการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม
9. ต้องการปรับปรุงการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่ม
10. ต้องการใช้ระบบการติดต่องานอย่างกว้างขวาง
11. ต้องการเปลี่ยนการจูงใจของหน่วยงาน
12. ปัญหาต่าง ๆ ที่มากขึ้น คั่งค้างและสะสางไม่ออก

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

วรพล สุพรรณอ่วม (2554) ได้กล่าวถึงแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ขวัญและกำลังใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่เป็นส่วนสำคัญ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของตนเอง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาที่ดีควรเห็นความสำคัญ ที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ หรือผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดีโดยต้องอาศัย ปัจจัยดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนั้น

- การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือพนักงานมีความรู้สึกว่าเมื่อทำสำเร็จมีคนยอมรับเขา
- ความรับผิดชอบ คือพนักงานรู้สึกว่า เขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา
- โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่า เขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ
- การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม

และมีความเชี่ยวชาญ

1.2 ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน เมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงานปัจจัยประกอบด้วย 10 ประการดังนี้

- นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่าฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีและเขารู้ถึง นโยบายขององค์การที่เขาอยู่
- การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ
- ความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้าของเขา
- ภาวะการณ์ทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำ และสภาพการณ์ของที่ทำงาน
- ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่า ค่าตอบแทนเหมาะสม
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
- ความสัมพันธ์กับลูกน้องคือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี
- ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกัน ไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ แก่พนักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกัน เพื่อเรียกร้องหรือต่อรองผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้าน ผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจเช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่ เกี่ยวข้องกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

2. มีการพัฒนาหน่วยงาน เป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงหน่วยงานอย่างมีแบบแผนโดยเน้นที่เป้าหมายของหน่วยงานเป็นหลัก มีการบริหารงานแบบอาศัยการให้คำแนะนำมากกว่า การสั่งการผู้บังคับบัญชา จึงควรมีการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอโดยอาศัยหลักการ ดังนี้

2.1 กำหนดเป้าหมาย (Goal Setting) ควรมีการประชุม อภิปราย เพื่อกำหนดนโยบายร่วมกันทั้งฝ่ายผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรอย่างชัดเจน และตรงไปตรงมา

2.2 ความเข้าใจในสถานการณ์ (Understand Relations) ต้องอาศัยความเข้าใจร่วมกัน เพราะความต้องการของบุคคล จะเป็นตัวอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการทำงาน

2.3 การปรับปรุงสัมพันธ์ภาพ (Improving Relations) การมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในองค์กรถือเป็นผลพลอยได้ขององค์กร แต่ไม่ว่าคนในองค์กรจะมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน หรือไม่ก็ตาม ควรได้รับการเปิดเผยเพื่อให้ต่างฝ่ายได้รู้ถึงปัญหา เมื่อรู้ถึงปัญหาทุกคนจะพยายามปรับตัวเข้าหากันและ ตั้งใจทำงานมากขึ้น

2.4 ให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินการ การแก้ไขปัญหาการตัดสินใจการให้ความสนับสนุน และความร่วมมือ ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงการแก้ไขปัญหา ระบบการทำงานของมนุษย์ขึ้นอยู่กับดุลภาพของาน (Balance of force) ภายในระบบของหน่วยงานนั้น ๆ

2.5 การเชื่อมโยง (Linking) แนวยุทธศาสตร์การพัฒนา คือ ความสามารถในการโน้มน้าวคนในหน่วยงานใหม่ความเข้าใจที่ดีต่อกันมากที่สุด

3. พัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัย มีความเหมาะสมกับงานที่ทำ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ากับการจัดซื้อและจัดหามาใช้กับการปฏิบัติงานนั้น รวมทั้งทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. มีการบริหารงานบุคคลในหน่วยงานโดยใช้ระบบคุณธรรม ในทุกกระบวนการไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การบำรุงรักษา การพัฒนา ใช้หลักความสามรถของบุคคลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ความดีความชอบ รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคคลากรได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทั่วถึง

5. ปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคคล เมื่อพิจารณาถึงวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคคลตั้งแต่เริ่มต้นศตวรรษนี้ พบว่า มีวิธีการใหญ่ ๆ ที่ใช้อยู่ 3 วิธีการ คือ

5.1 วิธีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์มีส่วนคล้ายกับแนวคิดของ Taylor ได้สรุปว่า พนักงานขาดความรู้ความสามารถเฉพาะอย่างเกี่ยวกับงานที่ทำ เพื่อแก้ไขปัญหานี้ เขาเชื่อว่ามีความจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ทางวิทยาศาสตร์ในแต่ละส่วนประกอบของพนักงาน

5.2 สภาวการณ์ดังกล่าวผู้บริหารควรจะสร้างระบบการบริหารที่ยุติธรรมเกี่ยวกับจำนวนวันที่จ่ายค่าตอบแทน หน้าที่ด้านการบริหารที่จะจัดให้เพิ่มเติม ประกอบด้วยการคัดเลือก และการฝึกอบรมอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ซึ่งจะช่วยพฒันาบุคลากรให้อยู่ในสภาวะที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

5.3 วิธีการมนุษย์สัมพันธ์ วิธีการนี้เริ่มขึ้นจากการทดลองของ Hawthorne Experiment ซึ่งพบว่า งานนั้นมีสิ่งที่เรียกว่า หน้าที่ทางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยกลุ่มทำงาน ประกอบด้วยการรวมกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ สมาชิกแต่ละคนมีหน้าที่เฉพาะตน เมื่อสมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสรับค่านิยม และทัศนคติของกลุ่มเข้าไว้เป็นของตน พฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มจะถูกควบคุมและปรับปรุงโดยกลุ่ม ดังนั้น

เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานของแต่ละคนจึงจำเป็นต้องพิจารณาถึง สิ่งแวดล้อมทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานสิ่งสำคัญจากการศึกษานี้คือ ข้อสรุปที่ว่าแรงจูงใจทางเศรษฐกิจอาจจะไม่ได้ผลถ้าสิ่งนั้นไม่สามารถเข้ากันได้กับบรรทัดฐานและค่านิยม ของกลุ่ม ประเด็นสำคัญ อีกประเด็นหนึ่งคือแรงจูงใจทางด้านเศรษฐกิจจะมีประสิทธิภาพต่ำกว่าแรงจูงใจทางด้านสังคม นอกจากนี้ยังพบว่าการเปลี่ยนแปลงทางเทคนิคที่เปลี่ยนแปลงโดยผู้บริหารจะถูกต่อต้าน แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเกิดผลดีทางเศรษฐกิจของพนักงานก็ตาม เพราะว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นอาจจะเป็นสิ่งที่ข่มขู่ หรือคุกคามต่อฐานะทางสังคมของบุคคลภายในกลุ่ม เพื่อที่จะส่งเสริมให้พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานได้ประสานกัน จึงจำเป็นที่จะต้องคงไว้ซึ่งการติดต่อสื่อสาร แบบ 2 ทาง ผู้บริหารควรจะได้รับทราบถึง ความคิด พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานก็ จำเป็นต้องได้รับทราบถึงสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวังรวมทั้งพฤติกรรมการปฏิบัติงานควรกระทำการติดต่อสื่อสารควรได้รับการวางแผนรวมกันทั้ง 2 ฝ่าย เป็นการแสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญกับองค์การและความคิดเห็นได้รับการยอมรับ และนำไปพิจารณาการมีส่วนร่วมจะเป็นการให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการให้แนวคิดเพื่อพัฒนาองค์การ และเป็นการลดพลังต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคนิคด้วย เพื่อให้สามารถนำข้อสรุปเหล่านี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นจะต้องใช้แบบของภาวะผู้นำแบบใหม่ให้เหมาะสม

5.4 วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์บุคคลมีความต้องการสิ่งอื่น นอกเหนือจากรางวัล ทางด้านร่างกายเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ความต้องการยอมรับ และการประสบผลสำเร็จจากงาน งานที่เป็นมาตรฐาน และงานเฉพาะอย่าง จะต้องให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถประสบผลสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ได้รับการปรับปรุงงานการบริหาร โดยเน้นวัตถุประสงค์ และการทำงานเป็นทีมที่เน้นการควบคุมตนเองจะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญของวิธีการนี้คือการให้มีส่วนร่วมในการสร้างเป้าหมายของงาน และการปฏิบัติที่เน้นความรับผิดชอบในการควบคุมตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

2.5.1 ความหมายของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

พฤติกรรม (Behavior) เวดและทาฟรีส (Wade and Tavris, 1999 : 245) อธิบายว่า พฤติกรรมคือ การกระทำของคนเราที่สังเกตได้

ซิมบาร์ โดและเกอร์ริก (Zimbardo and Gerrig, 1999 : 3) อธิบายว่าพฤติกรรมเป็นการกระทำของบุคคลเพื่อปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้

ลาเฮย์ (Lahey, 2001 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการประพฤติปฏิบัติ ของบุคคลที่สามารถสังเกตได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 อ้างถึงใน กุสุมาลย์ ประหา, 2557) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลกำหนดบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไป มีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ มากมาย เช่น ความสามารถ การเรียนรู้ และภูมิหลังของบุคคล เป็นต้น โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อผลการทำงานและความพึงพอใจของพนักงาน

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543 อ้างถึงใน กุสุมาลย์ ประหา, 2557) กล่าวว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์ที่มีพฤติกรรมอยู่ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อทำให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ คือ

ประการแรก องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์กรยังต้องสามารถรักษาบุคคลที่มีคุณค่าเหล่านั้นเอาไว้ด้วย การจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคล

ประการสอง องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทหน้าที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะบทบาทของตนความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้วพนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุเฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการบรรยายลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น บุคคลจึงต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้นองค์กรที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางที่ริเริ่มสร้างสรรค์

2. ความสำคัญของพฤติกรรมบุคคลต่อองค์กร

การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นการศึกษาตามแนวพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งให้ความสำคัญกับระบบจิตสังคม โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาศึกษาพฤติกรรมของบุคคล ผลการศึกษาได้ชี้ให้เห็นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่สำคัญ ดังนี้

2.1 บุคคลไม่ได้ถูกจูงใจด้วยสิ่งจูงใจทางด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่จะถูกจูงใจด้านสังคมและจิตวิทยาด้วย โดยเฉพาะด้านความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล

2.2 กลุ่มงานที่ไม่เป็นทางการมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทัศนคติและผลการปฏิบัติงานของคนงานแต่ละคน

2.3 ความพอใจที่เพิ่มขึ้นของคนงานจะทำให้ประสิทธิภาพการผลิตเพิ่มขึ้น

2.4 การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยยกระดับการติดต่อสื่อสารในองค์กร และเพิ่มความรับรู้ของบุคคลในองค์กร

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล มีดังนี้

3.1 บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไป โดยจะมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

3.1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

3.1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

3.13. ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพบุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

3.1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

3.1.5 อายุ เพศและวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

3.1.6 การศึกษามีส่วนร่วมในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

3.1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกัน

3.2 สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

3.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน วงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมทำงานในห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การคุมการการก่อสร้าง การคุมงานขุดและเจาะเป็นงานที่ท้าทายความสามารถในการแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย มีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

- วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงใด เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงกว่าว่ามีความสะดวกสบายเพียงใด

- การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

3.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ ลักษณะขององค์กร เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามาลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องการผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานเช่นเดียวกัน สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไรในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการนั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ดี ควรพิจารณาในเชิงระบบเพราะ แต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

จากความหมายและคำอธิบายที่อ้างถึงไว้ อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรม คือการกระทำของบุคคลในทุกลักษณะ ทั้งที่เป็นโดยธรรมชาติทางสรีระและที่จงใจกระทำ ซึ่งอาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และเป็นการกระทำที่สังเกตได้โดยอาจใช้ประสาทสัมผัสธรรมดาหรือใช้เครื่องมือช่วยการสังเกต

4. ปัจจัยพื้นฐานทางจิตวิทยาของพฤติกรรมมนุษย์

4.1 การรับสัมผัสและการรับรู้ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นกับร่างกายภายหลังเมื่อมีสิ่งเร้าในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูป รส กลิ่น เสียง มากระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส ได้แก่ ตา ลิ้น จมูก หู ผิวหนัง ทำให้ร่างกายเกิดความรู้สึกขึ้นมา (เติมศักดิ์ คทวณิช, 2550 : 8) การรับรู้เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังจากกระบวนการรับสัมผัสขึ้นกับร่างกายเมื่อสิ่งเร้ามากระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส และส่งไปยังสมอง เพื่อแปลความหมายให้รู้และเข้าใจได้ว่า สิ่งเร้านั้นคืออะไรเกิดความรู้สึกและเกิดพฤติกรรมตามมา คนเรามักจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบประสาทสัมผัสและสภาพจิตใจของ แต่ละคนตลอดจน

ลักษณะของวัตถุที่เราจะรับรู้ เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในด้าน ประสบการณ์ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการ รับรู้ทั้งสิ้น ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของคน คือการใส่ใจของผู้รับรู้ภาวะของผู้รับรู้คุณลักษณะของ สิ่งเร้า และประสบการณ์เดิมของผู้รับรู้

4.2 การเรียนรู้ หมายถึง ขบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันเป็นผลมาจากประสบการณ์และการฝึกฝน พฤติกรรมดังกล่าวจะต้องมีความคงทนถาวรพอสมควร ไม่ใช่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากวุฒิภาวะ พิษยา หรืออุบัติเหตุต่าง ๆ (ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2540 : 3) สอดคล้องกับที่ลักขณา สริวัฒน์ (2544 : 17) ให้ความหมายว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม หรือการแสดงออกที่มีผลมาจากประสบการณ์ หรือการฝึก

4.3 แรงจูงใจและการจูงใจ คือ พฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้น เกิดเพราะมนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้ทำให้มนุษย์มีแรงขับในการแสดงพฤติกรรมเพื่อจะให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการนั้น ๆ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เร้าหรือกระตุ้นอินทรีย์ให้มีพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย ส่วนการจูงใจ หมายถึง การใช้สิ่งล่อใจเพื่อให้ทำหน้าที่เร้าหรือกระตุ้นอินทรีย์ให้กระทำพฤติกรรมตามที่ปรารถนา (วิไลวรรณ ศรีสงคราม, 2549 : 10)

5. องค์ประกอบของพฤติกรรม

ตามทฤษฎีของ Bloom (Bloom’s Taxonomy) ประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกันคือ

5.1 ด้านความรู้หรือพุทธปัญญา เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจ ความคิด

5.2 ด้านความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติพิสัย บ่งชี้ถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็น นามธรรม เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล มีส่วนประกอบย่อย ๆ อีก 3 ประการ คือทัศนคติ/เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ

5.3 ด้านการปฏิบัติหรือทักษะพิสัย คือ พฤติกรรมที่แสดงออกทางร่างกาย

6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ (พัฒน์ สุจำนง, 2549 : 34) แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมของคนเป็น 10 ประการ คือ กลุ่มสังคม บุคคลที่เป็นแบบอย่าง สถานภาพ ความเจริญด้านเทคนิค กฎหมาย ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี สภาพแวดล้อม ทัศนคติ และการเรียนรู้ในทางจิตวิทยาสมัยใหม่

7. ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพัฒนาการและพฤติกรรมของมนุษย์

สามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยหลัก ๆ คือ ด้านปัจจัยด้านพันธุกรรม และด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากทั้ง 2 ปัจจัยนี้ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ คือ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล และกระบวนการทางสังคมอื่น ๆ ซึ่งลักษณะนิสัยนั้นประกอบด้วยความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ และบุคลิกภาพ ส่วนกระบวนการ ทางสังคมที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยของมนุษย์เป็นสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้น สถานการณ์จึงถือได้ว่าปัจจัยทั้งหมดนี้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์

การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ถาวรหรือเปลี่ยนแปลงศักยภาพในการเกิดพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลจากประสบการณ์ไม่ได้มาจากวุฒิภาวะหรือสัญชาตญาณ

องค์ประกอบของการเรียนรู้ตามความหมาย ดังกล่าวการเรียนรู้มีสิ่งที่ต้องคำนึงถึง 5 ประการคือ

1. การเรียนรู้เป็นกระบวนการ ที่มีลำดับขั้นตอนของการเรียนรู้ เริ่มต้นด้วยการ จูงใจและการตั้งเป้าของผู้เรียนเป็นสำคัญ เมื่อเกิดพฤติกรรมที่สามารถตอบสนองตามเป้าหมายก็จะเกิดการสะสมสิ่งที่เรียนรู้นั้นแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ต่อไป และเมื่อได้รับการเสริมแรง พฤติกรรมนั้นก็จะยิ่งคงทนและเกิดบ่อยขึ้น

2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงในรูปของพฤติกรรม ภายนอกที่สังเกตได้

3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้ หมายถึง เปลี่ยนแปลงทางบวกแต่อย่าง เดียวแต่หมายถึงทางลบด้วย

4. การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ถาวรหรือค่อนข้างถาวร สามารถทำซ้ำ ๆ ได้ไม่ใช่เกิดเพียงชั่วขณะซึ่งไม่ถือเป็นการเรียนรู้

5. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือศักยภาพของพฤติกรรมจะถือว่าเป็นการเรียนรู้เมื่อเป็นผลจากพฤติกรรมเท่านั้นไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงจากสาเหตุอื่น

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผู้รับสาร

ปรมะ สตะเวทิน (2539 : น.106) แนวคิดดังกล่าวนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสารในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะการแบ่งกลุ่มผู้รับสาร ความแตกต่างของผู้รับสาร การเลือกสรรและการเปิดรับข่าวสารความรู้ของผู้รับสารเนื่องมาจาก กระบวนการสื่อสารของมนุษย์นั้นมีองค์ประกอบที่เป็นมนุษย์เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีผู้ส่งสาร ส่งสารออกไปแล้วมีผู้รับสารซึ่งการสื่อสารจะบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิผลเพียงใดนั้น ผู้ส่งสารก็จะต้องสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ที่จะทำให้เราทราบได้ว่า ใครเป็นผู้รับสารเป้าหมาย ผู้รับสารมีลักษณะ มีความต้องการ มีความสนใจ มีความรู้ มีทัศนคติและค่านิยมรวมถึงมีการตีความหมาย และพฤติกรรมในการตอบสนองต่อสารอย่างไร อีกทั้งยังทำให้สามารถวางแผนเพื่อเตรียมปรับการสื่อสารให้เหมาะสมก่อนที่จะลงมือทำการสื่อสาร

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534 : น.49) ผู้รับสารแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัวของตน เช่น อายุ เพศ บุคลิกภาพ สติปัญญา ทักษะและประสบการณ์ เป็นต้น คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารในแต่ละสถานการณ์ ก็จะมีจำนวนผู้รับสารที่แตกต่างกันไปด้วย การวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนน้อยคนนั้น มักไม่ค่อยมีปัญหาเพราะสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารเป็นคน ๆ ได้ แต่การวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนมากมักจะค่อนข้างมีปัญหา เพราะเราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารเป็นคน ๆ ได้ เนื่องจากผู้รับสารประกอบไปด้วยคนจำนวนมากเกินไป และผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารแต่ละคนด้วย ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากมายก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristic) เช่น อายุ เพศ การศึกษา และสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ว่าผู้รับสารที่อยู่ในประชากรเดียวกันจะมีพฤติกรรมการสื่อสารเช่นเดียวกันหรือไม่ มีการเปิดรับเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ผลกระทบของการสื่อสารที่มีต่อผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่เหมือนกันจะเป็นเช่นเดียวกันหรือไม่ โดยสามารถวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

1. อายุ อายุของผู้รับสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญเพราะอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของพฤติกรรม โดยทั่วไปคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมมองโลกในแง่ดีและพร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ได้ง่ายกว่าคนที่มีอายุมาก ที่มักจะมีความคิดอนุรักษ์นิยมและมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนอายุน้อย เนื่องมาจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ชีวิต เคยผ่านปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนมีความผูกพันยาวนาน และมีประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย นอกจากความแตกต่างในเรื่องความคิดแล้วยังพบว่าความแตกต่างของความยากง่ายในการถูกชักจูงใจจะน้อยลง

2. เพศ จากการวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวและถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย และผู้ชายก็มักใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง ส่วนในด้านพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ผู้หญิงจะมีเวลาในการเปิดรับสื่อมากกว่าเพศชาย เนื่องจาก ผู้หญิงจะมีเวลาอยู่บ้านมากกว่าผู้ชายที่มักจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน ทำให้ผู้หญิงสามารถที่จะรับฟังรายการวิทยุได้มากกว่า แต่มักจะใช้เพื่อความผ่อนคลาย หรือฟังสาระความรู้ต่างๆ ที่สอดแทรกในรายการ แต่เนื่องจากผู้ชายมีเวลาในการรับฟังน้อยกว่าก็มักฟังข่าวสารที่มีเนื้อหาหนัก ๆ เช่น ข่าวสารด้านการเมือง เศรษฐกิจ เป็นต้น

3. การศึกษา ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับยุคสมัย ระบบการศึกษา และสาขาที่แตกต่างกัน ย่อมจะมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน นอกจากนั้นยังพบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อและระดับความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารของบุคคล คนที่มีการศึกษาสูง ความรู้ดีจะเป็นคนที่มีความรอบรู้

ในหลาย ๆ เรื่อง และมักจะใช้สื่อในการเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเอง เช่น การเปิดรับฟังรายการวิทยุเพื่อต้องการข่าวสารความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ตนเอง ไม่ว่าจะเป็นข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ หรือการนำเอาความรู้นั้นไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ จากการศึกษาพบว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจซึ่งประกอบไปด้วย อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และภูมิหลังครอบครัว มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้รับสารและสาร เพราะคนที่มีสถานะทางสังคม และเศรษฐกิจที่ต่างกัน จะมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน คนที่มีพื้นฐานทางครอบครัวต่างกันย่อมมีค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ส่วนในเรื่องอาชีพนั้น คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมองโลกมีแนวคิด อุดมการณ์ ค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ ความต้องการในข่าวสารความรู้ที่แตกต่างกันไป รวมถึงการกำหนดคุณลักษณะทางจิตวิทยาของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ ได้ ในเรื่องของรายได้ที่ต่างกันทำให้คนมีแนวทางการดำเนินชีวิตที่ต่างกัน

2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารีย์ ธีระวรกุล (2552 : น. บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดนโยบายแนวปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรและต้องมีการจัดสรรงบประมาณ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงระบบเครือข่ายที่มีเสถียรภาพต่อการใช้งาน การปลูกฝังทัศนคติ และจิตสำนึกที่ดีของบุคลากรในทุกระดับต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรวบรวมปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ การให้ความช่วยเหลือติดตามและประเมินผล จัดทำแผนการพัฒนาฝึกอบรมประจำปี

พุทธิชัย ไชยอุดม (2553 : น. บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ทัศนคติที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ผู้เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรและต้องมีการจัดสรรงบประมาณ การจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงเครือข่ายที่มีเสถียรภาพต่อการใช้งาน การปลูกฝังทัศนคติและจิตใต้สำนึกที่ดีของบุคลากรในทุกระดับต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการรวบรวมปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ การให้ความช่วยเหลือติดตามและประเมินผล จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี เพื่อถ่ายทอดระดับความรู้ที่เกี่ยวข้อง

ธัญวรัตม์ กระจ่าง (วารสารมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ปีที่ 2 พ.ค. – ส.ค. 2557 : น. 37 บทความวิจัย บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัยพบว่า มี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ ด้านความรู้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับ e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งานพบว่า บุคลากรมีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ยวันละ 2 ครั้ง ๆ ละ 10 - 30 นาที นอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์ มีเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน มากกว่า 10 เรื่องสิ่งสำคัญพบว่าผู้บริหารมี ค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยสนับสนุนการใช้งาน e-Document พบว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า บุคลากรมี ความคิดเห็นในระดับมากว่า e-Document สามารถช่วยลดปริมาณการใช้ ทรัพยากรของคณะฯ ส่วนปัญหาและอุปสรรคใน การใช้งาน พบว่าความซ้ำซ้อนและการส่งขอมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เป็นปัญหาในอันดับสูงสุด

กุสุมาลย์ ประหา (2557 : น. บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง “คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน” ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้งาน 1 – 2 ครั้ง/วัน ระยะเวลาในการใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน มีประสบการณ์ใช้งาน 7 เดือนขึ้นไป มีการฝึกอบรมการใช้งาน โดยเรียนรู้จากผู้ใช้ระบบและมีฟังก์ชันการใช้งานในการลงทะเบียนหนังสือรับ คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการประเมิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ชาญณรงค์ ศิริสุขโภคา (2557 : น. บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาการับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วน ใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46 - 55 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งไม่เคยผ่านการอบรมแต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 2) อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

วาสนา จันทร์ดี ชลัยรัตน์ จิรชัยเชาวนนท์ และ พสิษฐ์ โภณพงศ์พัฒน์ (2558 : บทคัดย่อ, รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ (Proceedings)

เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15) ได้เสนอบทความวิทยานิพนธ์ เรื่อง “กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์” ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านการตรวจสอบและติดตาม ขั้นตอนเอกสารได้ทันทีมีประสิทธิภาพมาก สามารถสืบค้นและติดตามเอกสารหรือหนังสือในระบบได้ ทำให้ติดตามผลการ ปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น และทำให้ตรวจสอบและติดตามสถานะของเอกสารหรือหนังสือได้ทันทีว่าอยู่ขั้นตอนใด

2. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันสรุปได้ว่า การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยงานสารบรรณ ทำให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านโครงสร้างขององค์การสามารถช่วยให้งานสารบรรณมีความชัดเจนมากขึ้น คือ มีการจัดสายบังคับบัญชาอย่างชัดเจน การจัดโครงสร้างองค์การอย่างชัดเจน และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรอย่างชัดเจน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มี ความสัมพันธ์กันทุกด้าน สรุปได้ว่าการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ทำให้งานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สารภี สหะวิริยะ (2561 : น. บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่” ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเห็นด้วยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานสำหรับการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรพบว่า สายการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาพภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัดและการฝึกอบรมต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน

ทัศนีย์ ทินหม่วย (2562 : น.บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่าบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจระดับปานกลาง ทัศนคติอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยเข้าใช้ระบบ จะใช้ระบบที่ห้องทำงาน ช่วงเวลา 08.00 – 12.00 น. และ ช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. ของวันทำงาน มีความถี่ในการใช้ระบบไม่เกิน 3 – 5 ครั้งต่อวัน มีจุดประสงค์เพื่อ รับ – ส่ง หนังสือเวียน อ่านหนังสือเวียน ออกเลขหนังสือ คำสั่ง ส่วนพนักงานที่ไม่เข้าใช้ว่าไม่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องในการใช้ระบบ และระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ทีทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ – ส่ง หนังสือภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณด้วย

นภดล แข็งการนา (2562 : บทคัดย่อ) การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ช่วยลดการใช้งานกระดาษลง สามารถตรวจสอบการอ่านเอกสาร/หนังสือราชการผ่านระบบได้ และลงรับทราบเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวก ลดกระบวนการในการปฏิบัติงาน รวมถึงช่วยลดความผิดพลาดในงานสารบรรณได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยังช่วยเสริมภาพลักษณ์ใหม่ที่ทันสมัยให้องค์กร จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่วยทำให้ประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนกระบวนการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การเข้าใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (การระบุรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน)

วนิดา สิงห์น้อย (2562 : นิตยสาร สสวท, รอบรู้เทคโนโลยี) E-Office สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ผู้ช่วยทำงานในยุค 4.0 ได้สรุปในนิตยสาร ดังนี้

E-Office หรือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในบางครั้งก็ใช้คำว่า Office Automation หรือสำนักงานอัตโนมัติ คือการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในสำนักงานหรือองค์กร โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการเอกสารเข้า–ออก จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การจัดเก็บเอกสาร แก้ไขเอกสาร งานเอกสาร และการใช้ประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมาย โดยอำนวยความสะดวกในเรื่องการลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ (Paperless) และอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการ การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะไม่อยู่ในสำนักงานก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ นอกจากนี้ ยังช่วยลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร จะเห็นได้ว่าคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต รวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นมีบทบาทสำคัญในการทำงานในองค์กร

หลักการทำงานของ E-Office คือ การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษโดยสร้าง >> ส่ง >> และลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ไม่ต้องพิมพ์กระดาษออกมาแล้วนำเสนอลงนาม ตามวิธีแบบเดิม ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณและทรัพยากร เช่น กระดาษ หมึก เครื่องพิมพ์ พื้นที่จัดเก็บ แต่ในความทันสมัยและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ก็ยังมีข้อดี และข้อเสียในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ข้อดี

1. ลดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ทำให้การส่งต่อข้อมูลข่าวสารเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สามารถกระจายข้อมูลไปถึงกลุ่มเป้าหมายโดยการส่งข้อมูลครั้งเดียว

2. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประมวลผลได้ทันที สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

3. ลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานภายในสำนักงาน ใช้หลักการสำนักงานปราศจากเอกสาร (Paperless Office)

4. ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ขัดเก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลได้จำนวนมาก ทั้งในรูปแบบไฟล์ภาพ เสียง หรือข้อความ เป็นต้น

5. สามารถทำงาน หรือจัดการประชุมทางไกล โดยใช้โทรศัพท์ โทรทัศน์ และคอมพิวเตอร์สื่อสารโทรคมนาคม โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลา ทำให้ประหยัดพลังงาน และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

6. เป็นการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้ปรับตัวและเรียนรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

7. ส่งเสริมให้องค์กรหรือหน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็น Smart Office

ข้อเสีย

1. พนักงานมีความรู้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เท่ากัน ต้องให้การอบรมเพิ่มเติม

2. ต้องลงทุนเครื่องมืออุปกรณ์ซึ่งมีราคาสูง

3. ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยการรั่วไหลของข้อมูล

เอกอรรถ ทิตาราม (2562 : รายงานการศึกษาส่วนบุคคล) ได้ศึกษาเรื่อง “การบริหารการจัดการและการพัฒนาปรับปรุง ระบบงานสารบรรณกลาง ของกองกลาง กระทรวงการต่างประเทศ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ประเด็นที่ความสำคัญลำดับต้นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณกลาง คือ ประเด็นด้านบุคลากร และประเด็นด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยงานสารบรรณกลาง ตามลำดับ ส่วนประเด็นรองลงไป ได้แก่ กฎระเบียบและประเด็นคาบเกี่ยวระหว่างหน่วยงานโครงสร้างและกระบวนการ

2. การพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาและอุปสรรคของงานสารบรรณกลางสามารถดำเนินดำเนินการได้ ดังนี้

2.1 การบริหารจัดการและพัฒนาปรับปรุงใน 4 ประเด็นข้างต้น โดยเน้นประเด็นด้านบุคลากร และประเด็นด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 การนำกลยุทธ์เชิงรุก เชิงรับ เชิงป้องกัน และเชิงแก้ไข ที่ได้จากการศึกษามา ปรับใช้เพื่อดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาและอุปสรรคของงานสารบรรณกลาง ใน 4 ประเด็นหลักตามข้อ 1

3. ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษา “งานฝ่ายสารบรรณกลางของกองกลาง กระทรวงการต่างประเทศจะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ หากมีการพัฒนาปรับปรุงด้าน ทรัพยากรบุคคล กระทรวงการต่างประเทศ” โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4. สรุปข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการปัญหาและอุปสรรคของงานสารบรรณกลาง ดังนี้

4.1 การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการปรับทัศนคติ กรอบความคิดและจิตสำนึก สร้างตระหนักรู้และวินัย

4.2 ปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับบริบทและสภาพการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนไป และจัดทำแผนป้องกันความเสี่ยงหรือแผนฉุกเฉินในกรณีที่ระบบขัดข้อง

4.3 กำหนดท่าทีของกระทรวงการต่างประเทศสำหรับการประชุมปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.4 กำหนดนโยบายเกี่ยวกับมาตรการการรักษาความปลอดภัยข้อมูลข่าวสารลับ

4..5 ปรับโครงสร้างและกระบวนการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

4.6 กำหนดแนวทางการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและแนวทางการจัดการความรู้

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” โดยที่ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเงื่อนไข และวิธีการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย
3.2 ขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study) และให้บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนกรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) จากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้มาประมวลด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์และอภิปรายผลต่อ

3.2 ขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีจำนวน 70 คน (ที่มา งานบุคลากร ฝ่ายบริหารและวางแผน คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 1 ธันวาคม 2563 ปีงบประมาณ 2564)

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยใช้คำถามปลายปิด (Close – Ended Questionnaire)

ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม โดยการศึกษา ค้นคว้างานวิจัย ทบทวนวรรณกรรม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ให้สอดคล้องกับงานวิจัย

3. ขอเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ราย ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อคำถามของแบบสอบถาม และหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยมีเกณฑ์

3.1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

3.2 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

4. ทำการแก้ไขและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 30 คน ในการทดสอบ

6. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ (Google ฟอร์ม)

โดยแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน การอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีพฤติกรรมการใช้งานด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) และท่านเคยเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) คำถามเป็นการเลือกตอบจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดระดับทัศนคติต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) โดยกำหนดแบบประเมินค่า จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดระดับสภาพปัญหาต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) โดยกำหนดแบบประเมินค่า จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ได้แก่ การใช้งาน ความถี่ในการใช้ระบบ และช่วงเวลาพฤติกรรมการใช้งาน โดยกำหนดแบบประเมินค่า จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อมูลปัญหาหรือข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคต่าง ๆ ของแบบสอบถาม ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งคำตอบต้องมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพ ในที่นี้ใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพโดยการใช้สถิติมาช่วยตรวจสอบคุณสมบัติความตรงในเชิงเนื้อหา ซึ่งจะนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยาม (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ราย ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้สร้างตัวแปรใหม่ คือ พฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแจกแจงตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1	ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน
ตัวแปรอิสระ	ลักษณะประชากร
ตัวแปรตาม	ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
สมมติฐานที่ 2	ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน
ตัวแปรอิสระ	ลักษณะประชากร
ตัวแปรตาม	สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

สมมติฐานที่ 3	ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน
ตัวแปรอิสระ	ลักษณะประชากร
ตัวแปรตาม	พฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
สมมติฐานที่ 4	ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ - ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตัวแปรอิสระ	ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตัวแปรตาม	พฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
สมมติฐานที่ 5	สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตัวแปรอิสระ	สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตัวแปรตาม	พฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนน

กลุ่มผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการวัดค่าตัวแปรต่าง ๆ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติ โดยมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และการเคยอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. ด้านเพศ ระดับการจัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal)
2. ด้านอายุ ระดับการจัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal)
3. ด้านประเภทบุคลากร ระดับการจัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal)
4. ด้านบทบาทหน้าที่ ระดับการจัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Nominal)
5. ด้านอายุการทำงาน ระดับการจัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal)
6. ด้านการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ระดับการจัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Nominal)
7. ท่านเคยเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ระดับการจัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Nominal)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

หลังจากนั้น ทำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลผลของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนดังนี้

$$\text{เกณฑ์การกำหนดช่วง} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงที่แบ่ง}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

1. ค่าคะแนนในระดับ 1.00 – 1.80 คะแนน ระดับน้อยที่สุด
2. ค่าคะแนนในระดับ 1.81 – 2.60 คะแนน ระดับน้อย
3. ค่าคะแนนในระดับ 2.61 – 3.40 คะแนน ระดับปานกลาง
4. ค่าคะแนนในระดับ 3.41 – 4.20 คะแนน ระดับมาก
5. ค่าคะแนนในระดับ 4.21 – 5.00 คะแนน ระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

หลังจากนั้น ทำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลผลของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนดังนี้

$$\text{เกณฑ์การกำหนดช่วง} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงที่แบ่ง}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

1. ค่าคะแนนในระดับ 1.00 – 1.80 คะแนน ระดับน้อยที่สุด
2. ค่าคะแนนในระดับ 1.81 – 2.60 คะแนน ระดับน้อย
3. ค่าคะแนนในระดับ 2.61 – 3.40 คะแนน ระดับปานกลาง
4. ค่าคะแนนในระดับ 3.41 – 4.20 คะแนน ระดับมาก
5. ค่าคะแนนในระดับ 4.21 – 5.00 คะแนน ระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

หลังจากนั้น ทำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลผลของค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนดังนี้

$$\text{เกณฑ์การกำหนดช่วง} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงที่แบ่ง}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

1. ค่าคะแนนในระดับ 1.00 – 1.80 คะแนน ระดับน้อยที่สุด
2. ค่าคะแนนในระดับ 1.81 – 2.60 คะแนน ระดับน้อย
3. ค่าคะแนนในระดับ 2.61 – 3.40 คะแนน ระดับปานกลาง
4. ค่าคะแนนในระดับ 3.41 – 4.20 คะแนน ระดับมาก
5. ค่าคะแนนในระดับ 4.21 – 5.00 คะแนน ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3.1 การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Best, 1977)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การแปรผลระดับความสัมพันธ์
0.00 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.51 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ทั้งนี้ระดับความสัมพันธ์ ตั้งแต่ -1 ถึง 1 กล่าวคือ เป็นความสัมพันธ์ได้ทั้งในเชิงบวก (การแปรผันตรง) และในเชิงลบ (การแปรผกผัน)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการแจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google ฟอร์ม) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเอง (Self Administered) โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูล เดือนธันวาคม 2563 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามออนไลน์ (Google ฟอร์ม) ให้กับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ทางแอปพลิเคชั่นไลน์
2. ทำการตรวจสอบข้อมูลจาก (Google ฟอร์ม)
3. นำข้อมูลมาจัดทำให้ครบถ้วนใน Microsoft Excel
4. นำข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for WINDOW

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลหรือการประมวลผลข้อมูล (Data processing) หลังจากการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดไปดำเนินการลงรหัสข้อมูล (Coding) และคัดลอกรหัสลงในแบบฟอร์มการลงรหัส แล้วนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for WINDOW เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ จากนั้นจึงนำผลคำนวณทางสถิติที่ได้มาเขียนการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics)
   - ค่าร้อยละ (percentage)
   - ค่าเฉลี่ย (mean-$\overline{X}$)
   - ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation—SD)
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะประชากร

ตัวแปรตาม พฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

วิเคราะห์โดยใช้ T-Test One Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่จำแนกตามตัวแปรต้นและ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะประชากร

ตัวแปรตาม พฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

วิเคราะห์โดยใช้ T-Test One Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่จำแนกตามตัวแปรต้นและ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะประชากร

ตัวแปรตาม พฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

วิเคราะห์โดยใช้ T-Test One Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่จำแนกตามตัวแปรต้นและ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

สมมติฐานที่ 4 ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปรอิสระ ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปรตาม พฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

สมมติฐานที่ 5 สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปรอิสระ สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปรตาม พฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ -ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน สังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS สามารถนำเสนอผลการวิจัยได้โดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
4.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
4.3 ตอนที่ 3 ข้อมูลสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
4.4 ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
4.5 ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน การอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) และท่านเคยเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) โดยแสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	22	43.1
หญิง	29	56.9
รวม	51	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
23 - 40 ปี	33	64.7
41 - 55 ปี	17	33.3
อายุ 56 ปี ขึ้นไป	1	2.0
รวม	51	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23 - 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มอายุระหว่าง 41 - 55 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และอายุ 56 ปี ขึ้นไป มีเพียง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายวิชาการ	26	51.0
สายสนับสนุน	25	49.0
รวม	51	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และประเภทสายสนับสนุน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามบทบาทหน้าที่

บทบาทหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ประธานหลักสูตร	9	17.6
หัวหน้างาน	4	7.8
อาจารย์	16	31.4
เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ	22	43.2
รวม	51	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมา ได้แก่ บทบาทหน้าที่ในตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 บทบาทหน้าที่คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ประธานหลักสูตร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และบทบาทหน้าที่หัวหน้างาน มีน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	13	25.5
6 – 10 ปี	19	37.3
11 – 15 ปี	7	13.7
16 – 20 ปี	5	9.8
21 – 25 ปี	4	7.8
26 – 30 ปี	1	2.0
31 ปี ขึ้นไป	2	3.9
รวม	51	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา ได้แก่ อายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 อายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 อายุงานระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 อายุงานระหว่าง 21 – 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ7.8 อายุงาน 31 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และอายุงานระหว่าง 26 – 30 ปี มีเพียง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกการเคยอบรมหรือได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน

การเคยอบรมหรือได้รับการสอนแนะนำฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยได้รับการอบรมและได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน	20	39.2
เคยได้รับการอบรมแต่ไม่ได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน	7	13.7
เคยได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงานแต่ไม่ได้รับการอบรม	8	15.7
ไม่เคยผ่านการอบรม และไม่เคยได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน	16	31.4
รวม	51	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรมและได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมา ได้แก่ ไม่เคยผ่านการอบรม และไม่เคยได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 เคยได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงานแต่ไม่ได้รับการอบรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และเคยได้รับการอบรมแต่ไม่ได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงานมีน้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกการเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

การเคยอบรมหรือได้รับการสอนแนะนำฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยใช้	21	41.2
ไม่เคยใช้	30	58.8
รวม	51	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเคยใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

4.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านทัศนคติการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

หัวข้อ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	3.84	0.90	มาก
2. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.78	0.86	มาก
3. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	4.08	1.02	มาก
4. การจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น	3.31	0.88	ปานกลาง
5. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.65	0.98	มาก
6. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การสืบค้น ติดตามข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือราชการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	3.92	0.96	มาก
7. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน	4.22	0.97	มากที่สุด
8. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การดำเนินงานภารกิจต่างๆ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.61	1.00	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**3.80**	**0.95**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล ทำให้

การสืบค้น ติดตามข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือราชการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และทำให้การดำเนินงานภารกิจต่างๆ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก (ระหว่างค่าเฉลี่ย 4.08 – 3.61) ทั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) ตามลำดับ

4.3 ตอนที่ 3 ข้อมูลสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

หัวข้อ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่รองรับกับการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.98	1.18	ปานกลาง
2. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีนโยบายชัดเจนในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.16	1.15	ปานกลาง
3. มีการอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.14	1.06	ปานกลาง
4. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีลำดับ ขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน	2.88	0.99	ปานกลาง
5. การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของคณะฯและมหาวิทยาลัยมีความเร็วและประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อย่างมีประสิทธิภาพ	2.94	0.97	ปานกลาง
6. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต	2.23	0.81	น้อย
7. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถเข้าใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ipad notebook หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	2.29	0.95	น้อย
8. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีความต่อเนื่อง (ความเสถียรภาพ) ตามเส้นทางเดินเอกสาร หรือขั้นตอนที่กำหนด	2.65	0.94	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**2.78**	**1.01**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.78)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสภาพปัญหาในเรื่องของความชัดเจนของนโยบายคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.16) รองลงมา คือ การอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่รองรับกับการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการ การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของคณะฯ และมหาวิทยาลัยมีความเร็วและประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการ และการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีลำดับ ขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (ระหว่างค่าเฉลี่ย 3.14 – 2.88) ทั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ซึ่งอยู่ในระดับน้อย (ระหว่างค่าเฉลี่ย 2.23 – 2.65) ได้แก่ การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเข้าใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ipad notebook หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และมีความต่อเนื่อง (ความเสถียรภาพ) ตามเส้นทางเดินเอกสาร หรือขั้นตอนที่กำหนดตามลำดับ

4.4 ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

หัวข้อ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านเคยให้รหัสเข้าใช้งานของท่านให้กับบุคคลอื่นใช้งานแทน เพื่อสะดวกในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.00	1.41	น้อย
2. ท่านเคยแนะนำ เชิญชวนหรือส่งเสริมการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.81	1.03	ปานกลาง
3. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ก่อนเวลา 08.30 น.	1.90	0.99	น้อย
4. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น	3.10	1.33	ปานกลาง
5. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 11.31 – 13.30 น.	2.52	1.36	น้อย
6. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น.	3.10	1.48	ปานกลาง
7. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หลังเวลา 16.31 น.	2.19	1.25	น้อย
8.ท่านใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ	3.05	0.97	ปานกลาง
9.เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านทดลองหรือพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยการเปิดคู่มือในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์อ (e-Office)	2.60	0.94	น้อย
10.เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านจะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.29	1.23	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**2.65**	**1.19**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้งานการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.65)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูและระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อันดับที่1 มีพฤติกรรมการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.29) รองลงมา คือ การเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น. ใช้ระบบฯ ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ มีพฤติกรรมเคยแนะนำเชิญชวนหรือส่งเสริมการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน (ระหว่างค่าเฉลี่ย = 2.81 - 3.10) ทั้งนี้พบว่า เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จะทดลองหรือพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยการเปิดคู่มือในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 11.31 – 13.30 น. หลังเวลา 16.31 น. เคยให้รหัสเข้าใช้งานของตนเองให้กับบุคคลอื่นใช้งานแทนเพื่อสะดวกในการใช้งาน และจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ก่อนเวลา 08.30 น. ซึ่งอยู่ในระดับน้อย (ระหว่างค่าเฉลี่ย = 1.90 – 2.60) ตามลำดับ

4.5 ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติและสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ 5 ข้อ ดังนี้

สมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

4. ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5. สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์จากสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากรหรือการทดสอบค่าที (Independent T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และวิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference: LSD) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งแสดงผลไว้ในตารางดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน

1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามเพศ

หัวข้อ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	3.45	0.96	4.14	0.74	-2.864	0.006*
2. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.82	0.96	3.76	0.79	0.244	0.808
3. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	4.14	0.89	4.03	1.12	0.351	0.727
4. การจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น	3.23	0.75	3.38	0.98	-0.605	0.548
5. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.95	0.84	3.41	1.02	2.019	0.049*
6. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การสืบค้น ติดตามข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือราชการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	4.05	0.84	3.83	1.04	0.803	0.426
7. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงาน และลดมลพิษ-โลกร้อน	4.14	1.04	4.28	0.92	-0.507	0.614

หัวข้อ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
8. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การดำเนินงานภารกิจต่างๆ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.82	0.79	3.45	1.12	1.316	0.194

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 โดยเพศหญิงมีทัศนคติว่าบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ มากกว่าเพศชาย และข้อ 5 โดยเพศชายมีทัศนคติต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นมากกว่าเพศหญิง

1.2 บุคลากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีทัศนคติการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามช่วงอายุ

หัวข้อ	อายุ 23 - 40 ปี		อายุ 41 - 55 ปี		อายุ 56 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	3.88	0.78	3.76	1.15	4.00	0.00	0.101	0.904
2. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.79	0.82	3.82	0.95	3.00	0.00	0.428	0.654
3. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	4.03	1.04	4.24	0.97	3.00	0.00	0.795	0.457
4. การจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น	3.21	0.93	3.53	0.80	3.00	0.00	0.782	0.463
5. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.48	0.97	4.00	0.93	3.00	0.00	1.847	0.169
6.ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การสืบค้นติดตามข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือราชการสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	3.85	1.00	4.12	0.86	3.00	0.00	0.916	0.407
7. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน	4.06	1.03	4.59	0.71	3.00	0.00	2.647	0.081

หัวข้อ	อายุ 23 - 40 ปี		อายุ 41 - 55 ปี		อายุ 56 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
8. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การดำเนินงานภารกิจต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.45	1.03	3.94	0.90	3.00	0.00	1.545	0.224

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.3 บุคลากรที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีทัศนคติการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามประเภทบุคลากร

หัวข้อ	สายวิชาการ		สายสนับสนุน		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	3.85	1.01	3.84	0.80	0.024	0.981
2. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.77	0.86	3.80	0.87	-0.127	0.899
3. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	4.15	1.01	4.00	1.04	0.536	0.594
4. การจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น	3.35	0.80	3.28	0.98	0.265	0.792
5. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.85	1.08	3.44	0.82	1.504	0.139
6. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การสืบค้น ติดตามข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือราชการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	4.08	0.93	3.76	0.97	1.189	0.240
7. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน	4.42	1.03	4.00	0.87	1.588	0.119
8. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การดำเนินงานภารกิจต่างๆ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.81	1.10	3.40	0.87	1.470	0.148

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.4 บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามบทบาทหน้าที่

หัวข้อ	ผู้บริหารฯ		หัวหน้างาน		อาจารย์		ปฏิบัติการ		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1.บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	3.78	1.39	4.50	1.00	3.81	0.75	3.77	0.75	0.761	0.521
2.บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็ก-ทรอนิกส์ (e-Office)	3.78	0.97	4.50	0.58	3.69	0.79	3.73	0.88	1.035	0.386
3.ระบบสำนักงาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	4.33	0.71	4.75	0.50	4.00	1.15	3.91	1.06	1.006	0.399
4.การจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น	3.56	0.73	4.25	0.50	3.19	0.83	3.14	0.94	2.295	0.090
5. ระบบสำนักงาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.00	0.71	3.75	1.50	3.69	1.25	3.45	0.73	0.688	0.564
6. ระบบสำนักงาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การสืบค้นติดตามข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือราชการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	4.22	0.67	4.00	1.41	3.94	1.06	3.77	0.92	0.470	0.705
7.ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน	4.89	0.33	4.50	1.00	4.13	1.20	3.95	0.84	2.329	0.087

หัวข้อ	ผู้บริหารฯ		หัวหน้างาน		อาจารย์		ปฏิบัติการ		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
8.ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การดำเนินงานภารกิจต่างๆ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.11	0.78	3.75	1.50	3.56	1.21	3.41	0.80	1.090	0.363

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

1.5 บุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามอายุงาน

หัวข้อ	ไม่ถึง 5 ปี		6 – 10 ปี		11 – 15 ปี		16 – 20 ปี		21 – 25 ปี		26 – 30		31 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	3.92	0.76	3.74	0.73	3.86	1.46	3.80	1.09	3.50	1.00	5.00	0.00	4.50	0.71	0.579	0.745
2. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.77	0.83	3.68	0.74	4.00	1.29	3.80	1.09	3.50	0.58	5.00	0.00	4.00	0.00	0.518	0.792
3. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	3.92	1.26	4.05	0.91	4.71	0.49	3.60	1.34	3.75	0.96	5.00	0.00	4.50	0.71	0.952	0.469
4. การจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น	3.54	0.66	3.00	1.05	3.14	0.69	3.60	0.89	3.25	0.50	5.00	0.00	4.00	0.00	1.589	0.173
5. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.77	1.01	3.32	0.95	4.14	1.21	3.60	0.89	3.50	0.58	5.00	0.00	4.00	0.00	1.092	0.382

หัวข้อ	ไม่ถึง 5 ปี		6 – 10 ปี		11 – 15 ปี		16 – 20 ปี		21 – 25 ปี		26 – 30		31 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
6. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การสืบค้น ติดตามข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือราชการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	4.15	0.80	3.68	1.11	4.71	0.76	3.60	0.89	3.50	0.58	3.00	0.00	4.00	0.00	1.619	0.165
7. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน	4.08	1.19	4.05	0.97	4.86	0.38	4.20	0.84	4.00	1.15	5.00	0.00	4.50	0.71	0.803	0.573
8. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การดำเนินงานภารกิจต่างๆ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.69	1.11	3.26	0.93	4.14	1.07	3.40	0.89	3.50	0.58	5.00	0.00	4.50	0.71	1.422	0.228

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2. ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

2.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามเพศ

หัวข้อ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่รองรับกับการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.86	0.99	3.14	1.30	-0.855	0.397
2. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีนโยบายชัดเจนในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.77	0.92	3.52	1.18	-2.524	0.015*
3. มีการอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.05	0.95	3.28	1.10	-0.785	0.436
4. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีลำดับ ขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน	2.68	0.89	3.10	1.01	-1.548	0.128
5. การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของคณะฯและมหาวิทยาลัยมีความเร็วและประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อย่างมีประสิทธิภาพ	2.95	0.79	3.00	1.07	-0.168	0.867
6. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต	2.36	0.73	2.17	0.85	0.847	0.401

หัวข้อ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
7. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถเข้าใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ipad notebook หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	2.36	0.95	2.28	0.96	0.324	0.747
8. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(e-Office)มีความต่อเนื่อง(ความเสถียรภาพ) ตามเส้นทางเดินเอกสาร หรือขั้นตอนที่กำหนด	2.55	0.86	2.79	0.98	-0.944	0.350

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2 เพศหญิงมีสภาพปัญหาในเรื่องความชัดเจนของนโยบายคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มากกว่าเพศชาย

2.2 บุคลากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามช่วงอายุ

หัวข้อ	อายุ 23 - 40 ปี		อายุ 41 - 55 ปี		อายุ 56 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่รองรับกับการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.88	1.05	3.18	1.33	5.00	0.00	1.873	0.165
2. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีนโยบายชัดเจนในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.30	1.04	2.88	1.22	5.00	0.00	2.168	0.126
3. มีการอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.15	0.97	3.12	1.11	5.00	0.00	1.634	0.206
4. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีลำดับ ขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน	3.09	0.88	2.59	1.12	3.00	0.00	1.521	0.229
5. การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของคณะฯและมหาวิทยาลัยมีความเร็วและประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อย่างมีประสิทธิภาพ	3.03	0.98	2.88	0.93	3.00	0.00	0.132	0.877
6. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต	2.21	0.82	2.29	0.77	3.00	0.00	0.496	0.612

หัวข้อ	อายุ 23 - 40 ปี		อายุ 41 - 55 ปี		อายุ 56 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
7. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถเข้าใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ipad notebook หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	2.42	0.87	2.06	1.09	3.00	0.00	1.104	0.340
8. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีความต่อเนื่อง (ความเสถียรภาพ) ตามเส้นทางเดินเอกสารหรือขั้นตอนที่กำหนด	2.85	0.87	2.35	1.00	3.00	0.00	1.708	0.192

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.3 บุคลากรที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามประเภทบุคลากร

หัวข้อ	สายวิชาการ		สายสนับสนุน		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่รองรับกับการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.96	1.28	3.08	1.08	-0.375	0.723
2. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีนโยบายชัดเจนในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.08	1.16	3.32	1.11	-0.764	0.449
3. มีการอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.12	0.86	3.24	1.20	-0.427	0.671
4. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)มีลำดับขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน	2.73	0.92	3.12	1.01	-1.438	0.157
5. การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของคณะฯและมหาวิทยาลัยมีความเร็วและประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อย่างมีประสิทธิภาพ	2.96	1.11	3.00	0.76	-0.143	0.887
6. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต	2.08	0.69	2.44	0.87	-1.649	0.106

หัวข้อ	สายวิชาการ		สายสนับสนุน		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
7. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถเข้าใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ipad notebook หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	2.12	0.99	2.52	0.87	-1.544	0.129
8. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีความต่อเนื่อง(ความเสถียรภาพ) ตามเส้นทางเดินเอกสาร หรือขั้นตอนที่กำหนด	2.54	1.10	2.84	0.69	-1.176	0.246

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.4 บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามบทบาทหน้าที่

หัวข้อ	ผู้บริหารฯ		หัวหน้างาน		อาจารย์		ปฏิบัติการ		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่รองรับกับการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.44	1.59	4.00	0.82	2.69	1.08	2.91	1.02	1.912	0.141
2. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีนโยบายชัดเจนในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.78	1.20	2.25	1.26	3.31	1.14	3.45	1.01	1.874	0.147
3. มีการอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.33	0.87	2.25	1.26	3.06	0.85	3.36	1.14	1.488	0.230
4. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีลำดับ ขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน	2.56	0.73	2.75	1.26	2.81	1.05	3.18	0.96	1.053	0.378
5. การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตของคณะฯและมหาวิทยาลัยมีความเร็วและประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อย่างมีประสิทธิภาพ	2.56	0.73	2.75	1.26	3.31	1.14	2.95	0.79	1.370	0.264
6. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต	2.00	0.50	2.25	0.96	2.19	0.75	2.41	0.91	0.606	0.614

หัวข้อ	ผู้บริหารฯ		หัวหน้างาน		อาจารย์		ปฏิบัติการ		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
7. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถเข้าใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ipad notebook หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	1.89	0.60	2.00	1.41	2.31	1.14	2.55	0.80	1.200	0.320
8. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)มีความต่อเนื่อง(ความเสถียรภาพ) ตามเส้นทางเดินเอกสาร หรือขั้นตอนที่กำหนด	2.22	0.67	3.00	0.82	2.69	1.30	2.82	0.66	1.056	0.377

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.5 บุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามอายุงาน

หัวข้อ	ไม่ถึง 5 ปี		6 – 10 ปี		11 – 15 ปี		16 – 20 ปี		21 – 25 ปี		26 – 30 ปี		31 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่รองรับกับการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.46	0.88	3.11	1.10	2.86	1.35	3.60	1.34	3.75	1.50	5.00	0.00	2.50	0.71	1.647	0.157
2. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีนโยบายชัดเจนในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.02	0.80	3.47	1.17	3.00	1.29	2.60	1.14	3.50	1.00	5.00	0.00	1.50	0.71	1.852	0.111
3. มีการอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.31	0.95	3.11	0.99	3.00	1.16	2.40	0.89	4.00	1.15	5.00	0.00	3.00	0.00	1.618	0.165
4. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)มีลำดับ ขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน	2.54	0.66	3.47	0.84	2.57	1.40	2.80	1.10	3.00	0.00	1.00	0.00	2.50	0.71	2.663	0.027*
5. การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของคณะฯและมหาวิทยาลัยมีความเร็วและประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อย่างมีประสิทธิภาพ	3.08	0.95	3.11	1.05	3.00	1.00	2.80	0.84	3.00	0.00	1.00	0.00	2.50	0.71	0.910	0.496

หัวข้อ	ไม่ถึง 5 ปี		6 – 10 ปี		11 – 15 ปี		16 – 20 ปี		21 – 25 ปี		26 – 30 ปี		31 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
6. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต	2.15	0.80	2.16	0.83	2.29	0.95	2.80	0.45	2.25	0.96	3.00	0.00	2.00	0.00	0.625	0.709
7. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถเข้าใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ipad notebook หรือเครื่องคอมพิวเตอร์	2.31	0.85	2.42	0.96	2.29	1.50	2.40	0.55	2.25	0.96	1.00	0.00	2.00	0.00	0.377	0.890
8. การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)มีความต่อเนื่อง(ความเสถียรภาพ) ตามเส้นทางเดินเอกสาร หรือขั้นตอนที่กำหนด	2.38	0.96	3.16	0.69	2.14	1.46	2.40	0.55	2.75	0.50	3.00	0.00	2.50	0.71	1.695	0.145

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานแตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4. โดยอายุงาน ระหว่าง 6 - 10 ปี มีสภาพปัญหาต่อลำดับ ขั้นตอนการทำงานไม่ง่ายและมีความซับซ้อน ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)มากกว่าช่วงอายุงานอื่นๆ

3. ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีแตกต่างกัน

3.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามเพศ

หัวข้อ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ท่านเคยให้รหัสเข้าใช้งานของท่านให้กับบุคคลอื่นใช้งานแทน เพื่อสะดวกในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.00	1.24	1.94	1.47	0.113	0.911
2. ท่านเคยแนะนำ เชิญชวนหรือส่งเสริมการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.00	0.55	2.50	1.20	1.565	0.130
3. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ก่อนเวลา 08.30 น.	2.21	0.97	1.61	0.92	1.796	0.083
4. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น.	3.07	1.20	2.71	1.49	0.739	0.466
5. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 11.31 – 13.30 น.	2.79	1.25	2.17	1.38	1.309	0.201
6. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น.	3.07	1.21	2.72	1.67	0.658	0.516
7. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หลังเวลา 16.31 น.	2.36	1.28	2.00	1.33	0.767	0.449
8. ท่านใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ	2.93	0.73	2.72	1.13	0.594	0.557

หัวข้อ	ชาย		หญิง		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
9. เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านทดลองหรือพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยการเปิดคู่มือในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.64	0.84	2.18	1.07	1.323	0.196
10.เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านจะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.07	1.07	3.06	1.26	0.038	0.970

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3.2 บุคลากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามช่วงอายุ

หัวข้อ	อายุ 23 - 40 ปี		อายุ 41 - 55 ปี		อายุ 56 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ท่านเคยให้รหัสเข้าใช้งานของท่านให้กับบุคคลอื่นใช้งานแทนเพื่อสะดวกในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.14	1.46	1.60	1.07	0.00	0.00	1.079	0.307
2. ท่านเคยแนะนำ เชิญชวนหรือส่งเสริมการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.77	1.07	2.60	0.84	0.00	0.00	0.203	0.655
3. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ก่อนเวลา 08.30 น.	1.82	1.01	2.00	0.94	0.00	0.00	0.233	0.633
4. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น.	2.81	1.40	3.00	1.33	0.00	0.00	0.129	0.722
5. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 11.31 – 13.30 น.	2.41	1.33	2.50	1.43	0.00	0.00	0.031	0.862
6. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น.	2.64	1.43	3.40	1.51	0.00	0.00	1.894	0.179

หัวข้อ	อายุ 23 - 40 ปี		อายุ 41 - 55 ปี		อายุ 56 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
7. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หลังเวลา 16.31 น.	2.05	1.25	2.40	1.43	0.00	0.00	0.505	0.483
8. ท่านใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ	2.86	0.83	2.70	1.25	0.00	0.00	0.192	0.664
9. เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านทดลองหรือพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเองโดยการเปิดคู่มือในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.48	1.03	2.20	0.92	0.00	0.00	0.520	0.477
10.เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ท่านจะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.09	1.23	3.00	1.05	0.00	0.00	0.041	0.841

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3.3 บุคลากรที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามประเภทบุคลากร

หัวข้อ	สายวิชาการ		สายสนับสนุน		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ท่านเคยให้รหัสเข้าใช้งานของท่านให้กับบุคคลอื่นใช้งานแทน เพื่อสะดวกในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.16	1.42	1.69	1.25	0.953	0.348
2. ท่านเคยแนะนำ เชิญชวนหรือส่งเสริมการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.68	1.00	2.77	1.01	-0.235	0.816
3.ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ก่อนเวลา 08.30น.	2.21	1.03	1.38	0.65	2.775	0.009*
4. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น.	2.72	1.41	3.08	1.32	-0.711	0.483
5. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 11.31 – 13.30 น.	2.63	1.57	2.15	0.90	1.090	0.285
6. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น.	3.05	1.61	2.62	1.26	0.819	0.419
7. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หลังเวลา 16.31 น.	2.37	1.42	1.85	1.07	1.123	0.270
8. ท่านใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ	2.74	0.93	2.92	1.04	-0.530	0.600
9. เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านทดลองหรือพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเองโดยการเปิดคู่มือในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.33	1.03	2.46	0.97	-0.351	0.728

หัวข้อ	สายวิชาการ		สายสนับสนุน		T-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
10.เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านจะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.32	1.00	2.69	1.32	1.522	0.139

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีสภาพปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3. โดยสายวิชาการมีพฤติกรรมการเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ก่อนเวลา 08.30 น. ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)มากกว่าสายสนับสนุน

3.4 บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามบทบาทหน้าที่

หัวข้อ	ผู้บริหารฯ		หัวหน้างาน		อาจารย์		ปฏิบัติการ		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ท่านเคยให้รหัสเข้าใช้งานของท่านให้กับบุคคลอื่นใช้งานแทน เพื่อสะดวกในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	1.43	1.13	3.00	1.82	2.45	1.44	1.40	0.84	2.524	0.078
2. ท่านเคยแนะนำ เชิญชวนหรือส่งเสริมการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.29	0.76	3.25	0.96	2.82	1.08	2.70	1.06	.854	0.476
3. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ก่อนเวลา 08.30 น.	2.14	0.69	1.25	0.50	2.27	1.27	1.50	0.71	2.002	0.136
4. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น.	3.00	1.15	3.25	1.50	2.40	1.58	3.10	1.29	0.594	0.625
5. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 11.31 – 13.30 น.	2.43	1.61	2.50	1.73	2.55	1.51	2.30	0.95	0.056	0.982
6. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น.	3.29	1.70	3.25	2.06	2.73	1.55	2.60	1.07	0.395	0.758
7. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หลังเวลา 16.31 น.	2.14	1.57	2.25	1.26	2.55	1.44	1.70	0.95	0.729	0.543

หัวข้อ	ผู้บริหารฯ		หัวหน้างาน		อาจารย์		ปฏิบัติการ		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
8. ท่านใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ	2.29	0.76	3.25	1.25	3.00	1.00	2.80	0.92	1.121	0.357
9. เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านทดลองหรือพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยการเปิดคู่มือในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.00	0.82	3.25	0.50	2.40	1.07	2.30	1.06	1.463	0.247
10.เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านจะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.14	0.90	3.25	1.26	3.45	1.13	2.50	1.27	1.277	0.301

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3.5 บุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำแนกตามอายุงาน

หัวข้อ	ไม่ถึง 5 ปี		6 – 10 ปี		11 – 15 ปี		16 – 20 ปี		21 – 25 ปี		26 – 30 ปี		31 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ท่านเคยให้รหัสเข้าใช้งานของท่านให้กับบุคคลอื่นใช้งานแทน เพื่อสะดวกในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.33	1.51	2.19	1.47	1.00	0.00	1.50	0.71	1.00	0.00	1.00	0.00	4.00	0.00	1.195	0.341
2. ท่านเคยแนะนำ เชิญชวนหรือส่งเสริมการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	3.00	1.09	2.69	1.08	2.40	0.55	3.50	0.71	3.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	0.884	0.521
3. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ก่อนเวลา 08.30 น.	1.83	0.98	1.94	1.06	1.60	0.89	1.00	0.00	3.00	0.00	2.00	0.00	3.00	0.00	0.756	0.611
4. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น.	3.20	1.30	2.63	1.41	3.00	1.87	3.00	1.41	3.00	0.00	4.00	0.00	3.00	0.00	0.223	0.965
5. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 11.31 – 13.30 น.	2.50	1.05	2.31	1.45	2.60	1.82	2.50	0.71	4.00	0.00	1.00	0.00	3.00	0.00	0.431	0.851
6. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น.	3.17	1.33	2.44	1.46	2.80	1.79	4.00	1.41	4.00	0.00	5.00	0.00	3.00	0.00	0.894	0.514

หัวข้อ	ไม่ถึง 5 ปี		6 – 10 ปี		11 – 15 ปี		16 – 20 ปี		21 – 25 ปี		26 – 30 ปี		31 ปี ขึ้นไป		F-Value	P-Value
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
7. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หลังเวลา 16.31 น.	2.33	1.21	2.06	1.29	2.00	1.73	2.50	2.12	3.00	0.00	3.00	0.00	1.00	0.00	0.295	0.934
8. ท่านใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ	3.33	1.03	2.69	0.70	2.60	1.14	4.00	1.41	3.00	0.00	1.00	0.00	2.00	0.00	1.858	0.128
9. เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านทดลองหรือพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยการเปิดคู่มือในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	2.60	1.14	2.50	1.03	2.00	1.00	2.50	0.71	3.00	0.00	1.00	0.00	2.00	0.00	0.569	0.751
10.เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านจะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูและระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	4.00	0.89	2.75	1.18	2.80	1.30	3.00	.000	4.00	0.00	4.00	0.00	2.00	0.00	1.320	0.285

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4. ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์	Sig.
ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	0.507*	0.013

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบพบว่า ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในระดับต่ำมาก โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ หากสายวิชาการและสายสนับสนุน มีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อยู่ในระดับมาก คาดว่าน่าจะมีพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ได้มากขึ้น

5. สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิเคราะห์ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตัวแปร	ค่าสหสัมพันธ์	Sig.
สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	-0.285	0.188

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบพบว่า สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน สังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 51 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะปัจจัยด้านบุคคล ทัศนคติและสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ซึ่งได้แก่การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของบุคคลหรือการทดสอบค่าที (Independent T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) วิธีเปรียบเทียบผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference: LSD) และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณา

1.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษามีจำนวน 51 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 มีอายุระหว่าง 23 - 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมากลุ่มอายุระหว่าง 41 - 55 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และอายุ 56 ปี ขึ้นไปมีเพียง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 มีประเภทบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และประเภทสายสนับสนุน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมามีบทบาทหน้าที่ในตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมามีอายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 โดยส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรมและได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาไม่เคยผ่านการอบรม และไม่เคยได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 ทั้งนี้ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเคยใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

1.2 ข้อมูลทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา คือ ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.08 ทั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31

1.3 ข้อมูลสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสภาพปัญหาต่อความชัดเจนของนโยบายคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.16 รองลงมา คือ การอบรม

และแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ค่าเฉลี่ย 3.14 ทั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.23

1.4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้งานการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูและระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมา คือ การเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น และ ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น. ที่ค่าเฉลี่ย 3.10 ทั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ก่อนเวลา 08.30 น. ซึ่งอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.90

การทดสอบสมมติฐาน

2.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานแตกต่างกันมีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.3.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.4. สมมติฐานที่ 4 ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

2.5 สมมติฐานที่ 5 สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อภิปรายผลดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ธัญวรัตม์ กระจ่าง (2557) ได้ทำการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งพบส่วนที่สอดคล้องกันคือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งานพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากว่า e-Document สามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นภดล แข็งการนา (2562) ได้ทำการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ช่วยลดการใช้งานกระดาษลง สามารถตรวจสอบ

การอ่านเอกสาร/หนังสือราชการผ่านระบบได้ และลงรับทราบเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวก ลดกระบวนการในการปฏิบัติงาน รวมถึงช่วยลดความผิดพลาดในงานสารบรรณได้เป็นอย่างดี และผู้วิจัยสันนิษฐานว่า ปัจจุบัน ประเทศไทย และหลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชน มีการปรับตัวในทันยุคทันสมัยกับเทคโนโลยีและเทรนด์รักษ์โลก โดยมีการรณรงค์ลด เลิก ใช้ของที่ทำจากพลาสติกและโฟม อีกทั้งยังลดและเลิกการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น กระดาษ ทรัพยากรบุคคล เพื่อนำเทคโนโลยียุคใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ จึงทำให้บุคลากรมีทัศนคติในทิศทางที่ดีต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

และพบว่า เพศหญิงมีทัศนคติว่าบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทัศนีย์ ทินหม่วย (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ทีทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ – ส่ง หนังสือภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณด้วย และเพศชายมีทัศนคติต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วาสนา จันทร์ดี ชลัยรัตน์ จิรชัยเชาวนนท์ และ พสิษฐ์ โภณพงศ์พัฒน์ (2558) ได้เสนอบทความวิทยานิพนธ์ เรื่อง “กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏดพชรบูรณ์” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันสรุปได้ว่า การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยงานสารบรรณทำให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสภาพปัญหาต่อความชัดเจนของนโยบายคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ โดยปัจจัยบุคคลด้านเพศ และอายุงาน มีสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ดังนี้

- โดยเพศหญิงมีสภาพปัญหาต่อความชัดเจนของนโยบายของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

- โดยอายุงาน ระหว่าง 6 -10 ปี มีสภาพปัญหาต่อลำดับ ขั้นตอนการทำงานไม่ง่าย และมีความซับซ้อน ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มากกว่าช่วงอายุงานอื่น ๆ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค Edward and Sharakansky (อ้างถึงใน วรพล สุพรรณอ่วม, 2554) ได้เสนอปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน 5 ประการ ได้แก่

1. ระบบสื่อสารผู้มีหน้าที่รับนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าจะต้องทำอะไรบ้างการสั่งงานตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ จะต้องสั่งให้ตรงจุดและตรงหน่วยงาน จะต้องชัดเจนและคงเส้นคงวา ไม่ขัดแย้งกับคำสั่งอื่น ๆ งานจึงจะเดินหน้าไปด้วยดี

2. ทรัพยากรและอำนาจในการจัดสรรทรัพยากร หมายถึงอัตรากำลังและความสามารถ ของบุคลากร ผู้มีหน้าที่ดำเนินงานความรู้ ข้อมูลข่าวสารและอำนาจในการสั่งการจะต้องมอบให้นักปฏิบัติการ

3. ลักษณะของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่รับนโยบาย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

4. ระเบียบวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติประจำ สิ่งเหล่านี้อาจเป็นประโยชน์ในการทำงานที่มีลักษณะเป็นงานประจำแต่อาจไม่มีอำนาจต่อการทำงานที่เป็นงานใหม่

5. การติดตามผลจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบว่าได้มีการปฏิบัติงานตามแผนจริงหรือมีปัญหาและอุปสรรคเป็นอย่างไรควรหามาตรการใดในการแก้ไขและปรับปรุงวิธีการนำนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ผลการวิจัยนี้ มีส่วนที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีย์ ธีระวรกุล (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในประเทศไทย” ซึ่งพบส่วนที่สอดคล้องกันคือ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดนโยบายแนวปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และต้องมีการจัดสรรงบประมาณ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงระบบเครือข่ายที่มีเสถียรภาพต่อการใช้งาน และผลการวิจัยนี้ มีส่วนที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธิชัย ไชยอุดม (2553) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ทัศนคติที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งพบส่วนที่สอดคล้องกันคือ ผู้เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร และต้องมีการจัดสรรงบประมาณ การจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ ตลอดจนปรับปรุงเครือข่ายที่มีเสถียรภาพต่อการใช้งาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีพบว่า ทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อยู่ในระดับต่ำมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ดี อยู่ในระดับมากในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลาการใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน มากที่สุด แต่มีผู้ที่เคยใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ ในองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral tendency component) แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ อาทิ บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย บุคคลผู้นั้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมหรือการแสดงออกใด ๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหาหรือแสวงหา (Seek contact) ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ดีก็จะเกิดพฤติกรรมในการถอยหนี หรือ หลีกเลี่ยง (Avoiding contact) แม้องค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้จะมีลักษณะสอดคล้องไปในทางเดียวกันก็ตาม

นั่นก็คือพฤติกรรมอาจเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความคิด หรือความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของตัวแปรอื่นอันได้แก่ สภาพแวดล้อม ยกตัวอย่างเช่น ปัจจุบันประเทศไทย ได้รณรงค์วิธีประหยัดพลังงาน ไม่ว่าจะเป็นการลดใช้น้ำมัน ลดใช้ไฟฟ้า ลดใช้กระดาษ (paperless) ลดใช้ถุงพลาสติก และลดทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ แต่ก็ยังมีพฤติกรรมที่ขัดแย้งต่อความคิดเนื่องจากความเชื่อแบบโบราณ หรือ ระบบสารสนเทศที่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน และบุคลากรมีความรู้ในระบบสารสนเทศไม่เท่ากัน เป็นต้น

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ไม่มี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีสภาพปัญหาต่อความชัดเจนของนโยบายคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีผู้ไม่เคยใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ร้อยละ 58.8 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค Edward and Sharakansky (อ้างถึงใน วรพล สุพรรณอ่วม, 2554) ได้เสนอปัจจัยสำคัญ ๆ ที่ มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน 5 ประการได้แก่

1. ระบบสื่อสารผู้มีหน้าที่รับนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าจะต้องทำอะไรบ้างการสั่งงานตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ จะต้องสั่งให้ตรงจุดและตรงหน่วยงาน จะต้องชัดเจนและคงเส้นคงวา ไม่ขัดแย้งกับคำสั่งอื่น ๆ งานจึงจะเดินหน้าไปด้วยดี

2. ทรัพยากรและอำนาจในการจัดสรรทรัพยากร หมายถึงอัตรากำลังและความสามารถ ของบุคลากร ผู้มีหน้าที่ดำเนินงานความรู้ ข้อมูลข่าวสารและอำนาจในการสั่งการจะต้องมอบให้นักปฏิบัติการ

3.ลักษณะของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่รับนโยบาย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

4. ระเบียบวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติประจำ สิ่งเหล่านี้อาจเป็นประโยชน์ในการทำงานที่มี ลักษณะเป็นงานประจำแต่อาจไม่มีอำนาจต่อการทำงานที่เป็นงานใหม่

5.การติดตามผลจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบว่าได้มีการปฏิบัติงานตามแผนจริงหรือมีปัญหาและอุปสรรคเป็นอย่างไรควรหามาตรการใดในการแก้ไขและปรับปรุงวิธีการนำนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยดังกล่าวมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับปัจจุบันประเทศไทยมีการรณรงค์ในการรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และรัฐบาล รวมทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้กำหนดนโยบายให้ ลด เลิก การใช้กระดาษ และนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการ และปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานธุรการและงานสารบรรณเพิ่มความรวดเร็วในการประมวลผล รวมทั้งเพื่อใช้เทคโนโลยียุคใหม่ให้เกิดประโยชน์ จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีข้อเสนอในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1.1 บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ มีแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2 ประสิทธิภาพของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ในการลดการใช้กระดาษ ลดทรัพยากรบุคคล ลดเวลาในการทำงาน ลดพื้นที่ในการจัดเก็ยเอกสาร และลดการใช้พลังงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสภาพปัญหาต่อความชัดเจนของนโยบายคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ มากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามอายุงาน ระหว่าง 6 -10 ปี มีสภาพปัญหาต่อลำดับ ขั้นตอนการทำงานไม่ง่ายและมีความซับซ้อน ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มากกว่าช่วงอายุงานอื่นๆ จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีข้อเสนอดังนี้

2.1 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ควรกำหนดนโยบายการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการรับ-ส่งหนังสือราชการให้ชัดเจน ประกาศ หรือ ประชาสัมพันธ์ให้ใช้งานระบบฯ (e-Office)

2.2 ด้านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีควรพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์สื่อในปัจจุบัน อีกทั้งควรมีลำดับหรือขั้นตอนในการรับ-ส่งหนังสืออย่างเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถใช้งานได้กับอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ipad notebook หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ อีกทั้งการใช้งาน Web Browser (เว็บเบราว์เซอร์) ได้หลากหลาย เช่น Mozilla Firefox Safari Microsoft Edge เป็นต้น ตลอดจนรองรับจำนวนผู้เข้าใช้งานในระบบ การเก็บข้อมูล และความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารที่เพิ่มขึ้น

2.3 ศึกษาวิจัยพฤติกรรมการใช้งาน ความพึงพอใจ การใช้ประโยชน์ของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

3. ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้งานการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น และ ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น.

- ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณ ควรดำเนินการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรได้รับหนังสือราชการ และข้อมูลในการปฏิบัติงานต่อไป ได้อย่างรวดเร็ว

4. ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จึงเห็นถึงความสำคัญดังนี้

4.1 ด้านการใช้งาน ควรมีการอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าให้แก่บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

4.2 ด้านการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา ไปถึง ผู้ปฏิบัติงานตามสายงาน

4.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ให้เข้าใช้งานอย่างทั่วถึง หรือประชาสัมพันธ์วิธีการ ขั้นตอนง่าย ๆ ในรูปแบบอินโฟกราฟิก ให้กับบุคลากรของคณะ

4.3 การปรับทัศนคติ สร้างกรอบแนวคิด โดยใช้วิธีการทำงานอย่างมีระบบ โดยระบุถึงความรับผิดชอบ หน้าที่ ตลอดจนสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบได้

5. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ขั้นตอนการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เพื่อนำผลมาปรับปรุงระบบและเป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

5.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติ ปัญหา และพฤติกกรรมการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งอาจจะมีทัศนคติ ปัญหา และพฤติกรรมการใช้งานที่แตกต่างกัน เพื่อผลที่ได้จะเกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่จะนำไปปรับปรุงระบบและสามารถใช้งานได้ต่อไป

5.3 ควรมีการศึกษาการรับรู้ ประโยชน์ และความพึงพอใจระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บรรณานุกรม

กุสุมาลย์ ประหา. (2557). คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563.

จักรกฤษณ์ สง่ากอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต. การค้นคว้าอิสระ. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 2 เมษายน 2563.

ชาญณรงค์ ศิริสุขโภคา. (2557). การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 17 เมษายน 2563.

ทัศนีย์ ทินหม่วย. (2562). การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563.

ธัญวรัตน์ กระจ่าง. (2557). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. บทความวิจัย. วารสารมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 27 มีนาคม 2561.

นภดล แข็งการนา . (2562). การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ . สืบค้นออนไลน์. วันที่ 17 พฤษภาคม 2564.

นิธิธร ทรัพย์อัคร. (2560). ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.เอ.อี. กรุ๊ป-88 จำกัด. การค้นคว้าอิสระ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2564.

บุณยวีร์ วัชรโชคชัยพงษ์. (2553). ความรู้ ความเข้าใจและความคิดเห็นต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง จังหวัดตรัง. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563.

พุทธิชัย ไชยอุดม. (2553). ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. การค้นคว้าอิสระ. สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร . มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ราชกิจจานุเบกษา. สำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563.

ราชกิจจานุเบกษา. สำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารรรณ พ.ศ. 2526. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563.

ราชกิจจานุเบกษา. สำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 26 กรกฎาคม 2564.

ราชกิจจานุเบกษา. สำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 26 กรกฎาคม 2564.

รำเพียร น้อยเขียงคูณ สุชาติ บางวิเศษ และอุทัย ปลีกล่ำ. (2559). สภาพการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยม เขต 19. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 27 มีนาคม 2561.

วนิดา สิงห์น้อย. (2562). บทความ. E-Office สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ช่วยทำงานในยุค 4.0. นิตยสารรอบรู้เทคโนโลยี. สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. สืบค้นออนไลน์ วันที่ 6 กรกฎาคม 2564.

วรรณภรณ์ รัตนโกสุม. (2553). การเปิดรับ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากรายการของสถานีวิทยุเครือข่ายการศึกษาและอาชีพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี FM 107.75 MHz. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วราภรณ์ ส่องแสง. (2552). การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายการศึกษาตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 30 มีนาคม 2563.

วาสนา จันทร์ดี ชลัยรัตน์ จิรชัยเชาวนนท์ และ พสิษฐ์ โภณพงศ์พัฒน์. (2558 : บทคัดย่อ, รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ (Proceedings) เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15) ได้เสนอบทความวิทยานิพนธ์เรื่อง “กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏพชรบูรณ์”.

วิยะดา แสงอันประเสริฐ อลิษา รูปสังข์ และนิรัญญา เหล็กมั่น. (2557). การศึกษาสภาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการเขียนโครงการเพื่อเสนอของบประมาณ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 17 เมษายน 2563.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิรัช อุดมทรัพย์ปัญญา. (2554). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2564.

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และ ปิยวรรณ สีเชียง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. งานวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563.

สรสิทธิ์ เภตรา. (2555). ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการขยายเขตพื้นที่ลงทะเลบริเวณเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2563.

สารภี สหะวิริยะ. (2562). ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 3 มกราคม 2564.

สุดารัตน์ โยธาวงศ์. (2558). การพัฒนาระบงานสารบรรณ วิทยาลันการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารการเมืองการปกครอง การบริหารการจัดการ-การบริหารทรัพยากรมนุษย์-นโยบาย. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563.

สุพิชฌาย์ กลิ่นหอม. (2560). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2548. เอกสารประกอบการบรรยาย. สืนค้นออนไลน์ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2563.

สุภาวดี เชื้อวงษ์. (2557). ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 20 มิถุนายน 2563.

เสาวณีย์ ภู่เพ็ชร์. (2552). ทัศนคติของพนักงานต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. บทความวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 2 เมษายน 2563.

อารีย์ ธีระวรกุล. (2552). การศึกษาทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในประเทศไทย. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เอกอรรถ ทิตาราม. (2562). การบริหารจัดการและการพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณกลาง กระทรวงการต่างประเทศ. สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ. กระทรวงการต่างประเทศ. สืบค้นออนไลน์. วันที่ 13 มกราคม 2563.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นครินทร์ ปิ่นปฐมรัฐ
   ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาภร ดลกิจ
   คณบดีคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐวิภา สินสุวรรณ
   หัวหน้าสาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์และสื่อสารมวลชน
   คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์
   คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
5. นางสาวญาณิฐา หลิมวัฒนา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับเชี่ยวชาญ
   ผู้อำนวยการสำนักงานสภามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ข.
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติ พฤติกรรมการใช้งานและสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทางผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดจะใช้เป็นประโยชน์ทางการศึกษา และพัฒนาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e -Office)

แบบสอบถามประกอบไปด้วย 5 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่2 ข้อมูลทัศนคติการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e -Office)

ตอนที่ 3 ข้อมูลสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e -Office)

ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e -Office)

ตอนที่ 5 ข้อมูลปัญหาหรือข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. ช่วงอายุ

☐ 1. อายุ 23 - 40 ปี ☐ 2. อายุ 41 – 55 ปี ☐ 3. อายุ 56 ปีขึ้นไป

3. ประเภทบุคลากร

☐ 1. สายวิชาการ ☐ 2. สายสนับสนุน

4. บทบาทหน้าที่

☐ 1. คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ประธานหลักสูตร

☐ 2. หัวหน้างาน

☐ 3. อาจารย์

☐ 4. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

5. อายุการทำงาน

☐ 1. ไม่เกิน 5 ปี ☐ 2. 6 – 10 ปี ☐ 3. 11 – 15 ปี

☐ 4. 16 - 20 ปี ☐ 5. 21 - 25 ปี ☐ 6. 26 - 30 ปี

☐ 7. 31 ปี ขึ้นไป

6. ท่านเคยได้รับการอบรมหรือได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงานในการใช้งานด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

☐ 1. เคยได้รับการอบรมและได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน

☐ 2. เคยได้รับการอบรมแต่ไม่ได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน

☐ 3. เคยได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน แต่ไม่ได้รับการอบรม

☐ 4. ไม่เคยผ่านการอบรม และไม่เคยได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน

7. ท่านเคยเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) **<u>หากไม่เคย ไม่ต้องตอบแบบสอบถาม ตอนที่4</u>**

☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องตารางที่ตรงความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับทัศนคติ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ					
2.บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)					
3.ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล					
4.การจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น					
5.ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น					
6.ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การสืบค้นติดตามข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือราชการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น					
7.ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน					
8.ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การดำเนินงานภารกิจต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น					

ตอนที่ 3 ข้อมูลสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องตารางที่ตรงความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับสภาพปัญหา				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่รองรับกับการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)					
2.คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีนโยบายชัดเจนในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)					
3.มีการอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)					
4.การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีลำดับ ขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน					
5.การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยมีความเร็วและประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) อย่างมีประสิทธิภาพ					
6.การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต					
7.การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถเข้าใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ipad notebook หรือเครื่องคอมพิวเตอร์					
8.การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีความต่อเนื่อง (ความเสถียรภาพ) ตามเส้นทางเดินเอกสาร หรือขั้นตอนที่กำหนด					

ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องตารางที่ตรงความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับพฤติกรรม				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.ท่านเคยให้รหัสเข้าใช้งานของท่านให้กับบุคคลอื่นใช้งานแทน เพื่อสะดวกในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)					
2.ท่านเคยแนะนำ เชิญชวนหรือส่งเสริมการรับ – ส่งหนังสือราชการระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)					
4.ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ก่อนเวลา 08.30 น.					
5.ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น.					
6.ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 11.31 – 13.30 น.					
7.ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น.					
8.ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หลังเวลา 16.31 น.					
9.เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านทดลองหรือพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยการเปิดคู่มือในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)					
10.เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ท่านจะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)					

ตอนที่ 5 ข้อมูลปัญหาหรือข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

1. ปัญหาจากการใช้ระบบ

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะการใช้ระบบ

.....

.....

.....

แนวทางแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค.
ผลการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การคำนวณหาความเที่ยงตรงจากผู้เชียวชาญและการพิจารณาผลของค่า IOC ของเครื่องมืองานวิจัย
เรื่อง การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหา และพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ
สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอน / ข้อประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ตอนที่ 1								
เพศ ชาย / หญิง	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
ช่วงอายุ	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
ประเภทบุคลากร	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
บทบาทหน้าที่	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
อายุการทำงาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
ท่านเคยได้รับการอบรมหรือได้รับการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงานในการใช้งานด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
ท่านเคยเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) **หากไม่เคย ไม่ต้องตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 4**	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้

ตอน / ข้อประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านทัศนคติ								
1. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
2. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
3.ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
4. การจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น	0	1	1	0	1	3	0.6	ใช้ได้
5. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรใช้ Username และ Password ในการเข้าสู่ระบบ	0	1	1	-1	1	2	0.4	ปรับปรุงหรือใช้ไม่ได้
6. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วยทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
7. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้ ข้อ 7 – 8 ผู้เชี่ยวชาญให้รวมกัน 2 ท่าน
8. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้การดูข้อมูล หรือสืบค้น ติดตามการรับ-ส่งหนังสือราชการ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	1	0	1	0	1	3	0.6	ใช้ได้

ตอน / ข้อประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
9. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลาการใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
10. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้เกิดประสิทธิภาพให้การดำเนินงานในภารกิจต่างๆ ของคณะมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานในภารกิจต่างๆ ของคณะมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้ แก้ไขข้อความ

ตอน / ข้อประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ตอนที่ 3 ข้อมูลสภาพปัญหา								
1.บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนไม่มีคอมพิวเตอร์ในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่รองรับกับการใช้งาน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้ แก้ไขข้อความ
2.นโยบายการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(e-Office)ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมทร.ธัญบุรี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมทร.ธัญบุรีกำหนดนโยบายการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ	-1	1	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้ แก้ไขข้อความ
3.มีการอบรมและการสอนแนะนำจากเพื่อนร่วมงานในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีการอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	-1	1	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้ แก้ไขข้อความ
4. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มีลำดับ ขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
5.การเชื่อมต่อระบบอินเตอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยมีความเร็วและประสิทธิภาพต่อการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้ ข้อ 5,9 ผู้เชี่ยวชาญให้รวมกัน 2 ท่าน
6.การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถปฏิบัติงานทุกที่ที่มีระบบอินเตอร์เน็ต	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้

ตอน / ข้อประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
7.การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สามารถเข้าใช้งานได้กับอุปกรณ์ที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ ipad notebook PC	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
8. ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เข้าใช้ได้ทุก Web browser คือโปรแกรมที่ใช้สำหรับท่องอินเทอร์เน็ต	-1	1	1	-1	1	1	0.2	ปรับปรุงหรือใช้ไม่ได้
9.ความเสถียรภาพของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	0	1	1	-1	1	2	0.4	ปรับปรุง ข้อ 5,9 ผู้เชี่ยวชาญให้รวมกัน 2 ท่าน

ตอน / ข้อประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรม								
1. ท่านเคยให้รหัสเข้าใช้งานของท่านให้กับบุคคลอื่นใช้งานแทน เพื่อสะดวกในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
2. ท่านส่งเสริมการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) โดยการแนะนำ ชักชวน ให้บุคคลอื่นใช้งานระบบ (e-Office) ด้วยการใช้รหัสเข้าใช้งานของบุคคลนั้น	-1	1	1	0	1	2	0.4	ปรับปรุงหรือใช้ไม่ได้
3. ท่านเคยแนะนำหรือเชิญชวนให้บุคคลอื่นเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้ข้อ 2-3 ผู้ทรงให้รวมกัน 2ท่าน
4. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ก่อนเวลา 08.30 น.	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
5. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 08.31 – 11.30 น.	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
6. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 11.31 – 13.30 น.	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
7. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ช่วงเวลา 13.31 – 16.30 น.	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
8. ท่านจะเข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หลังเวลา 16.31 น.	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้
9. ท่านให้ความสำคัญกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ	1	0	1	0	1	3	0.6	ใช้ได้ แก้ไขข้อความ

ตอน / ข้อประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
ท่านใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ								
10. ท่านจะเปิดคู่มือที่อยู่ในระบบระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการแก้ปัญหาระหว่างการใช้งานด้วยตนเองเมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานท่านทดลอง/พยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเองโดยการเปิดคู่มือที่อยู่ในระบบระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้ แก้ไขข้อความ
11. กรณีแก้ไขปัญหาด้วยตนเองไม่ได้ท่านจะโทรสอบถามผู้ดูและระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานท่านจะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้ แก้ไขข้อความ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นางสาววรรณภรณ์ รัตนโกสุม

วัน เดือน ปีเกิด 27 มีนาคม 2528

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 41/202 หมู่บ้านพรธิสาร 8 ซอย 14 ตำบลคลองเจ็ด
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน หัวหน้างานสารบรรณ และ หัวหน้างานบุคลากร
สังกัดคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2555 ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารพัฒนาการ)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2550 ปริญญาตรี นิเทศศาสตรบัณฑิต (วิทยุ – โทรทัศน์)
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ