



ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประภัศร ขาวงาม

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ธันวาคม 2564



ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประภัสสร ขาวงาม

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ธันวาคม 2564

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลจากอาจารย์ที่
ปรึกษางานวิจัย คืออาจารย์ ดร.ภัทรานิษฐ์ กิตติธิตินันท์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ ธารา
พิทักษ์วงศ์ ที่กรุณาเอาใจใส่และสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ชี้แจงข้อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ
ในการดำเนินการจัดทำวิจัยฉบับนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นจนบรรลุผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินดา สัตโยภาส ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภนิช
จันทร์สอง และ อาจารย์ ดร.สุดาร์ตน์ แสงแก้ว ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
สำหรับการพัฒนาศักยภาพด้านงานวิจัยครั้งนี้ จนงานวิจัยบรรลุผลสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้บริหารของคณะวิทยาการ
จัดการชุดปัจจุบัน และผู้บริหารคณะวิทยาการจัดการชุดที่ผ่านมา ที่ให้โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ
ด้านงานวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ท้ายที่สุด ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร คณาจารย์ เพื่อนร่วมงานจากคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่คอยให้กำลังใจและให้คำแนะนำแนวทางการทำวิจัย ถ้ามถึง
ความก้าวหน้าด้วย ความห่วงใยเสมอมา

หากงานวิจัยเล่มนี้มีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยอย่างสูง
ในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยเรื่องนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาด้านความประทับใจต่อระบบงานด้านสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ในโอกาสต่อไป

ประภัสสร ขาวงาม

2564

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจ ของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้วิจัย	นางสาวประภัสสร ขาวงาม
หน่วยงาน/คณะ	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ทุนอุดหนุนการวิจัย	ทุนส่วนตัว
ปีที่พิมพ์	2564

บทคัดย่อ

ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย (1) เพื่อศึกษาปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2) เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และ (3) เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 97 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ปัจจัย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 44 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท และมีสถานภาพเป็นข้าราชการ /พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ด้านระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่ 1 ด้านประสิทธิภาพของระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมากในข้อ 4 ระบบช่วยให้ประหยัดทรัพยากร (เวลา และวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน) ปัจจัยที่ 2 ด้านขั้นตอนกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมากในข้อ 7 ระบบมีเมนูการออก (Logout) ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ปัจจัยที่ 3 ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจในข้อ 5 รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล และปัจจัยที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมากในข้อที่ 1 กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม

ผลการจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มี 5 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การออกแบบส่วนแสดงผล (2) ด้านขั้นตอนกระบวนการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ด้านความคุ้มค่าของระบบ และ(5) ด้านการใช้งานง่ายของระบบ และผลการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ด้านขั้นตอนกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการใช้งานง่ายของระบบ ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ความประทับใจ คิดเป็นร้อยละ 61.9

คำสำคัญ : ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, ความประทับใจ

Research Title : ELECTRONIC DOCUMENT SYSTEM FACTORS INFLUENCING
PERSONAL IMPRESSION OF MANAGEMENT SCIENCE,
CHANG MAI RAJABHAT UNIVERSITY

Researcher : Prapassorn Khaongam

Faculty/Department: Faculty of Management Sciences

Research Fund Source : Private research funding

Published Year: 2021

Abstract

This research studied the electronic document system factors influencing personnel impression of Management Science, Chiang Mai Rajabhat University. The aims of this research are: To study and to categorize the electronic document system factors influencing personnel impression of Management Science, Chiang Mai Rajabhat University; To examine the influences of electronic document system factors on personnel impression of Management Science, Chiang Mai Rajabhat University. This research is quantitative research. The data was collected from 97 personnel of Management Science, Chiang Mai Rajabhat University, with the use of questionnaires. The data was analyzed using General Statistics, Factor Analysis and Multiple Regression.

The result of research reveals that most of personnel were female, with an average age of 44 years, graduated with master degrees and a status as a government official/ academic university employee. In terms of opinions on electronic document system factors, it was found that the respondents' impressions on all of the following factors are at high level; (1) the first factors on system performance: the system helps save the resources (e.g., time and office supplies), (2) the second factors on system process: the log-out menu is user-friendly, (3) the third factors on user interface design: system usage patterns make information become easily accessible, and (4) the fourth factors on service officer: the service process are appropriate.

The author categorized the attitudinal data into 5 electronic documentary system factors: (1) User Interface; (2) Process; (3) Service Officers; (4) System Worthiness; and (5) User-friendliness. The result of the test of influences of electronic document system factors on personnel impression of Management Science, Chiang Mai Rajabhat University using Multiple Regression reveals that User Interface, Process, Service Officers, and User-Friendly influence on personnel impression. The combination of these electronic document system factors showed 61.9 percent of personnel impression.

Keyword(s): Electronic documentary system, Impression



สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย	1
ปัญหาคำถามการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	2
สมมุติฐานโครงการวิจัย	2
ขอบเขตของโครงการวิจัย	2
นิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ	5
แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความประทับใจ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	11
แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หรืออีออฟฟิศ	15
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	17
บริบทงานสารบรรณและธุรการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	20
ระบบงานสารบรรณและธุรการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	26
งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง	48
กรอบแนวคิดการวิจัย	50
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	51
รูปแบบการวิจัย	51
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย	51
การวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 4 ผลการวิจัย	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์	63
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์	66
ผลการจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)	70
ผลการทดสอบอิทธิพลเพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 3 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)	76
บทที่ 5 การสรุปผล อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	78
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผลการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะ	83
เอกสารอ้างอิง	85
ภาคผนวก	87
ประวัติผู้วิจัย	92

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากร	53
3.2	แสดงประเด็นข้อคำถามและแหล่งที่มาของประเด็นคำถาม	54
3.3	แสดงผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	59
3.4	การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	60
3.5	แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย	62
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ	63
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยของอายุ	64
4.3	แสดงความถี่และร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา	64
4.4	แสดงความถี่และร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน	64
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำแนกสังกัดตามภาควิชา	65
4.6	แสดงความถี่และร้อยละของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำแนกตามกลุ่มงาน	65
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านประสิทธิภาพของระบบ	66
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านขั้นตอนกระบวนการ	67
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการออกแบบส่วนแสดงผล	68
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69
4.11	แสดงค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) เพื่อพิจารณาว่าชุดข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์นี้ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิควิเคราะห์ปัจจัยหรือไม่	70
4.12	แสดงค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	70
4.13	แสดงปัจจัยค่าไอเกนและค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	72
4.14	แสดงค่าแปรปรวนของปัจจัย (% Variance Explained) ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	แสดงประเด็นข้อคำถามที่โดนตัดออก	74
4.16	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างปัจจัย	76
4.17	แสดงค่าสถิติ Adjusted R Square	77
4.18	แสดงอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความ ประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	77



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงผู้บริหารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	21
2.2	แสดงโครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	22
2.3	แสดงโครงสร้างการบริหารงานกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป	23
2.4	แสดงแผนผังการลงทะเบียนรับหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะ	27
2.5	แสดงหน้าจอหลักของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	28
2.6	แสดงหน้าหลักรายการหนังสือที่เข้าระบบเพื่อรอให้ดำเนินการ	29
2.7	แสดงรายละเอียดหนังสือของหนังสือ	29
2.8	แสดงรายชื่อบุคคลที่ได้รับหนังสือเรื่องดังกล่าว	30
2.9	แสดงหน้าจอเมื่อระบุชื่อผู้รับหนังสือเรียบร้อยแล้ว	30
2.10	แสดงหน้าจอเมื่อหนังสือผ่านการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว	31
2.11	แสดงหน้าจอของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะ	32
2.12	แสดงหน้าจอหลักของระบบ	33
2.13	แสดงการเพิ่มหนังสือเข้าระบบ	34
2.14	แสดงรายละเอียดต้นเรื่องหนังสือ	35
2.15	แสดงการบันทึกข้อมูลหนังสือ	35
2.16	แสดงการอัปโหลดไฟล์หนังสือ รูปแบบ PDF เข้าระบบ	36
2.17	แสดงรายละเอียดหนังสือ	36
2.18	แสดงสถานะว่าผ่านการพิจารณาจากหัวหน้าสำนักงาน	37
2.19	แสดงสถานะว่าผ่านการพิจารณาจากคณบดี	37
2.20	แสดงการเปิดหนังสือที่ผ่านคณบดีแล้ว	38
2.21	แสดงรายละเอียดการส่งการผู้บังคับบัญชาและผู้รับหนังสือ	38
2.22	แสดงการ Print หนังสือ (กรณีต้องการในรูปแบบกระดาษ)	39
2.23	แสดงหนังสือที่มีการลงนามจากคณบดี	39
2.24	แสดงรายการหนังสือที่คณบดีลงนามแล้ว	40
2.25	แสดงการแจ้งเตือนในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ระบบ	40
2.26	แสดงรายละเอียดของ Email ที่ได้รับแจ้ง	41
2.27	แสดงหน้าจอการเข้าใช้ระบบ	42

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
2.28	แสดงหน้าจอเมื่อเข้าใช้ระบบผ่านรหัสส่วนตัวของผู้ใช้	43
2.29	แสดงหน้าจอเมื่อเปิดดูตามหัวเรื่องของหนังสือ	44
2.30	แสดงหน้าจอชื่อผู้รับหนังสือ	44
2.31	แสดงหน้าจอส่วนลงนามอนุมัติหนังสือโดยผู้บังคับบัญชา	45
2.32	แสดงหน้าจอการสืบค้นหนังสือจากชื่อเรื่อง (Keyword)	45
2.33	แสดงหน้าจอรายละเอียดการสืบค้นหนังสือจากคำสืบค้น Keyword	46
2.34	แสดงหน้าจอการสืบค้นหนังสือจากเลขรับหนังสือ	46
2.35	แสดงหน้าจอการสืบค้น	47
2.36	แสดงกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย (Conceptual Framework)	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีนโยบายและแนวทางในการพัฒนา 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีอัตลักษณ์ มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 (2) ด้านการสนับสนุนการวิจัย การพัฒนานวัตกรรม และการให้บริการวิชาการตามพระบรมราโชบายในการพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และ (3) ด้านการพัฒนาระบบการบริหารงานของคณะวิทยาการจัดการให้มีประสิทธิภาพด้วยหลักธรรมาภิบาลและสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน (นโยบายและแนวทางพัฒนาคณะวิทยาการจัดการ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2563 เข้าถึงได้จาก <http://www.management.cmru.ac.th>) ด้วยนโยบายด้านที่ 3 ดังกล่าว คณะผู้บริหารของคณะวิทยาการจัดการในขณะนั้น ซึ่งนำโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชวิทย์ นิลวรรณ คณบดีคณะวิทยาการจัดการ จึงได้ริเริ่มให้มีการพัฒนาระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการในปี พ.ศ.2563 ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง และช่วยก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ยิ่งไปกว่านั้นยังสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในการสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการงานของคณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผนวกกับในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญให้การบริหารจัดการองค์กร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนา หรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการองค์กร กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร อีกทั้งยังช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ด้วยการปรับปรุงกระบวนการ และลดความผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงสร้างวิธีการบริหารจัดการและตรวจสอบอย่างเป็นระบบ มากไปกว่านั้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร สำหรับหน่วยงานหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการเอกสาร หรืองานด้านสารบรรณ เนื่องด้วยงานด้านสารบรรณมีความเกี่ยวข้องกับเอกสารต่าง ๆ ค่อนข้างมาก และมีความสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร (จักรกฤษณ์ สว่างทอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.)

งานด้านสารบรรณของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านเอกสาร เริ่มตั้งแต่การรับ การส่ง การเก็บ การสืบค้นหา การยืม และการทำลายเอกสาร ตลอดจนการอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในเรื่องเอกสาร อาทิเช่น การพิมพ์เอกสาร การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกระบวนการเกี่ยวกับเอกสารทุกอย่างต้องถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ,ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่2) พ.ศ.2548 ,ระเบียบงานสารบรรณสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 และระเบียบงานสารบรรณสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2564

ดังนั้น งานด้านสารบรรณของคณะวิทยาการจัดการ จึงได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการด้านเอกสาร และพัฒนาขึ้นมาเป็นระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดขั้นตอนรับ-ส่งเอกสารให้มีความสะดวกรวดเร็ว และลดการใช้ทรัพยากรในการถ่ายเอกสารด้วยกระดาษ เนื่องจากปัจจุบันมีปริมาณหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ เข้ามาในคณะวิทยาการจัดการจำนวนมาก และการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือด้วยรูปแบบการเขียนด้วยมือมีความล่าช้า และไม่สามารถรับหรือส่งต่อเพื่อประสานงานไปยังบุคลากรภายในคณะวิทยาการจัดการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรภายในคณะวิทยาการจัดการในการติดตามและสืบค้นเอกสารได้ง่ายขึ้น ไม่ว่าบุคลากรจะอยู่สถานที่ใด หรือเวลาใดยังสามารถติดตาม และสืบค้นเอกสารได้ตลอดเวลา ซึ่งการพัฒนากระบวนการด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทงานของคณะวิทยาการจัดการ และได้เริ่มใช้เมื่อต้นปี พ.ศ.2563 ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าวอยู่ในช่วงที่ประเทศไทยเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) โดยภาครัฐมีนโยบายการปฏิบัติงานในสถานที่พักอาศัย (Work from Home) เพื่อเป็นการลดการแพร่ระบาดของโรค จึงทำให้ระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารงานด้านเอกสาร

หากจะกล่าวถึงระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คณะวิทยาการจัดการได้พัฒนาระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองขึ้นมาเป็นลำดับที่ 2 ต่อจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งแต่ละคณะได้มีพัฒนาระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับบริบทของคณะนั้น ๆ เนื่องจากแต่ละคณะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผนวกกับผู้วิจัยเป็นบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสารบรรณและธุรการ และเป็นผู้ให้บริการงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ โดยปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำการศึกษาประกอบไปด้วย ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านขั้นตอนกระบวนการ ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการศึกษาในครั้งนี้

เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ที่ยังคงปฏิบัติหน้าที่ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 97 ราย ทั้งนี้ผลการวิจัยจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดความเข้าใจถึงปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสามารถนำข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.2 คำถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัยอะไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.4 สมมติฐานโครงการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) : ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. ข้อค้นพบของการวิจัยในครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการยกระดับระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ข้อค้นพบของวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

4. ข้อค้นพบของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบงานด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้กับคณะอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.6 ขอบเขตของโครงการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ที่ยังคงปฏิบัติหน้าที่ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2563 รวมทั้งสิ้นจำนวน 97 ราย จำแนกเป็นข้าราชการ(สายวิชาการและสายสนับสนุน) จำนวน 19 ราย พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 64 ราย พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 11 ราย และพนักงานราชการ จำนวน 3 ราย (จากฐานข้อมูลกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เดือนกรกฎาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดของจำนวนประชากร คือ จำนวน 97 ราย

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ใช้พื้นที่การศึกษา คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 9 เดือน นับตั้งแต่ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 ถึงเดือนตุลาคม 2564

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยระบบงานด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยปัจจัยระบบงานด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ดำเนินการศึกษาประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers)

1.7 นิยามศัพท์

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เป็นการประเมินที่สามารถบ่งบอกถึงประสิทธิภาพการทำงานระบบว่าดี หรือตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบมากน้อยเพียงใด

ประสิทธิภาพระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ความสำเร็จของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุดในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงานและบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ความสามารถของระบบ และปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารตั้งแต่เริ่มต้น การจัดทำ การรับ-ส่ง การเก็บเอกสาร การทำสำเนา การยืม และการทำลายหนังสือ เป็นต้น

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในรูปแบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่าสำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการรับ-ส่งข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ

ผู้บริหารคณะ หมายถึง คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสำนักงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หัวหน้าภาควิชา หมายถึง หัวหน้าภาควิชา จำนวน 6 ภาควิชาในคณะวิทยาการจัดการ ได้แก่ นิเทศศาสตร์ บริหารธุรกิจ การตลาด การบัญชีการเงิน เศรษฐศาสตร์ และ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

อาจารย์ประจำ หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการที่ปฏิบัติหน้าที่สอนในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2564

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2564

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยระบบงานด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1.แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ
- 2.2.แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความประทับใจ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หรืออีออฟฟิศ
- 2.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
- 2.6 บริบทงานสารบรรณและธุรการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 2.7 ระบบงานสารบรรณและธุรการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 2.8 งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ

ความหมายของคุณภาพในการบริการ (Service Quality) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ดังนี้ คือ

วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์ (2542,หน้า 48) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2549,หน้า 32) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การดำเนินการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) ในการดำเนินการของคุณภาพบริการนั้นต้องดำเนินการ ในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์การ ซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการองค์การ

รัตนะ อินจ้อย (2541,หน้า 16) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำคัญระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการต่อการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 50) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้ว นับเป็นเรื่องยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้ และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติ และสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2543, หน้า 2) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจังเมื่อไม่นานมานี้ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค และผลของความคาดหวังของลูกค้าและบริการต่างๆ ผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่าคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคหรือลูกค้า กล่าวคืออะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่า เป็นดี เป็นที่ถูกต้องพอใจจะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการ

สำหรับการวัดคุณภาพการบริการมีผู้สนใจศึกษาวิจัยหลายท่าน ซึ่งจากผลการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างใน ชมนาด ม่วงแก้ว, 2555) โดยการประเมินคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่าผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการปัจจัยทั้ง 10 ประการนี้ ได้แก่

1. การเข้าถึงการบริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ไม่ยุ่งยากในการรับบริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ รวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนาน เสมอภาค เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้ป่วยในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์กร เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ คุณสมบัตินี้และทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ผู้ให้บริการจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และสื่อสารด้วยความสุภาพรวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) คือ ชื่อเสียงขององค์กร ประกอบด้วยลักษณะที่น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ไว้วางใจ มีภาพลักษณ์ที่ดีและการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ
6. ความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการเป็น การให้บริการความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้รับบริการ
7. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ สนใจต่อปัญหาของผู้มารับบริการ
8. ความปลอดภัย (Security) คือ การให้บริการที่ปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยงหรือมีความเคลือบแคลงใดๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่สะอาดมีคุณภาพ เป็นต้น

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เนื่องจากบริการที่ผู้บริการได้รับ จะทำให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Costumers) คือการพยายามรู้จักและเข้าใจ ตลอดจนความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น การจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการ การเพิ่มการบริการต่าง ๆ ความจำเป็น และความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารบุคลากรในสายงานการบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีอาจจะเลยได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึงต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ หัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ เพราะผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจและประทับใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการนั้น ๆ

2.2 แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความประทับใจ

คำว่า ประทับใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) หมายถึง ติดอกติดใจ ฝังอยู่ในใจ สมใจมาก ชอบใจมาก เหมาะมาก

มอร์ส (Morse,1958,p.27) ได้ให้ความหมายความประทับใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคล ถ้ามีความเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่ประทับใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อกรกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ได้

วรูม (Vroom,1970,p.99) กล่าวว่า ทศคติและความประทับใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศศัตถ์ด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความประทับใจในสิ่งนั้น และทศศัตถ์ด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความประทับใจนั่นเอง

เดวิส (Davis,1967,p.81) ได้กล่าวถึงความประทับใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง

ความประทับใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมคำศัพท์จิตเวชศาสตร์และจิตวิทยา (2553,หน้า 189) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่เขาได้ไปติดต่อขอรับบริการสถานนั้น ๆ

สุนันท์ บุญวโรดม (2543,หน้า22) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2545,หน้า10) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้น เพื่อเสนอราคาขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สัษฐกุล (2543,หน้า13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการละลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2541,หน้า116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

โดยจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าที่เกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้าเป็นสินค้าที่ จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ชนิษฐา เสมอรักษ์ (2551,หน้า18) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ ด้วยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์ (2535,หน้า9) กล่าวว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจกรรมต่างๆ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมากไม่เห็นเป็นตัวตน หากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบการให้บริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542,หน้า6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรมที่บุคคลหนึ่งกระทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น อีกทั้งบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้โดยง่าย บริการจะได้รับการผลิตขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้งานได้โดยทันทีหรือเกือบจะในทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

ไพรัช วิริยะลัพพะ (2544, หน้า19) กล่าวว่า งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่าการบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างมีคุณภาพ จึงหมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

จรรยาพร กุลอำนวยชัย (2538,หน้า44) ได้กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการนั้นต้องการอะไรและเมื่อใด
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้หรือไม่ใช้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดบริการล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดหมายวันเวลาใดก็จะต้องปฏิบัติได้ตรงตามนัดหมายและข้อสัญญา

สรุปได้ว่า ความประทับใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกที่แตกต่างความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้ เรียกว่า ระบบความประทับใจ โดยความประทับใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความประทับใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเลือกศึกษาในส่วนที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับความประทับใจในการให้บริการด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์และบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อใช้ในการศึกษากรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยระบบงานด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อทดสอบอิทธิพลทัศนคติด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการ รวมทั้งเป็นการพัฒนาด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989 อ้างใน ภัทรราตี วงศ์สุเมธ ,2556) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ (The Theory of Reasoned Action : TRA) โดย TAM จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) มีทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ได้แก่

1. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)
2. การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness)
3. ทศนคติต่อการใช้ (Attitude)

ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้และใช้งานจริงของเทคโนโลยี

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น ในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีถือว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยที่บอกถึงการยอมรับ หรือความตั้งใจที่จะใช้งาน และ การใช้เทคโนโลยีเนื่องมาจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์และมีอิทธิพลทั้งทางตรงทางอ้อมต่อพฤติกรรมการยอมรับ

การรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้งาน เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM อีกตัวแปรหนึ่ง หมายถึง ระดับผู้ใช้ คาดหวังต่อเทคโนโลยีว่าจะต้องมีความง่ายในการใช้งาน เทคโนโลยีมีความสะดวกและไม่ซับซ้อนสำหรับการใช้งาน

Roger(1978) ได้ให้ความหมายว่า กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี คือ พฤติกรรมของบุคคลในสังคมที่แสดงออกถึงการยอมรับนำไปทำตาม สามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่ เพราะ ยังไม่รู้สึเกี่ยวกับข้อมูลเนื้อหา หรือประโยชน์ของเทคโนโลยี ทำให้เกิดความอยากรู้ต่อ

ขั้นที่ 2 สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มจะมีความสนใจหารายละเอียดเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพิ่มเติม ทำให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยม บรรทัดฐานทางสังคม หรือภูมิหลังของแต่ละคน

ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่ไตร่ตรองถึงประโยชน์จากการที่ได้ลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ว่าเมื่อนำมาใช้แล้วจะมีประโยชน์หรือไม่ โดยบุคคลนั้นมักจะคิดว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่เป็นการเสี่ยงทำให้ไม่แน่ใจถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ ในขั้นนี้จึงมีการสร้างแรงเสริมเพื่อให้บุคคลนั้นเกิดความแน่ใจมากยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจ เป็นสิ่งที่ดีและถูกต้องต่อเทคโนโลยีที่มีคุณค่าและมีประโยชน์

ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่ได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ กับสถานการณ์ที่ตนเองต้องเจอ เป็นเหมือนการทดลองบางส่วน เพื่อที่จะดูว่าผลลัพธ์และประโยชน์ที่จะได้รับดีจริงอย่างที่คิดไว้ในขั้นประเมินหรือไม่ ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับในขั้นต่อไป

ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติในงานของตนเองจริง ๆ หลังจากที่ได้ทดลองปฏิบัติแล้ว เห็นถึงประโยชน์ จึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยีเหล่านั้น

ในช่วงระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เพื่ออธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ของบุคคลและได้รับการพิสูจน์ว่าการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีและการรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยีมีวิธีการใช้งานที่เข้าใจง่าย เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM ถูกเสนอครั้งแรกโดย Davis ในปี ค.ศ.1989 เป็นแบบจำลองที่พัฒนาจากพื้นฐานทฤษฎีจิตวิทยาทางสังคม (Social Psychology) ได้แก่ ทฤษฎีการตอบสนองอย่างมีเหตุผล (the Theory of Reasoned Action : TRA) และทฤษฎีพฤติกรรมที่ได้รับการวางแผน (the Theory of Planned Behavior : TPB) และได้รับการยอมรับจากนักวิจัยทางด้านระบบสารสนเทศอย่างกว้างขวาง

(Luarn and Lin ,2005) สาเหตุที่ทฤษฎีดังกล่าวได้รับความนิยมอาจเป็นเพราะความละเอียดและการให้ความสำคัญกับทัศนคติของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ขณะที่ TRA เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงพฤติกรรมทั่วไปของบุคคลไม่จำกัดในสาขาใดสาขาหนึ่ง (Mathieson et all.,2001) การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้เข้าใจถึงทัศนคติของบุคคลที่จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมตอบรับสิ่งเร้าที่มารกระตุ้น เทคโนโลยีที่ถูกคิดค้นพัฒนาเข้าสู่ตลาดจะได้รับการตอบรับมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่ ผู้คิดค้นพัฒนาผลักดันเทคโนโลยีออกสู่ตลาด (Push to Market) เพื่อเสนอต่อผู้บริโภค อีกส่วนหนึ่งได้จากการยอมรับของผู้บริโภคที่นำไปสู่การใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น (Market to Pull)

ดังนั้น การเข้าใจถึงปัจจัยที่สนับสนุนต่อการยอมรับและนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีจึงมีความสำคัญ และถูกเสนอเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่เรียบเรียงปัจจัยพื้นฐานในการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภค ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceive usefulness) และการรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่ไม่ซับซ้อนในการใช้เทคโนโลยี (Perceive ease of use) โดยมีนิยามความหมาย ดังนี้

การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (Perceive usefulness) หมายถึง ทัศนคติความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีหรือระบบใดระบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคคลนั้น (Davis,1989) เป็นความเชื่อหรือมุมมองในการวิเคราะห์และตระหนักถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากเทคโนโลยี หากคุณประโยชน์ของเทคโนโลยีตรงกับความต้องการของบุคคลจะนำไปสู่การยอมรับและใช้เทคโนโลยีนั้นต่อไป

การรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการใช้งานง่ายของเทคโนโลยี (Perceive ease of use) จะเป็นอีกมุมมองหนึ่งของการพิจารณาเทคโนโลยี หมายถึง ทัศนคติ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อขั้นตอนวิธีการใช้เทคโนโลยีที่เข้าใจง่าย (Davis,1989) สามารถศึกษาวิธีการใช้งานได้โดยไม่ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะด้าน

สำหรับทั้งสองปัจจัย เปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือที่ช่วยอธิบายการเปลี่ยนความตั้งใจของผู้บริโภคในการบริโภคเทคโนโลยี มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM ผลการศึกษาพบว่าการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกที่มากระทบ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสามารถนำไปใช้อธิบายการยอมรับเทคโนโลยีนวัตกรรมอื่นได้อย่างหลากหลาย รวมถึงระบบสารสนเทศ (Information System) ผลิตภัณฑ์ (Product) และ การตลาด (Marketing)

Davis กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตใต้สำนึก (ความเชื่อ) ซึ่งเป็นหลักของแนวคิดแบบจำลอง TAM เป็นสื่อกลางที่รับการกระตุ้นจากสถานะแวดล้อมภายนอกและส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมสามารถเทียบเคียงกับกรอบแนวความคิดของ Roger (2003) ได้ โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceive usefulness) สามารถเทียบเคียงได้กับประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม (Relative advantage) ขณะที่การรับรู้ถึงวิธีการใช้งานง่าย (Perceive ease of use) สามารถเทียบเคียงได้กับความซับซ้อนของเทคโนโลยี นวัตกรรม (Complexity) (Ozdemir et al,2008,Luarn and Lin,2005) อย่างไรก็ตาม มีข้อแตกต่างระหว่างสองแนวคิดดังกล่าว โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceive usefulness) การรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceive ease of use) พบว่า การรับรู้ถึงขั้นตอนวิธีการที่เข้าใจง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceive ease of use) ส่งผลให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceive usefulness) (Davis,1989) นั่นคือ การสามารถเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่าย ทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อผู้บริโภค ทำให้เกิดความต้องการทดลองใช้เทคโนโลยี และเมื่อได้สัมผัสการใช้งานฟังก์ชันของเทคโนโลยีในหลากหลายมิติ ทำให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ และการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceive usefulness) ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับและใช้เทคโนโลยี (Davis,1989)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) (Davis,1989)

ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen และ Fishbein เป็นแบบจำลองที่อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเสนอว่า เมื่อผู้ใช้งานได้รับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานและระยะเวลาของการใช้งาน หรือการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

1.การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) ถูกจำกัดความโดย Fred Davis ว่า ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนได้

2.การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ระดับความเชื่อว่าการใช้งานนั้นไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน นั่นคือ ใช้งานง่ายนั่นเอง

ปัจจุบันนี้การนำเอาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เข้ามาใช้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแพร่หลาย เช่น เกี่ยวกับเกมออนไลน์ (Wu & Liu,2007) การเรียนออนไลน์ข้อปึงออนไลน์ (Vigayasarathy,2004 อ้างใน กนกวรรณ กาญจนธานี ,2557) และการแบ่งปันข้อมูลท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ (Salwa,2005 อ้างใน สงวนศักดิ์ แก้วมุงคุณ,2554) เป็นต้น แสดงให้เห็นว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับคามนิยมจากนักวิจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญ นำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ออกมาให้ผู้บริโภคได้ใช้งานและพัฒนาต่อยอดเทคโนโลยีต่อไป

Foster (1973: pp.146-147) ให้ความหมายการยอมรับว่า ประชาชนได้เรียนรู้โดยผ่านการศึกษ สามารถบรรยายได้โดยผ่านขั้นการเรียนรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หาเมื่อเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้จะได้ผลดีก็ต่อเมื่อ บุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ เมื่อแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529) การยอมรับเป็นเหตุการณ์สำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม การที่บุคคลหรือกลุ่มคนจะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ นั้น จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์ในบุคคลภาพ ความรู้ความเข้าใจ และค่านิยมของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนในสังคม ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเป็นการกล่าวถึงกระบวนการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งมีข้อสมมุติว่า บุคคลหรือกลุ่มคนมีความแตกต่างในด้านบุคคลภาพ ความรู้ความเข้าใจ และค่านิยม การยอมรับสิ่งใหม่ ๆ จะเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเหล่านั้น

เอกพงศ์ มุสิกะเจริญ (2554) ได้ให้ความหมายว่า การยอมรับเทคโนโลยี คือ การที่ผู้รับสารนำเทคโนโลยี หรือสารที่ได้รับจากการถ่ายทอดนำไปพิจารณา และตัดสินใจที่จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตาม เทคโนโลยีหรือสารนั้น การที่ถ่ายทอดเทคโนโลยีนั้นจะได้ผลหรือไม่ได้ผล ก็ต้องขึ้นกับความเหมาะสมของปัจจัยส่วนบุคคลและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประการที่ส่งผลต่อระดับของการยอมรับเทคโนโลยีด้วย กล่าวคือ เทคโนโลยีลักษณะเดียวกันที่ผู้รับสารได้รับการถ่ายทอดพร้อม ๆ กัน ผู้รับแต่ละรายกลับมีอัตราการยอมรับที่ช้าเร็วไม่เท่ากัน

โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเลือกศึกษาในส่วนที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์และบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด อีกทั้งเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการศึกษากรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยระบบงานด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อทดสอบอิทธิพลด้านการยอมรับเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการรวมทั้งเป็นการพัฒนาด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หรืออีออฟฟิศ

ความหมายของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หรืออีออฟฟิศ

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) คือ การใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อปฏิบัติงานทั่วไป งานประจำวัน อย่างเช่น การจัดการเอกสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาและแก้ไขกลุ่มข้อความ กลุ่มรูปภาพ งานทางบัญชี และอื่น ๆ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ยังรวมถึงระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมที่สามารถใช้ประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมาย

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) รวมถึง ระบบข้อมูลสำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบที่มีจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ระบบเช่นนี้เป็น การนำเครื่องมือ เครื่องใช้ หลาย ๆ อย่าง รวมเข้าด้วยกัน, ใช้งานร่วมกัน, เก็บรักษา, นำไปใช้ และกระจายข้อมูล ระหว่างผู้ร่วมงาน แต่ละคน , ทีมงาน และธุรกิจ นั้น ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ตัวอย่างของเครื่องมือ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เวิร์ดโปรเซสซิง, เครื่องพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ, อีเมลล์, วอยซ์เมลล์, เครื่องแฟกซ์, มัลติมีเดีย, คอมพิวเตอร์ คอนเฟอร์เรนซิง และ วิดีโอคอนเฟอร์เรนซิง

หลายปีที่ผ่านมา สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ถูกมองว่า มีเพียงหน้าที่แก้ปัญหาในการทำงาน แต่ในปัจจุบัน ระบบที่ช่วยเสริมการติดต่อ สื่อสารในสถานที่ทำงาน ถูกมองว่ามีความสำคัญ และต้องได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับเดียวกับระบบ TPS, MIS และ ISS

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในปัจจุบัน ดูเหมือนกับไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นได้จริง ๆ แตกต่างจากสำนักงานที่ใช้เพียงเครื่องจักรกล เมื่อหลายปีก่อน ซึ่งเครื่องพิมพ์ดีด, เครื่องยนต์ กลไก และ ระบบไปรษณีย์ เป็นความหมายหลักของการติดต่อสื่อสาร ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีเรื่องน่าทึ่งที่ยังรอคอยเราอยู่ เรากำลังจะได้เริ่มเห็นบทบาทของ บริษัทเสมือนจริง ซึ่งสามารถทำให้ เราทำงานได้ในทุกแห่ง ปราศจากข้อจำกัดด้านพื้นที่

การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำงานในสำนักงาน อาจเรียกว่า “สำนักงานอัตโนมัติ หรือโอเอ (OA = Office Automation)” อาทิ

- 1.ประมวลผลคำ
- 2.บัญชี
- 3.ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

e-Office เป็นระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกัน ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นข้อมูล ณ ปัจจุบันและมีความถูกต้องเสมอ ซึ่งบุคลากร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าวจะสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่ายโดยใช้เทคโนโลยีด้านสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล ได้แก่ ระบบการลา(Leave Workflow) , ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น อีกทั้งในต่างประเทศมีการนำจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) มาปรับใช้ในงานภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กร ควบคู่กับระบบ e-Office กันมากขึ้น ผู้คนสามารถทำงานที่ไหนเวลาใดก็ได้ขอให้มีระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรองรับกับระบบได้ ซึ่งในประเทศไทยยังต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีกหลายอย่างเพื่อให้สอดคล้องกับระบบนี้ และปัจจุบันมีหลายองค์กรที่กำลังพัฒนากระบวนการทำงานองค์กรให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น

ปัจจุบันมีการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในองค์กรมากขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับระบบสารสนเทศในอนาคต จึงมีการพัฒนาระบบในรูปแบบอินเทอร์เน็ตในเบื้องต้น มีระบบการจัดการด้านการรับส่งเอกสาร การจัดการด้านบุคลากร มีเว็บไซต์ประสิทธิภาพสูงเพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลองค์กร และเมื่อระบบสมบูรณ์ทั้งเครือข่าย อุปกรณ์ระบบงานที่สมบูรณ์ก็สามารถพัฒนาต่อไปให้มีระบบประชุมทางไกล Video Conference ระบบ Video Streaming Solution ระบบถ่ายทอดภาพและเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ เช่น โปรแกรม Microsoft Tream (MS Teams) เป็นบริการแชทบแบบกลุ่มสำหรับองค์กรสามารถเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันในชุด Microsoft Office ทั้งหมด, รองรับการคุยด้วยเสียง-วิดีโอในตัว หรือแอปพลิเคชัน Zoom Cloud Meeting ที่ให้บริการประชุมออนไลน์ เข้าร่วมประชุมได้จากทุกที่และทุกอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือและเมื่อระบบ e-Office สามารถพัฒนาและปรับใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา องค์กรก็จะลดต้นทุนและเพิ่มผลกำไรช่วยประหยัดการเดินทางไปยังสถานที่ทำงานได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตามการใช้ e-Office จะประสบความสำเร็จได้ก็ขึ้นกับความสามารถและการเป็นผู้มีความรับผิดชอบของปัจเจกบุคคลในขณะทำงาน e-Office เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสามารถลดค่าใช้จ่ายในเรื่องวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น กระดาษ ,เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ในอนาคตหวังว่าจะเห็นการดำเนินงานแบบ e-Office ที่สมบูรณ์แบบและใช้การอย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น

ขจรศักดิ์ เพ็ชรรัตน์ (2554: ม.ป.ป) “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”เป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่สำนักงานต่าง ๆ นิยมนำมาใช้เพื่อการบริหารจัดการเอกสารในยุคปัจจุบัน ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ(ฉบับที่2) พ.ศ.2548 ได้นิยามความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเอกสารบางหน่วยงานอาจจะเรียกว่า ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) หรือ สำนักงานอัตโนมัติ (OA = Office Automation) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) ของแต่ละหน่วยงานนั้น ๆ

2.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

ก่อนปี พ.ศ.2497 ยังไม่มีการกำหนดระเบียบงานสารบรรณขึ้นมาโดยเฉพาะ แต่ละส่วนราชการ ต่างมีระเบียบเกี่ยวกับการร่างหนังสือ การเก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ ของตน โดยเฉพาะต่างคนต่างทำ ไม่มีหลักการที่แน่นอน ต่อมารัฐบาลจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการร่างระเบียบงานสารบรรณขึ้น โดยมีพลเรือเอกหลวงชลธารพฤตไกร เป็นประธานคณะกรรมการ และได้ใช้เวลาในการร่างระเบียบงานสารบรรณเป็นเวลานานพอสมควร และในที่สุด ก็ได้จัดทำออกมาเป็น 3 ตอน

- | | |
|-------------|---|
| ตอนที่หนึ่ง | ว่าด้วยการรับเสนอส่ง และระบบการเก็บค้น |
| ตอนที่สอง | ว่าด้วยแบบหนังสือในราชการและมาตรฐานกระดาษแบบพิมพ์ |
| ตอนที่สาม | ว่าด้วยหลักงานสารบรรณทั่วไป ระบบการเก็บต้นแบบดัชนี การออกแบบบัตร ให้เหมาะสมกับงานเพื่อหาตัวเลขสถิติ และการเขียนกราฟ |

ต่อมาในปี พ.ศ.2506 ได้มีการพิจารณาปรับปรุงระเบียบงานสารบรรณอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และเรียกระเบียบนี้ว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506” แต่ระเบียบงานสารบรรณดังกล่าวนี้ ไม่ได้ครอบคลุมถึงงานสารบรรณที่ปฏิบัติอยู่ทั้งหมด ประกอบกับมีส่วนราชการต่าง ๆ ได้หารือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไปยังสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่เสมอ ทำให้เป็นอุปสรรคกับการปฏิบัติงาน สำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้เสนอให้รัฐบาลพิจารณาและแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงและพัฒนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 เป็นต้นไป

ต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยงานสารบรรณจึงได้กำหนดให้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 เพื่อรองรับการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบ หมายถึง สิ่งประกอบขึ้นมาจากหน่วยย่อยหรือองค์ประกอบย่อย ที่จะต้องมีความสัมพันธ์และทำหน้าที่ร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ภายในระบบแต่ละระบบสามารถมองเป็นระบบย่อย (Subsystem) ได้ ซึ่งระบบย่อยเหล่านี้ถือว่าเป็นระบบด้วยเช่นกัน เพราะมีองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบที่สมบูรณ์ในตัวเอง เมื่อระบบย่อยหลาย ๆ ระบบรวมกันจะทำให้เกิดระบบใหญ่ขึ้น ถ้าพิจารณาองค์กรรมาในรูปแบบระบบของมหาวิทยาลัย ระบบดังกล่าวจะประกอบด้วยระบบย่อย เช่น กองคลัง กองกลางสำนักงานอธิการบดี กองพัฒนานักศึกษา กองบริหารงานบุคคล คณะวิชา ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร อีกทั้งในแต่ละฝ่ายอาจจะมีระบบย่อยได้อีก เช่น คณะแต่ละคณะ มีระบบย่อยเป็นภาควิชา หลักสูตร ตามลำดับ

งานสารบรรณ หมายถึง “งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการดำเนินงาน ” ในทางปฏิบัติ งานสารบรรณ หมายถึง “การบริหารงานเอกสารทั้งปวง ตั้งแต่การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จัด ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และ ทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ”

อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สิ่งประดิษฐ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำงานให้มนุษย์เราได้หลายอย่างเช่น ทำเสียงส่งข่าวสารแสดงภาพ จัดจำคำนวณ วัดและควบคุม อิเล็กทรอนิกส์เครื่องกลที่จะกล่าวอ้างว่าเป็นอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น ต้องประกอบขึ้นด้วย สิ่งประดิษฐ์ซึ่งอำนาจไฟฟ้าหรือสถานะแม่เหล็กควบคุมกระแสไฟฟ้าที่เกิดจากการเคลื่อนที่ของกลุ่มอนุภาคขนาดเล็กหรืออิเล็กตรอนได้โดยตรง สิ่งประดิษฐ์ทางอิเล็กทรอนิกส์จะยอมให้ไฟฟ้าควบคุมไฟฟ้าด้วยตนเอง

ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คือ เรื่องราวหรือข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะปรากฏในรูปแบบของ ตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพ หรือรูปแบบอื่นใดที่สื่อความหมายได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ ที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือประมวลผลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบบริหารงานสารบรรณ ทำงานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ ซึ่งช่วยให้องค์กรประสานการทำงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามขั้นตอนการทำงาน การรับ-ส่งหนังสือ ได้อย่างรวดเร็วในแต่ละส่วน

ราชกิจจานุเบกษา (2548) ระบบสารบรรณเป็นระบบงานที่ใช้จัดเก็บข้อมูลหนังสือทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ รวมถึงการลงทะเบียนไปรษณีย์ภัณฑ์ การออกเลขที่ใบนำส่งไปรษณีย์ ซึ่งประกอบด้วยตารางรหัสข้อมูลระบบสารบรรณ ข้อมูลทะเบียนรับ-ส่งหนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือเวียน และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

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

2.เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือรายงานต่าง ๆ ใช้เวลาดลน้อยลง โดยการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนของงาน

3.เพื่อเป็นการประหยัดด้านวัสดุ อุปกรณ์ และกำลังคน

4.เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสารบรรณ

ขจรศักดิ์ เพ็ชรรัตน์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และคณะ :2555) “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” เป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่ง ที่สำนักงานต่าง ๆ นิยมนำมาใช้ในการบริหารจัดการเอกสารในปัจจุบัน ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ(ฉบับที่2) พ.ศ. 2558 ได้นิยามความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเอกสารบางหน่วยงานอาจจะเรียกว่า ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) หรือสำนักงานอัตโนมัติ (OA-Office Automation) ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระบบโปรแกรม (ซอฟต์แวร์) ของแต่ละหน่วยงานนั้น ๆ

เดชา สุพรรณทอง (2548) ได้ให้ความหมายว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่ายโดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล เช่น ระบบการลา ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรืออื่น ๆ โดยในต่างประเทศมีการใช้ระบบ (e-Office) กันมากขึ้น สามารถทำงานที่ไหนเวลาใดก็ได้ขอให้มึระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบ แต่ในเมืองไทยต้องค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีกหลายอย่าง และปัจจุบันหลายองค์กรกำลังพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น

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

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) ได้กล่าวระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ว่า เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และบรรลุลวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสารผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นข้างต้นนี้ ผู้ทำวิจัยจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องหมั่นศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับปัจจุบัน คือ ระบบสารบรรณ และ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในปัจจุบันการดำเนินงานในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่พบว่าในแต่ละวันมีการใช้ปริมาณกระดาษเพื่อถ่ายสำเนาเอกสารเป็นจำนวนมาก ส่วนหนึ่งของหนังสือจะเป็นประเภทหนังสือภายนอก ซึ่งมาจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชน เอกสารที่มาจากภายนอกจะดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่หน่วยงานกลาง เช่น กองกลางสำนักงานอธิการบดี จากนั้นจะส่งต่อหนังสือ ซึ่งมีหลายฉบับ โดยทำการคัดลอกถ่ายสำเนาแล้วส่งต่อ ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย และหลายวิทยาเขต ซึ่งต้องใช้เวลาในการส่งข้อมูลนาน ขณะเดียวกันมีหนังสือจำนวนมากมีลักษณะการเดินทางแบบทางเดียว คือเป็นหนังสือประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งเพื่อทราบเท่านั้น

2.6 บริบทงานสารบรรณและธุรการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 202 ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีความเป็นมาคือ ในปี พ.ศ. 2530 คณะวิทยาการจัดการ ได้จัดตั้งขึ้นตามความในมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติครู พ.ศ. 2518 ซึ่งได้แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2530 และสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 104 ตอนที่ 73 ลงวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2530 โดยหัวหน้าคณะวิชาคนแรก คือ อาจารย์จันทร์แก้ว เมืองใจ และได้ดำเนินงานให้บริการการศึกษาจนถึง พ.ศ. 2538 คณะวิชาวิทยาการจัดการได้เปลี่ยนชื่อเป็น “คณะวิทยาการจัดการ” ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 โดยคณบดีคณะวิทยาการจัดการคนแรก คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวณี ไกรรักษ์ ซึ่งปัจจุบันผู้ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะวิทยาการจัดการ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์ โดยมีการบริหารเป็นฝ่ายต่าง ๆ อาทิ ฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ ฝ่ายบริหารและแผนงบประมาณ ฝ่ายพัฒนานักศึกษาและบริการวิชาการ และฝ่ายสนับสนุนสำนักงานคณบดี เป็นต้น ซึ่งได้มีการแบ่งส่วนราชการภายในคณะวิทยาการจัดการ เป็นดังนี้

1) โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กร

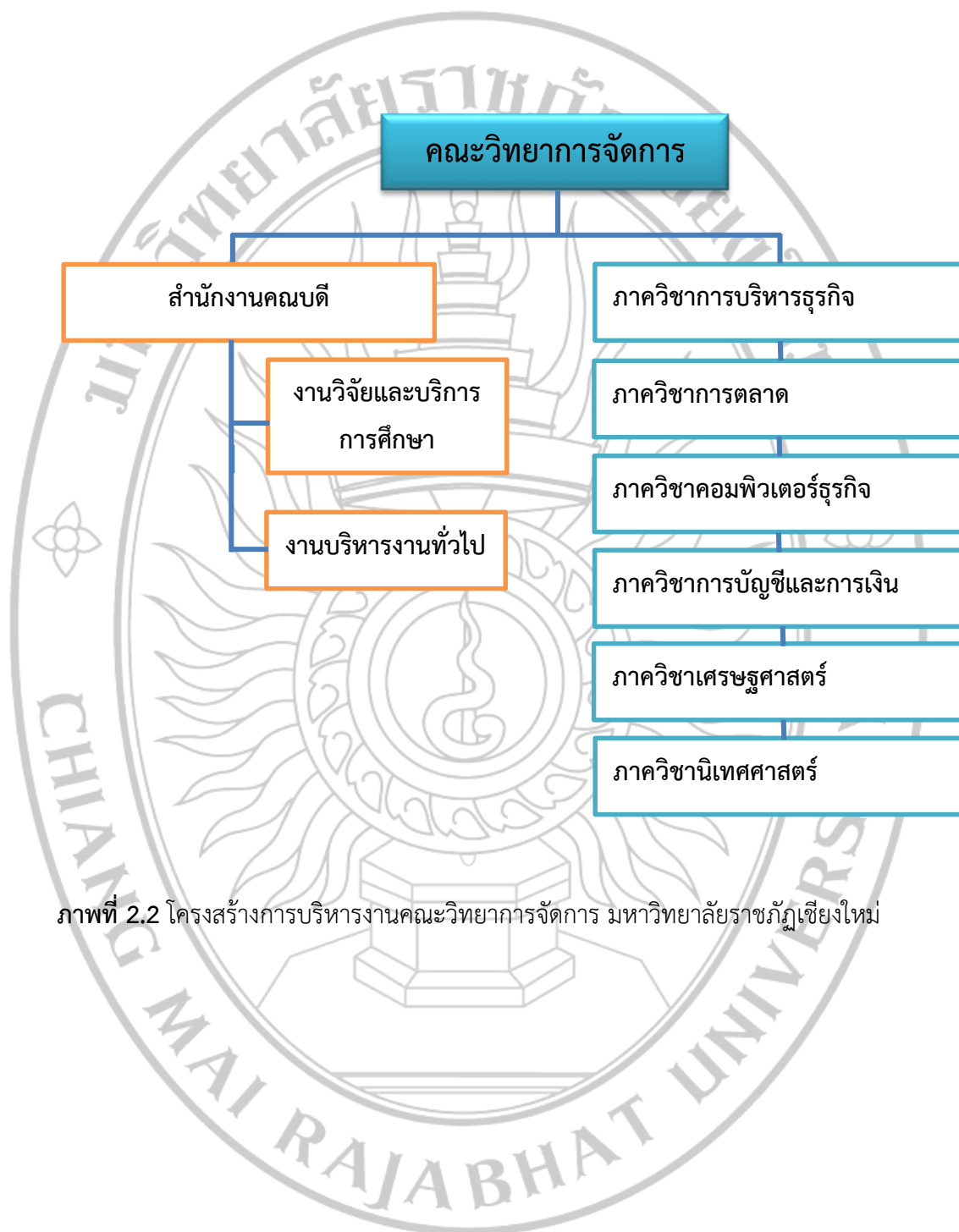
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีโครงสร้างทีมผู้บริหาร ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 ผู้บริหารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

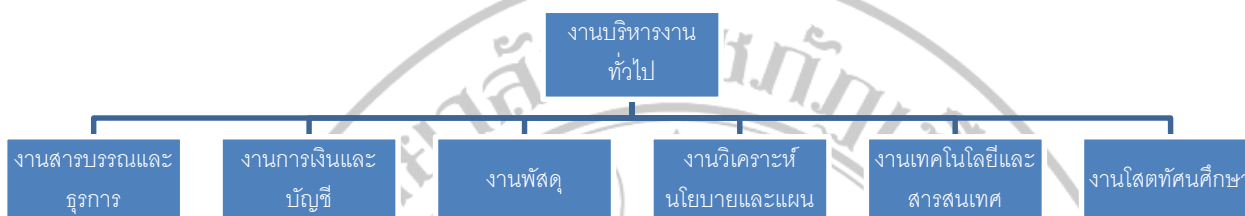
2) โครงสร้างการบริหารงานของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

โดยงานสารบรรณและธุรการ ได้สังกัดอยู่ในสำนักงานคณบดี กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3) โครงสร้างการบริหารกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป



ภาพที่ 2.3 แสดงโครงสร้างการบริหารงานกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

โดยงานสารบรรณและธุรการ เป็นส่วนหนึ่งในงานบริหารงานทั่วไป ดังแสดงดังภาพที่ 2.3 ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะงานสารบรรณและธุรการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เท่านั้น

4. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบงานสารบรรณและธุรการ

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงหน้าที่งานด้านสารบรรณและธุรการเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เท่านั้น ได้แก่ การรับหนังสือ และการส่งหนังสือ โดยรายละเอียดในขั้นตอนต่าง ๆ ผู้วิจัยจะอธิบายอย่างละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การรับหนังสือ

การลงทะเบียนรับหนังสือ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะ(FMS e-document) มีการปฏิบัติอยู่ 2 แบบคือ รับหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย และ รับหนังสือจากบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมาในรูปแบบกระดาษ

1.1 รับหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย

1)เปิดระบบทั้ง 2 ระบบควบคู่กันไป โดยเปิดรับหนังสือ และจัดเก็บในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (PDF) จากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัย (E-document) มาเพื่อเข้าระบบคณะสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ (FMS e-document)

2) นำไฟล์หนังสือในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ มาใส่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ (FMS e-document) ซึ่งมีรายละเอียดคือ ต้นเรื่อง , ชื่อเรื่อง , ไฟล์หนังสือ , วันและเวลา ที่ลงรับหนังสือ

1.2 รับหนังสือจากบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมาในรูปแบบกระดาษ

1) ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ลำดับขั้นตอนของหนังสือ เช่น ผ่านความเห็นจากภาควิชาหรือยัง , การพิมพ์สะกดคำ , เอกสารแนบ (ถ้ามี) เป็นต้น

2) แปลงหนังสือจากเอกสารรูปแบบกระดาษ เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เครื่องสแกนเอกสาร และแปลงเป็นไฟล์ PDF

3) นำไฟล์หนังสือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ FMS e-document เพื่อนำเสนอหัวหน้าสำนักงานและผู้บังคับบัญชา ตามลำดับต่อไป

1.3. เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา

1) เมื่อนำหนังสือเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ (FMS e-document) เรียบร้อยแล้ว ระบบจะทำการแจ้งเตือนตามลำดับขั้น คือหัวหน้าสำนักงานคณบดี เพื่อให้หัวหน้าสำนักงานคณบดีเปิดระบบ และตรวจสอบหนังสือและเขียนหนังสือนำเสนอต่อคณบดีเพื่อพิจารณาอนุมัติ/สั่งการ

2) เมื่อหัวหน้าสำนักงานคณบดี เขียนหนังสือเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งเตือนไปยังคณบดีเพื่อพิจารณาอนุมัติ/สั่งการ

3) เมื่อคณบดีเปิดระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ (FMS e-document) และได้ดำเนินการพิจารณาอนุมัติ /สั่งการ เรียบร้อยแล้วระบบจะแจ้งเตือนมายังผู้ใช้ระบบ (เอกสารทั้งหมด) และจะแจ้งเตือนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือที่อนุมัติ / สั่งการไป (เอกสารเฉพาะเรื่อง) โดยแจ้งเตือนผ่าน email ส่วนบุคคลของเจ้าของหนังสือ (กรณีเป็นหนังสือจากภาควิชาหรือ บุคคลภายในคณะ เท่านั้น)

4) ผู้ใช้ระบบ เปิดระบบและดำเนินการตามความเห็นและการสั่งการของคณบดี

5) กรณีมีหนังสือที่จัดส่งไปหน่วยงานภายนอก ผู้ใช้ระบบจะ Print ออกมาในรูปแบบกระดาษ และประทับตราลงวันที่ เวลา ตามระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พร้อมทั้งลงทะเบียนหนังสือรับ และนำส่ง โดยผู้รับจะลงรับในทะเบียนหนังสือรับเป็นหลักฐาน ว่าได้รับหนังสือเรียบร้อยแล้ว

6) หนังสือที่จัดส่งไปหน่วยงานภายนอก บางส่วนที่สามารถส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย (E-document) ได้ ผู้ใช้ระบบก็จะจัดเก็บไฟล์หนังสือในรูปแบบไฟล์ PDF และจัดส่งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องได้เลย

2. การส่งหนังสือ

เมื่อคนบตีเปิดระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ (FMS e-document) และได้ดำเนินการพิจารณาอนุมัติ /สั่งการ เรียบร้อย ผู้ใช้ระบบจะปฏิบัติโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.การส่งหนังสือโดยผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ

(FMS e-document)

2.การส่งหนังสือโดยผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย

(E-document)

3.การส่งในรูปแบบเอกสารกระดาษ

2.1.การส่งหนังสือโดยผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ (FMS e-document)

หนังสือเมื่อผ่านการพิจารณาอนุมัติ /สั่งการ เรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งหนังสือไป 2 เส้นทาง คือ 1.ส่งถึงผู้ใช้ระบบ หมายถึงเจ้าหน้าที่สารบรรณและธุรการของคณะ ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบโดยตรงโดยจะต้องเปิดระบบและดำเนินการตามผลการพิจารณา /สั่งการทุกฉบับ และ 2.ส่งถึงผู้ที่เป็นต้นเรื่องของหนังสือที่พิจารณาอนุมัติ /สั่งการ ซึ่งเป็นหนังสือที่เจ้าของหนังสือได้ทำเรื่องผ่านภาควิชาเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา โดยระบบจะแจ้งเตือนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) ส่วนบุคคลของเจ้าของหนังสือ ให้ทราบว่า หนังสือที่นำเสนอได้เสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว สามารถเปิดระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ (FMS e-document) เพื่อดูรายละเอียดของหนังสือนั้นๆ ได้ ทั้งนี้การแจ้งเตือนในส่วนของข้อ 2 จะกระทำเฉพาะผู้บริหารคณะ อาจารย์ และบุคลากรภายในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เท่านั้น เช่น หนังสือขออนุมัติโครงการ , หนังสือเดินทางไปราชการ เป็นต้น

2.2.การส่งหนังสือโดยผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย (E-document)

หนังสือที่นำส่งไปยังหน่วยงานภายนอก เช่น หนังสือขออนุญาตเดินทางไปราชการ , หนังสือขอเบิกค่าตอบแทนวิทยากร , หนังสือขอบัตรจอดรถยนต์ในมหาวิทยาลัย เป็นต้น ผู้จัดทำระบบจะบันทึกไฟล์หนังสือเป็น PDF จากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ (FMS e-document) และนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย (E-document) โดยในระบบจะแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณทุกประการ เช่น ต้นเรื่อง ,ชื่อเรื่อง ,ผู้ส่ง – ผู้รับ และ วันเวลาในการจัดส่ง

2.3.การส่งในรูปแบบเอกสารกระดาษ

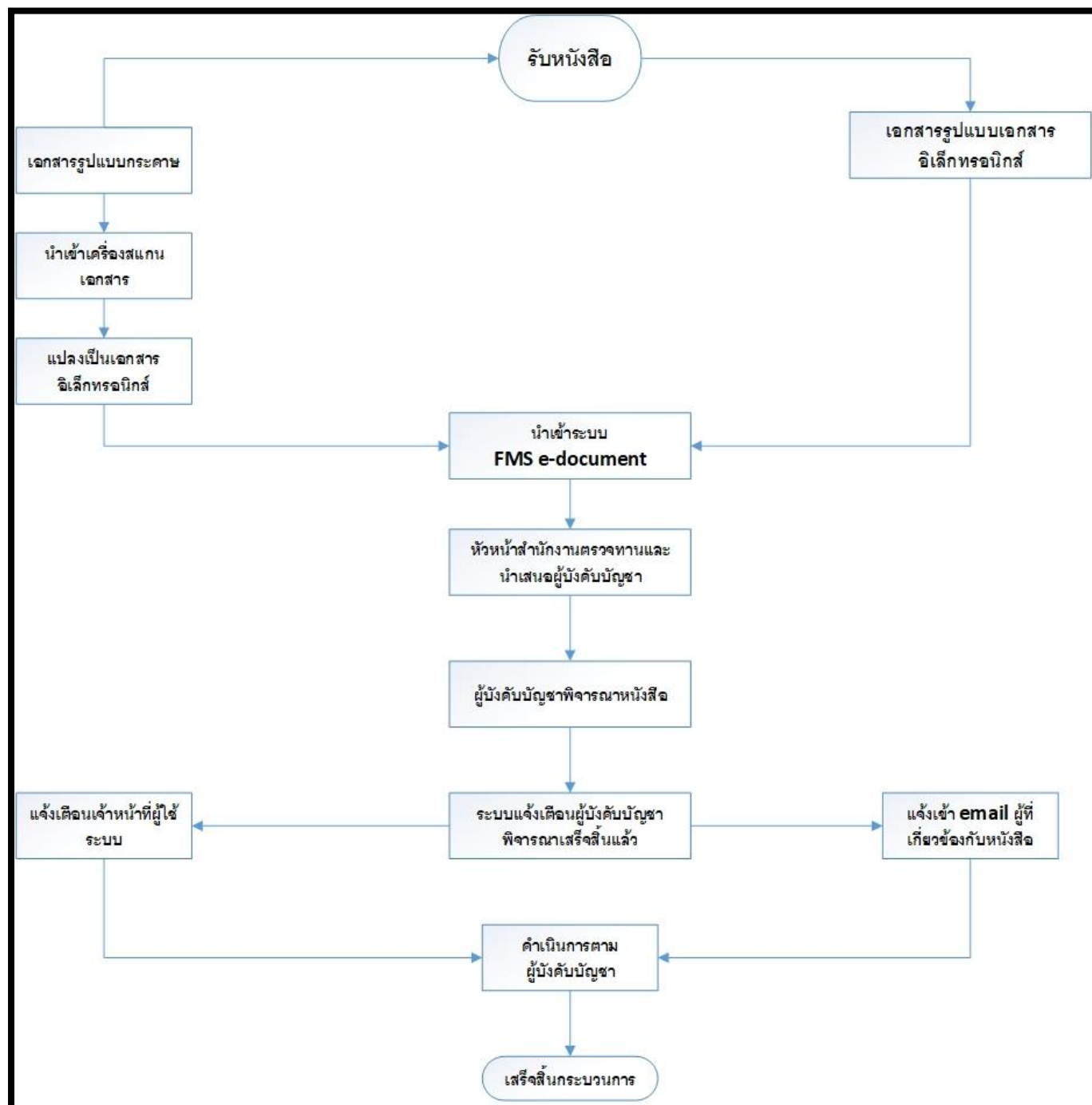
หนังสือบางประเภทยังคงมีความจำเป็นที่ต้องจัดส่งในรูปแบบกระดาษ เนื่องจากบางฉบับมีเอกสารแนบที่สำคัญต่อการเบิกจ่าย หรือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณต่าง ๆ เช่น หนังสือขอเบิกจ่ายงบอุดหนุนวิจัยที่มีเอกสารใบเสร็จรับเงิน , หนังสือขออนุมัติโครงการจากงบของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ผู้ใช้ระบบจะ Print หนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ (FMS e-document) ออกมาในรูปแบบกระดาษ และประทับตราลงวันที่ เวลา ตามระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พร้อมทั้งลงทะเบียนหนังสือรับ นำส่งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อรับและลงชื่อรับเป็นหลักฐานว่าได้รับหนังสือเรียบร้อยแล้ว ถือว่าเสร็จสิ้นกระบวนการ

2.7 ระบบงานสารบรรณและธุรการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) โดยใช้งานในระบบออนไลน์ เมื่อปี พ.ศ.2559 และต่อมาในปี พ.ศ.2563 คณะวิทยาการจัดการ ได้จัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (FMS e-document) ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับ-ส่ง หนังสือจากภาควิชาในคณะ หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบไฟล์ PDF และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา (คณบดี) โดยสามารถพิจารณาสั่งการผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ PC ,คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก , แท็บเล็ตพีซี เป็นต้น เพื่อรองรับการรับ-ส่งเอกสารให้มีความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ในปัจจุบัน ง่ายต่อการจัดเก็บหนังสือ ป้องกันการสูญหาย สืบค้นได้ง่าย และลดการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง

ผนวกกับสถานการณ์โรคระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทย คือตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 ที่ผ่านมามีมาตรการป้องกัน ควบคุม และเฝ้าระวังการติดเชื้อ โดยมีนโยบายให้ประชาชนทำงานที่บ้าน (Work from home) ซึ่งเป็นมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ดังนั้นระบบการทำงานผ่านเทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะงานด้านสารบรรณที่เป็นฝ่ายสนับสนุนที่สำคัญของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (FMS-edocument) มีกระบวนการ ดังแผนผังการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

แผนผังการลงทะเบียนรับหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะ (FMS e-document)



ภาพที่ 2.4 แสดงแผนผังการลงทะเบียนรับหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะ

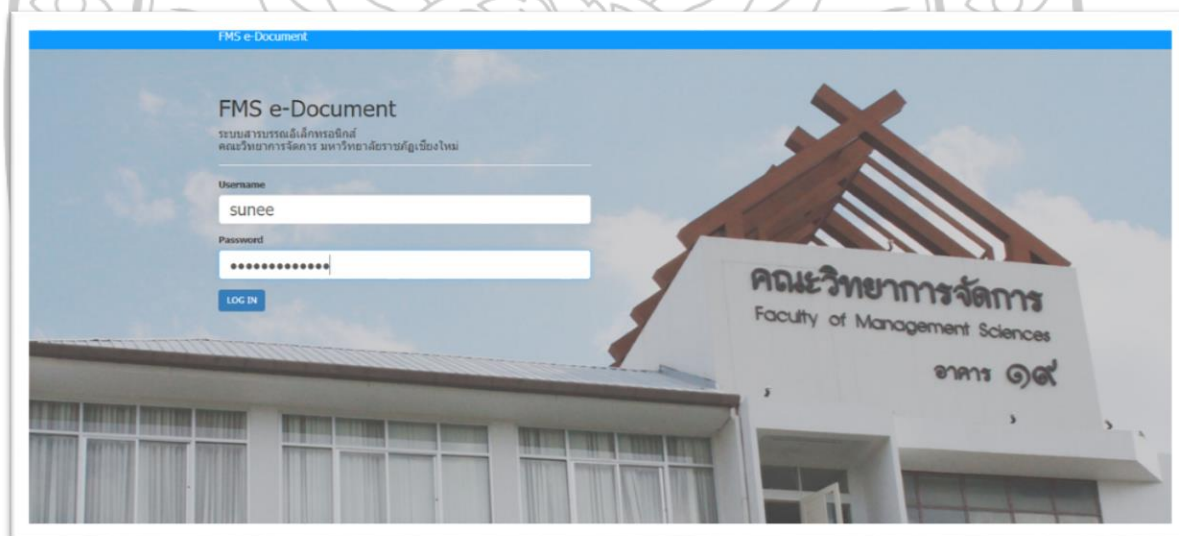
ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะ (FMS e-document)

สามารถจำแนกผู้ใช้งานได้ 3 ระดับ คือ

- 1.ผู้บริหาร คือ ผู้บริหารระดับคณะ ได้แก่ คณบดี , รองคณบดี และ หัวหน้าสำนักงาน ที่สามารถเข้าใช้ระบบในการพิจารณา , เสนอ , สั่งการ เพื่อให้หนังสือเสร็จสิ้นกระบวนการ
- 2.ผู้ใช้งานระบบ คือ เจ้าหน้าที่ธุรการงานสารบรรณ ที่สามารถป้อนข้อมูลเข้าในระบบ พร้อมทั้งสามารถ แก้ไข , เปลี่ยนแปลง , จัดเก็บ ข้อมูลต่าง ๆ ในระบบได้
- 3.ผู้ใช้ทั่วไป คือ อาจารย์ และ บุคลากร ที่สามารถเข้าใช้ระบบเพื่อดูข้อมูลหนังสือ และสามารถจัดเก็บข้อมูลได้เพียงอย่างเดียว ไม่สามารถแก้ไข , เปลี่ยนแปลง หรือ สั่งการในระบบได้

1.ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของ “ ผู้บริหาร ”

1. เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะ (FMS e-document) โดยให้ใส่ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน ผ่านเว็บไซต์ www.management.cmru.ac.th/edocument จะแสดงหน้าจอ ดังรูป (ในส่วนนี้ จะยกตัวอย่างการเข้าใช้งานของหัวหน้าสำนักงานคณบดี)



ภาพที่ 2.5 แสดงหน้าจอหลักของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4.ด้านขวามือ จะแสดงเมนูสำหรับหัวหน้าสำนักงาน เพื่อเขียนหนังสือฉบับนี้ โดยหัวหน้าสำนักงานจะเป็นผู้กำหนดว่ามอบให้ใครบ้าง เช่น เจ้าของเรื่อง ,หัวหน้าภาควิชา หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง ให้ได้รับหนังสือฉบับนี้

[illegible]

ภาพที่ 2.8 แสดงรายชื่อบุคคลที่ได้รับหนังสือเรื่องดังกล่าว

5.เมื่อหัวหน้าสำนักงานได้รับผู้ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือฉบับนี้เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการ “บันทึก” จากนั้นกลับเข้าสู่หน้าหลักเพื่อดำเนินการเช่นเดียวกันนี้กับหนังสือฉบับต่อไปจนในระบบแจ้งว่าไม่มีหนังสือที่ยังไม่ได้เก็ยณหนังสือ



เลขที่	๖๕
วันที่	๘ มี.ค. ๒๕๖๔
เวลา	15.44 น.

กองบริหารการศึกษาระดับอุดมศึกษา

เลขที่ ๐๐๔/

วันที่ ๘ มี.ค. ๒๕๖๔

เวลา 12.35 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองบริหารการศึกษาระดับอุดมศึกษา โทรสาร ๐๒๖๐-๘๖๐๐๔

ที่ ศบอ.๐๒๖๐-๐๔๕๖/๖ วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเสนอให้ดำเนินการขอคืนเงินอุดหนุนปี ๒๕๖๓-๒๕๖๔

เรียน คณะบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ข้อสังเกต 1. ตาม พ.ร.บ. ๒๐1 จำนวน 1 ฉบับ

2. ประกอบมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 1 เรื่อง

ข้อเท็จจริง ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ ดร. เจริญพร ธีรสุคนธ์ ผู้อำนวยการกองการอุดมศึกษา
 กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีคำสั่งให้คณะผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 (ส.น.ค.) ดำเนินการตาม พ.ร.บ. ๒๐1 จำนวน ๑ ฉบับว่า ให้มีการขอคืนเงินอุดหนุนปี ๒๕๖๓-๒๕๖๔
 ในการนี้ ได้มีที่ประชุมคณะกรรมการระดับกลาง ประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูงของ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่และกองการอุดมศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๓) ยื่น ส.น.ค.

๑) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘) เสนอโปรดเกล้าฯ

๙) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๐) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๑) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๒) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๓) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๔) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๕) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๖) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๗) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๘) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๙) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒๐) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒๑) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒๒) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒๓) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒๔) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒๕) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒๖) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒๗) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒๘) เสนอโปรดเกล้าฯ

๒๙) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓๐) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓๑) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓๒) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓๓) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓๔) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓๕) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓๖) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓๗) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓๘) เสนอโปรดเกล้าฯ

๓๙) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔๐) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔๑) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔๒) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔๓) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔๔) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔๕) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔๖) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔๗) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔๘) เสนอโปรดเกล้าฯ

๔๙) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕๐) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕๑) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕๒) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕๓) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕๔) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕๕) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕๖) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕๗) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕๘) เสนอโปรดเกล้าฯ

๕๙) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖๐) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖๑) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖๒) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖๓) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖๔) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖๕) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖๖) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖๗) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖๘) เสนอโปรดเกล้าฯ

๖๙) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗๐) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗๑) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗๒) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗๓) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗๔) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗๕) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗๖) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗๗) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗๘) เสนอโปรดเกล้าฯ

๗๙) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘๐) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘๑) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘๒) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘๓) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘๔) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘๕) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘๖) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘๗) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘๘) เสนอโปรดเกล้าฯ

๘๙) เสนอโปรดเกล้าฯ

๙๐) เสนอโปรดเกล้าฯ

๙๑) เสนอโปรดเกล้าฯ

๙๒) เสนอโปรดเกล้าฯ

๙๓) เสนอโปรดเกล้าฯ

๙๔) เสนอโปรดเกล้าฯ

๙๕) เสนอโปรดเกล้าฯ

๙๖) เสนอโปรดเกล้าฯ

๙๗) เสนอโปรดเกล้าฯ

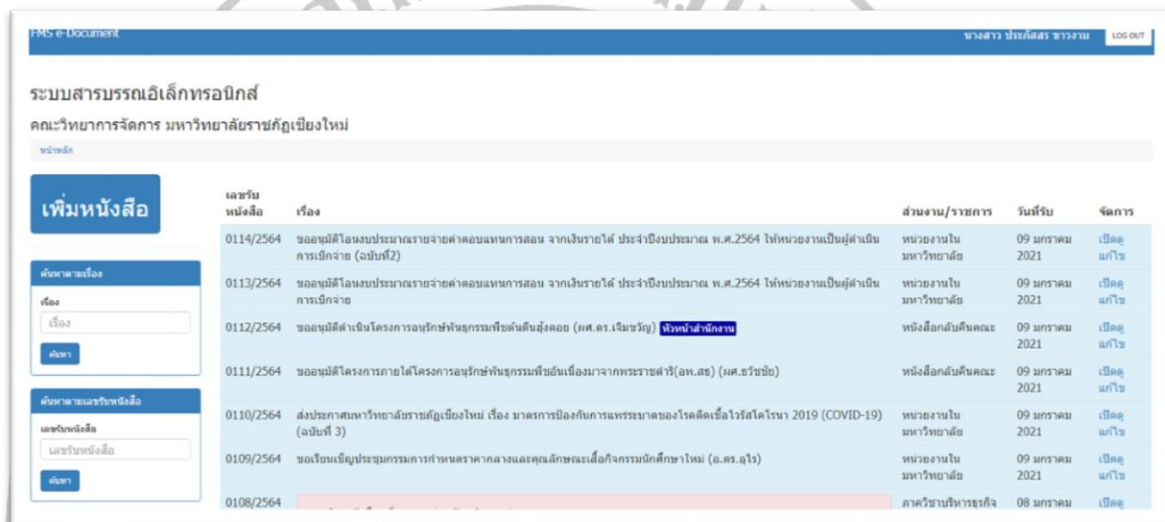
๙๘) เสนอโปรดเกล้าฯ

๙๙) เสนอโปรดเกล้าฯ

๑๐๐) เสนอโปรดเกล้าฯ

ภาพที่ 2.9 แสดงหน้าจอเมื่อระบุชื่อผู้รับหนังสือเรียบร้อยแล้ว

6.เมื่อหัวหน้าสำนักงานดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแจ้งเตือนไปยังคณบดี เพื่อทราบ และดำเนินการเปิดเพื่อพิจารณาสั่งการตามขั้นตอนต่อไปจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ในส่วนของผู้ใช้งานระบบ (เจ้าหน้าที่ธุรการสารบรรณ) ระบบจะแสดงแถบสีน้ำเงินหลังชื่อเรื่องว่า “หัวหน้าสำนักงาน” เพื่อแสดงให้เห็นทราบว่าหนังสือฉบับนี้ผ่านการเกษียณเรียบร้อยแล้ว รอการพิจารณา / สั่งการ จากคณบดี ต่อไป

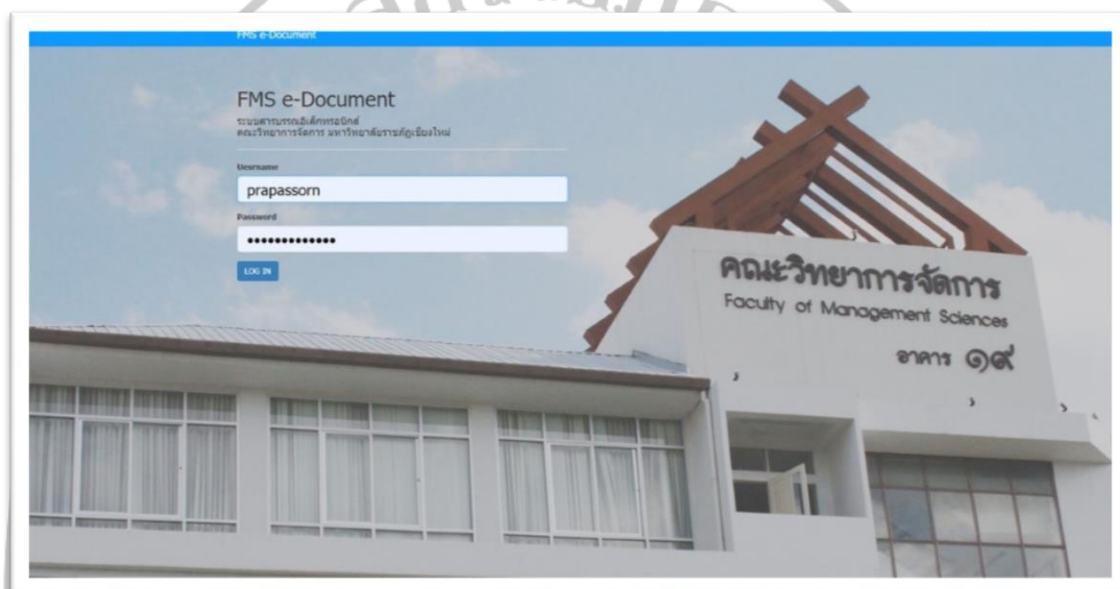


เลขที่รับหนังสือ	เรื่อง	ส่วนงาน/ราชการ	วันที่รับ	จัดการ
0114/2564	ขออนุมัติโอนงบประมาณรายจ่ายค่าตอบแทนการสอน จากเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ให้หน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเบิกจ่าย (ฉบับที่2)	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	09 มกราคม 2021	เปิดดู แก้ไข
0113/2564	ขออนุมัติโอนงบประมาณรายจ่ายค่าตอบแทนการสอน จากเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ให้หน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเบิกจ่าย	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	09 มกราคม 2021	เปิดดู แก้ไข
0112/2564	ขออนุมัติดำเนินโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ(อ.พ.สธ) (พ.ศ.2564) หัวหน้าสำนักงาน	หนังสือเวียนคณบดี	09 มกราคม 2021	เปิดดู แก้ไข
0111/2564	ขออนุมัติโครงการภายใต้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ(อ.พ.สธ) (พ.ศ.2564)	หนังสือเวียนคณบดี	09 มกราคม 2021	เปิดดู แก้ไข
0110/2564	ส่งประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่อง มาตราการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับที่ 3)	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	09 มกราคม 2021	เปิดดู แก้ไข
0109/2564	ขอเรียนเชิญประชุมกรรมการกำหนดราคากลางและคุณลักษณะเฉพาะกิจกรรมนักศึกษาใหม่ (อ.ศ.อุไร)	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	09 มกราคม 2021	เปิดดู แก้ไข
0108/2564		ภาควิชาบริหารธุรกิจ	08 มกราคม	เปิดดู

ภาพที่ 2.10 แสดงหน้าจอเมื่อหนังสือผ่านการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว

2.ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของ “ผู้ใช้งานระบบ”

1.เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะ (FMS e-document) โดยให้ใส่ชื่อผู้ใช้ และ รหัสผ่านผ่านเว็บไซต์ www.management.cmru.ac.th/edocument จะแสดงหน้าจอดังรูป



ภาพที่ 2.11 แสดงหน้าจอของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะ

2.เมื่อลงชื่อผู้ใช้ และ รหัสผ่าน เรียบร้อยแล้ว ระบบจะเข้าสู่หน้าหลักของหนังสือดังรูป โดยด้านซ้ายมือจะแสดงหัวข้อในการเพิ่มหนังสือ และการสืบค้นหนังสือโดยสามารถสืบค้นได้ 3 วิธี คือ

- 1.สืบค้นตามชื่อเรื่อง
- 2.สืบค้นตามเลขรับหนังสือ
- 3.สืบค้นตามส่วนงาน/ราชการของต้นเรื่องหนังสือ

ทั้งนี้หน้าจอของระบบจะแสดงรายการหนังสือ โดยด้านหลังของหนังสือจะแสดงแหล่งที่มาของหนังสือ ตลอดจนแจ้ง วันเวลา ในการอัปโหลดหนังสือ ตลอดจนมีแถบสี เพื่อแสดงสถานะ ดังนี้

ไม่แสดงสถานะ หมายถึง หนังสือได้นำเข้าระบบ รอการพิจารณา

(* ไฟล์หนังสือที่นำเข้าระบบ ต้องเป็น ไฟล์ PDF เท่านั้น)

สิ้นน้ำเงิน หมายถึง หนังสือได้ผ่านการพิจารณาจาก “หัวหน้าสำนักงาน”

เรียบร้อยแล้ว

สีเขียว หมายถึง หนังสือได้ผ่านการพิจารณาจาก “คณบดี”เรียบร้อยแล้ว

สีม่วง หมายถึง หนังสือที่มี ไฟล์ เสนอคณบดีลงนาม และคณบดีลงนามแล้ว

(กรณีมีลงนาม เช่น คำสั่งคณะ , หนังสือออกจากคณะ เป็นต้น)

สีแดง หมายถึง หนังสือที่ผู้ใช้ระบบได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หน้าหลัก

เพิ่มหนังสือ

ค้นหาตามเรื่อง

เรื่อง

ค้นหา

ค้นหาตามเลขที่หนังสือ

เลขที่หนังสือ

ค้นหา

ค้นหาตามส่วนงาน/ราชการ

ภาควิชาเศรษฐศาสตร์

ภาควิชาการตลาด

เลขที่รับหนังสือ	เรื่อง	ส่วนงาน/ราชการ	วันขึ้น	จัดการ
1735	อนุเคราะห์ลงนามหนังสือเชิญวิทยากร (รศ.ดร.วารีพิมพ์) *แนบกำหนดการแล้ว	หนังสือออกจากคณะ	05 กันยายน 2020	เปิดดู แก้ไข
1734	อนุเคราะห์ลงนามหนังสือเชิญวิทยากร (ศศ.ดร.ประภาศรี) *แนบกำหนดการแล้ว	หนังสือออกจากคณะ	05 กันยายน 2020	เปิดดู แก้ไข
1733	ยกเลิกหนังสือ เรื่องจาก รอใบใส่สำเนาเอกสารจากคณบดี	หนังสือออกจากคณะ	03 กันยายน 2020	เปิดดู แก้ไข
	อนุเคราะห์ลงนามหนังสือเชิญวิทยากร (รศ.ดร.วารีพิมพ์) หัวหน้าสำนักงาน			
1732	ขออนุมัติรายชื่อคำสั่งวิชาการหัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงาน	ภาควิชาคณิตศาสตร์	03 กันยายน 2020	เปิดดู แก้ไข
1732	ยกเลิกหนังสือ เรื่องจาก รอใบใส่สำเนาเอกสารจากคณบดี	หนังสือออกจากคณะ	03 กันยายน 2020	เปิดดู แก้ไข
	อนุเคราะห์ลงนามหนังสือเชิญวิทยากร (ศศ.ดร.ประภาศรี) หัวหน้าสำนักงาน			
1731	ใบลา กิจ (น.ส.ประจักษ์สร) หัวหน้าสำนักงาน อนุมัติ File Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	03 กันยายน 2020	เปิดดู แก้ไข
1730	ขอส่งร่างรายงานวิจัย(นศ.ศิริสา) หัวหน้าสำนักงาน อนุมัติ Finished	ภาควิชาคณิตศาสตร์	03 กันยายน 2020	เปิดดู แก้ไข

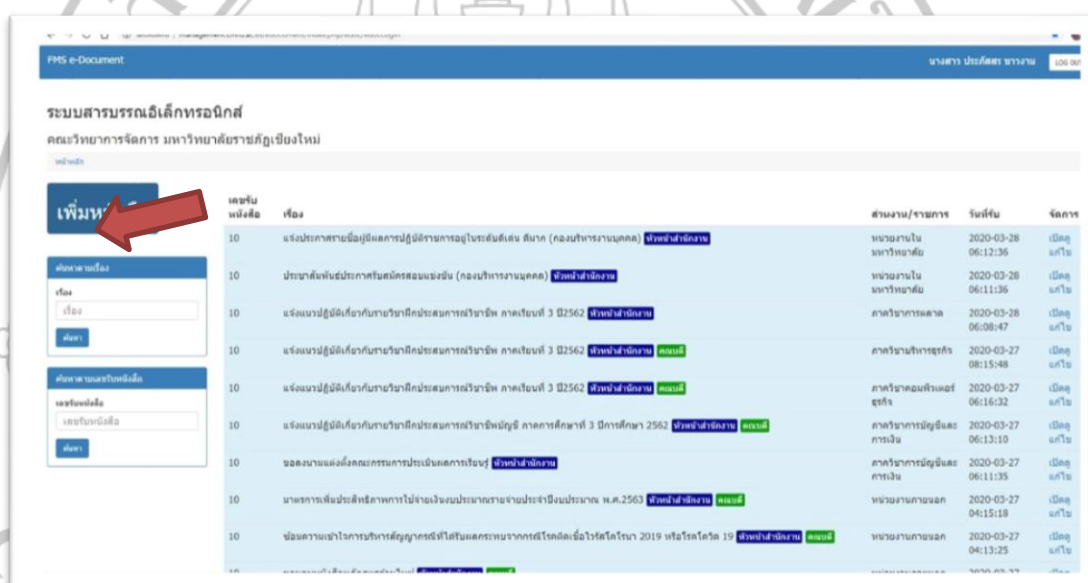
ภาพที่ 2.12 แสดงหน้าจอหลักของระบบ

3.ขั้นตอนการเพิ่มหนังสือ มี 2 กรณีคือ

1.กรณีเป็นหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย (E-document) ผู้ใช้จะเปิดรับหนังสือ และจัดเก็บไฟล์หนังสือไว้ใน Folder ที่จัดทำขึ้น แล้วจึงนำเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ

2.กรณีเป็นหนังสือจากภาควิชาภายในคณะ หรือ จดหมายจากหน่วยงานภายนอกที่ส่งมาให้คณะในรูปแบบกระดาษ ผู้ใช้จะดำเนินการสแกนหนังสือผ่านเครื่องสแกน และจัดเก็บในรูปแบบไฟล์เป็น PDF เพื่อเตรียมเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ

โดยขั้นตอนการนำหนังสือเข้าระบบ ขั้นตอนแรก คือ คลิกตรงมุมด้านซ้ายของหน้าจอ ที่มีคำว่า “เพิ่มหนังสือ”



ภาพที่ 2.13 แสดงการเพิ่มหนังสือเข้าระบบ

4. หน้าจอจะแสดงเนื้อหา โดยจะแสดงรายละเอียด ดังนี้

ลำดับที่ของหนังสือ	หมายถึง ลำดับที่หนังสือ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้
ชื่อภาควิชา	หมายถึง ภาควิชาที่เป็นต้นเรื่องของหนังสือ
หน่วยงานภายใน	หมายถึง หน่วยงานต้นเรื่องของหนังสือภายในมหาวิทยาลัย
หน่วยงานภายนอก	หมายถึง หน่วยงานต้นเรื่องของหนังสือที่มาจากภายนอก
หนังสือกลับคืนคณะ	หมายถึง หนังสือส่งไปยังหน่วยงานอื่น และได้รับการตอบกลับมา

The screenshot shows the 'FMS e-Document' interface. At the top, it says 'ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์' (Electronic Document Management System) and 'คณบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่' (Rector of Rajabhat Chiang Mai University). Below this is a 'เพิ่มหนังสือ' (Add Document) section. It has a 'เลขที่หนังสือ' (Document Number) field with the value '10'. The 'สาขาวิชา' (Department) field has a dropdown menu with options like 'สาขาวิชาศึกษาศาสตร์' (Faculty of Education), 'สาขาวิชาคณิตศาสตร์' (Faculty of Science), etc. The 'เรื่อง' (Subject) field is empty. At the bottom, there is a 'บันทึก' (Save) button and a footer with contact information for the university.

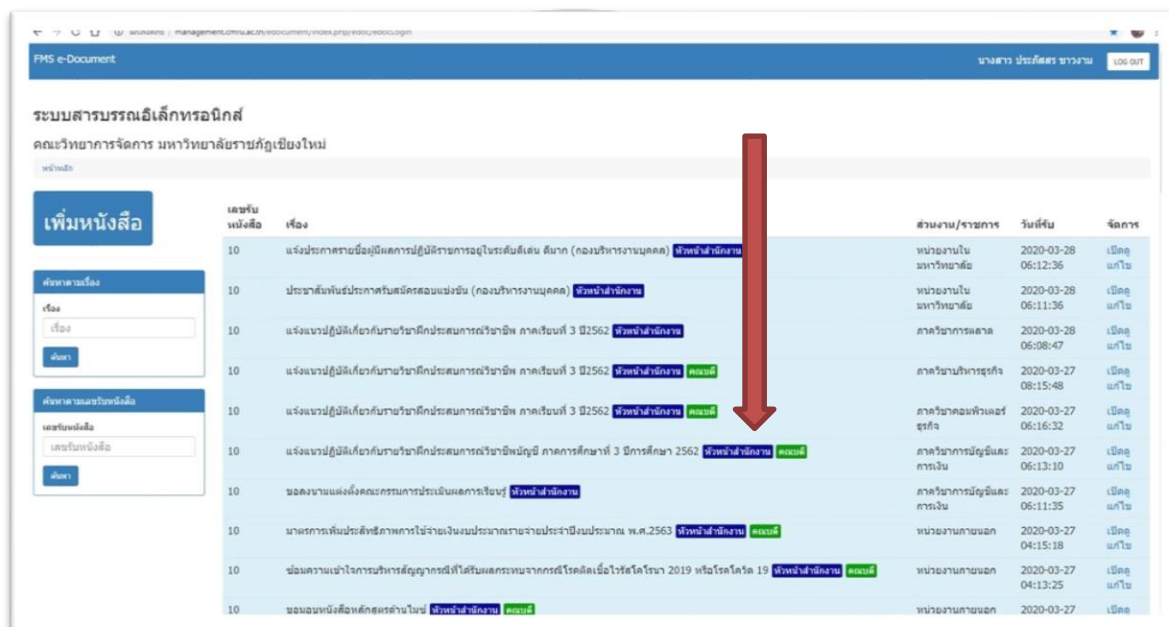
ภาพที่ 2.14 แสดงรายละเอียดต้นเรื่องหนังสือ

5. เมื่อเลือกต้นเรื่องของหนังสือเรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการใส่ชื่อเรื่องของหนังสือ

This screenshot is similar to the previous one, but the 'เรื่อง' (Subject) field is now filled with the text 'ขอขยายระยะเวลาการพักร้อน (อ.วชิรพร)' (Request to extend the leave period (Ms. Wachiraporn)). The 'บันทึก' (Save) button is still visible at the bottom.

ภาพที่ 2.15 แสดงการบันทึกข้อมูลหนังสือ

8.เมื่อหัวหน้าสำนักงานได้ตรวจสอบหนังสือเรียบร้อยแล้ว ด้านท้ายของชื่อเรื่องหนังสือ จะแสดงแถบสีน้ำเงิน และมีคำว่า “หัวหน้าสำนักงาน” เพื่อแสดงสถานะแจ้งว่า หนังสือฉบับนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากหัวหน้าสำนักงานเรียบร้อยแล้ว



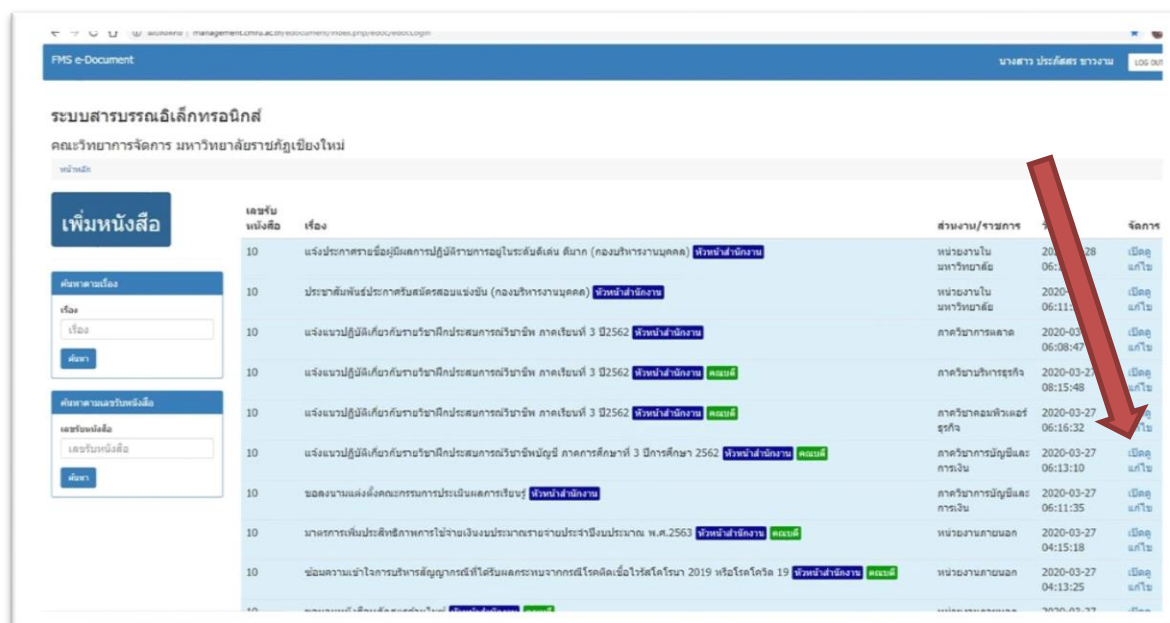
ภาพที่ 2.18 แสดงสถานะว่าผ่านการพิจารณาจากหัวหน้าสำนักงาน

9.และเมื่อผู้บังคับบัญชา (คณบดี) ได้พิจารณาหนังสือและสั่งการเรียบร้อยแล้ว ด้านท้ายของชื่อเรื่องหนังสือ จะเพิ่มแถบสีขึ้นมาอีก 1 สี คือ สีเขียว โดยจะมีคำว่า คณบดี เพื่อเป็นการแจ้งว่าหนังสือฉบับนี้ได้ผ่านการพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว



ภาพที่ 2.19 แสดงสถานะว่าผ่านการพิจารณาจากคณบดี

10.เมื่อผู้บังคับบัญชาได้สั่งการเรียบร้อยแล้ว ให้เปิดดูผลการพิจารณา ตรงด้านมุมขวาของหนังสือ



ภาพที่ 2.20 แสดงการเปิดหนังสือที่ผ่านคณบดีแล้ว

11.เมื่อเปิดดูหนังสือจะแสดงรายละเอียดผลการพิจารณาหนังสือ โดยแสดงรายละเอียดหนังสือผู้รับ หนังสือฉบับนี้ ซึ่งจะแสดงข้อมูลมุมขวาของหน้าจอ โดยระบุชื่อผู้รับหนังสือ เช่น รองคณบดี , หัวหน้าภาควิชา โดยแถบชื่อผู้รับจะแสดงสถานะ “สีน้ำเงิน” คือเปิดรับแล้ว และ “สีแดง” คือยังไม่ได้เปิดรับหนังสือ



ภาพที่ 2.21 แสดงรายละเอียดการสั่งการผู้บังคับบัญชาและผู้รับหนังสือ

12.กรณีเมื่อต้องการปริ้นหนังสือ เราสามารถปริ้นหนังสือฉบับนี้ได้ หรือ สามารถบันทึกไฟล์หนังสือ เพื่อส่งต่อไปยังบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องได้ (ในระบบนี้ จะมี User มอบให้ ผู้บริหารคณะ , หัวหน้าภาควิชา และบุคลากรในสำนักงานคณบดี เพื่อให้ Login เข้ารับหนังสือทุกวัน อีกทั้งระบบจะมีการส่งไฟล์หนังสือ ไปยัง Email ของผู้รับ ซึ่งระบบจะรองรับ Email ของมหาวิทยาลัยเท่านั้น)



ภาพที่ 2.22 แสดงการ Print หนังสือ (กรณีต้องการในรูปแบบกระดาษ)

13.กรณีหนังสือที่เสนอคณบดีลงนาม หน้าจอสถานะจะแสดงแถบคำว่า “File” เป็นเครื่องหมายสีม่วง (ดังลูกศรชี้ตามรูป)

ภาพหน้าจอระบบงาน	1548	แจ้งมติคณะกรรมการบริหารการฯ วาระที่ 1,2,4	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	22 สิงหาคม 2020	เปิดดู
ภาพหน้าจอระบบงาน	1547	ขอพิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	22 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1546	ขอเสนอแต่งตั้งและแต่งตั้งคณะกรรมการโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1545	ขอพิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1544	ขอพิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1543	ขอพิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1542	ขอพิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1541	เชิญประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1540	ขอพิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1539	พิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1538	พิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1537	ขอพิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1536	ขอพิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู
หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1535	พิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบ (อ.พรพิมล คายิ)	ส่งผ่านสำนักงาน	อนุมัติ	File	Finished	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	21 สิงหาคม 2020	เปิดดู

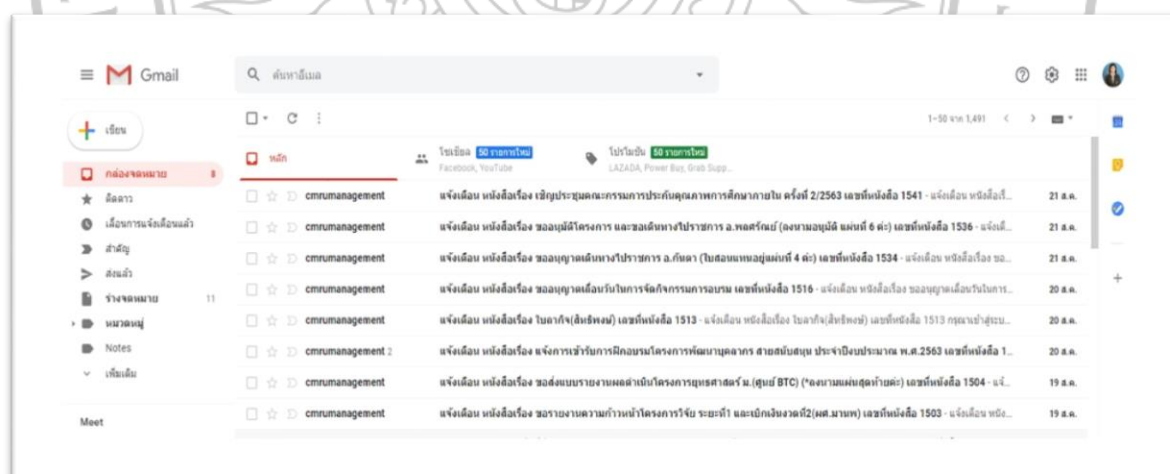
ภาพที่ 2.23 แสดงหนังสือที่มีการลงนามจากคณบดี

14.เมื่อเปิดหนังสือด้านขวามือ ระบบจะแสดงหน้าจอหนังสือที่ลงนามเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้สามารถ Print เอกสารออกมาในรูปแบบกระดาษได้เลย



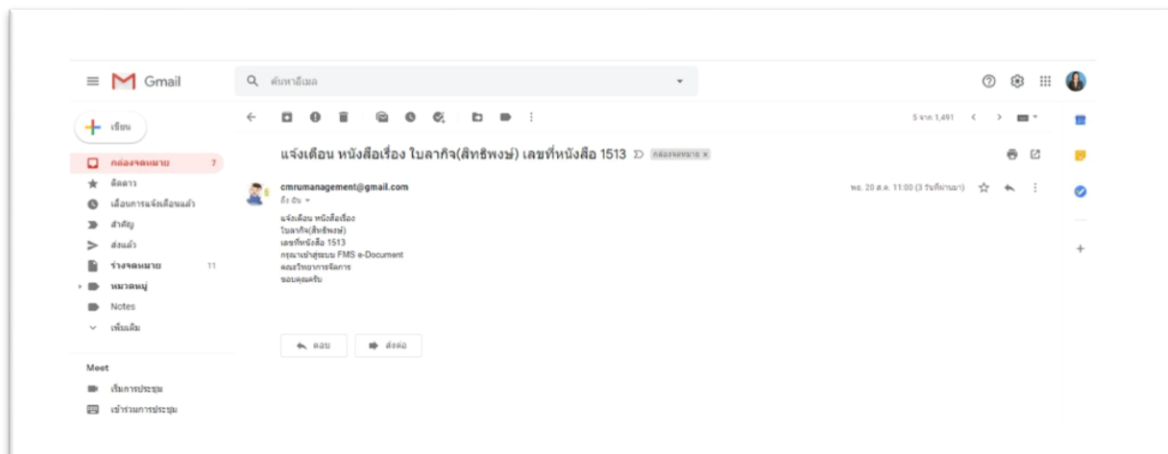
ภาพที่ 2.24 แสดงรายการหนังสือที่คณบดีลงนามแล้ว

15.ทั้งนี้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ (FMS e-document) ยังมีระบบการแจ้งเตือนผู้ใช้ผ่าน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) กรณีที่มีหนังสือที่ผ่านการพิจารณาจากคณบดีเสร็จสิ้น และต้องการแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือโดยตรงด้วย โดยระบบจะแสดงสถานะแจ้งเตือนผ่าน email ดังนี้



ภาพที่ 2.25 แสดงการแจ้งเตือนในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้ระบบ

16.เมื่อเปิดจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) จะพบข้อความแจ้งรายละเอียดของหนังสือ และให้ผู้ใช้ดำเนินการเข้าระบบ FMS e-Document เพื่อดำเนินการต่อไป



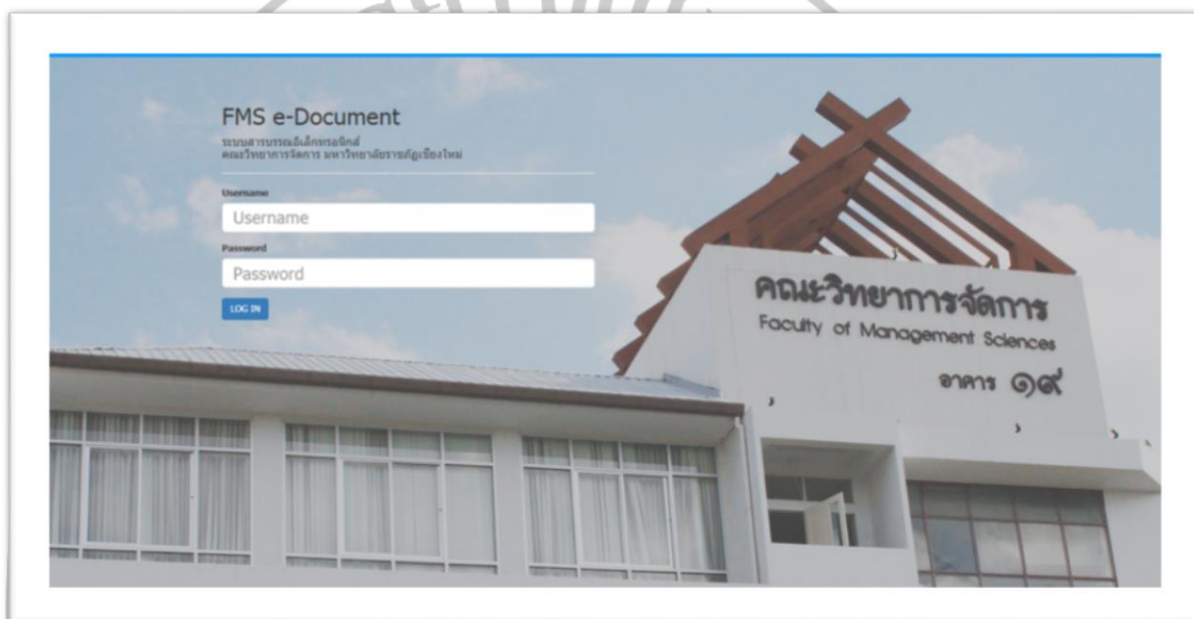
ภาพที่ 2.26 แสดงรายละเอียดของ Email ที่ได้รับแจ้ง

งานสารบรรณและธุรการ คณะวิทยาการจัดการ ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้บริการงานด้านเอกสารของคณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพิ่มความรวดเร็วด้านงานสารบรรณให้ทันต่อยุคปัจจุบัน และเข้าถึงอาจารย์ และบุคลากร ของคณะให้ได้รับประโยชน์สูงสุด อีกทั้งต้องการประหยัดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน เช่น ลดการใช้กระดาษในสำนักงานให้น้อยลง ตามนโยบายของคณะและมหาวิทยาลัยที่ต้องการให้องค์กรรู้จักประหยัด และใช้ทรัพยากรสำนักงานให้คุ้มค่ามากที่สุด

โดยระบบสารสนเทศด้านงานสารบรรณ FMS e-Document ของคณะวิทยาการจัดการจะมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ออกแบบระบบ และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเป็นผู้ใช้/ผู้ควบคุมดูแลระบบ ดังนั้น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นทางด้านระบบสารสนเทศ จะมีบุคลากรผู้รับผิดชอบโดยตรงที่มีความเชี่ยวชาญแก้ไขพัฒนาระบบอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ที่มารับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด

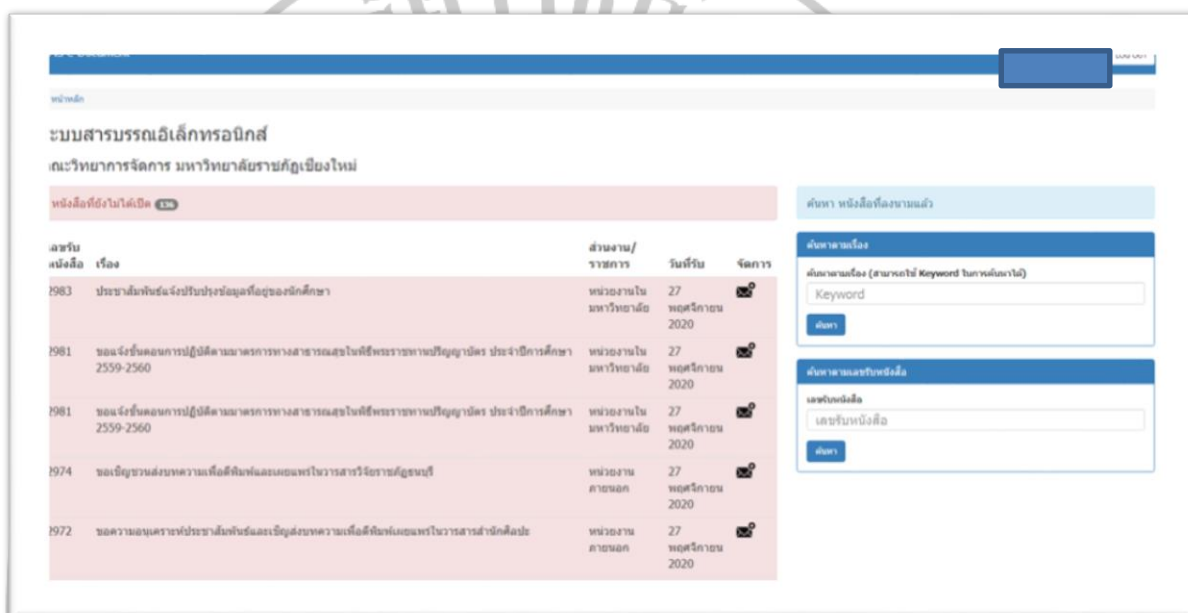
3.ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของ “ผู้ใช้งานทั่วไป”

1.เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะ (FMS e-document) โดยให้ใส่ชื่อผู้ใช้ และ รหัสผ่าน ผ่านเว็บไซต์ www.management.cmru.ac.th/edocument จะแสดงหน้าจอ ดังรูป



ภาพที่ 2.27 แสดงหน้าจอการเข้าใช้ระบบ

2.เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียด จำนวนหนังสือที่ผู้ใช้ระบบยังไม่ได้เปิดอ่าน โดยหน้าจอจะแสดงเลขรับหนังสือ , ชื่อเรื่อง , ส่วนงาน/ราชการ ต้นเรื่องหนังสือ และวันที่รับหนังสือ ให้ผู้ใช้ระบบเปิดอ่านหนังสือจนหมด หน้าจอหลักจะแสดงหน้าจอว่าไม่มีหนังสือที่ยังไม่ได้อ่านแล้ว

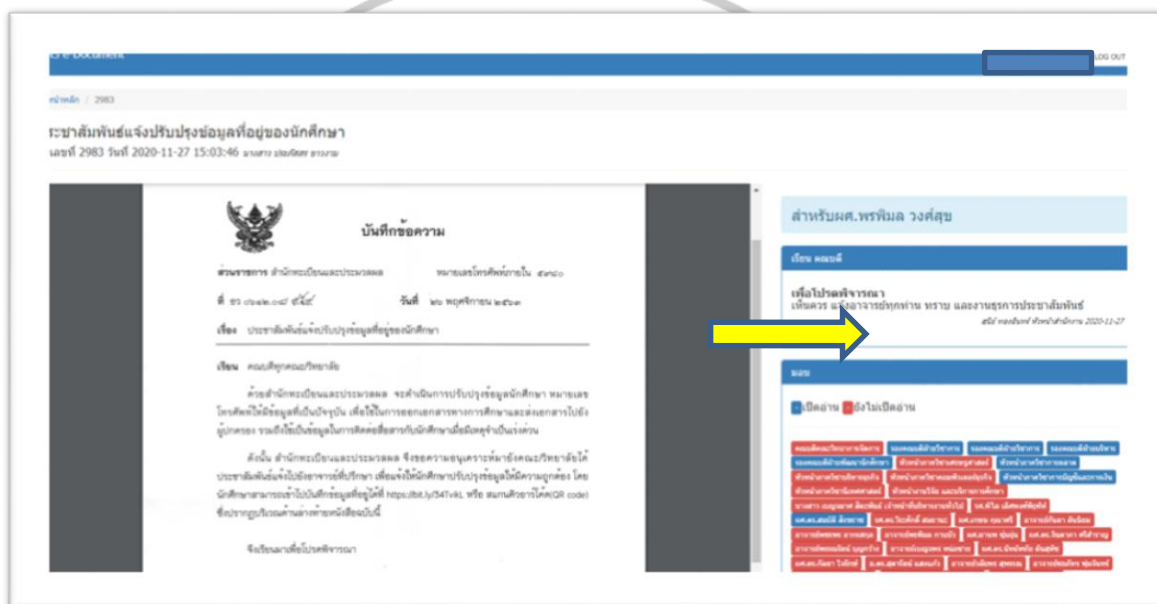


The screenshot displays a web application for a library system. At the top, there is a header with the text 'ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์' (Electronic Document Management System) and 'มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่' (Rajabhat Chiang Mai University). Below the header, there is a table with the following columns: 'เลขรับหนังสือ' (Document Number), 'เรื่อง' (Subject), 'ส่วนงาน/ราชการ' (Department/Agency), 'วันที่รับ' (Date Received), and 'จัดการ' (Manage). The table contains five rows of data, each with a document number, subject, department, date, and a 'จัดการ' button. To the right of the table, there is a search bar with the text 'ค้นหา หนังสือที่ลงนามแล้ว' (Search for signed documents). Below the search bar, there are two input fields: 'ค้นหาตามชื่อ (สามารถใส่ Keyword ในวงเล็บได้)' (Search by name (can include Keyword in parentheses)) and 'ค้นหา' (Search). Below these, there is another input field: 'เลขรับหนังสือ' (Document Number) and another 'ค้นหา' (Search) button.

เลขรับหนังสือ	เรื่อง	ส่วนงาน/ราชการ	วันที่รับ	จัดการ
๒๙๘๓	ประชุมสัมมนาพิเศษโรงเรียนปทุมมาลัยเพื่อผู้ดูแลระบบ	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	27 พฤศจิกายน 2020	
๒๙๘๑	ขอแจ้งข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานตามโครงการทางสาธารณสุขในเขตพื้นที่ราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2559-2560	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	27 พฤศจิกายน 2020	
๒๙๘๑	ขอแจ้งข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานตามโครงการทางสาธารณสุขในเขตพื้นที่ราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2559-2560	หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	27 พฤศจิกายน 2020	
๒๙๗๔	ขอเชิญชวนส่งบทความเพื่อตีพิมพ์และเผยแพร่ในวารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่	หน่วยงานสายออก	27 พฤศจิกายน 2020	
๒๙๗๒	ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์และเชิญส่งบทความเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่	หน่วยงานสายออก	27 พฤศจิกายน 2020	

ภาพที่ 2.28 แสดงหน้าจอเมื่อเข้าใช้ระบบผ่านรหัสส่วนตัวของผู้ใช้

3.เมื่อเปิดไปที่หัวข้อเรื่อง ระบบจะแสดงรายละเอียด 2 ฝั่ง ฝั่งซ้ายมือจะแสดงรายละเอียดของหนังสือ และฝั่งขวามือ จะแสดงการสั่งการของคณบดี และ รายละเอียดผู้รับหนังสือฉบับนี้ (สิ้นน้ำเงิน หมายถึงผู้รับหนังสือได้ดำเนินการเปิดอ่านแล้ว , สีแดง หมายถึงผู้รับหนังสือยังไม่ได้เปิดอ่าน)



ภาพที่ 2.29 แสดงหน้าจอเมื่อเปิดดูตามหัวเรื่องของหนังสือ

4.ในส่วนของมุมด้านขวามือ ส่วนด้านล่าง ผู้ใช้ระบบจะสามารถทราบว่า หนังสือฉบับนี้ได้แจ้งถึงผู้เกี่ยวข้องท่านใดบ้าง ซึ่งทำให้สะดวกในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในคณะ หรือภาควิชา ว่าทั่วถึงหรือยัง



ภาพที่ 2.30 แสดงหน้าจอชื่อผู้รับหนังสือ

5. ส่วนท้ายของหนังสือ จะมีการลงนามหนังสือเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่า หนังสือฉบับนี้ได้ผ่านการพิจารณา / สั่งการจากผู้บังคับบัญชา (คนบติ) เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยระบบจะมีการลงวันที่กำกับให้เห็นชัดเจน ทั้งนี้ผู้ใช้ระบบสามารถดำเนินการ พิมพ์ (Print) หรือ บันทึก (Save) หนังสือในรูปแบบไฟล์ PDF ได้ทันที

ส่วนท้ายของหนังสือ จะมีการลงนามหนังสือเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันว่า หนังสือฉบับนี้ได้ผ่านการพิจารณา / สั่งการจากผู้บังคับบัญชา (คนบติ) เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยระบบจะมีการลงวันที่กำกับให้เห็นชัดเจน ทั้งนี้ผู้ใช้ระบบสามารถดำเนินการ พิมพ์ (Print) หรือ บันทึก (Save) หนังสือในรูปแบบไฟล์ PDF ได้ทันที

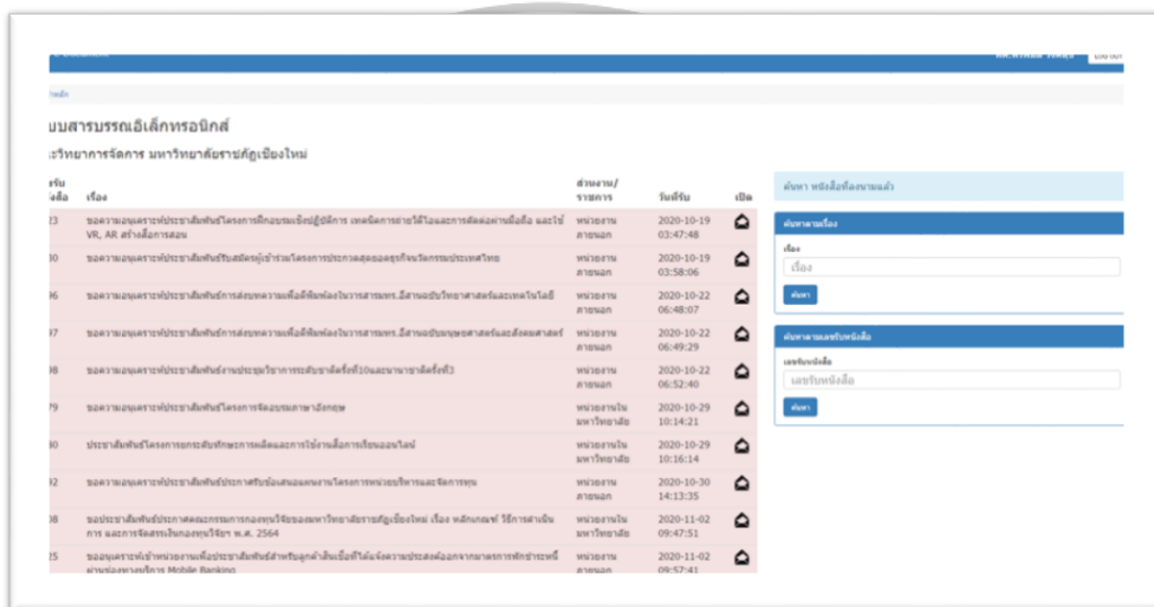
ภาพที่ 2.31 แสดงหน้าจอส่วนลงนามอนุมัติหนังสือโดยผู้บังคับบัญชา

6. เมื่อผู้ใช้ระบบ ต้องการสืบค้นหนังสือ สามารถสืบค้นได้ 2 ช่องทาง คือ สืบค้นจากชื่อเรื่อง และสืบค้นจากเลขรับหนังสือ โดยหาสืบค้นจากชื่อเรื่อง สามารถพิมพ์ชื่อเรื่องลงไป ตรงค้นหาชื่อเรื่อง ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้ระบบพิมพ์คำว่า ประชาสัมพันธ์

เลขที่	เรื่อง	ผู้ส่ง/ผู้รับ	วันที่รับ	จัดการ
981	ขอแจ้งขออนุญาตใช้ที่ดินตามเอกสารทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559-2560	นายอานันท์ นาคอินทร์	27 พฤศจิกายน 2560	✓
981	ขอแจ้งขออนุญาตใช้ที่ดินตามเอกสารทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559-2560	นายอานันท์ นาคอินทร์	27 พฤศจิกายน 2560	✓
974	ขอแจ้งขออนุญาตใช้ที่ดินตามเอกสารทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559-2560	นายอานันท์ นาคอินทร์	27 พฤศจิกายน 2560	✓
972	ขอแจ้งขออนุญาตใช้ที่ดินตามเอกสารทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559-2560	นายอานันท์ นาคอินทร์	27 พฤศจิกายน 2560	✓
969	ขอแจ้งขออนุญาตใช้ที่ดินตามเอกสารทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559-2560	นายอานันท์ นาคอินทร์	27 พฤศจิกายน 2560	✓
968	ขอแจ้งขออนุญาตใช้ที่ดินตามเอกสารทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559-2560	นายอานันท์ นาคอินทร์	27 พฤศจิกายน 2560	✓
967	ขอแจ้งขออนุญาตใช้ที่ดินตามเอกสารทางราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2559-2560	นายอานันท์ นาคอินทร์	27 พฤศจิกายน 2560	✓

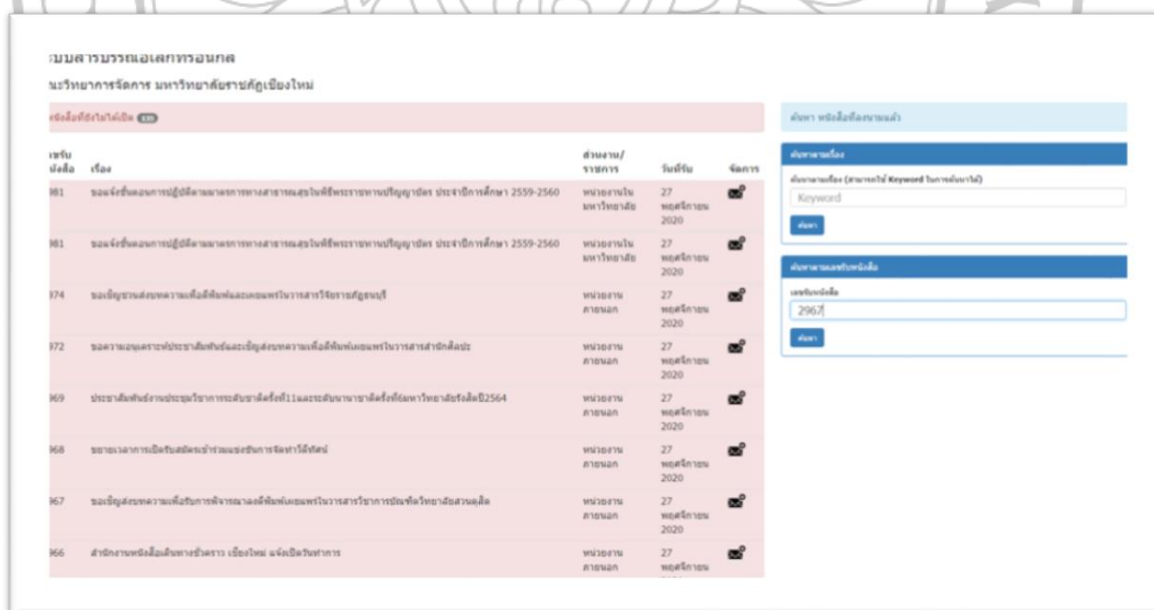
ภาพที่ 2.32 แสดงหน้าจอการสืบค้นหนังสือจากชื่อเรื่อง (Keyword)

7.เมื่อกด ที่คำว่า “ค้นหา ” ระบบจะแสดงชื่อเรื่องที่มีคำว่า “ประชาสัมพันธ์” ให้ผู้ใช้ระบบได้เห็นทั้งหมด ดังรูปภาพที่แสดง ซึ่งผู้ใช้ระบบสามารถดูหัวข้อเรื่องที่ต้องการได้ทันที



ภาพที่ 2.33 แสดงหน้าจอรายละเอียดการสืบค้นหนังสือจากคำสืบค้น Keyword

8.กรณีสืบค้นจากเลขรับหนังสือ ผู้ใช้ระบบ สามารถใส่เลขรับหนังสือในหัวข้อ “ค้นหาจากเลขรับหนังสือ” และดำเนินการ ค้นหา ได้ทันที



ภาพที่ 2.34 แสดงหน้าจอการสืบค้นหนังสือจากเลขรับหนังสือ

9.เมื่อค้นหาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงเลขรับหนังสือ ,ชื่อเรื่องของหนังสือตามที่ค้นหา ผู้ใช้ระบบสามารถเปิดดูรายละเอียด และสามารถพิมพ์ (Print) หรือ บันทึก (Save) ในรูปแบบไฟล์ PDF ได้เลย

ภาพที่ 2.35 แสดงหน้าจอการสืบค้น

10.เมื่อผู้ใช้ระบบได้เปิดอ่านหนังสือ หรือ พิมพ์ (Print) , บันทึก (Save) เสร็จสิ้นแล้ว ให้กลับไปที่คำว่า “หน้าจอหลัก” เพื่อกลับเข้าสู่หน้าจอปกติต่อไป และเมื่อผู้ใช้ระบบได้เปิดอ่านหนังสือจนหมดทุกฉบับแล้ว หน้าจอหลักจะแสดงสถานะหนังสือว่าไม่มีหนังสือใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้ระบบได้ทราบว่าไม่มีหนังสือที่ค้างค้างไว้ และได้เปิดอ่านครบทุกฉบับเรียบร้อยแล้ว

2.8 งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง

ยศวดี งามสะอาด (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” โดยได้ทดสอบกับบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่สารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมด 10 กลุ่มงาน จำนวน 111 คน ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านทรัพยากรของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และด้านการฝึกอบรมการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

อารีรัตน์ มีเย็น,เจษฎา แก้ววิทย์,คัตเค้า สันธนะสุข และ ประยง มหาภคิตฺตฺ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย” โดยได้ทดสอบกับบุคลากร ได้แก่อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 33 คน ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการเอกสารและพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากระบบมาก ระบบยังช่วยสนับสนุนในการรองรับงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาได้มาก และมีการเสนอแนะคือระบบควรมีการออกแบบ รูปแบบในหัวข้อเมนูการสืบค้นให้สามารถมีประสิทธิภาพการสืบค้นให้มากกว่าเดิม เนื่องจากระบบยังมีข้อจำกัดในการสืบค้นโดยใช้ Key Word เท่านั้น และควรพัฒนาระบบให้ครอบคลุม มีการแจ้งเตือนผ่านทาง Email แก่ผู้ใช้อย่าง

ชัชรัตน์ สีน้าเงิน (2555) ศึกษา “การออกแบบและพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานรับส่งหนังสือราชการ กรณีศึกษากองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” โดยได้ทดสอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบจำนวน 50 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการติดตามของระบบอยู่ในระดับดีมาก ลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากข้อมูลได้ การจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลมีความรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ ลดระยะเวลาขั้นตอนการทำงาน และมีข้อเสนอแนะคือ ผู้ใช้งานควรเข้าระบบอยู่เสมอเพื่อบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน อันจะทำให้การติดตามหนังสือมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้ควรมีการเพิ่มพูนทักษะความรู้ มาพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สุวิภา ดวงผาสุข (2557) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นความพึงพอใจและควมมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ” โดยทดสอบกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 25 นาย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านระบบงาน คือทำได้ง่าย มีความรวดเร็ว มีการแสดงผลที่รวดเร็ว และการจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัย ส่วนความพึงพอใจในระดับมากคือด้านระบบมีประสิทธิภาพการใช้งานที่สะดวก รอบคอบ และมีข้อเสนอแนะคือควรมีการจัดสรรอุปกรณ์สำนักงานคือคอมพิวเตอร์ให้มีการเพียงพอต่อการใช้งานให้มากขึ้น และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตควรปรับปรุงให้มีความเสถียร รองรับการทำงานให้ได้มากยิ่งขึ้น

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และ ปิยวรรณ สีเชียง (2555) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” โดยได้ทดสอบกับบุคลากรที่ทำงานในหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 238 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานระดับมาก เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรืองานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีผลความพึงพอใจภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกัน อีกทั้งพบว่าค่าความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุนสายวิชาการ และผู้บริหารไม่มีความแตกต่างกัน

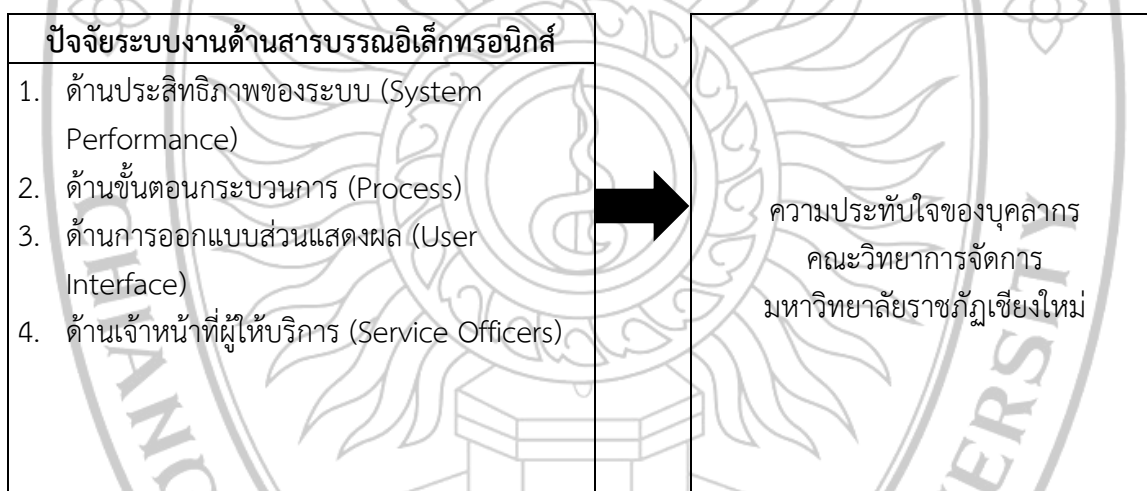
คะนิงศรี นิลดี และธนดล ภูสีฤทธิ์ (2561) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ได้ทดสอบกับผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ จำนวน 66 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ด้านความเหมาะสมของระบบสารสนเทศงานสารบรรณจากผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการดำเนินงานสารบรรณมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และด้านระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณจากผู้ใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด กลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ใช้งานที่เป็นอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก

ณัฐดา กันตัง (2555) ได้ศึกษาหัวข้อวิจัยเรื่อง “การศึกษาการนำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร” โดยทดสอบกับบุคลากรในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 123 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 15 คน กลุ่มผู้ใช้ระบบ จำนวน 99 คน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ จำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document คือ ด้านประโยชน์ช่วยลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน ด้านความแตกต่างของการจัดเก็บข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document มีความสะดวกมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม มีการออกแบบด้านความปลอดภัยในการเข้าถึงของข้อมูลได้ดี อีกทั้งงานสารบรรณในรูปแบบกระดาษยังมีความจำเป็นอยู่ เนื่องจากหนังสือราชการบางเรื่องยังคงปฏิบัติลงลายลักษณ์อักษรจริง และการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีกำหนดระเบียบ หรือนโยบายการใช้งานที่ชัดเจน บุคลากรบางท่านยังไม่คุ้นเคยกับการใช้งานระบบ e-Document ซึ่งในภาพรวมของการตอบสนองการนำระบบ e-Document มาใช้ในการปฏิบัติงานของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านประโยชน์ ด้านความแตกต่าง และด้านความสมบูรณ์ของระบบ จะนำไปเป็นข้อมูลสำหรับนำไปปรับปรุงระบบให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งานระบบได้ให้ดียิ่งขึ้น

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ได้ศึกษาหัวข้อวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ” โดยทดสอบกับผู้ใช้บริการจำนวน 786 คน ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ 189 คน บุคลากรสายสนับสนุน 165 คน นิสิตระดับปริญญาตรี 298 นิสิตระดับปริญญาโท 58 คน นิสิตระดับปริญญาเอก 15 คน นักเรียน 10 คน และบุคคลภายนอก 51 คน ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในส่วนของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.36 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย (Conceptual Framework)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ชื่อเรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมีมุ่งศึกษา 3 ประเด็น ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2) เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และ 3) เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีเนื้อหาในประเด็นหลัก ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย
3. การวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research)
 - 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
 - 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ทั้งนี้จึงขออธิบายรายละเอียดในแต่ละประเด็นตามลำดับดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีกระบวนการดำเนินการ 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) โดยได้ค้นคว้าจาก ตำรา เอกสาร บทความ รวมทั้งงานวิจัยต่างประเทศ และภายในประเทศ เพื่อพัฒนารอบแนวคิด และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แต่มีการอธิบายรายละเอียดในหัวข้อถัดไป

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. สร้างเครื่องมือแบบสอบถาม โดยนำประเด็นข้อคำถามมาจากนักวิชาการต่างๆ ที่ได้พัฒนาข้อคำถามขึ้นมาแล้ว และนำมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วย การนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง
4. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ขั้นตอนที่ 3 การสรุปผล และอภิปรายผล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล มาสรุปผล และอภิปรายผล เพื่อให้ตอบคำถามของการวิจัยในครั้งนี้ชัดเจน และครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 การนำเสนอผลการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิจัยที่มีเหตุผลประกอบตาม หลักการ และเป็นที่ยอมรับได้

3. การวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ส่งผลให้ผู้วิจัยได้พัฒนา และกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย พร้อมทั้งกำหนดตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา เพื่อดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว (Cross-Sectional Study) การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยที่มีข้อมูลอยู่ในรูปของจำนวน สามารถใช้สถิติในการวิเคราะห์ และวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม การวิจัยเชิงปริมาณสามารถนำเสนอข้อมูลในเชิงปริมาณได้ ทุกประเด็นที่ศึกษา และสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์หรือความแตกต่างออกมาเป็นตัวเลขได้ชัดเจน (กัลยา วณิชย์บัญชา, 2555, หน้า 1; สีน พันธุ์พินิจ, 2551, หน้า 55-56)

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้ประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ที่สังกัดอยู่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และคงปฏิบัติหน้าที่ในปี พ.ศ. 2563 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร

ประชากร	จำนวน (คน)
ข้าราชการ (สายวิชาการ และ สายสนับสนุน)	19
พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	64
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	11
พนักงานราชการ	3
รวม	97

ที่มา : กองบริหารงานบุคคล (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดของจำนวนประชากร เป็นจำนวนทั้งสิ้น 97 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ มีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.2.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา

3.2.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยการนำประเด็นข้อคำถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้อ้างอิงไว้ในบททบทวนวรรณกรรม ดังนั้นข้อคำถามจึงมีความสอดคล้องกับนิยามและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการจะศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งประเด็นข้อคำถามเหล่านี้ได้รับการยอมรับว่ามีมาตรฐาน เนื่องจากผ่านการทดลองใช้มาหลายครั้งแล้ว

3.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (รายละเอียดของผู้เชี่ยวชาญนี้ อยู่ในหัวข้อ 3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) และปรับแก้ตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะต่อจากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับแก้สมบูรณ์ออกไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มบุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งรายละเอียดต่างๆ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือนี้ ผู้วิจัยได้อธิบายโดยละเอียดไว้ในหัวข้อที่ 3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.4 ผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้งก่อนแจกจริง ตามข้อเสนอแนะของกลุ่มบุคลากรในคณะวิทยาการจัดการที่ได้นำออกไปทดสอบ (Try-out)

3.2.5 ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์โดยประเด็นข้อคำถามต่าง ๆ ในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 4 ส่วน รวมทั้งสิ้น 36 ข้อคำถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Form) จำนวน 3 ข้อคำถาม และคำถามปลายเปิด (Open Ended Form) จำนวน 1 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ความประทับใจโดยรวมในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 1 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Form) จำนวน 1 ข้อคำถาม

โดยมีแหล่งที่มาของข้อคำถามดังแสดงไว้ในตาราง 3.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงประเด็นข้อคำถามและแหล่งที่มาของประเด็นคำถาม

ประเด็นข้อคำถาม	ที่มาของประเด็นข้อคำถาม
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (เป็นแบบตัวเลือก)	
1.เพศ	จักรกฤษณ์ สว่างกอง ,2558
2.อายุ	จักรกฤษณ์ สว่างกอง ,2558
3.การศึกษาสูงสุด	จักรกฤษณ์ สว่างกอง ,2558
4.ตำแหน่งงาน	จักรกฤษณ์ สว่างกอง ,2558
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ)	
1.ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)	
1.สามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา	จักรกฤษณ์ สว่างกอง ,2558
2.สามารถเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์ เช่น มือถือ ,แทปเล็ต ,ไอแพด,PC	จักรกฤษณ์ สว่างกอง ,2558

ตารางที่ 3.2 แสดงประเด็นข้อคำถามและแหล่งที่มาของประเด็นคำถาม (ต่อ)

ประเด็นข้อคำถาม	ที่มาของประเด็นข้อคำถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ)	
3.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการแจ้งเตือนเมื่อมีหนังสือเข้ามาใหม่ผ่านระบบ Email ส่วนตัวของผู้ใช้งาน	ผู้วิจัย
4.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ประหยัดทรัพยากร (เวลา และวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน)	วิโรจน์ ยิ้มกลับและปิยวรรณ สีเชียง ,2555
5.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น	วิโรจน์ ยิ้มกลับและปิยวรรณ สีเชียง ,2555
6.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยการจัดเก็บเอกสารของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น	จักรกฤษณ์ สง่ากอง ,2558
7.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การสืบค้น ติดตามเอกสารมีความรวดเร็วและถูกต้อง	วิโรจน์ ยิ้มกลับและปิยวรรณ สีเชียง ,2555
8.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้น ติดตามเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลา	จักรกฤษณ์ สง่ากอง ,2558
9.การดำเนินการเวียนส่งหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	จักรกฤษณ์ สง่ากอง ,2558
10.การตีกลับหนังสือถึงเจ้าของต้นเรื่องมีความรวดเร็วและถูกต้อง	จักรกฤษณ์ สง่ากอง ,2558
11.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีฟังก์ชันที่ครอบคลุมการทำงานด้านธุรการและสารบรรณ	จักรกฤษณ์ สง่ากอง ,2558
2.ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)	
12.ขั้นตอนการเข้าระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน	วิโรจน์ ยิ้มกลับและปิยวรรณ สีเชียง ,2555
13.ระบบมีการยืนยันและตรวจสอบผู้ใช้ (User) และรหัสผ่าน (Password) ก่อนเข้าระบบที่รัดกุมและปลอดภัย	วิโรจน์ ยิ้มกลับและปิยวรรณ สีเชียง ,2555
14.การใช้งานเปิดดูเอกสารมีความรวดเร็ว	จักรกฤษณ์ สง่ากอง ,2558
15.ผู้ใช้งานสามารถมองเห็นเอกสารแนบได้ชัดเจนเมื่อเปิดดูเอกสาร	วิโรจน์ ยิ้มกลับ,ปิยวรรณ สีเชียง ,2555

ตารางที่ 3.2 แสดงประเด็นข้อคำถามและแหล่งที่มาของประเด็นคำถาม (ต่อ)

ประเด็นข้อคำถาม	ที่มาของประเด็นข้อคำถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ)	
2.ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)	
16.ผู้ใช้สามารถบันทึก (Save) /จัดเก็บ (Download) เอกสารในรูปแบบไฟล์ PDF ได้สะดวกรวดเร็ว	ผู้วิจัย
17.ผู้ใช้สามารถพิมพ์ (Print) เอกสารจากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกรวดเร็ว	ผู้วิจัย
18.ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเมนูการออก (Logout) ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	ผู้วิจัย
3.ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)	
19.การจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน	จักรกฤษณ์ สง่าทอง ,2558
20.การใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน	จักรกฤษณ์ สง่าทอง ,2558
21.การจัดวางองค์ประกอบง่ายต่อการใช้งาน	จักรกฤษณ์ สง่าทอง ,2558
22.รูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม	จักรกฤษณ์ สง่าทอง ,2558
23.รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	วิโรจน์ ยิ้มลับและปิยวรรณ สีเชียง ,2555
24.รูปแบบการแสดงผลรายการหนังสือมีความเหมาะสม	วิโรจน์ ยิ้มลับและปิยวรรณ สีเชียง ,2555
25.การแสดงผลรายละเอียดหนังสือมีความถูกต้อง	จักรกฤษณ์ สง่าทอง ,2558
4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers)	
26.กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม	จักรกฤษณ์ สง่าทอง ,2558
27.การบริการมีความถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด	จักรกฤษณ์ สง่าทอง ,2558
28.สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	จักรกฤษณ์ สง่าทอง ,2558
29.จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ (ปัจจุบันมีจำนวน 1 คน)	จักรกฤษณ์ สง่าทอง ,2558

ตารางที่ 3.2 แสดงประเด็นข้อคำถามและแหล่งที่มาของประเด็นคำถาม (ต่อ)

ประเด็นข้อคำถาม	ที่มาของประเด็นข้อคำถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ)	
4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers)	
30.ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความครอบคลุมและเหมาะสม	จักรกฤษณ์ สง่ากอง ,2558
ส่วนที่ 3 ความประทับใจโดยรวมในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ)	
31.ความประทับใจโดยรวมของท่านต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	จักรกฤษณ์ สง่ากอง ,2558

3.3.การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1การทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบว่าเนื้อหาของข้อคำถามในแบบสอบถามใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม ชัดเจน และสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ อีกทั้งยังครอบคลุมถึงสิ่งที่ต้องการจะวัดตามวรรณกรรมที่ผู้วิจัยได้ทบทวนมาแล้ว ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านในการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญมีรายนามดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา สัตโยภาส อาจารย์ประจำ สังกัดภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. อาจารย์ ดร.สุดารัตน์ แสงแก้ว อาจารย์ประจำ สังกัดภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภณิษ จันทร์สอง อาจารย์ประจำ สังกัดภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน +1 หมายถึง คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

คะแนน -1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

โดยจะนำผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความถูกต้องด้านเนื้อหามากที่สุด การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบทดสอบโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

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

IOC = ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ได้แล้วก็จะนำไปแปลผลคะแนนโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ค่า IOC ≥ 0.50 หมายความว่า คำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้

ค่า IOC < 0.50 หมายความว่า คำถามไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต้องปรับปรุงและยังไม่สามารถนำไปใช้ได้

ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ทุกข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ที่คำนวณได้อยู่ระหว่าง 0.6 - 1.00 คะแนน ซึ่งตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา คือ ค่าที่คำนวณได้จะต้อง มากกว่า 0.5 (ค่า IOC ≥ 0.50) (สิน พันธุ์พินิจ, 2551 ,หน้า 180) แสดงว่า ข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามบางข้อที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำได้แก่ การแก้ไขภาษาในข้อคำถามให้เข้าใจง่ายมากขึ้น และการจัดกลุ่มตัวเลือกให้มี ความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังแสดงไว้ในตารางต่อไป

ตารางที่ 3.3 แสดงผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ประเด็น ข้อความ	จำนวน ข้อความ ในแบบ สอบถาม	จำนวน ข้อความ ที่ผ่านเกณฑ์ IOC	การปรับปรุงแก้ไข	
			จำนวน ข้อความ	การปรับปรุงแก้ไข
ส่วนที่ 1 ข้อมูล ทั่วไปเกี่ยวกับ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	4	3	1	ปรับเปลี่ยนรูปแบบการกรอกข้อมูล ข้อที่ 2 อายุ เปลี่ยนเป็น ให้ผู้กรอกระบุอายุด้วยตนเอง เพราะจะทำให้ สามารถเก็บข้อมูลในรูปแบบ Ratio และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ละเอียดกว่า แบบมาตราส่วนประมาณค่า Interval
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ ส่งผลต่อความ ประทับใจระบบ สารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่	30	26	4	ปรับเปลี่ยนคำถามจากเดิม ข้อที่ 1 การเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา เปลี่ยนเป็น สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา ข้อที่ 2 การเข้าใช้งานระบบได้จากทุก อุปกรณ์ เช่น มือถือ ,แท็บเล็ต ,ไอแพด,PC เปลี่ยนเป็น สามารถเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์ เช่น มือถือ ,แท็บเล็ต ,ไอแพด,PC ข้อที่ 4 ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ประหยัดทรัพยากร (เวลา และวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน)มากยิ่งขึ้น เปลี่ยนเป็น ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ ประหยัดทรัพยากร (เวลา และวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน) ข้อที่ 30 ช่องทางในการติดต่อที่ให้บริการ มีความครอบคลุมและเหมาะสม เปลี่ยนเป็น ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความครอบคลุมและเหมาะสม

3.3.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

การทดสอบหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ สมบูรณ์ แล้วออกไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มที่นอกเหนือจากกลุ่มประชากรในงานวิจัย ครั้งนี้ จำนวน 30 คน สาเหตุที่ต้องทดสอบจำนวน 30 คน เนื่องมาจากตามทฤษฎีแนวโน้มนำเข้าสู่ ศูนย์กลาง (The Central Limit Theorem) ถ้าข้อมูลมี 30 ชุดขึ้นไป ข้อมูลจะมีลักษณะแจกแจงเป็น โค้งปกติ ดังนั้นจำนวน 30 ชุด จึงเป็นจำนวนขั้นต่ำที่สามารถใช้เป็นกลุ่มสำหรับทดสอบคุณภาพของ เครื่องมือได้ (Ghasemi and Zahediasl, 2012) และนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติในการหาค่าความเชื่อมั่น และจะพิจารณาว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาคที่ได้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ กล่าวคือ ควรอยู่ในระดับ 0.7 ขึ้นไป เนื่องจากเป็น ข้อคำถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาแล้วจากนักวิชาการต่าง ๆ (Nunnally, 1978 อ้างใน George and Mallery, 2003) ซึ่งผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ อยู่ในระดับ 0.7 ขึ้นไป ดังแสดงไว้ในตาราง 3.4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถาม	Cronbach's Alpha
1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ(System Performance)	0.898
2. ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)	0.836
3. ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)	0.940
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers)	0.969
รวม	0.970

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามร่วมกับทีมผู้วิจัยซึ่ง จะช่วยให้สามารถกระจาย แบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างได้เป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขตของการ วิจัย และความหมายของข้อคำถามให้กับทีมผู้วิจัยเพื่อให้มีความ เข้าใจที่ตรงกัน และก่อนดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูล ทีมผู้วิจัยจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์ และ ขอบเขตของการวิจัยให้กับผู้ตอบ แบบสอบถามก่อนลงมือกรอกข้อมูลในแบบสอบถาม เมื่อเก็บ รวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจะ ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์อีกครั้งก่อนนำไป วิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา และได้ทำการ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลก่อน จากนั้นทำการลงรหัสข้อมูล และดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลบรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ โดย เทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยผู้วิจัยนำมาใช้เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะของการแจกแจงข้อมูลของตัวแปร ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับเกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็นจากมาตราวัดแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ใช้วิธีจัดแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ย โดยมีหลักเกณฑ์แบบมาตราส่วนให้ยึดจุดกึ่งกลางเป็นหลักจาก 1 ไปถึง 5 ดังนี้ (Best, 1977 อ้างใน สีน พันธุ์พินิจ, 2551, หน้า 155)

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ไม่ประทับใจมาก
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ไม่ประทับใจ
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ไม่แน่ใจ/เฉย ๆ
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ประทับใจ
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ประทับใจมาก

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Interential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.5 แสดงสถิติที่ใช้การทดสอบตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	สมมติฐานของการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
1.เพื่อศึกษาปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	ไม่มี	ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:S.D)
2.เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	ไม่มี	การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)
3.เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	สมมติฐานที่ 1 (H1) : ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งสามารถนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 3 ผลการจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

จากสาระสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดในแต่ละประเด็นตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วน 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน โดยแสดงเป็นค่าความถี่ และร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

n = 97		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	32	33.00
หญิง	65	67.00
รวม	97	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของอายุ

n = 97	
อายุ	ค่าเฉลี่ย
อายุ	44.14

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 44.14 ปี

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่และร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 97			
หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ	
ปริญญาตรี	7	7.20	
ปริญญาโท	60	61.90	
ปริญญาเอก	30	30.90	
รวม	97	100.00	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 และการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่และร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน

n = 97		
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	82	84.50
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	15	15.50
รวม	97	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพเป็นข้าราชการ /พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

ตารางที่ 4.5 แสดงความถี่และร้อยละของข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำแนกสังกัดตามภาควิชา

n = 82		
สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	31	37.80
การตลาด	7	8.54
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	10	12.20
การบัญชีและการเงิน	13	15.85
นิเทศศาสตร์	14	17.07
เศรษฐศาสตร์	7	8.54
รวม	82	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ส่วนใหญ่สังกัดภาควิชาบริหารธุรกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาคือ ภาควิชานิเทศศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 ภาควิชาการบัญชีและการเงิน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.85 ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 ภาควิชาการตลาด กับ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มีจำนวนเท่ากันคือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.54

ตารางที่ 4.6 แสดงความถี่และร้อยละ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำแนกตามกลุ่มงาน

n = 15		
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป(สายสนับสนุน)	9	60.00
กลุ่มงานวิชาการ (สายสนับสนุน)	6	40.00
รวม	15	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ส่วนใหญ่สังกัดใน กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็น พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กลุ่มงานวิชาการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ส่วน 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)

n = 97			
ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ ประทับใจ
1.สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา	4.46	0.646	ประทับใจ
2.สามารถเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์ เช่น มือถือ ,แทปเล็ต,ไอแพด , PC	4.43	0.676	ประทับใจ
3.ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อมีหนังสือเข้ามาใหม่ผ่านระบบ Email ส่วนตัวของผู้ใช้	4.29	0.692	ประทับใจ
4.ระบบช่วยให้ประหยัดทรัพยากร (เวลา และวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน	4.57	0.576	ประทับใจมาก
5.ระบบช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น	4.34	0.644	ประทับใจ
6.ระบบช่วยการจัดเก็บเอกสารของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น	4.48	0.542	ประทับใจมาก
7.ระบบช่วยให้การสืบค้น ติดตามเอกสารมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.31	0.667	ประทับใจ
8.ระบบช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้น ติดตามเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลา	4.43	0.628	ประทับใจ
9.การดำเนินการเวียนส่งหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.43	0.628	ประทับใจ
10.การตีกลับหนังสือถึงเจ้าของต้นเรื่องมีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.30	0.664	ประทับใจ
11.ระบบมีฟังก์ชันที่ครอบคลุมการทำงานด้านธุรการและสารบรรณ	4.16	0.731	ประทับใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38	0.645	ประทับใจ

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพของระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับประทับใจคือ 4.38 เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามพบว่าบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประทับใจมากกับข้อที่ 4 ระบบช่วยให้ประหยัดทรัพยากร (เวลา และวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน) มีค่าเฉลี่ยคือ 4.57 รองลงมาคือประทับใจมากกับข้อที่ 6 ระบบช่วยการจัดเก็บเอกสารของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคือ 4.48 และน้อยที่สุด คือประทับใจข้อที่ 11 ระบบมีฟังก์ชันที่ครอบคลุมการทำงานด้านธุรการและสารบรรณ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.16

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านขั้นตอนกระบวนการ(Process)

n = 97			
ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ ประทับใจ
1.ขั้นตอนการเข้าระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน	4.34	0.610	ประทับใจ
2.ระบบมีการยืนยันและตรวจสอบผู้ใช้(User)และรหัสผ่าน (Password)ก่อนเข้าระบบที่รัดกุม และปลอดภัย	4.35	0.613	ประทับใจ
3.การใช้งานเปิดดูเอกสารมีความรวดเร็ว	4.35	0.678	ประทับใจ
4.ผู้ใช้สามารถมองเห็นเอกสารแนบได้ชัดเจนเมื่อเปิดดู เอกสาร	4.41	0.608	ประทับใจ
5.ผู้ใช้สามารถบันทึก(Save)/จัดเก็บ(Download) เอกสาร ในรูปแบบไฟล์ PDF ได้สะดวกรวดเร็ว	4.42	0.690	ประทับใจ
6.ผู้ใช้สามารถพิมพ์ (Print) เอกสารจากระบบได้สะดวก รวดเร็ว	4.44	0.612	ประทับใจ
7.ระบบมีเมนูการออก (Logout) ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	4.47	0.708	ประทับใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	0.645	ประทับใจ

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับประทับใจคือ 4.40 เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามพบว่าบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประทับใจมากกับข้อที่ 7.ระบบมีเมนูการออก (Logout) ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.47 รองลงมาคือประทับใจมากกับข้อที่ 6 ผู้ใช้สามารถพิมพ์ (Print) เอกสารจากระบบได้สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคือ 4.44 และน้อยที่สุด คือประทับใจข้อที่ 1 ขั้นตอนการเข้าระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.34

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)

n = 97

ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ ประทับใจ
1.การจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน	4.02	0.736	ประทับใจ
2.การใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน	4.23	0.654	ประทับใจ
3.การจัดวางองค์ประกอบง่ายต่อการใช้งาน	4.16	0.687	ประทับใจ
4.รูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม	4.22	0.633	ประทับใจ
5.รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	4.31	0.601	ประทับใจ
6.รูปแบบการแสดงรายการหนังสือมีความเหมาะสม	4.21	0.628	ประทับใจ
7.การแสดงรายละเอียดหนังสือมีความถูกต้อง	4.21	0.576	ประทับใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	0.645	ประทับใจ

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับประทับใจคือ 4.19 เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามพบว่าบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประทับใจมากกับข้อที่ 5 รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยคือ 4.31 รองลงมาคือประทับใจมากกับข้อที่ 2 การใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.23 และน้อยที่สุด คือประทับใจข้อที่ 1 การจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.02

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers)

n = 97

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความ ประทับใจ
1.กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม	4.58	0.517	ประทับใจมาก
2.การบริการมีความถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด	4.36	0.616	ประทับใจ
3.สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.46	0.646	ประทับใจมาก
4.จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ (ปัจจุบันมีจำนวน 1 คน)	4.29	0.735	ประทับใจ
5.ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความ ครอบคลุมและเหมาะสม	4.34	0.593	ประทับใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	0.621	ประทับใจ

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับประทับใจคือ 4.41 เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามพบว่าบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประทับใจมากกับข้อที่ 1 กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.58 รองลงมาคือ ประทับใจมากกับข้อที่ 3 สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.46 และ น้อยที่สุด คือประทับใจข้อที่ 4 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ (ปัจจุบันมีจำนวน 1 คน) มีค่าเฉลี่ย คือ 4.29

ส่วน 3 ผลการจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

จากข้อมูลปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อนำมาจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ให้สอดคล้องกับบริบทของงานวิจัยในครั้งนี้ โดยรายละเอียดในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความเป็นไปได้ในการวิเคราะห์ เป็นการตรวจสอบว่าชุดข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์นี้มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิควิเคราะห์ปัจจัยหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่า Kaiser Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy หรือ KMO ซึ่งจะมีค่าจาก 0 ถึง 1 (Field, 2009) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy เพื่อพิจารณาว่าชุดข้อมูล ที่นำมาวิเคราะห์นี้ มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิควิเคราะห์ปัจจัยหรือไม่

ค่า KMO	ระดับความเหมาะสม
น้อยกว่า 0.5	ไม่เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ
0.5-0.59	เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบน้อย
0.6-0.69	เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบปานกลาง
0.7-0.79	เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบมาก
0.8 ขึ้นไป	เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบมากที่สุด

ตารางที่ 4.12 แสดงค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.885
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1519.980
	df	276
	Sig.	0.000

จากตารางที่ 4.12 ผลการตรวจสอบค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy หรือ KMO เท่ากับ 0.885 คือ ชุดข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์นี้มีความเหมาะสมที่จะใช้เทคนิควิเคราะห์ ปัจจัยในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป ดังแสดงไว้แล้วในตารางที่ 4.12 และสถิติทดสอบจะมีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-Square เท่ากับ 1519.980 ได้ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 คือ ตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปวิเคราะห์ปัจจัยได้จริง ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลนี้ไปดำเนินการสกัดปัจจัย (Factor Extraction) และหมุนแกนปัจจัย (Factor Rotation) ต่อไป

2. การสกัดปัจจัย (Factor Extraction) การวิจัยครั้งนี้เลือกใช้วิธีสกัดปัจจัยแบบวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Method) ในการสกัดปัจจัยทำให้ทราบค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) และน้ำหนักปัจจัยจะเป็นค่าที่ใช้ในการพิจารณาว่ามีข้อคำถามใดบ้างที่ควรอยู่ในปัจจัยเดียวกัน โดยพิจารณาจากน้ำหนักปัจจัยของแต่ละข้อคำถามใดมีค่ามากที่สุดก็ให้เข้าอยู่ในปัจจัยนั้น และควรมีค่าน้ำหนักปัจจัยตั้งแต่ 0.55 ขึ้นไป เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนตั้งแต่ 85-100 กลุ่มตัวอย่าง (Hair, Black, Anderson, and Tatham, 2006, H. 117)

3. หมุนแกนปัจจัย (Factor Rotation) การวิจัยครั้งนี้เลือกใช้วิธีหมุนแกนปัจจัยแบบวิธี Direct Oblimin ซึ่งเป็นวิธีหมุนแกนแบบมุมแหลม (Oblique Rotation) เป็นการหมุนแกนที่อนุญาตให้ปัจจัยสามารถสัมพันธ์กันได้ (กัลยา วณิชย์บัญชา, 2554, น. 16)

4. นำปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้างต้นมาทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาคทีละปัจจัยเพื่อยืนยันว่าข้อคำถามที่อยู่ในภายในปัจจัยเดียวกันมีความสอดคล้องกันและข้อคำถามควรอยู่ปัจจัยเดียวกัน โดยพิจารณาว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คือ 0.7 ขึ้นไป เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาใหม่ (George and Mallery, 2003) โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงปัจจัยค่าไอเกนและค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11.008	45.866	45.866	4.527	18.863	18.863
2	1.974	8.226	54.092	3.928	16.366	35.230
3	1.554	6.474	60.566	3.733	15.555	50.785
4	1.246	5.193	65.758	2.493	10.386	61.171
5	1.107	4.614	70.373	2.208	9.201	70.373

จากตารางที่ 4.13 ปัจจัยที่มีค่าไอเกน (Eigenvalues) โดยพิจารณาจากความแปรปรวน ของปัจจัย (% Variance Explained) มากกว่า 1 มีจำนวน 5 ปัจจัย และสามารถนำมาอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้เท่ากับร้อยละ 70.373 ซึ่งค่าไอเกน เป็นค่าความแปรปรวนทั้งหมดของข้อคำถามที่สามารถอธิบายได้โดยปัจจัย Costello and Osborne (2005) กล่าวว่า จะพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่มีค่าไอเกนเป็นมากกว่า 1 เท่านั้น เนื่องจากถ้าค่าไอเกนน้อยกว่า 1 แสดงว่าปัจจัยนั้นสามารถอธิบายข้อคำถามได้เพียงข้อเดียว

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าแปรปรวนของปัจจัย (%Variance Explained) ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	Factor Loading	% Variance Explained	Cronbach's Alpha Coefficient
1. ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)		28.290	0.918
1.1 การจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน	0.775		
1.2 การใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน	0.743		
1.3 การจัดวางองค์ประกอบง่ายต่อการใช้งาน	0.743		
1.4 รูปแบบการแสดงรายการหนังสือมีความเหมาะสม	0.727		
1.5 ระบบมีฟังก์ชันที่ครอบคลุมการทำงานด้านธุรการและสารบรรณ	0.624		
1.6 รูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม	0.608		
1.7 การแสดงรายละเอียดหนังสือมีความถูกต้อง	0.594		
1.8 รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	0.567		
2. ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)		16.502	0.753
2.1 ผู้ใช้สามารถบันทึก(Save)/จัดเก็บ(Download) เอกสารในรูปแบบไฟล์ PDF ได้สะดวกรวดเร็ว	0.823		
2.2 ผู้ใช้สามารถพิมพ์ (Print) เอกสารจากระบบได้สะดวกรวดเร็ว	0.708		
2.3 ขั้นตอนการเข้าระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน	0.673		
2.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีเมนูการออก (Logout) ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน	0.657		
2.5 การใช้งานเปิดดูเอกสารมีความรวดเร็ว	0.550		
2.6 ผู้ใช้สามารถมองเห็นเอกสารแนบได้ชัดเจนเมื่อเปิดดูเอกสาร	0.542		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers)		11.650	0.837
3.1 การบริการมีความถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด	0.825		
3.2 สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	0.825		
3.3 กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม	0.727		
3.4 ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความครอบคลุมและเหมาะสม	0.678		
4. ด้านความคุ้มค่าของระบบ (System Worthiness)		7.22	0.764
4.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยการจัดเก็บเอกสารของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น	0.781		

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าแปรปรวนของปัจจัย (%Variance Explained) ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ต่อ)

ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	Factor Loading	% Variance Explained	Cronbach's Alpha Coefficient
4. ด้านความคุ้มค่าของระบบ (System Worthiness) (ต่อ)			
4.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น	0.778		
4.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ประหยัดทรัพยากร (เวลา และวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน)	0.579		
5. ด้านการใช้งานง่ายของระบบ (User-friendliness)		6.089	0.776
5.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการแจ้งเตือนเมื่อมีหนังสือเข้ามาใหม่ผ่านระบบ Email ส่วนตัวของผู้ใช้	0.776		
5.2 สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา	0.594		
5.3 สามารถเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์ เช่น มือถือ ,แท็บเล็ต,ไอแพด , PC	0.558		
รวม		70.373	

จากตารางที่ 4.14 ภายหลังจากการวิเคราะห์ทั้ง 30 ข้อคำถามของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีข้อคำถามที่สามารถนำมาจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ได้ 24 ข้อคำถาม ในขณะที่มีข้อคำถามที่โดนตัดออก 6 ข้อคำถามเนื่องจากค่าสถิติของข้อคำถามเหล่านั้น ไม่สัมพันธ์กับปัจจัยใดเลย จึงไม่สามารถนำมาจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ได้ โดยข้อคำถามทั้ง 6 ข้อคำถามที่โดนตัดออกไปนั้นได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงประเด็นข้อคำถามที่โดนตัดออก

ประเด็นข้อคำถามที่โดนตัดออก	ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การสืบค้น ติดตามเอกสารมีความรวดเร็วและถูกต้อง	ด้านประสิทธิภาพของระบบ
2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้น ติดตามเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลา	
3. การดำเนินการเวียนส่งหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง	
4. การตีกลับหนังสือถึงเจ้าของต้นเรื่องมีความรวดเร็วและถูกต้อง	
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการยืนยันและตรวจสอบผู้ใช้(User)และรหัสผ่าน(Password) ก่อนเข้าระบบที่รัดกุม และปลอดภัย	ด้านขั้นตอนกระบวนการ
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ (ปัจจุบันมีจำนวน 1 คน)	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ภายหลังจากการจัดกลุ่มปัจจัยแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อปัจจัยใหม่เพียง 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความคุ้มค่าของระบบ และด้านการใช้งานง่ายของระบบ ส่วนอีก 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ด้านขั้นตอนกระบวนการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยังคงใช้ชื่อปัจจัยคงเดิม

โดยมีหลักเกณฑ์ในการตั้งชื่อปัจจัยใหม่ คือ ความหมายหรือเนื้อหาสาระของชื่อปัจจัยควรที่จะครอบคลุมทุกข้อคำถามที่อยู่ในปัจจัยเดียวกัน อาจให้ความสำคัญกับข้อคำถามที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยสูงสุด (ยุทธ ไกรวรรณ, 2556, น.79) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.14 ข้างต้น

จากตารางที่ 4.14 ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของแต่ละข้อคำถามมีค่าน้ำหนัก ปัจจัยตั้งแต่ 0.55 ขึ้นไป ตามเกณฑ์ของ Hair, et al (2006) ที่กล่าวว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยควรมีค่าตั้งแต่ 0.55 ขึ้นไป หากกลุ่มตัวอย่างมี จำนวน 85-100 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าข้อคำถามที่ได้จากการวิเคราะห์มีความเหมาะสมที่จะอยู่ในปัจจัยเดียวกัน

จากตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในแต่ละปัจจัยมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป ตามเกณฑ์ของ George and Mallery (2003) ที่กล่าวว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแอลฟาครอนบาคของข้อคำถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาใหม่ที่ยอมรับได้ คือ 0.7 ขึ้นไปนั้น จะเป็นการยืนยันว่าข้อคำถามที่อยู่ภายในปัจจัยเดียวกันมีความสอดคล้องกันและข้อคำถามควรอยู่ปัจจัยเดียวกัน

นอกจากการจัดกลุ่มปัจจัยใหม่แล้ว ยังได้ค่าคะแนนปัจจัย (Factor Score) ซึ่งเป็น ค่าคะแนนที่ได้จากค่าน้ำหนักปัจจัยและคะแนนของข้อคำถามนั้นเพื่อใช้เป็นค่าปัจจัยใหม่ และจะนำ ค่า ของปัจจัยดังกล่าวไปใช้ในการนำไปใช้ในการนำไปวิเคราะห์ทางสถิติในหัวข้อถัดไป โดยค่าคะแนนปัจจัยที่ได้จากสมการ (กัลยา วณิชย์บัญชา, 2554, น.31 ; ยุทธ ไกรวรรณ, 2556 น. 117-118) ดังนี้

$$F_{ik} = W_{i1} X_{1k} + W_{i2} X_{2k} + \dots + W_{ip} X_{pk} ; k=1,2,\dots,n$$

$$i = 1,2,\dots,m$$

โดยที่ W_{ip} = ค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) ของตัวแปรที่ p ในปัจจัยที่ i
 M = จำนวนปัจจัย
 X_{pk} = ค่าตัวแปรที่ p ที่แปลงเป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardized) แล้วของตัวอย่างที่ k
 N = จำนวนข้อมูล
 F_{ik} = ค่าคะแนนปัจจัยของปัจจัยที่ i ของตัวอย่างที่ k

ส่วน 4 ผลการทดสอบอิทธิพลเพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

สมมติฐานที่ 1 (H1) : ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable) ตามกรอบแนวความคิดของงานวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มี 5 ด้าน ได้แก่

- | | | |
|----|-----|-----------------------------|
| X1 | คือ | ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล |
| X2 | คือ | ด้านขั้นตอนกระบวนการ |
| X3 | คือ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |
| X4 | คือ | ด้านความคุ้มค่าของระบบ |
| X5 | คือ | ด้านการใช้งานง่ายของระบบ |

ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

การวิจัยในครั้งนี้จะเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) มาช่วยในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างปัจจัย

ตัวแปรต้น	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
X ₁	1.000				
X ₂	0.035	1.000			
X ₃	0.017	0.108	1.000		
X ₄	0.205	0.239	0.272	1.000	
X ₅	0.206	0.171	0.242	0.248	1.000

การวิเคราะห์ปัจจัยเป็นการใช้วิธีทางสถิติในการรวมกลุ่มข้อความที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในปัจจัยเดียวกัน โดยที่ปัจจัยที่ต่างกันต้องไม่สัมพันธ์กัน หรือเป็นอิสระกัน กล่าวคือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างปัจจัยน้อยกว่า 0.30 (ยุทธ ไกรวรรณ 2556, หน้า 118) จะไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity หรือปัญหาที่ตัวแปรอิสระไม่ควรมีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) หากตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันจะทำให้ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณผิดพลาด (กัลยา วณิชย์บัญชา, 2553, หน้า 334; กัลยา วณิชย์บัญชา, 2554, หน้า 83)

จากตาราง 4.16 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นทั้ง 5 ด้าน น้อยกว่า 0.3 ทุกคู่

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติ Adjusted R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.800	0.639	0.619

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ 0.619 นั่นคือ ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถอธิบายความผันแปรของความประทับใจในการใช้บริการ ได้ร้อยละ 61.9 ของความผันแปร อธิบายได้โดยสมการการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ตารางที่ 4.18 แสดงอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

แหล่งของความแปรปรวน	df	Ss	MS	F	Sig.
Regression	5	22.044	4.409	30.860**	0.000
Residual	87	12.429	0.143		
Total	92	34.473			
รูปแบบการให้บริการด้านงานวิชาการ	B	S.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	4.409	0.039	0.512	112.481**	0.000
(X1) ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล	0.313	0.039	0.351	7.951**	0.000
(X2) ด้านขั้นตอนกระบวนการ	0.215	0.039	0.353	5.454**	0.000
(X3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.216	0.039	0.096	5.489**	0.000
(X4) ด้านความคุ้มค่าของระบบ	0.059	0.039	0.347	1.486	0.141
(X5) ด้านการใช้งานง่ายของระบบ	0.212	0.039	0.512	5.385**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า สนับสนุนเป็นบางส่วน ในสมมติฐานที่ 1 (H1) : ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มี 4 ด้าน คือ ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ด้านขั้นตอนกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการใช้งานง่ายของระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 4.409 + 0.313 (X1) + 0.215 (X2) + 0.216 (X3) + 0.212 (X5)$$

หรือ

$$Y = 4.409 + 0.313 (\text{ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล}) + 0.215 (\text{ด้านขั้นตอนกระบวนการ}) + 0.216 (\text{ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ}) + 0.212 (\text{ด้านการใช้งานง่ายของระบบ})$$

บทที่ 5

การสรุปผล อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ที่ยังปฏิบัติหน้าที่ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2563 จำนวน 97 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม จำแนกออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Form) จำนวน 3 ข้อคำถาม และมีลักษณะคำถามปลายเปิด (Open Ended Form) จำนวน 1 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อคำถาม ส่วนที่ 3 ความประทับใจโดยรวมในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 1 ข้อคำถาม และ ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Form) จำนวน 1 ข้อคำถาม สำหรับสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปผลออกเป็น 4 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 97 คน สามารถสรุปผลได้ว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 44 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท และมีสถานภาพเป็นข้าราชการ / พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ

ส่วนที่ 2.ข้อมูลระดับความประทับใจเกี่ยวกับปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บุคลากรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ 4 ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนี้ ปัจจัยที่ 1 ด้านประสิทธิภาพของระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมาก ในข้อ 4 ระบบช่วยให้ประหยัดทรัพยากร (เวลา และวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน) ปัจจัยที่ 2 ด้านขั้นตอนกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมาก ในข้อ 7 ระบบมีเมนูการออก (Logout) ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ปัจจัยที่ 3 ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจ ในข้อ 5 รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล และ ปัจจัยที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมาก ในข้อที่ 1 กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม

ส่วนที่ 3 การจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

โดยได้นำข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มาวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า สามารถจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ได้ 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยที่ 1 การออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) มี 8 ข้อคำถาม , ปัจจัยที่ 2 ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) มี 6 ข้อคำถาม , ปัจจัยที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) มี 4 ข้อคำถาม , ปัจจัยที่ 4 ด้านความคุ้มค่าของระบบ (System Worthiness) มี 3 ข้อคำถาม และ ปัจจัยที่ 5 ด้านการใช้งานง่ายของระบบ (User – Friendliness) มี 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 การทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มี 4 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยที่ 1 ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ปัจจัยที่ 2 ด้านขั้นตอนกระบวนการ ปัจจัยที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ปัจจัยที่ 4 ด้านการใช้งานง่ายของระบบ

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการวิเคราะห์ปัจจัยระบบงาน ด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายตามปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจ โดยละเอียดดังนี้

1.ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) จากผลการวิจัยพบว่า การออกแบบส่วนแสดงผลเป็นปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กล่าวคือ ยิ่งบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความประทับใจด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ยิ่งมีแนวโน้มต่อความประทับใจโดยรวมของการใช้งานระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงประจักษ์ของ สุวิภา ดวงผาสุข (2557) ที่ค้นพบในลักษณะเดียวกัน โดยพบว่า ความคิดเห็นความพึงพอใจและความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ คือทำได้ง่าย มีความรวดเร็ว มีการแสดงผลที่รวดเร็ว และการจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อารีรัตน์ มีเย็น,เจษฎา แก้ววิทย์,คัตเค้า สันธนะสุข และ ประยง มหาจิติคุณ (2561) โดยพบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการเอกสารและพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากระบบมาก ระบบยังช่วยสนับสนุนในการรองรับงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาได้มาก และมีการเสนอแนะคือระบบควรมีการออกแบบ รูปแบบในหัวข้อเมนูการสืบค้นให้สามารถมีประสิทธิภาพการสืบค้นให้มากกว่าเดิม เนื่องจากระบบยังมีข้อจำกัดในการสืบค้นโดยใช้ Key Word เท่านั้น และควรพัฒนาระบบให้ครอบคลุม มีการแจ้งเตือนผ่านทาง Email แก่ผู้ใช้อย่าง

2.ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) จากผลการวิจัยพบว่า ขั้นตอนกระบวนการเป็นปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กล่าวคือยิ่งบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความประทับใจด้านขั้นตอนกระบวนการ ยิ่งมีแนวโน้มต่อความประทับใจโดยรวมของการใช้งานระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงประจักษ์ของ ญัฐธดา กันแตง (2555) ที่ค้นพบในลักษณะเดียวกัน โดยพบว่าบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารของระบบ e-Document เพราะช่วยลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน และยังสร้างความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลเอกสารมากกว่าระบบสารบรรณแบบเดิม นอกจากนี้ยังมีความปลอดภัยในการเข้าถึงของข้อมูลได้ดี

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) จากผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กล่าวคือ ยิ่งบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความประทับใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยิ่งมีแนวโน้มต่อความประทับใจโดยรวมของการใช้งานระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงประจักษ์ของ นวลิน เทียมแก้ว (2556) ที่ค้นพบในลักษณะเดียวกันโดยพบว่า ยิ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เหมาะสม ฉับไว ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ยิ่งสร้างความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ

4.ด้านการใช้งานง่ายของระบบ (User – Friendliness) จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการใช้งานง่ายของระบบเป็นปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กล่าวคือ ยิ่งบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีความประทับใจด้านการใช้งานง่ายของระบบ ยิ่งมีแนวโน้มต่อความประทับใจโดยรวมของการใช้งานระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงประจักษ์ของ ชัยรัตน์ สีน้าเงิน (2555) ที่ค้นพบในลักษณะเดียวกันโดยพบว่า การใช้งานในการติดตามการดำเนินงานรับส่งหนังสือราชการ ของกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการใช้งานที่ง่าย ยิ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากช่วยลดข้อผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูลและทำให้การจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูลมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจำแนกออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่ามี 4 ปัจจัยของระบบงานด้านสารบรรณที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ด้านขั้นตอนกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการใช้งานง่ายของระบบ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถเสนอข้อแนะนำในเชิงปฏิบัติการได้ดังนี้

2.1 ผู้บริหารคณะวิทยาการจัดการ ผู้ออกแบบระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญใน 3 ด้าน เนื่องจากส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ด้านการออกแบบส่วนแสดงผลของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีการจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน ควรมีการใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน มีการวางองค์ประกอบที่ง่ายต่อการใช้งาน การจัดรูปแบบการแสดงผลรายการหนังสือมีความเหมาะสม อีกทั้งควรมีระบบฟังก์ชันที่ครอบคลุมการทำงานด้านธุรการสารบรรณควรมีรูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม การแสดงผลรายละเอียดหนังสือมีความถูกต้อง และรูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล

2.1.2 ด้านการออกแบบขั้นตอนกระบวนการในการใช้งานของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานที่เป็นบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สามารถบันทึกหรือจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ได้สะดวกรวดเร็ว สามารถพิมพ์เอกสารจากระบบได้สะดวก มีขั้นตอนการเข้าใช้งาน (Login) และเมนูการออกจากระบบ (Logout) ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน มีการใช้งานเมื่อเปิดดูเอกสารมีความรวดเร็ว และผู้ใช้สามารถมองเห็นเอกสารแนบได้ชัดเจนเมื่อเปิดดูเอกสาร

2.1.3 ด้านการใช้งานง่ายของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีการแจ้งเตือนเมื่อมีหนังสือเข้ามาใหม่ผ่านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ส่วนตัว ผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา และสามารถเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์ เช่น มือถือ แท็บเล็ต ไอแพด เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ และผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ควรให้บริการอย่างถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ควรมีกระบวนการในการให้บริการที่เหมาะสม และมีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความครอบคลุมและเหมาะสม

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบกับบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนั้น การนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปสรุปอ้างอิงกับบริบทของคณะอื่น มหาวิทยาลัยอื่น และในประเทศอื่น อาจต้องใช้ความระมัดระวัง เนื่องจากแต่ละบริบทมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การวิจัยในอนาคตจึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มบุคลากรคณะอื่น มหาวิทยาลัยอื่น และในประเทศอื่น เพื่อยืนยันและตรวจสอบผลการวิจัยในครั้งนี้ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

3.2 การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบกับบุคลากรของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่ใช้ระบบระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยในอนาคตจึงควรมีการศึกษาอีกครั้งหากได้มีการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยืนยันและตรวจสอบผลการวิจัยในครั้งนี้ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วณิชย์บัญชา. (2553). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยา วณิชย์บัญชา. (2554). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- คะเนิงศรี นิลดี และธนดล ภูสีฤทธิ์.(2561).การพัฒนากระบวนการสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- จักรกฤษณ์ สง่าทอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัชรัตน์ สีนํ้าเงิน. (2555).การออกแบบและพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานรับส่งหนังสือราชการ กรณีศึกษากองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.สารนิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเว็บ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ณัฐรดา กันตง. (2555) .การศึกษาการนำระบบ e-Document สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.ทุนสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ออนไลน์). เข้าถึงจาก [http://www.qa.msu.ac.th/eqa/upload/agency_ref/qty/ag26_in190_p_id753_3030\(2555\).pdf](http://www.qa.msu.ac.th/eqa/upload/agency_ref/qty/ag26_in190_p_id753_3030(2555).pdf) สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2563
- ยศวดี งามสะอาด.(2551).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา.กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.เข้าถึงจาก file:///C:/Users/LEK/Downloads/ltfd_56_02.pdf.pdf สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2563
- ยุทธ ไกรวรรณ. (2556). การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และ ปิยวรรณ สีเชียง.(2555).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.ค้นคว้าอิสระทุนสนับสนุนงบประมาณวิจัยสถาบัน ประจำปี พ.ศ.2555 คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. เข้าถึงจาก <http://repository.rmutp.ac.th/handle/123456789/1294> สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2563

สุวิภา ดวงผาสุก. (2557).ความคิดเห็นความพึงพอใจและความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ(บัณฑิตศึกษา) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

อารีรัตน์ มีเย็น,เจษฎา แก้ววิทย์,คัตเค้า สันณะสุข และ ประยง มหาภคิตคุณ. (2561).การพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. เข้าถึงจาก <https://scholar.utcc.ac.th/handle/6626976254/3926> สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2563

George,D., & Mallery,P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. (4th ed.) Boston: Allyn & Bacon.

Hair,J.F., Black, W.C., Bain,B.J.,Anderson. R.E. and Tatham, R.L.,(2006). MultivariateData Analysis. (6th ed.). New Jersey: Prencice-Hall.



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ภาคผนวก

CHIANG MAI RAJABHAT UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจ
ของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือเพื่อศึกษาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความประทับใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นจริง เพื่อจักได้นำข้อคิดเห็นและคำแนะนำที่เสนอแนะมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะที่เหมาะสมต่อไป โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ส่วนที่ 3 ความประทับใจโดยรวมในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ปี (โปรดระบุ)

3.การศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาโท ☐ 3) ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน

- ☐ 1) ข้าราชการ / พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ

- | | |
|--|---|
| ☐ 1) บริหารธุรกิจ | ☐ 2) การตลาด |
| ☐ 3) การบัญชีและการเงิน | ☐ 4) คอมพิวเตอร์ธุรกิจ |
| ☐ 5) เศรษฐศาสตร์ | ☐ 6) นิเทศศาสตร์ |

- ☐ 2) พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

- | | |
|---|--|
| ☐ 1) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป | ☐ 2) กลุ่มงานบริการด้านงานวิชาการ |
|---|--|

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	ระดับความประทับใจ				
	5 ประทับใจ มาก	4 ประทับใจ	3 ไม่ แน่ใจ/ เฉย ๆ	2 ไม่ ประทับใจ	1 ไม่ ประทับใจ มาก
1.ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)					
1.สามารถเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา					
2.สามารถเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์ เช่น มือถือ , แท็บเล็ต ,ไอแพด,PC					
3.ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีการแจ้งเตือนเมื่อมี หนังสือเข้ามาใหม่ผ่านระบบ Email ส่วนตัวของผู้ใช้งาน					
4.ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ประหยัด ทรัพยากร (เวลา และวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน)					
5.ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น					
6.ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยการจัดเก็บเอกสาร ของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น					
7.ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การสืบค้น ติดตาม เอกสารมีความรวดเร็วและถูกต้อง					
8.ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถ สืบค้น ติดตามเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลา					
9.การดำเนินการเวียนส่งหนังสือมีความรวดเร็วและ ถูกต้อง					
10.การตีกลับหนังสือถึงเจ้าของต้นเรื่องมีความรวดเร็ว และถูกต้อง					
11.ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีฟังก์ชันที่ครอบคลุม การทำงานด้านธุรการและสารบรรณ					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	ระดับความประทับใจ				
	5 ประทับใจ มาก	4 ประทับใจ	3 ไม่ แน่ใจ/ เฉย ๆ	2 ไม่ ประทับใจ	1 ไม่ ประทับใจ มาก
2.ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)					
12.ขั้นตอนการเข้าระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน					
13.ระบบมีการยืนยันและตรวจสอบผู้ใช้ (User) และรหัสผ่าน (Password) ก่อนเข้าระบบที่รัดกุม และปลอดภัย					
14.การใช้งานเปิดดูเอกสารมีความรวดเร็ว					
15.ผู้ใช้งานสามารถมองเห็นเอกสารแนบได้ชัดเจนเมื่อเปิดดูเอกสาร					
16.ผู้ใช้งานสามารถบันทึก (Save) /จัดเก็บ (Download) เอกสารในรูปแบบไฟล์ PDF ได้สะดวกรวดเร็ว					
17.ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ (Print) เอกสารจากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกรวดเร็ว					
18.ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีเมนูการออก (Logout) ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน					
3.ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)					
19.การจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน					
20.การใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน					
21.การจัดวางองค์ประกอบง่ายต่อการใช้งาน					
22.รูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม					
23.รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล					
24.รูปแบบการแสดงผลรายการหนังสือมีความเหมาะสม					
25.การแสดงผลรายละเอียดหนังสือมีความถูกต้อง					
4.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers)					
26.กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม					
27.การบริการมีความถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด					
28.สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
29.จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ (ปัจจุบันมีจำนวน 1 คน)					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	ระดับความประทับใจ				
	5 ประทับใจ มาก	4 ประทับใจ	3 ไม่ แน่ใจ/ เฉย ๆ	2 ไม่ ประทับใจ	1 ไม่ ประทับใจ มาก
30.ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความ ครอบคลุมและเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ความประทับใจโดยรวมในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	ระดับความประทับใจ				
	5 ประทับใจ มาก	4 ประทับใจ	3 ไม่ แน่ใจ/ เฉย ๆ	2 ไม่ ประทับใจ	1 ไม่ ประทับใจ มาก
31.ความประทับใจโดยรวมของท่านต่อการใช้งานระบบ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหาและอุปสรรค

- (1)
- (2)
- (3)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- (1)
- (2)
- (3)

* ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ *

ผู้วิจัย

ประวัตินักวิจัย

อ - นามสกุล

วัน เดือน ปีเกิด

หน่วยงานและสถานที่ติดต่อ

นางสาวประภัสสร ขาวงาม

วันพฤหัสบดี ที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2521

สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เลขที่ 202 อาคาร 19 ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50300

โทรศัพท์ 053-885808 มือถือ 097-923-3985

e-mail: prapassorn.211@gmail.com

ตำแหน่งและประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ

สังกัดงานบริหารงานทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2542

สาขาวิชาการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ทุนการวิจัยที่ได้รับ

พ.ศ. 2562

กองทุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562



คำสั่งคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ที่ ๐๖๘ / ๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งที่ปรึกษาโครงการวิจัยบุคลากรสายสนับสนุนคณะกรรมการ

ตามที่ นางสาวประภัสสร ขาวงาม พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่
บริหารงานทั่วไป สังกัดคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ทำหัวข้อวิจัยเรื่อง “ปัจจัย
ระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิผล
จึงขอแต่งตั้งอาจารย์เป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัย ดังรายนามต่อไปนี้

- | | | |
|---------------------------------|----------------|----------------------|
| ๑.อาจารย์ ดร.ภัทธานิษฐ์ | กิตติธิตินันท์ | อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก |
| ๒.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ | ธราพิทักษ์วงศ์ | อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม |
| ๓.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดาภา | ศรีสำราญ | อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม |

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชวิทย์ นิลวรรณ)
คณบดีคณะกรรมการจัดการ

ประภัสสร ผู้พิมพ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โทรศัพท์ ๕๘๐๐ โทรสาร ๕๘๐๙

ที่ อว๐๖๑๒.๐๕.๐๑ / ๐๐๐๘

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเป็นผู้อนุมัติตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ ดร.สุรัตน์ แสงแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับเป็นผู้อนุมัติตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวประภัสสร ขาวงาม ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดคณะ
วิทยาการจัดการ ได้ทำโครงการวิจัยเรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความ
ประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งต้องมีการจัดทำ
แบบสอบถามอาจารย์ และบุคลากร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ในการนี้คณะวิทยาการจัดการ จึง
ขออนุมัติท่านเป็นผู้อนุมัติตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนให้ความคิดเห็น
เพื่อปรับปรุงเครื่องมือดังกล่าว ทั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชวิทย์ นิลวรรณ)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ผู้พิมพ์ นางสาวประภัสสร ขาวงาม

แบบตอบรับ

เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

โครงการวิจัย เรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ข้าพเจ้า อาจารย์ ดร.สุดาร์ตน์ แสงแก้ว

☐

ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ

☐

ไม่สามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญได้

ลงชื่อ

(อาจารย์ ดร.สุดาร์ตน์ แสงแก้ว)

อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

คณะวิทยาการจัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โทรศัพท์ ๕๘๐๐ โทรสาร ๕๘๐๙

ที่ อว๐๖๑๒.๐๕.๐๑ / ๐๐๐๙

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเป็นผู้อนุมัติตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา สัตโยภาส

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับเป็นผู้อนุมัติตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวประภัสสร ขาวงาม ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดคณะ
วิทยาการจัดการ ได้ทำโครงการวิจัยเรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความ
ประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งต้องมีการจัดทำ
แบบสอบถามอาจารย์ และบุคลากร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ในการนี้คณะวิทยาการจัดการ จึง
ขออนุมัติท่านเป็นผู้อนุมัติตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนให้ความคิดเห็น
เพื่อปรับปรุงเครื่องมือดังกล่าว ทั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑๐๗.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชวิทย์ นิลวรรณ)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ผู้พิมพ์ นางสาวประภัสสร ขาวงาม

แบบตอบรับ

เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

โครงการวิจัย เรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา สัตโยภาส

☐

ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ

☐

ไม่สามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญได้

ลงชื่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา สัตโยภาส)

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะวิทยาการจัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โทรศัพท์ ๕๘๐๐ โทรสาร ๕๘๐๙

ที่ อว๐๖๑๒.๐๕.๐๑ / ๐๐๐๗

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเป็นผู้อยู่ควบคุมตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภนิช จันทร์สอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวประภัสสร ขาวงาม ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดคณะ
วิทยาการจัดการ ได้ทำโครงการวิจัยเรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความ
ประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งต้องมีการจัดทำ
แบบสอบถามอาจารย์ และบุคลากร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ในการนี้คณะวิทยาการจัดการ จึง
ขออนุมัติท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนให้ความคิดเห็น
เพื่อปรับปรุงเครื่องมือดังกล่าว ทั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดชวิทย์ นิลวรรณ)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ผู้พิมพ์ นางสาวประภัสสร ขาวงาม

แบบตอบรับ

เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

โครงการวิจัย เรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภนิช จันทร์สอง

☐

ยินดีเป็นผู้เชี่ยวชาญ

☐

ไม่สามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญได้

ลงชื่อ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภนิช จันทร์สอง)

อาจารย์ประจำภาควิชานิติศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ