

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาระบบสารบรรณการค้าภายใน¹

FACTORS AFFECTING THE OPERATIONAL OF ELECTRONIC DOCUMENT SYSTEM EFFECTIVELY CASE STUDY OF DEPARTMENT OF INTERNAL TRADE

วิรัชณา ดรพรมยุง²

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรกรมการค้าภายใน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรกรมการค้าภายใน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรกรมการค้าภายใน จำนวน 80 คน การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ อย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05

ผลการศึกษางานวิจัย พบว่า เป็นเพศหญิง มีอายุ อายุ 28-37 ปี ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ หน่วยงานที่สังกัด กองส่งเสริมและบริหารระบบตลาด และอายุการทำงาน 1 – 5 ปี พบว่า ท่านให้ความสำคัญกับระบบผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่น ด้านความต้องการสิ่งที่ทำขาย และด้านความเป็นตัวของตัวเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์กรควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพระบบเป็นอย่างมาก โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต้องสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงาน มีความสมบูรณ์ในการใช้งาน

Abstract

The research is “Factors Affecting the Operational of Electronic Document System Effectively in Case Study of Department of Internal Trade” This research has a purpose to know the level of operational efficiency with Electronic document system. Is personnel of the Department of Internal Trade. And to study the factors affecting the operational efficiency of the electronic document system. Is personnel of the Department of Internal Trade. In case study is 80 people from the Department of Internal Trade.

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาระบบสารบรรณการค้าภายใน

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

This research used a questionnaire as a Research Instrument to collect data for analysis and using a computer program consist of percentage, frequency, mean, deviation. Standard Pearson's correlation coefficient and data analysis using multiple regression equations. Significance level 0.05

The results in this research found, female in age 28–37 years old, graduated with a bachelor degree. Government officer in Marketing System Promotion and Administration Division and year's experience is 1 – 5 years found that important to the system by accessing the system to inspect the information and documents sent to you on a large scale. As for the capabilities of this system, it was found that you could cancel book create send various documents make short step. The test of results is the personal data assumptions and the usage factors. There was no difference in the use of the opinions on the efficiency of the electronic archive system in the Department of Internal Trade. Significance level 0.05

The Organizations should importance on system quality. The electronic document system must be able to increase efficiency in work efficiency. Complete in use.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันยุคสมัยนี้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญและมีบทบาทในชีวิตและองค์การอย่างกว้างขวาง จะกล่าวได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันได้แก่ การวิจัย สาธารณสุข การศึกษา เกษตรกรรม อุตสาหกรรม ด้านการทหารและตำรวจ ด้านการเงินการธนาคาร และยังเข้าถึงในส่วนของหน่วยงานราชการต่างๆ อีกด้วย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการจัดหา จับเก็บ สร้างและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษร และบทบาทรวมถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำสังคมเป็นเพิ่มโอกาสทางสังคม เช่น การเรียนออนไลน์ ทำให้เด็กที่อยู่ในเมืองที่ขาดความเจริญมีโอกาสได้ศึกษาความรู้เท่ากับเด็กที่อยู่ในเมือง จึงทำให้ ประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่าย เกิดความสะดวกสบายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เป็นการเพิ่มช่องทางเลือกในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนให้มากขึ้นและช่วยลดต้นทุนการผลิต ซึ่งเหล่านี้นับเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน และเกิดความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและการนำข้อมูลต่าง ๆ ไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) คือ ระบบให้บริการรับส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อ สั่งการและลงนามในเอกสารหรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ที่มีการลงนาม รับทราบ ผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการ

ปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆ กัน ให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบ G-Cloud การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application

กรมการค้าภายในได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์การ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ต้นทุน และทรัพยากร สามารถทำงานได้ทุกสถานที่และทุกเวลา อีกทั้งเป็นการเพิ่มมาตรฐานการปฏิบัติงานและขีดความสามารถของบุคคลให้ทำงานมีประสิทธิภาพตามกรอบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และจากการที่ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในระยะหนึ่งนั้นพบว่ายังมีปัญหา และอุปสรรคบางประการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร เช่น การไม่ให้ความร่วมมือของบุคลากร การใช้งานที่ไม่ถูกต้อง สัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ฯลฯ ทำให้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ และไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากความเป็นมาและสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และประโยชน์ที่กรมการค้าภายในจะได้รับจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบ ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายในต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานและเพื่อต่อยอดในการนำไปปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการค้าภายในต่อไป

คำถามการวิจัย

1. การปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมการค้าภายในมีประสิทธิภาพหรือไม่
2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมการค้าภายในมีอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

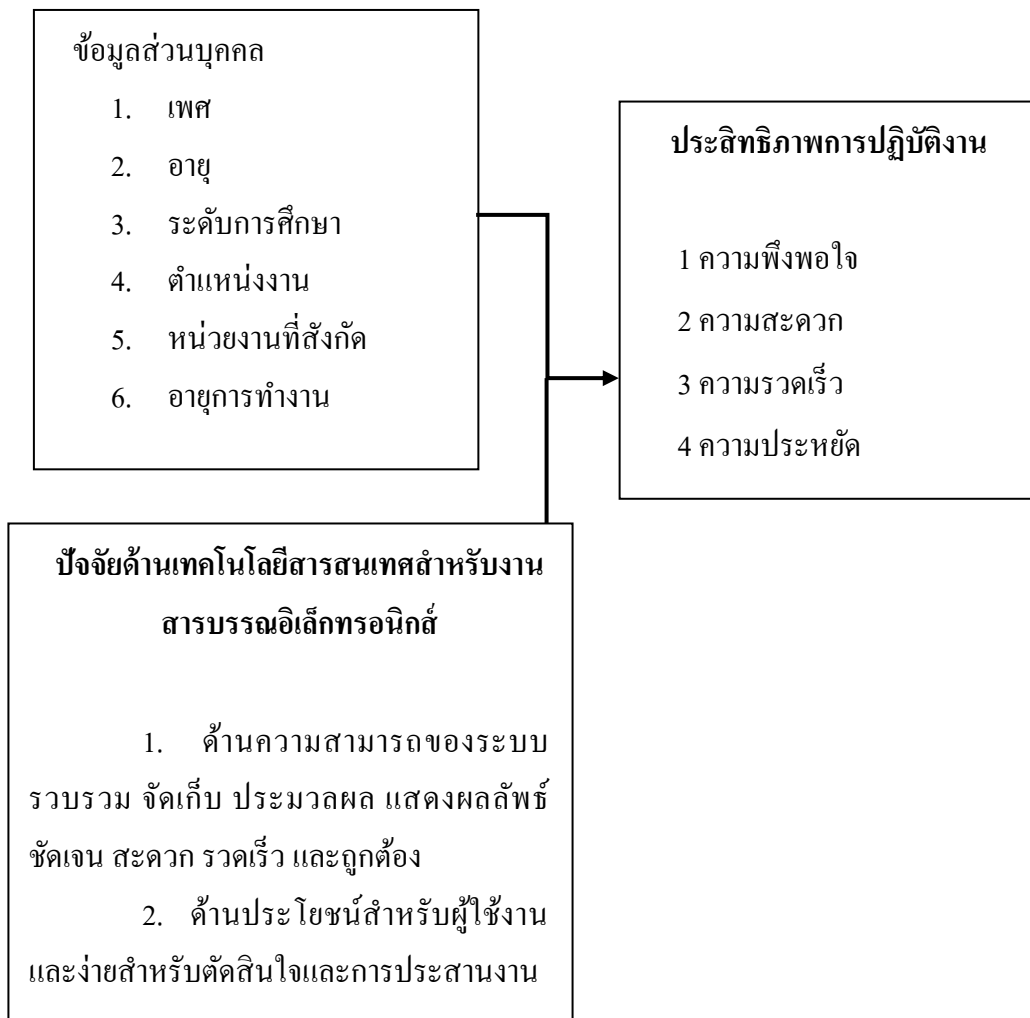
1. เพื่อศึกษาระดับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมการค้าภายใน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมการค้าภายใน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษากรมการค้าภายใน” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยภายใน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาราชการค้าภายใน มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรสังกัดกรมการค้าภายใน ที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศและที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วยกลุ่มงาน 16 กลุ่มงาน รวมทั้งสิ้น จำนวน 120 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดกรมการค้าภายใน ที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศและที่เกี่ยวข้อง คัดสรรส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 80 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 6 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) ตำแหน่งงาน
- 1.5) หน่วยงานที่สังกัด
- 1.6) อายุการทำงาน

2) ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 2 ปัจจัย ได้แก่

2.1) ด้านสามารถของระบบ รวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล แสดงผลลัพธ์ ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2.2) ด้านประโยชน์สำหรับผู้ใช้งานระบบ ง่ายสำหรับตัดสินใจและการประสานงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1.) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มี 4 ปัจจัย ได้แก่

- 1.1) ความพึงพอใจ
- 1.2) ความสะดวก
- 1.3) ความรวดเร็ว
- 1.4) ความประหยัด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็น

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านประโยชน์สำหรับผู้ใช้งานระบบ จำนวน 10 ข้อ และความสามารถของระบบ จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 16 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ศึกษาระดับปริญญาโท เพื่อพิจารณาตรวจทานความสอดคล้องด้านภาษาของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ และเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับแก้ไขเบื้องต้น

4.2) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ศึกษาระดับปริญญาโท และรวบรวมเพื่อนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

4.3) ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และ เสนอแนะเพิ่มเติม

4.4) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและให้คะแนนใช้ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Object Congruence: IOC)

4.5) นำคะแนนการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปเท่านั้น

4.6) ทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของกรมการคลังในที่มีการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 120 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

5. ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .944 และได้ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม ดังนี้

5.1) ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .803 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านพฤติกรรมการทำงาน เท่ากับ .734 และด้านความสามารถของระบบ เท่ากับ .926

5.2) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .964 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านความรวดเร็วในการทำงาน เท่ากับ .902 ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน เท่ากับ .839 ด้านความประหยัด เท่ากับ .867 และด้านความสะดวก เท่ากับ .918

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

6.1) การเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึง 30 พฤศจิกายน 2565 คิดเป็นระยะเวลา 1 เดือน

6.2) ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามผ่าน Google Form ตามที่กำหนดไว้

6.3) Google Form จะช่วยทำหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วน ของข้อมูล ที่ตอบ ก่อนทำการบันทึกคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้หากเกิดข้อผิดพลาดหรือตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

7.1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้สถิติ ดังนี้

7.1.1) ค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

7.1.2) ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

7.1.3) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

7.2) การวิเคราะห์สถิติทดสอบสมมติฐานโดยสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่

7.2.1) ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร

7.2.2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

7.2.3) วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยสถิติ Regression

8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

8.1) ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

8.1.1) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูล

8.1.2) ค่าคะแนนเฉลี่ย

8.1.3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

8.2) การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics) ประกอบด้วย

8.2.1) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ ในการทดสอบ t-test ก่อน โดยใช้การพิจารณา Levene's Test ซึ่งมี 2 กรณี

1) กรณีที่ค่า Probability Value (p-value) มากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของ ประชากร 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จะพิจารณาค่า Sig. จาก Equal variances assumed

2) กรณีที่ค่า Probability Value (p-value) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจะพิจารณาค่า Sig. จาก Equal variance not Assumed

8.2.2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความ แปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances

8.2.3) ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษากรมการค้ำภายใน จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษากรมการค้ำภายใน สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกรมการค้ำภายใน จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน พบว่า ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอายุ 28-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.3 ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.0 ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 55.0 หน่วยงานที่สังกัด กองส่งเสริมและบริหารระบบตลาด คิดเป็นร้อยละ 17.5 และอายุการทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.3

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามกรมการค้ำภายใน ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ประโยชน์สำหรับผู้ใช้งานระบบ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน อันดับที่สูงที่สุด คือ ท่านให้ความสำคัญกับระบบฯ โดยการเข้าใช้ งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงท่านมากน้อยเพียงใด ปัจจัย

ด้านความสามารถของระบบพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน อันดับที่มาก คือ ท่านสามารถสร้าง-ส่งเอกสารต่าง ๆ ได้โดยง่าย

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามกรมการคำภายใน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้าน อันดับที่มาก คือ การยกเลิกสมุดทะเบียนรับ-ส่งหนังสือด้วยระบบมือเขียนลงในสมุดและเปลี่ยนมาใช้การบันทึกงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ขั้นตอนของหน่วยงานลดลง

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามกรมการคำภายใน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและหากพิจารณาเป็นรายด้าน อันดับที่มาก คือ ด้านความสามารถของระบบ

5. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคคลากรกรมการคำภายใน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

6. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคคลากรกรมการคำภายใน ขึ้นอยู่กับปัจจัยมูลเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ด้าน ดังนั้นจึงวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณให้เห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน มีอิทธิพลต่อระดับการมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษากรมการคำภายใน โดยพิจารณาจากค่า Sig. ที่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่ คือ ด้านความสามารถของระบบ และประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษากรมการคำภายใน ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากการศึกษาครั้งนี้ได้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษากรมการคำภายใน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล และ ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน มีอิทธิพลต่อระดับการมีประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในกรมการคำภายใน จากการศึกษาความคิดเห็นบุคลากรจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับความสามารถของระบบงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องขั้นตอนการทำงานของระบบให้ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อนและให้มีการอบรมส่งเสริมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ

องค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาหน่วยงานและสังคม

3. ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือภาคปฏิบัติ

3.1) ด้านคุณภาพระบบ มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-Office) การปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษากรมการค้าภายใน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพระบบเป็นอย่างมาก โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ต้องสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงาน มีความสมบูรณ์ในการใช้งาน

3.2) เนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) กรมการค้าภายใน ได้มีการจัดตั้งทำระบบใหม่ ในระยะเริ่มแรกระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต่อไปในอนาคตคาดว่าจะระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) คงเพิ่มขึ้น เนื่องจากการปรับปรุงพัฒนาระบบ และผู้ใช้งานเกิดความชำนาญในการใช้งานมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีให้แก่กรมการค้าภายใน ต่อไป

บรรณานุกรม

- กิติภัส เฟื่องศรี. 2545. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล
- กิตติมา. (2529). ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการ
ตอบสนอง.พิมพ์ครั้งที่5.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของ
สหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุกอสเตอร์ (Foster, 1973,หน้า146-147). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม การยอมรับ
นวัตกรรมระดับองค์กร.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2547). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
ราชภัฏสวนดุสิต.
- ฉัตรชัย คงสุข. 2535. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกักตุนอาคาร
และโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต.
ติ.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2548. การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชาริณี. (2535). ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ทำให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก. พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ชวิศ กาญจนรัตน์. 2558. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

นลพรรณ บุญฤทธิ์. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารดวงจันทร์ ดวงเวียงคำ.(2559). ปัจจัยการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพ, สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ศิริภรณ์.

ธัญวรัตน์ กระจ่าง และ วิมลวรรณ ไทยโกษา.(2555).ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากรวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. โครงการวิจัยสถาบัน, กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยนเรศวร.

Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance* (3rd ed.). Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Beach, Dale S. 1975 . *Personnel : The Management of People at Work* . 2nd ed .
New York : Macmilland Company .

Baruch, B. (1968). *New ways in discipline*. New York: Randon House.

Frederick W. Taylor, *The Principles of Scientific Management*. (New York : Harper, 1911)

Cascio, W. F. (1998). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. Boston, MA: Irwin, McGraw - Hill.

Hicks, H. G. (1933). *The management of organization: A systems and human resources approach*. New York: McGraw-Hill.

Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). *Principle of Marketing*. USA: Prentice-Hall.

Murdick, Robert G., John C. Munson. (1986). *MIS : Concept and Design*. 2nd ed. New Delhi : McGraw-Hill Book Company.

Stair, Ralph M.(1992). *Principles of Information System: a Managerial Approach*. Boston: Boyd & Fraser.

Steers, R. M. (1997). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*.
Administrative Science Quarterly, 22, pp. 46 - 56.

Steers, R. M. (1997). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*.
Administrative Science Quarterly, 22, pp. 46 - 56.

Pardey, David. (2007). *Introducing leadership*. United Kingdom : Oxford.

Ryan, T.A. and Smith, P.C. 1954. Principle of Industrial Psychology. New York :
The Mcnala Press Company.

White, P. A. Resource Materials on School-Based Management.(1989). New Brunswick, NJ:Center for
Policy Research in Education, Rutgers University.