



ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)
กรมราชองครักษ์

OPINIONS, SATISFACTION, AND EFFECTIVENESS ON
ELECTRONIC CORRESPONDENCE PERFORMED BY OF
ROYAL AIDE-DE-CAMP DEPARTMENT OFFICIALS

จ.ส.อ.หญิง สุวิภา ดวงผาสุข


1MSGT SUWIPA DOUNGPHASUK

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการ (บัณฑิตศึกษา) คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

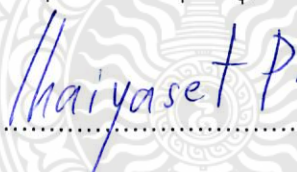
พ.ศ. 2557

ชื่อ นามสกุล จ.ส.อ.หญิง สุวิภา ดวงผาสุข
สาขาวิชา สาขาวิชาการจัดการ
คณะ บริหารธุรกิจ
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรา รัตตากร)


..... กรรมการ
(ดร.สุจิตรา ไชยกุลสินธุ์)


..... กรรมการ
(ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการ (บัณฑิตศึกษา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ดร.ปริญญา มากลืน)

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรมราชองครักษ์
ชื่อ สกุล	จ.ส.อ.หญิง สุวิภา ดวงผาสุข
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา และคณะ	สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ และเพื่อศึกษาระดับความมีประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมราชองครักษ์ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 25 นาย โดยเก็บรวบรวม ในช่วงเดือน มกราคม 2558 และทำการประมวล และวิเคราะห์ผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่า Mean (μ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของข้าราชการกรมราชองครักษ์ จำนวน 25 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 29-39 ปี มีสถานภาพขั้นต้นเป็นนายทหารประทวน มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ 2 -5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีสังกัดหน่วยงานอยู่ในสำนักยุทธบริการ จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ส่วนความพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาถึงปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนมากเพศชายพบปัญหามากกว่าเพศหญิง ในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ช้าของบ่อย และผู้ที่อยู่ในสังกัดหน่วยงานสำนักงานผู้บังคับบัญชาพบปัญหาการดาวน์โหลด ล่าช้า สำหรับเรื่องและผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เป็นเรื่องที่ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้ ในส่วนของการศึกษาถึงประสิทธิภาพการใช้งานระบบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน ระบบมีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน ระบบมีการป้องกันข้อมูลเสียหาย ระบบมีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย และระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างหน่วยงานที่ใกล้เคียงกัน อย่างเช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมราชองครักษ์ กับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดของบุคลากรผู้ใช้งานระบบ และประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แต่ละหน่วยงานใช้อยู่

Independent Study Title	Opinions, Satisfaction, and Effectiveness on Electronic Correspondence Performed by of Royal Aide-De-Camp Department Officials
Author	1MSGT Suwipa DOUNGPHASUK
Degree	Master of Business Administration
Major program	Management
Academic Year	2014

ABSTRACT

This study was aimed to explore opinions of electronic correspondence officials, to study their satisfaction level toward electronic correspondence, and to investigate effectiveness level of electronic correspondence officials working at Royal Aide-De-Camp Department. The population was 25 officials who worked at electronic correspondence office of Royal Aide-De-Camp Department. The data were collected in January 2015 and analyzed by a computer software program using the frequency distribution, percentage distribution, mean (μ), and standard deviation (σ).

The result of the analysis revealed high level of opinions of 25 electronic correspondence officials working at Royal Aide-De-Camp Department that most of the respondents were male noncommissioned officers ranging from 29 to 39 years old with bachelor's degrees and having two to five years' experience or more. They were based at military logistics office. Also, their satisfaction toward electronic correspondence was relatively high as well as the effectiveness level.

As for problems of electronic correspondence, male officers were found having more trouble on insufficient number of computers and their frequent deficiencies, and slow downloading. The highest scores were from the users' satisfaction caused by convenient work facilitation and time saving. In terms of effectiveness, most respondents thought that the system was computably accurate and

complete with the effective users' verification system, backup system, data protection, and simple and swift computation.

Future studies should be done to electronic correspondence performance between different workplaces such as the electronic correspondence of Royal Aide-De-Camp Department and Ministry of Defense Deputy office in order to compare problems, opinions, and effectiveness of different electronic correspondence offices.



กิตติกรรมประกาศ

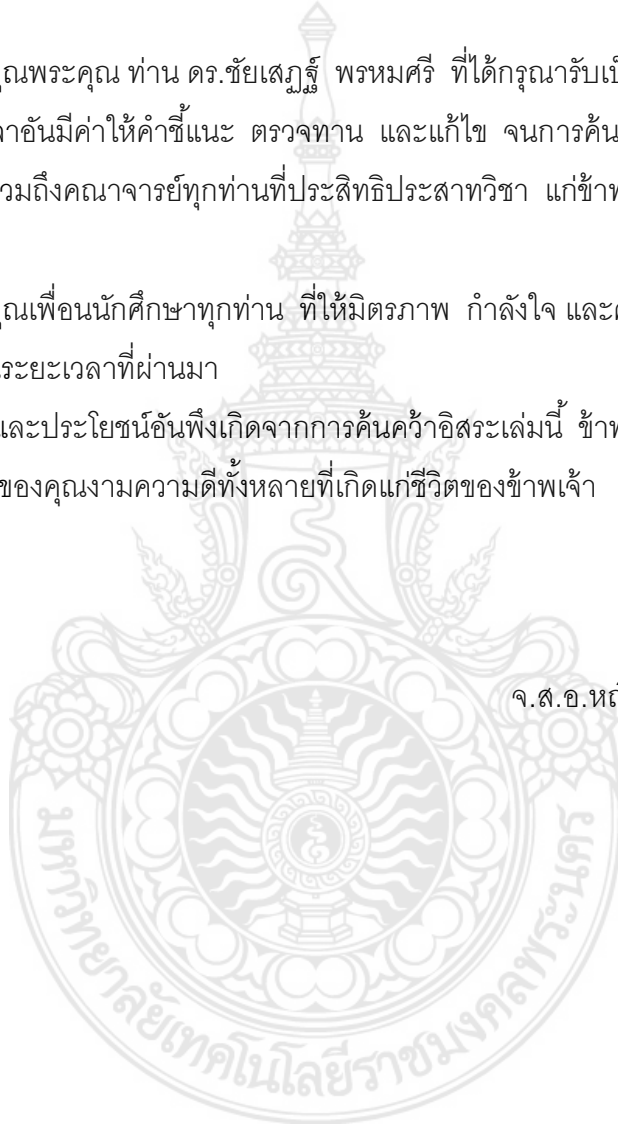
การค้นคว้าอิสระเล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์

ขอขอบคุณพระคุณ ท่าน ดร.ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี ที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งได้สละเวลาอันมีค่าให้คำชี้แนะ ตรวจสอบ และแก้ไข จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ทั้งนี้ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชา แก่ข้าพเจ้าทั้งในอดีตและปัจจุบัน

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาทุกท่าน ที่ให้มิตรภาพ กำลังใจ และความสุขแก่ข้าพเจ้า ตลอดการศึกษาในระยะเวลาที่ผ่านมา

คุณค่า และประโยชน์อันพึงเกิดจากการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ข้าพเจ้าขอมอบไว้ให้ บิดามารดา ผู้เป็นที่สุดของคุณงามความดีทั้งหลายที่เกิดแก่ชีวิตของข้าพเจ้า

จ.ส.อ.หญิง สุวิภา ดวงผาสุข



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 คำถามในงานวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	9
2.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	11
2.4 ขั้นตอนการทำงานของ e-Office	14
2.5 การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมราชองครักษ์	15
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	21
2.7 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	23
2.8 ประวัติกรมราชองครักษ์	36
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.1 รูปแบบการวิจัย	42
3.2 ประชากร	42
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	43
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.5 การจัดกระทำข้อมูล	47
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์	53
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
5.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	64
เอกสารอ้างอิง	67
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	72
ประวัติผู้วิจัย	76

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตาราง 4.1 ความถี่ และค่าร้อยละ ตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	50
ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านปัญหาของกรการใช้งาน	53
ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	55
ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านความมีประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวม	56



สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
ภาพ 2.1	ระบบ e-Office ของ กรมราชองครักษ์	16
ภาพ 2.2	การเข้าสู่ระบบ e-Office ของ กรมราชองครักษ์	17
ภาพ 2.3	หน้าจอแสดงรายการเอกสารเข้า	18
ภาพ 2.4	หน้าจอแสดงการสร้างเอกสาร	18
ภาพ 2.5	ผังโครงสร้างการจัดหน่วยของกรมราชองครักษ์	39



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมายในแต่ละวัน โดยเฉพาะความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ด้านบริหารองค์การจากเดิมไปสู่กระบวนทัศน์ใหม่ ซึ่งเป็นโลกแห่งปัญญาและความรู้ที่เรียกว่า KBES (Knowledge – Based Economy and Society)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 มุ่งเน้นเรื่องการเปลี่ยนแปลงของบริบทการพัฒนาในกระแสโลกาภิวัตน์ทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีหลัก ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีชีวภาพ เทคโนโลยีวัสดุและนาโนเทคโนโลยี สร้างความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในด้านโอกาสและภัยคุกคาม จึงจำเป็นต้องเตรียมพร้อมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดังกล่าว โดยจะต้องมีการบริหารจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบทั้งการพัฒนา หรือสร้างองค์ความรู้รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มาผสมผสานร่วมกับจุดแข็งในสังคมไทย (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 พ.ศ.2550 – 2554)

สำหรับหน่วยงานราชการของประเทศไทย รัฐบาลได้มีนโยบายปฏิรูประบบราชการโดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 27 ได้กำหนดให้ส่วนราชการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546 – 2550 ในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล โดยภายใน พ.ศ. 2550 หน่วยงานราชการจะต้องได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานอย่างน้อย 1 กระบวนงาน และร้อยละ 90 ได้รับการพัฒนาการให้บริการและสามารถดำเนินงานให้อยู่ในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ราชการทุกหน่วยงานจึงต้องพร้อมรับการปฏิรูประบบราชการและการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ (บุษกร วัชรศรีโรจน์, 2548)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 กำหนดว่า “โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานสมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ” จากข้อความข้างต้น จึงสามารถสรุปความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ว่าเป็น “การรับส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือ หรือการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารทั้งปวง ผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก็คือระบบงานที่มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการจัดทำโปรแกรม และมีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกัน” นอกจากนี้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นระบบสารสนเทศที่มีวัตถุประสงค์ช่วยในการปฏิบัติงาน และบริหารงานในองค์กรภาครัฐได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับที่ 2, 2548)

กรมราชองครักษ์ เป็นหน่วยราชการตามกฎหมาย มีสมุหราชองครักษ์เป็น ผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ มีภารกิจหน้าที่ ว่าด้วยราชองครักษ์และนายตำรวจราชสำนัก ได้แก่ การถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามพระราชประสงค์ นอกจากนี้ ยังมีภารกิจต่าง ๆ อีกจำนวนมากที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ และบรมวงศานุวงศ์ ทรงไว้วางพระราชหฤทัยให้กรมราชองครักษ์ปฏิบัติ เช่นงานโครงการตามพระราชดำริที่ให้ความช่วยเหลือราษฎรในโอกาสต่างๆ ซึ่งเป็นพระมหากรุณาธิคุณแก่ข้าราชการกรมราชองครักษ์อย่างยิ่ง และได้สนองพระเดชพระคุณด้วยความจงรักภักดีตลอดมา (กรมราชองครักษ์ 100 ปี, 2541)

กรมราชองครักษ์ได้กำหนดโครงสร้างการจัดหน่วยแบ่งตามลักษณะงานได้ 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนปฏิบัติการ ประกอบด้วย สำนักงานราชองครักษ์ประจำ และสำนักงานรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะโดยตรง

ส่วนสนับสนุน ประกอบด้วย สำนักนโยบายและแผน สำนักยุทธบริการ และสำนักงาน
กิจการพิเศษ มีหน้าที่วางแผนอำนวยการ ประสานงาน และดำเนินการเกี่ยวกับการถวายนาม
ปลอดภัย การรุกราน การกำลัมลพิษ การข่าว การยุทธการ และการฝึก การสื่อสาร สารสนเทศ
การงบประมาณ การส่งกำลังบำรุง การสรรพาวุธ การบริการ การขนส่ง การโยธาธิการ
การสวัสดิการ การกีฬา และการเงิน

ภารกิจดังกล่าวเป็นภารกิจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพ
อย่างสูง งานด้านเอกสารจะต้อง รวดเร็ว แม่นยำ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ และ
ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป จากการบริหารงานด้านเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายก ฯ
แบบเดิม กรมราชองครักษ์ ยังพบว่า มีอุปสรรค ปัญหาเกิดขึ้นอยู่มากมาย ทำให้งานบางอย่าง
ล่าช้า เสียเวลาเดินทางให้ผู้บังคับบัญชาลงนามเพราะหน่วยงานไม่ได้อยู่ในอาคารสถานที่
เดียวกัน ใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารนำกลับลงมาให้ผู้ปฏิบัติล่าช้า การค้นหาเอกสาร
ติดตามงานเป็นไปด้วยความล่าช้า เสียค่าใช้จ่ายในการพิมพ์เอกสารที่ไม่จำเป็นในแต่ละปีเป็น
จำนวนมาก ใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารเป็นจำนวนมาก เกินขีดความสามารถของกรมราช
องครักษ์จะขยายพื้นที่ออกไปได้ และเมื่อพ้นเวลาจะต้องเสียงบประมาณเสียเวลาในการทำลาย
เอกสาร บางครั้งอาจส่งผลให้งานตามพระราชประสงค์ไม่ประสบผลสำเร็จเพียงเพราะระบบงาน
สารบรรณขาดประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมราชองครักษ์ให้มี
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ และให้ระบบงานมีประสิทธิภาพ
ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความคิดเห็น และประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์กรมราชองครักษ์ โดยการสำรวจความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลที่ได้จากการ
ศึกษาวิจัยมาใช้ในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
กรมราชองครักษ์

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์

1.2.3 เพื่อศึกษาระดับความมีประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตด้านประชากร ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมราชองครักษ์ ปัจจุบันมีจำนวนทั้งหมด 609 นาย ประกอบด้วย นายทหารสัญญาบัตร 295 นาย และนายทหารประทวน 273 และลูกจ้างประจำ 38 นาย (กองกลาง สำนักนโยบายและแผนกรมราชองครักษ์, 2557) ซึ่งในจำนวนนี้มีบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 25 นาย เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรมราชองครักษ์ เพื่อนำไปสู่กระบวนการแก้ปัญหา

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาดำเนินการวิจัยระหว่างเดือน มกราคม 2558

1.4 คำถามในการวิจัย

1.4.1 ความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับใด

1.4.2. ความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับใด

1.4 3. ความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน
ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับใด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5 1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
กรมราชองครักษ์

1.5 2. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
กรมราชองครักษ์

1.5 3. ได้ทราบถึงระดับความมีประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ
ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6 1. “กรมราชองครักษ์” หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ถวายความปลอดภัยและ
ถวายพระเกียรติ

1.6 2. “ผู้ปฏิบัติงาน” คือ ข้าราชการทหารระดับต่ำกว่าสัญญาบัตร ชั้นยศ สิบตรี จ่าตรี จ่า
อากาศตรี ถึง จ่าสิบเอก พันจ่าเอก พันจ่าอากาศเอก ของกรมราชองครักษ์ที่ปฏิบัติงานด้านสาร
บรรณและธุรการ

1.6 3. “งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การรับ
การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นเรื่องของการกำหนดขั้นตอนและขอบข่าย
ของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติ การบริหารงานเอกสารทั้ง
ปวงจะเริ่มตั้งแต่ คิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก
จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และ

ทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

1.6 4. “ประสิทธิภาพระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง ความสำเร็จของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุดในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ฯ และปัญหาในการใช้งานระบบ ฯ

1.6 5. “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e – Office)” หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาใช้ในการรับ – ส่งหนังสือราชการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่า สำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับ – ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ

1.6 6. “ความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายถึง ความสามารถในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การสร้าง – ส่งเอกสาร การตรวจสอบเอกสารเข้า – ออก การค้นหาและติดตามงานเอกสารต่าง ๆ การตั้งค่าใช้จ่าย และการเลือกผู้รับ เป็นต้น

1.6 7. “บุคลากรกรมราชองครักษ์” หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมราชองครักษ์ ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ นายทหารชั้นประทวนและนายทหารชั้นสัญญาบัตรซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความคิดเห็น และประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e – office) ของกรมราชองครักษ์ ผู้วิจัยได้ศึกษา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดและข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสาร บทความและงานวิจัยที่รวมถึงค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2.4 การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมราชองครักษ์
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.7 ประวัติกรมราชองครักษ์
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ

สาเหตุที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

วิเชียร จงอภิรมย์สกุล (2543:5) มององค์กรในลักษณะเป็นระบบเปิด(open System) กล่าวคือ องค์กรต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จากความก้าวหน้าดังกล่าวได้ก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ของตลาด การแข่งขัน กระบวนการทำงานการสื่อสารความรวดเร็วในด้านต่าง ๆ และการไร้พรมแดน จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้สภาพแวดล้อมขององค์กรเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทำให้องค์กรต้องเพิ่มการใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการบริหารและกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร (ดำรง วัฒนา, 2540 : 3)

Toffler (1980) ได้กล่าวถึงลักษณะของสังคม 3 รูปแบบ คือ

1. สังคมลูกหนึ่ง เป็นยุคเกษตรกรรมที่มนุษย์ใช้ชีวิตใกล้ชิดกับธรรมชาติ มีการทำงานด้านเกษตรกรรม พาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมขนาดเล็กเป็นหลัก ครอบครัวเป็นสถาบันหลัก และมีขนาดใหญ่

2. สังคมลูกที่สอง เป็นยุคอุตสาหกรรม (industrialization) ที่ทำให้วิถีชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเน้นการผลิตให้ได้จำนวนมากในต้นทุนที่ลดลง มนุษย์เข้าไปทำงานในโรงงาน อุตสาหกรรมมากขึ้นและคนงานต้องมีความรู้มากกว่าการทำงานเกษตรยิ่งกว่านั้น จังหวะ เวลา ความพร้อมเพรียงและความชำนาญในการทำงานเยี่ยงเครื่องจักรเป็นสิ่งที่จะต้องทำให้ชีวิตที่เรียบง่ายกลายเป็นชีวิตที่เร่งรีบให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด ครอบครัวมีขนาดเล็กและแรงงานได้ย้ายจากภาคเกษตรสู่ภาคอุตสาหกรรมในเขตเมือง สังคมในคลื่นลูกที่สองจึงเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดระบบราชการ (bureaucracy) ที่เน้นการทำงานตามกฎระเบียบและสายการบังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด

3. สังคมคลื่นลูกที่สาม เป็นยุคข้อมูลข่าวสารที่เกิดจากการพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารคมนาคม เป็นผลให้มนุษย์มีศักยภาพและความสามารถมากขึ้นในทุก ๆ ด้าน สังคมก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์ที่ปราศจากพรมแดนและข้อจำกัดด้านเวลา ข้อมูลข่าวสารสามารถเดินทางได้รวดเร็วตลอดเวลา

ในสังคมคลื่นลูกที่สามนี้ สังคมมนุษย์เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ที่ทำให้เกิดทฤษฎีใหม่ ความคิดใหม่ อุดมการณ์ใหม่ ตลอดจนความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ทุกด้านไม่ว่าจะเป็นศิลปะ เทคโนโลยีหรือการเมือง ความต้องการทางด้านข้อมูลข่าวสารได้เพิ่มปริมาณมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นคลื่นของการประยุกต์คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้งานดำเนินการขององค์กรมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การจัดรูปแบบองค์กรเปลี่ยนไป เปลี่ยนการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแนวคิด และเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนในคลื่นลูกนี้ ให้ผิดแผกแตกต่างไปจากคลื่นลูกเดิม ทำให้องค์กรต่าง ๆ จึงต้องจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งคอมพิวเตอร์ในการดำเนินงานเพื่อให้ความสามารถในการแข่งขันและเพื่อความอยู่รอด (วิเชียร จงอภิรมย์สกุล, 2543)

ดรักเกอร์ Drucker (1968: 3) กล่าวว่า ลักษณะขององค์กรธุรกิจจะต้องมีฐานความรู้ (Knowledge-based) และประกอบด้วยผู้ชำนาญที่ควบคุมการทำงานของตนเอง ผ่านการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) จากผู้ร่วมงาน ลูกค้า และสำนักงานใหญ่ และเป็น

องค์กรที่พร้อมด้วยสารสนเทศ (information – based organization) ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรธุรกิจไม่สามารถปฏิเสธได้ ถ้าหากองค์กรใดต้องการดำรงความได้เปรียบด้านการแข่งขันหรือเพื่อความอยู่รอด องค์กรนั้นยิ่งต้องปรับตัวที่พร้อมด้วยสารสนเทศอย่างรวดเร็ว

เมนซิ่ง และ อาดัมส์ (1991:1-2) ให้ความเห็นว่า สารสนเทศที่จัดการผ่านคอมพิวเตอร์ได้กลายเป็นหน้าที่ที่สำคัญและวิกฤตภายในขององค์กรส่วนมาก และทุกรูปแบบขององค์กร ต่างอาศัยเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูล ทั้งในด้านการผลิต การบริการ ภาครัฐ การศึกษา การค้าปลีก อื่น ๆ โดยสาเหตุหลักของการเติบโตด้านนี้มาจากราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ถูกลงและขีดความสามารถที่เพิ่มขึ้น แม้กระทั่งการตัดสินใจและการสื่อสารก็ยังสามารถได้รับอิทธิพลจากคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารสามารถหาและวิเคราะห์ผ่านระบบสารสนเทศ รวมทั้งสื่อสารผลการตัดสินใจผ่านโปรแกรมช่วยพิมพ์งานและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร เกิดจากการประยุกต์คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มขีดความสามารถของระบบสารสนเทศ นอกจากจะเป็นเพียงเครื่องจัดเก็บข้อมูล มาเป็นอุปกรณ์เพื่อส่งเสริมการตัดสินใจและการสื่อสารของผู้บริหารและองค์กร โดยผ่านโปรแกรมช่วยพิมพ์งานและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.2.1 ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (New Webster's Dictionary) ให้ความหมายของคำว่าความคิดเห็น (opinion) หมายถึง การตัดสินใจ คำวิจารณ์ ความเห็น หรือรูปแบบของการประเมินผลในจิตใจเกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับ เป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์ หรือข่าวสาร โดยความเชื่อนั้นจะขึ้นกับประสบการณ์ และการสังเกตของแต่ละบุคคล หรือความคิดเห็น การแสดงออกทางความคิด ความสนใจ ความรู้สึกของผู้ทรงวุฒิ ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

นักวิชาการและผู้รู้หลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของ “ความคิดเห็น” ดังนี้

แบลร์ เจ โคลาซา(1969 อ้างถึงใน ปรีชา สุวรรณทอง , 2545) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ การประเมินผล (Evaluation) จากสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสิ่งแวดล้อม (Circumstances)

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2522 อ้างถึงใน ปรีชา สุวรรณทอง, 2545) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า คือการแสดงออกซึ่งวิจรรณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นมีความหมายแคบกว่า เจ (Attitude) เพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และเจตคติของบุคคลเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 อ้างถึงใน ปรีชา สุวรรณทอง, 2545) กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงออกทางความคิดเห็นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะปฏิบัติการ เฉพาะอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก

2.2.2 การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้และรู้จักกันอย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1) วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Method) เป็นวิธีที่สร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเป็นเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal Appearing intervals)

2) วิธีกัตต์แมน (Guttman Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดในแนวทางเดียวกัน และสามารถจัดอันดับต่ำสุดหรือสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อการแสดงความคิดเห็น

3) วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิด โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี – เลว ชัยัน – ชีเกียจ เป็นต้น

4) วิธีแบบลิเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัด ความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายที่มีชื่อว่ามีมาตรวัดรวม ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยการสร้างข้อความให้มีลักษณะเป็นบวก และลบพอๆ กันจำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อความ แล้ว

กำหนดคำตอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 3 คำตอบ 5 คำตอบ หรือ 7 คำตอบก็ได้ แต่ส่วนมากใช้ 5 คำตอบ ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็น Positive หรือ Negative

สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีแบบลิเคิร์ต (Likert's Method) โดยใช้ลักษณะทางบวก และทางลบ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ส่วนแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งเชิงบวก และเชิงลบ กล่าวคือ เป็นแบบสอบถามด้านปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามเชิงลบ ส่วนด้านความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการใช้งานระบบเป็นแบบสอบถามเชิงบวก

2.3 ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

เดชา สุพรรณทอง (2548 :9) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ต เข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล เช่น ระบบการลา ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรืออื่นๆ โดยในต่างประเทศมีการใช้ระบบ e-Office กันมากขึ้น สามารถทำงานที่ไหนเวลาใดก็ได้ขอให้มีระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบ แต่ในเมืองไทยต้องค่อยๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีกหลายอย่างและปัจจุบันหลายองค์กรกำลังพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น

2.3.1 ความหมายของระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 (2550) ให้ความหมายระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ว่า หมายถึง สำนักงานที่มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการ ตลอดจนการปฏิบัติงานภายในสำนักงานเพื่อควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามนโยบายของ

หน่วยงาน และเป็นเครื่องมือในการบริหารอย่างหนึ่ง ที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรและการจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทั่วไป งานประจำวัน เช่น การรับ-ส่ง หนังสือราชการ และการจัดการเอกสาร เป็นต้น คู่มือการใช้งาน e - office, 2554

คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2547) อ้างถึง เดชา สุพรรณทอง (2548) ให้ความหมายของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ว่า รวมถึงระบบข้อมูลสำนักงานอัตโนมัติ ว่าเป็นระบบที่มีจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ระบบเช่นนี้เป็นการนำเครื่องมือเครื่องใช้หลายๆ อย่างมารวมเข้าด้วยกัน เพื่อให้ใช้งานร่วมกันได้ และสามารถเก็บรักษาเอกสาร และนำส่งเอกสารได้ตรงตามความต้องการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็น ดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้นๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสารผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

2.3.2 ลักษณะสำคัญของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เดชา สุพรรณทอง (2548) กล่าวว่า ปัจจุบันการดำเนินงานในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ พบว่า ภายในมหาวิทยาลัยในแต่ละวันมีการใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก ส่วนหนึ่งของเอกสารมาจากนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการติดต่อมาจากหน่วยงานต่างๆ ภายนอกมหาวิทยาลัย เอกสารที่มาจากภายนอกจะได้รับการลงรับที่หน่วยงานกลาง เช่น กองกลางของสำนักงานอธิการบดี จากนั้นจะจำแนกส่งต่อเอกสารหลายชั้น และต้องทำการคัดลอกถ่ายสำเนาแล้วส่งต่อ โดยเฉพาะการส่งกระจายเพื่อการรับรู้หรือแจ้งเพื่อทราบกองกลางหรือหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย จะต้องส่งหนังสือหรือเอกสารไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่กระจาย หรืออยู่ห่างไกล ซึ่งต้องใช้เวลาในการขนส่งข้อมูล ขณะเดียวกันเอกสารจำนวนมากมีลักษณะการเดินทางแบบทางเดียวและมีลักษณะแจ้งให้ทราบ นอกจากนี้ยังมีเอกสารที่กระจายแบบหนึ่งต่อหนึ่ง หรือหนึ่งไปหลายๆ หน่วยงานด้วย

หน่วยงานในมหาวิทยาลัยจำนวนมากเป็นแหล่งที่สร้างเอกสารต่างๆ เช่นกัน เอกสารเหล่านี้อาจจะเป็นหนังสือราชการติดต่อสื่อสาร หรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งต้องใช้เอกสารเป็นตัวนำ ดังนั้นหน่วยงานทุกแห่งในมหาวิทยาลัย จะทำงานในลักษณะที่เป็นผู้รับข่าวสาร และ

เป็นผู้สร้างข่าวสารเพื่อการกระจายต่อออกไป การดำเนินการจึงเป็นการกระทำที่เชื่อมโยงกัน
 อย่างทั่วถึง กลไกที่เปลี่ยนจากอนาล็อกมาเป็นดิจิทัลเห็นได้ชัดว่า เอกสารที่เป็นกระดาษเดิมที่เข้า
 มาจากภายนอกจะได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นเอกสารดิจิทัล แล้วนำมาเก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์
 (server) กลไกที่สำคัญที่จะต้องกระทำ คือ การแปลงเอกสารกระดาษให้เป็นเอกสารดิจิทัล โดย
 ปกติเอกสารที่สร้างมักจะสร้างด้วยเวิร์ดโปรเซสซิง (Word Processing) ซึ่งมีการเก็บเป็นไฟล์อยู่
 แล้ว จึงสามารถปรับปรุงให้เป็นดิจิทัลได้ทันที แต่สำหรับเอกสารที่เป็นกระดาษก็สามารถแปลงให้
 เป็นดิจิทัลได้ไม่ยากด้วยการใช้เครื่องสแกนเนอร์ แปลงเป็นรูปภาพและเก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์ได้
 เช่นกัน

สิ่งที่สำคัญคือ หากเอกสารเกิดที่ใด หรือเข้าที่ใด หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อ
 เอกสารหน่วยแรกได้ดำเนินการแปลงเอกสารให้เป็นดิจิทัลได้แล้ว ขบวนการทำงานในขั้นต่อมาจะ
 กระทำได้ง่าย ทั้งการจัดเก็บ การประมวลผล การส่งต่อ หรือการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์เอกสาร
 ทุกชิ้นที่เป็นดิจิทัลสามารถส่งไปบนเครือข่ายด้วยความเร็วสูง โดยเฉพาะการทางานบนเครือข่าย
 ย่อมทำให้ลดระยะเวลาของการดำเนินการลงได้มาก ผู้ใช้รับ-ส่งข้อมูลได้ทันทีทันใด พฤติกรรม
 การทำงานต้องเปลี่ยนแปลง งานระบบสำนักงานอัตโนมัติจะประสบผลสำเร็จได้ต้องอาศัยการ
 ดำเนินการร่วมกันทั้งระบบ ตั้งแต่จุดเกิดของเอกสารหนังสือ จุดรับเอกสารหนังสือต้องแปลง
 เอกสารให้เป็นดิจิทัล และจัดเข้าสู่ระบบสำหรับผู้ใช้เอกสารจะเป็นผู้ขอรับเอกสารแบบเดิมที่มีคน
 นำเอกสารมาส่งไม่ได้แล้ว จะต้องเป็นผู้เรียกเข้าไปในเซิร์ฟเวอร์เพื่อรับเอกสารมาเอง การทำงาน
 ภายในองค์กรจึงต้องเปลี่ยนมาเป็นแบบเชิงรุก คือ วิ่งเข้าหาข้อมูลข่าวสาร คือ การเรียกเข้าไปใน
 เซิร์ฟเวอร์ เพื่ออ่าน นำเอกสารมาใช้ หรือคัดลอกมาดำเนินการต่อ

การทำงาน e-Office ต้องเป็นขั้นตอน เมื่อหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเรียนรู้และ
 เข้าใจการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ดีแล้ว การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะแพร่หลายโดยผู้สร้างจะ
 สร้างเพียงครั้งเดียว จากนั้นกระจายร่วมกันใช้ได้ทุกหน่วยงาน เมื่อเอกสารภายในมหาวิทยาลัย
 เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินกิจกรรมต่างๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ ก็เกิดตามมาได้อีกหลาย
 อย่าง เช่น วาระการประชุม เอกสารประชุมเป็นอิเล็กทรอนิกส์ การทำการประชุมแบบ
 อิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) มีการนัดหมายหรือส่งหนังสือเชิญแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการ
 ดำเนินการภายในอีกหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารที่ทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
 งาน e-Office จึงสร้างคุณค่าการทำงานได้มาก

สิ่งที่เด่นชัดของการดำเนินการ e-Office คือ การทำงานภายในของมหาวิทยาลัย
 รวดเร็วขึ้น การส่งเอกสารระหว่างกันรวดเร็ว แม้จะส่งข้ามคณะ สำนัก หรือสถาบัน ก็จะไปได้ทันที

ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของมหาวิทยาลัย การเน้นในเรื่องความเร็ว และเวลาเป็นสิ่งที่ได้ประโยชน์อย่างชัดเจน การจัดการเอกสารของมหาวิทยาลัยจึงดีขึ้น มีการจัดหมวดหมู่และเรียกใช้เอกสารย้อนหลังได้ง่ายขึ้น ระบบการค้นหาเอกสารจะทำให้เข้าถึงเอกสารในรายละเอียดได้มากขึ้น

2.4 ขั้นตอนการทำงานของ e-Office

เดชา สุพรรณทอง (2548) กล่าวว่า การทำงานของ e-Office ต้องเป็นขั้นตอน เมื่อหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรเรียนรู้และเข้าใจการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ดีแล้ว การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถกระจายใช้งานร่วมกันได้ทุกหน่วยงาน การดำเนินกิจกรรมต่างๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ ก็จะพัฒนาอีก เช่น การกำหนดวาระการประชุม และการสร้างเอกสารประชุมเป็นอิเล็กทรอนิกส์ มีการนัดหมายส่งหนังสือเชิญด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นการดำเนินงานภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกัน เช่น การจองห้องประชุม การนัดหมายระหว่างกัน การโต้ตอบเอกสาร การเรียกค้นข้อมูล ตลอดจนการจัดทำรายงานต่างๆ เพื่อให้องค์กรเข้าสู่สำนักงานอัตโนมัติอย่างเต็มรูปแบบ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย

1) การเตรียมการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นการสร้างโครงข่ายคอมพิวเตอร์ให้เข้าถึงหน่วยงานทุกแห่งอย่างทั่วถึง ส่งเสริมให้มีการใช้งาน การต่อเชื่อมโยง เน้นการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถใช้ระบบสื่อสารอย่างง่ายได้ เช่น ใ้รับ-ส่งอีเมล ส่งข้อมูลพื้นฐานประกอบอีเมลสร้างโฮมเพจของตนเอง ใช้งานการพูดคุยผ่านเครือข่ายได้ ขั้นตอนแรกของการดำเนินงานขององค์กร โดยเน้นให้มีการสร้างโฮมเพจในระดับหน่วยงานทุกหน่วยงาน ระดับบุคคลต้องมีโฮมเพจส่วนบุคคล กระจายฐานความรู้ด้านไอทีในองค์กร

2) การดำเนินการ e-Office แบบให้ข้อมูลทางเดียว จะเห็นว่างานสารบัญขององค์กรพบว่า มีงานที่ต้องเวียนข้อมูลหรือให้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก การให้ข้อมูลอย่างทั่วถึงบนเครือข่าย การส่งหนังสือประกาศ การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลกับบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

3) การทำรายการย่อย (Transaction processing) งานองค์กรมีระดับสำนักงานหลายอย่างที่ทำในระดับรายการย่อยแบบออนไลน์ เช่น งานการเงิน การขออนุมัติเบิกจ่ายวัสดุ งานบริการการขาย โดยรูปแบบการดำเนินงานเน้นที่ระบบออนไลน์

4) การดำเนินการแบบ Peer to Peer เมื่อสำนักงานในระดับย่อยของหน่วยงานมีความพร้อมและก้าวเข้าสู่ e-Office ได้ดีแล้ว การพัฒนาขั้นสุดท้าย คือ ให้แต่ละหน่วยงานเชื่อมโยงถึงกันและทำงานร่วมกันได้ในระดับที่เป็นเครื่องจักร ทำงานร่วมกับเครื่องจักรโดยตรง มีการส่งข้อมูลเข้าหากันอย่างเป็นระบบอัตโนมัติ

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ การที่สำนักงานนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับกระบวนการทำงานด้านเอกสารทางราชการ ซึ่งเริ่มตั้งแต่กระบวนการนำเข้า – ส่งออกของเอกสาร การจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการแจกจ่ายเอกสารผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-office

2.5 การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมราชองครักษ์

กรมราชองครักษ์ ตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานในองค์กร จึงนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร โดยการเชื่อมโยงทุกระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นระบบ e-Office เพียงหนึ่งเดียว ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-Office มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ จึงเชื่อได้ว่า จะได้รับประโยชน์จากหลักการลดทั้ง 7 ประการ (7 P-lesses) ของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบนี้อย่างมีประสิทธิภาพได้แก่

- 1) Paperless การลดการใช้กระดาษ ด้วยการใช้อีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และลายเซ็นดิจิทัล (Digital Signature) แทนการลงนามบนกระดาษตามมาตรฐาน TH e-GIF
- 2) Processless การลดขั้นตอนและเพิ่มความเร็วด้วยการเชื่อมต่อทุกระบบ รวมทั้งเห็นการทำงานของทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ทันที
- 3) Placeless การลดการซื้ออุปกรณ์สำนักงานและสามารถทำงานได้จากทุกที่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 4) Pollutionless การลดการใช้หมึกพิมพ์เอกสารและกระดาษในการปฏิบัติงาน

5) Powerless การลดการใช้รถยนต์และน้ำมัน เพราะเป็นระบบที่สามารถบันทึกเวลา
เข้า – ออก จึงสามารถทำงานได้ทุกที่เสมือนมาที่ทำงานที่สำนักงาน

6) Peopleless การลดจำนวนคนทำงานในแต่ละขั้นตอนและลดความผิดพลาดได้

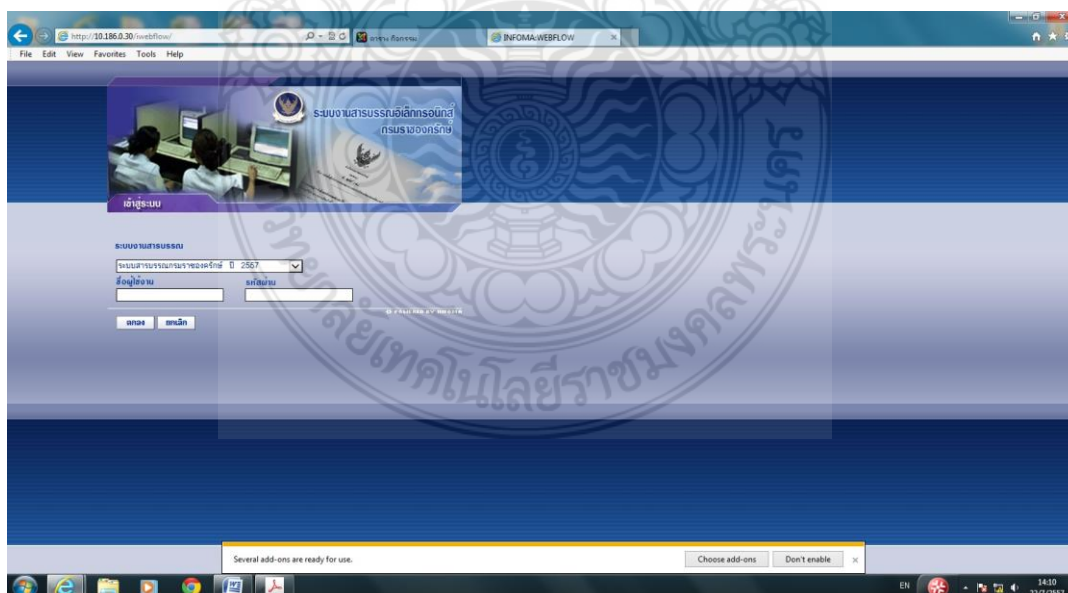
7) Paymentless การลดค่าใช้จ่ายสำนักงาน เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ และเครื่องถ่าย
เอกสาร เป็นต้น

2.5.1 ขั้นตอนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมราชองครักษ์ สามารถสร้าง-ส่งบันทึกข้อความ
หนังสือส่งภายนอก ใบคำสั่ง จัดการหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ ค้นหาและติดตามงานเอกสาร
ต่างๆ ได้ ซึ่งมีขั้นตอนการใช้งาน ดังนี้

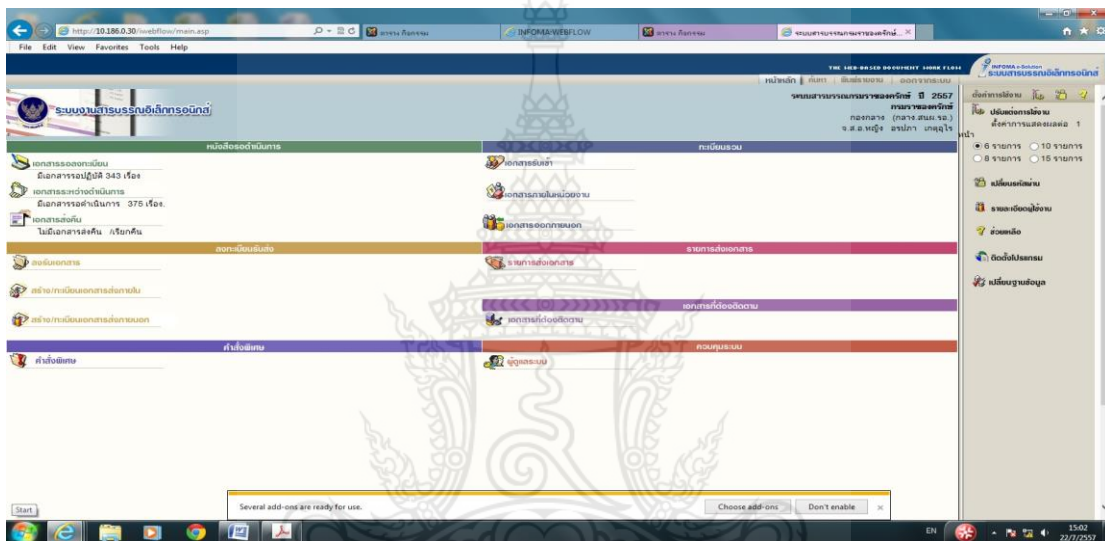
1) ผู้ใช้สามารถเข้าสู่โปรแกรมผ่านทาง URL <http://10.186.0.13/radc> จะปรากฏ
หน้าจอ Login ดังภาพที่ 2.1

ภาพ 2.1 ระบบ e-Office ของ กรมราชองครักษ์



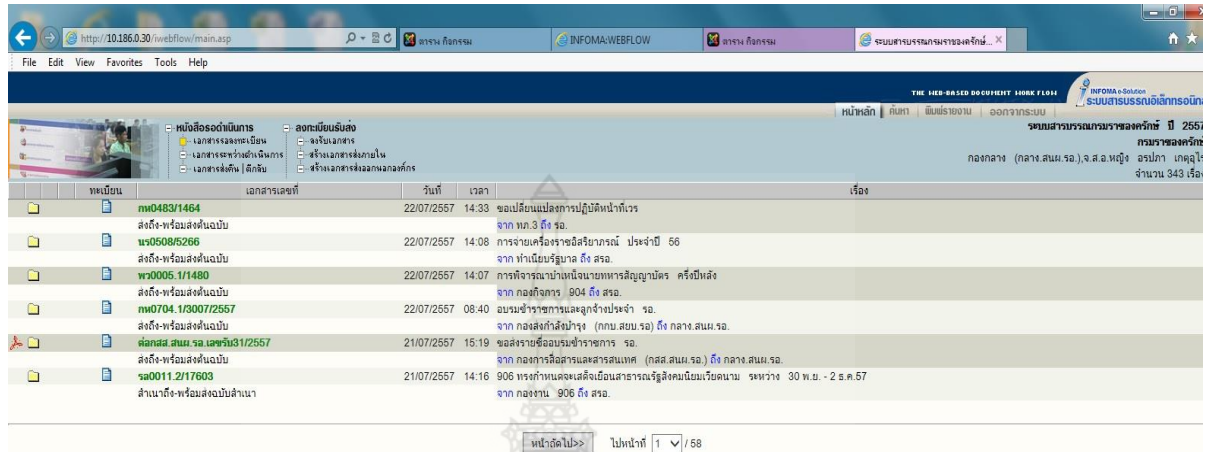
2) เมื่อผู้ใช้ทำการ Login เพื่อเข้าสู่ระบบจะปรากฏหน้าจอการเข้าสู่ระบบ ดังภาพที่ 2.2

ภาพ 2.2 การเข้าสู่ระบบ e-Office ของ กรมราชองครักษ์



3) การใช้งานระบบเอกสารเข้า-ออก จะมีเมนูด้านข้างที่ปรากฏรายการเอกสารเข้า เอกสารออก เอกสารที่เกินกำหนด และเอกสารรอดำเนินงาน เป็นต้น เมื่อเลือกเมนูเอกสารเข้า (ปกติ) จะแสดงเอกสารที่เข้ามาหาผู้ใช้งาน ซึ่งเอกสารที่ส่งเข้ามา จะแสดงสัญลักษณ์ต่างๆ ขึ้น ความลับ ขึ้นความเร็ว และสถานะของเอกสาร เป็นต้น ดังภาพที่ 2.3

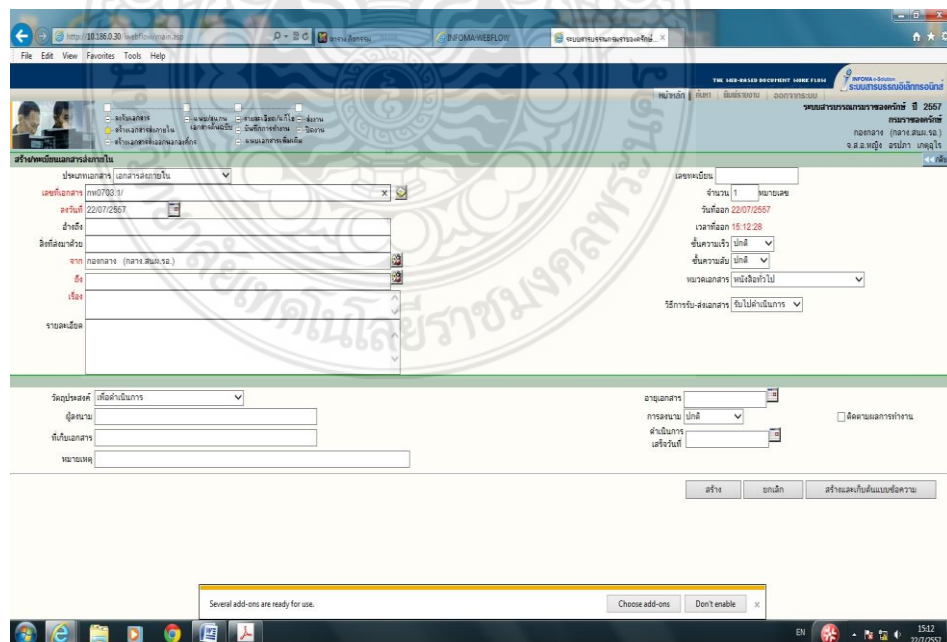
ภาพ 2.3 หน้าจอแสดงรายการเอกสารเข้า



หมายเลขเอกสาร	วันที่	เวลา	เรื่อง
ทพ0483/1464	22/07/2557	14:33	ขอเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติหน้าที่
สงถึงพร้อมส่งต้นฉบับ			จาก ทบ.3 ถึง รอ.
บร0508/5266	22/07/2557	14:08	การจ่ายเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ประจำปี 56
สงถึงพร้อมส่งต้นฉบับ			จาก ท่านโยมธรรมาภรณ์ ถึง รอ.
พร0006.1/1480	22/07/2557	14:07	การพิจารณาบำเหน็จราชการสัญญาบัตร ครึ่งปีถึง
สงถึงพร้อมส่งต้นฉบับ			จาก กองกิจการ 904 ถึง รอ.
ทพ0704.1/3007/2557	22/07/2557	08:40	อนุมัติราชการและลูกจ้างประจำ รอ.
สงถึงพร้อมส่งต้นฉบับ			จาก กองส่งกำลังบำรุง (ททบ.สม.ร.) ถึง กลาง.สม.ร.
ตลกลด.สม.ร. เลขที่ร31/2557	21/07/2557	15:19	ขอลดรายชื่อบุคลากรราชการ รอ.
สงถึงพร้อมส่งต้นฉบับ			จาก กองการสื่อสารและสารสนเทศ (กลส.สม.ร.) ถึง กลาง.สม.ร.
รช0011.2/17603	21/07/2557	14:16	906 พระกัณฑ์และเสด็จเยือนสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ระหว่าง 30 พ.ย. - 2 ธ.ค. 57
สำเนาถึงพร้อมส่งต้นฉบับ			จาก กองงาน 906 ถึง รอ.

4) การสร้าง-ส่งเอกสาร จะมีเมนูด้านข้างที่ปรากฏรายการเอกสารทั่วไป เช่น บันทึกข้อความ หนังสือส่งภายนอก และใบคำสั่ง เป็นต้น จากนั้นจึงเลือกคำสั่งสร้างเอกสารใหม่จะปรากฏดังภาพที่ 2.4

ภาพ 2.4 หน้าจอแสดงการสร้างเอกสาร



สร้างหนังสือราชการส่งภายใน

ประเภทเอกสาร: เลขาธิการภายใน

เลขที่เอกสาร: ทพ0703/31

วันที่: 22/07/2557

อ้างถึง:

ถึง: กลาง. (กลาง.สม.ร.)

เรื่อง:

รายละเอียด:

วันที่ออก: 22/07/2557

เวลาที่ออก: 15:12:28

ชั้นความเร่ง: ปกติ

ชั้นความลับ: ปกติ

หมวดเอกสาร: หนังสือทั่วไป

วิธีการรับ-ส่งเอกสาร: ไม่มีการดำเนินการ

ผู้ดูแลเอกสาร: เลขาธิการ

ผู้ส่ง: []

ผู้รับ: []

วันที่รับ: []

สถานะเอกสาร: []

ดำเนินการเสร็จสิ้น: []

สร้าง | ยกเลิก | สร้างแบบโต้ตอบ

Several add-ons are ready for use. Choose add-ons | Don't enable

นอกจากนั้นผู้ใ้ยังสามารติดตามเอกสาร ค้นหาเอกสาร และตั้งค่าการใช้งานต่างๆ ได้ เช่น การตั้งค่าเอกสาร การตั้งค่าการลงนาม การตั้งเส้นทางเดินเอกสาร และระบบความปลอดภัย เป็นต้น

2.5.2 การประยุกต์ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ศรีศักดิ์ จามรมาน (มปป.) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่มีจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในงานต่างๆ ได้ดังนี้

1) ภาพอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Images) มีการสร้างระบบการจัดการภาพอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Imaging Management System: EIM) เพื่อจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งภาพถ่าย ใบแจ้งหนี้ และประวัติส่วนบุคคล บนเครื่องคอมพิวเตอร์ และเรียกใช้งานได้อย่างทันที ระบบดังกล่าว ต้องใช้เครื่องสแกนเนอร์ที่มีความเร็วและสามารถแสดงผลของภาพที่มีความละเอียดสูงเพื่อแปลงเอกสารให้ไปอยู่ในรูปของดิจิทัล ที่สามารถเก็บข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งยังมีโปรแกรมที่สามารถบีบอัดข้อมูลเพื่อจัดเก็บได้ รวมทั้งต้องมีเครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์ (Laser Printer) ที่แสดงผลการพิมพ์ภาพที่มีคุณภาพ ระบบนี้มีกระบวนการแปลงให้เป็นกระดาษอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1.1) Image Processing เป็นการสแกนกระดาษเพื่อเปลี่ยนให้เป็นภาพ ให้สามารถจัดเก็บในฐานข้อมูลเพื่อเรียกใช้ต่อไป

1.2) Image Workflow เป็นการสแกนกระดาษและส่งต่อในรูปแบบ ของอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พนักงานทำงานแต่ละกระบวนการให้เสร็จ

1.3) Image Enabling เป็นการสแกนกระดาษและส่งเวียนภายในบริษัท หลังจากนั้นจะใช้โปรแกรม Optical Character แปลงให้เป็นข้อความในรูปแบบของรหัส ASCII

2) สำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office) เป็นการติดต่อโดยการใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้สามารถทำงานที่บ้าน เช่น การสร้างสำนักงานเสมือนจริงเพื่อให้พนักงานที่ต้องเดินทางบ่อยๆ มาประชุมร่วมกัน และให้พนักงานทำงานที่บ้านโดยการติดต่อสื่อสารกับบริษัทผ่านระบบเครือข่ายระยะไกล อุปกรณ์ที่ใช้ในการสร้างสำนักงานเสมือนจริง ได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบพกพา โมเด็ม (MODEM) โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องโทรสาร และโปรแกรมที่ช่วยจัดการกระบวนการทำงานและการติดต่อสื่อสารระยะไกล

3) กระบวนการปฏิบัติงานอัตโนมัติ (Work-flow Automation) การสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอัตโนมัติเป็นความพยายามในการปรับปรุงความพอใจของลูกค้า โดยใช้คอมพิวเตอร์ ในการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานและการผลิตแต่ละวัน รวมทั้งการประสานงานกับ การปฏิบัติงานของหน่วยต่างๆ ภายในบริษัท ระบบนี้สามารถเพิ่มความสามารถในการประสานงานและควบคุมการไหลเวียนของกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและกระบวนการต่างๆ ของธุรกิจนอกจากนี้ยังช่วยให้พนักงานสามารถกำหนดขั้นตอนนี้ การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน และปฏิบัติตามขั้นตอนนี้ที่กำหนดขึ้นได้

4) การบริหารจัดการงานเอกสาร (Document Management) เป็นการแยกกลุ่มของบริการที่สามารถให้ผู้ใช้งานติดตามเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคอมพิวเตอร์สามารถติดตามและเรียกข้อมูลมาใช้อย่างรวดเร็ว ระบบการบริหารงานเอกสารที่ซับซ้อนสามารถจัดการเอกสารจากระบบงานต่างๆ ของ บริษัทได้ทั้งหมด ระบบนี้มี 3 องค์ประกอบ คือ

4.1) การสร้างเอกสาร (Document Creation) ระบบการจัดการเอกสารที่มีคุณภาพจะต้องมีการเขียนโปรแกรม ที่สามารถบูรณาการงานจากแหล่งต่างๆ ได้โดยง่าย

4.2) การจัดเก็บและจัดเส้นทางเดินของเอกสาร (Document Storage and Routing) ระบบนี้ต้องการโปรแกรมที่สามารถจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร ติดตามสถานะของเอกสารและกำหนดความปลอดภัยของข้อมูล

4.3) การเรียกใช้และจัดการเอกสาร (Document Retrieve and Manipulation) สามารถเรียกเอกสารเพื่อพิมพ์ได้อย่างสมบูรณ์

5) การขายสินค้าอัตโนมัติ (Sale Force Automation) เป็นการออกแบบเพื่อควบคุมการขายสินค้าอัตโนมัติ เพื่อให้พนักงานขายสามารถติดตามยอดขาย ค่าขอบริการจากลูกค้า และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานขายสินค้า

6) การบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและการปรับปรุงรายการสินค้า ซึ่งประกอบด้วย ฐานข้อมูลลูกค้าและระบบที่สามารถทำให้พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

7) ระบบบูรณาการ (Integrated System) เป็นการออกแบบระบบที่บูรณาการเพื่อ

สร้างความเชื่อมโยงความต้องการของลูกค้าและบริษัท ของระบบการขายและการตลาด ที่เชื่อมโยงการให้บริการลูกค้าและการจัดการของบริษัท ได้แก่ ระบบบัญชี ระบบการผลิต ระบบการสั่งซื้อ และฐานข้อมูลลูกค้า

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.6.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

นักวิชาการและนักบริหารหลายท่านได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ แตกต่างกันไป ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

บรรยงค์ โตจินดา (2545) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ประเวศน์ มหารัตน์กุล (2542) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้คนน้อยกว่างาน แต่สามารถทำงานให้สำเร็จไม่ว่าจะเป็นการบรรลุความสำเร็จในรูปแบบของภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ก็แล้วแต่ ผลงานที่สำเร็จได้ ใช้คนและทุนพอดีกับงาน และยังผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนต่ำมากเท่าใด ยิ่งถือว่าเกิดประสิทธิภาพได้มากเท่านั้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สำเร็จ ลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

2.6.2 การวัดประสิทธิภาพ

พิทยา บวรพัฒนา (2541) กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพเป็นการวัดความสามารถที่ทำให้เกิดผลการใช้งาน และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ การวัดประสิทธิภาพขององค์กร แบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้

2.1) ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพควรวัดได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ใช้วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรได้ก็ต่อเมื่อลักษณะขององค์กรและเป้าหมายมีลักษณะตามข้อสันนิษฐาน คือ องค์กรมีเป้าหมายที่แท้จริง มีปริมาณไม่มากจนเกินความสามารถที่เราจะวัดได้ สามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น ตลอดจนสามารถวัดได้ว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายเพียงใด

2.2) แนวคิดด้านระบบ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรจากเป้าหมายนั้น จำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยนาออกขององค์กรเป็นสำคัญ การวัดประสิทธิภาพจากส่วนอื่นขององค์กร เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนาออก จะทำให้สามารถสร้างกฎเกณฑ์ การวัดประสิทธิภาพเกณฑ์ใหม่ขึ้น

2.3) ความสามารถขององค์กร ซึ่งเป้าหมายขององค์กรจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์

2.4) ค่านิยม เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพในเรื่องของแต่ละบุคคล ผู้ประเมินจะตั้งเกณฑ์การวัด เช่น การประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า การวัดประสิทธิภาพ ทำได้หลายด้าน ได้แก่ การวัดการบรรลุเป้าหมาย การวัดแนวความคิดด้านระบบและการวัดพฤติกรรมของบุคคล ในเรื่องสมรรถนะ เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่สามารถพัฒนาได้ยากและง่าย ขึ้นอยู่กับความรู้และทักษะของแต่ละคน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ แฮริงตัน อีเมอร์สัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์กร (Harrington Emerson, 1853-1931) ในฐานะเป็นที่ปรึกษาด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่า โดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายองค์กร (Organization's structure and its goals) โดยองค์กรที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วย

- 1) จุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
- 2) หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 3) คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

- 4) วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์การเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่างๆ
- 5) ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
- 6) ข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, immediate, accurate and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
- 7) ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์การทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
- 8) มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
- 9) การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี 21
- 10) มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
- 11) การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.7.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โทมัส และเอิร์ล (Thomas & Earl, 1995 : 88-89) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการผู้บริหารขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผล และได้ผลดีอย่างต่อเนื่องดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen. 1975: 4) อ้างถึงใน ลานจันท์ กิ่งวัน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

วรูม (Vroom. 1953: 328) อ้างถึงใน พรพิพมล คงฉิม, 2554 ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

(Millet, 1954 อ้างถึงใน สุวัฒน์ ใบเจริญ. 2540: 33-34) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยทำการวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลทยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือ การตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จินตนา บุญบงการ (2539 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ สัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่ง มอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัว นี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของ อักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความ ลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R=Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงาน อย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ของ องค์การด้วย

C=Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการ มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 25) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการของ ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการให้บริการ และในการวัด ความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้านคือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่บริการลูกค้า นอกจากนี้จะ

ทำงานอย่างรวดเร็วต้องมีความรอบคอบ สุขุม ระวัง ระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอโดยคำนึงถึงคนที่เหมาะสม และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ เมื่อมิให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิวเอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อนไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงาน และให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์ที่ส่งผลเสียต่อความรู้สึกกับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินมีสถานที่จอดรถที่สะอาด เป็นต้น

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537: 150 - 152) ได้นำเสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อการบริการประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้ง 3 ตัวมีปฏิสัมพันธ์ในเชิงภาพรวมและก่อรูปเป็นความรู้สึกระคายออกมาโดยรายละเอียดของตัวแปรทั้ง 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการหมายถึงองค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการหากมีเงื่อนไขน้อยและทำได้ง่ายโอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของบริการที่ให้จะพิจารณาจากปริมาณของการบริการที่
ให้ นั้น มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่จะได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของการบริการ
(Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆว่ามีคุณค่าใช้
สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (Users) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ให้หมายถึงความรู้สึก
เหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้เมื่อเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิง
ปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการซึ่งก็คือขั้นตอนต่างๆของการบริการที่ดีต่อเนื่อง
ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการเดินของ
งาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการได้แก่ความง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการได้แก่ความมากน้อยของจำนวน
ขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ได้แก่ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้
ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลา

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ได้แก่อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งก็คือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ
ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่หมายถึงความสนใจและตั้งใจในงานบริการ

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้หมายถึงการให้บริการต่อ
ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิกภาพและมารยาทในการบริการหมายถึงการแสดงออกต่อ
ผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึงรวมทั้งการใช้คำพูดแบบ สุภาพอ่อนโยน หรือ
กระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการหมายถึงความไว้นิ่งเชื่อใจได้และตรงต่อ
หน้าที่ของการให้บริการโดยไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้รับบริการจากแนวความคิด

ทั้ง 3 ด้านนี้จะเห็นได้ว่าจะมีความสำคัญในการศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ต่อการรับบริการนั้นๆ ด้วย

(Nation Foremen's Institute, 1963 อ้างถึงใน ธีระศักดิ์ วรรณสุข, 2537, หน้า 9-11) ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การวัดคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์ในการวัด แนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติ ได้ให้แนวทางการสร้างสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็ตามที่ต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้มาขอรับบริการมาติดต่อกันนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการดีที่สุดและน่าเชื่อถือที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งตัวสะอาดเรียบร้อย มีสง่าราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลามากน้อยเท่าใด มีเจ้าหน้าที่อื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

5. อย่าพยายามพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการได้นอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้แต่หนแต่เพียงที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการต่อหน่วยงานหรือองค์กรก็คือ การขอภัยหรือยอมรับผิดขอต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์กรต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกันไม่ให้เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีความสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่รีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการอันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมุดผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

2.7.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ศาสตราจารย์ ไสยสมบัติ (2534 : 15) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่าหากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

2.7.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535 :38-40) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆมีดังนี้

1. สถานที่บริการการเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง ประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการจดหมายซองจดหมาย เป็นต้น
5. กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญใน การสร้าง ความพึงพอใจให้กับประชาชนประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพเช่นการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติการใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2.7. 4 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาขาวิชา โสยสมบัติ (2534 :39) ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่

จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่างๆกันของแต่ละบุคคลดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือ ขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่อยู่ในหน่วยงาน ที่เข้าไปรับบริการ

2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความเชี่ยวชาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์เพื่อจูงใจให้ผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การแสดงกิริยาต่างๆ การพูดสีหน้าและความถี่ของการมาเข้ารับบริการการวัดความพึงพอใจวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถที่จะกระทำได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวกความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 22) อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุฒิจินา กล่าวว่าหลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องต่อความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ได้เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นต้องให้จัดให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องการใช้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะเป็นไปได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

2.7.5 หลักการให้บริการ

กรมการปกครอง (2536 :3-11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่าหมายถึงการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดีโดยมีหลักการให้บริการดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ตีเหมาะสมเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย

1.2 การรักษาเวลาข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานดังนี้

1.2.1 เวลามาและกลับตามเวลาราชการไม่มาทำงานสายและกลับก่อน

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามระเบียบของราชการ

1.2.3 ไม่ผิดนัด

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้งการแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย

1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคารและใกล้ทาง

เข้า- ออกเพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ

2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ชั้นบังประตู หน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงานควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรงไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เอกสารจะต้องไม่เกะกะและมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตูหน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาดเรียบร้อยสวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอมีน้ำดื่มที่อ่านหนังสือพิมพ์โทรทัศน์สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ชิดกัน หรือที่เกี่ยวข้องกันใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอเบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่างคำร้องแบบพิมพ์ต่างๆติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชน พร้อมปากกา

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการงานบริการประชาชนของทางราชการจะบกพร่องขาดประสิทธิภาพถ้าขาดราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ คือ

2.3.1.1 ความรู้ความสามารถในงานในงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้นๆ

2.3.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงาน

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่รับผิดชอบอยู่นั้นถ้าเราเกิดความรู้ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่างๆเหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวันเขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพเหมาะสมไม่ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใดถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใดข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลังคนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงานการทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ความหงุดหงิดความเครียดซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทางกิริยาและคำพูด

ช่วงศั ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการทั้งนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะต้องว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่หน่วยงานตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักจะเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆเป็นจำนวนมากและ

ต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอนซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

- 1) รัฐบาลควรต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้อยู่ในข่ายที่จะได้รับบริการทุกคน
- 2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก
- 3) รัฐบาลจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผล
- 4) ความรวดเร็วในการให้บริการโดยที่ในปัจจุบันสังคมโลกกำลังเป็นสังคมไร้พรมแดนและมีการแข่งขันกันสูงในส่วนของประเทศไทยจะก้าวขึ้นในเวทีโลกทั้งในด้านเศรษฐกิจการเมืองจึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของรัฐจะต้องให้มีความรวดเร็วลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับเวลาดังนั้นส่วนราชการต่างๆจะต้องหันมาปรับปรุงองค์กรของตนและตัวเจ้าหน้าที่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการได้กระชับรวดเร็วโดยจะต้องปรับปรุงดังนี้
 - (1) ระเบียบปฏิบัติต้องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชนลดขั้นตอนหรือยกเลิกระเบียบปฏิบัติที่ทำให้เกิดความล่าช้า
 - (2) มีการกระจายอำนาจในการใช้ดุลยพินิจหรืออนุมัติอนุญาตโดยมอบอำนาจให้ข้าราชการตำแหน่งรอง ๆ ลงมา มีอำนาจอนุมัติได้
 - (3) พัฒนาระบบการหรือระบบการให้บริการเช่นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเทคนิคการบริการอื่นๆ เป็นต้น

2. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์อันเป็นเป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักการบริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้งนอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม

2.8 ประวัติกรรมราชของครุฑ

2.8.1 กำเนิดกรรมราชของครุฑ

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 5 ทรงริเริ่มให้มีราชของครุฑขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อ พ.ศ.2413 ในคราวเสด็จประพาสประเทศสิงคโปร์ และปัตตาเวีย (อินโดนีเซีย) ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ นายพลโทพระบรมวงศ์เธอ กรมหลวงอดิศรอุดมเดช (ขณะนั้นดำรงพระยศ นายร้อยเอก พระองค์เจ้าสุขสวัสดิ์) ตามเสด็จฯ ซึ่งนับเป็น “ราชของครุฑ” พระองค์แรก

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เรียก นายทหารรักษาพระองค์เหล่านี้ว่า “ราช-แอด-เดอ-แกมปี” ซึ่งคัดเลือกมาจาก กรมทหารมหาดเล็กรักษาพระองค์ ต่อมาเมื่อตั้งกรมยุทธนาธิการขึ้น เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2430 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนนามเป็น “แอด-เดอ-แกมปีหลวง” และไปขึ้นการปกครองบังคับบัญชากับผู้บัญชาการกรมยุทธนาธิการ ต่อมาในปี 2434 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนนามเป็น “ราชของครุฑ” สืบมาจนปัจจุบัน

ในปี พ.ศ.2441 (ร.ศ.117) พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดระเบียบการสำหรับราชของครุฑให้เป็นหลักฐานมั่นคง ด้วยการตรา “พระราชบัญญัติราชของครุฑ ร.ศ.117” ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 11 เมษายน พ.ศ.2441 โดยในมาตรา 6 ระบุข้อความว่า “สมุหราชของครุฑกับทั้งราชของครุฑประจำกรมพวกนี้ นับเป็นกรมหนึ่ง ขึ้นอยู่ใน กรมยุทธนาธิการ” กรมราชของครุฑซึ่งถือเอา วันที่ 11 เมษายน 2441 นี้ เป็นวันกำเนิดกรรมราชของครุฑ ซึ่งมีสมุหราชของครุฑ เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ (หนังสือ 100 ปี กรมราชของครุฑ, 2542 : 31)

กรมราชของครุฑเป็นส่วนราชการที่มีได้มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการหรือสนับสนุนการปฏิบัติการทางทหารเพื่อป้องกันประเทศ เช่นเดียวกับส่วนราชการอื่นๆ ในกระทรวงกลาโหม แต่เป็นส่วนราชการที่มีภารกิจในการสนองพระเดชพระคุณสถาบันพระมหากษัตริย์โดยตรง ซึ่งเป็นภารกิจพิเศษที่ต้องใช้ยานพาหนะ อาวุธยุทโธปกรณ์ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ต้องการความคล่องแคล่ว รวดเร็ว ในการสั่งการและการบริหารงานทั่วไป จึงได้ขออนุมัติยกฐานะเป็นหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่

8 กรกฎาคม พ.ศ.2534 และได้มีพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2536 แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ.2503 ซึ่ง

ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษหน้า 1 เล่ม 110 ตอนที่ 112 ประกาศเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2536 ให้กรมราชองครักษ์ เป็นส่วนราชการขึ้นตรงต่อกระทรวงกลาโหม (ลำดับที่ 3) มีฐานะเป็น นิติบุคคล

2.8.2 การจัดส่วนราชการ

เนื่องจากกรมราชองครักษ์ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกระทรวงกลาโหม กรมราชองครักษ์จึงได้แบ่งส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมราชองครักษ์ กระทรวงกลาโหม พ.ศ.2536 ออกเป็น 4 สำนัก 8 กองดังนี้

1. สำนักงานราชองครักษ์ประจำมีหน้าที่เกี่ยวกับการถวายความปลอดภัย การถวายพระเกียรติ และปฏิบัติการทั้งปวงในส่วนพระองค์ให้ตรงตามพระราชประสงค์และตามพระราชประเพณี มีผู้อำนวยการสำนักงานราชองครักษ์ประจำเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 62 นาย

2. สำนักงานรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ปฏิบัติการระวังและป้องกันในการรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ โดยใกล้ชิดมิให้เกิดอันตรายใด ๆ มีผู้อำนวยการสำนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้บังคับบัญชา รวม 2 สำนัก จำนวน 86 นาย โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็น 2 สำนัก ได้แก่

2.1 สำนักรักษาความปลอดภัยที่ 1 มีหน้าที่ปฏิบัติการ ระวัง ป้องกัน รักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะให้พ้นจากอันตราย มีผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยที่ 1 เป็นผู้บังคับบัญชา

2.2 สำนักรักษาความปลอดภัยที่ 2 มีหน้าที่ปฏิบัติการ ระวัง ป้องกันรักษาความปลอดภัยขององค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะให้พ้นจากอันตราย มีผู้อำนวยการสำนักรักษาความปลอดภัยที่ 2 เป็นผู้บังคับบัญชา

3. สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่วางแผน อำนวยการ ประสานงาน และดำเนินการเกี่ยวกับการถวายความปลอดภัย การธุรการ การกำส้งพล การข่าว การยุทธการและการฝึก การสื่อสาร สารสนเทศ และการงบประมาณมีผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 นาย โดยแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานเป็น 4 กอง ดังนี้

3.1 กองกลาง สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ ธุรการ พิธีการ ระเบียบการ การกำลังพล การจัดเวรและการแต่งตั้งราชองครักษ์และ นายตำรวจราชสำนัก และงานกิจการพิเศษและงานในพระองค์มีผู้อำนวยการกองกลางเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 41 นาย

3.2 กองยุทธการ สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่ดำเนินการ วางแผน อำนาจการประสานงาน ให้ข้อเสนอแนะและกำกับดูแลด้านการข่าว การถวายความปลอดภัย การฝึกศึกษา และการติดต่อกับต่างประเทศมีผู้อำนวยการกองยุทธการเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 38 นาย

3.3 กองงบประมาณ สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การบริหารงบประมาณและทรัพยากร รวบรวมวิเคราะห์ วิจัย เสนอแนะ ควบคุม กำกับดูแล การจัดทำแผนนโยบายการใช้งบประมาณ และการบริหารงบประมาณและทรัพยากร มีผู้อำนวยการกองงบประมาณเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 40 นาย

3.4 กองการสื่อสารและสารสนเทศ สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่วางแผน อำนาจการ ประสานงาน และดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมบุคลากรและการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเก็บรักษา การแจกจ่าย การปรนนิบัติบำรุง และการซ่อมบำรุง เครื่องมือสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีผู้อำนวยการกองการสื่อสารและสารสนเทศเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 45 นาย

4. สำนักยุทธบริการ มีหน้าที่วางแผน อำนาจการ ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการสนับสนุน การส่งกำลังบำรุง การสรรพาวุธ การบริการ การขนส่ง การโยธาธิการ การสวัสดิการ การกีฬา และการเงินมีผู้อำนวยการสำนักยุทธบริการเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 นาย โดยแบ่งหน้าที่ การปฏิบัติงานเป็น 4 กอง ดังนี้

4.1 กองส่งกำลังบำรุง สำนักยุทธบริการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับอัตราสิ่งอุปกรณ์ การกำหนดความต้องการ การจัดซื้อและการจ้าง การยืม การเก็บรักษา การควบคุมบัญชีการแจกจ่าย การจำหน่าย และการสรรพาวุธ มีผู้อำนวยการกองส่งกำลังบำรุงเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 47 นาย

4.2 กองบริการ สำนักยุทธบริการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาสถานที่ การบริการที่พัก การสวัสดิการ การกีฬา บ้านพักอาศัย และการโยธาธิการมีผู้อำนวยการกองบริการเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 74 นาย

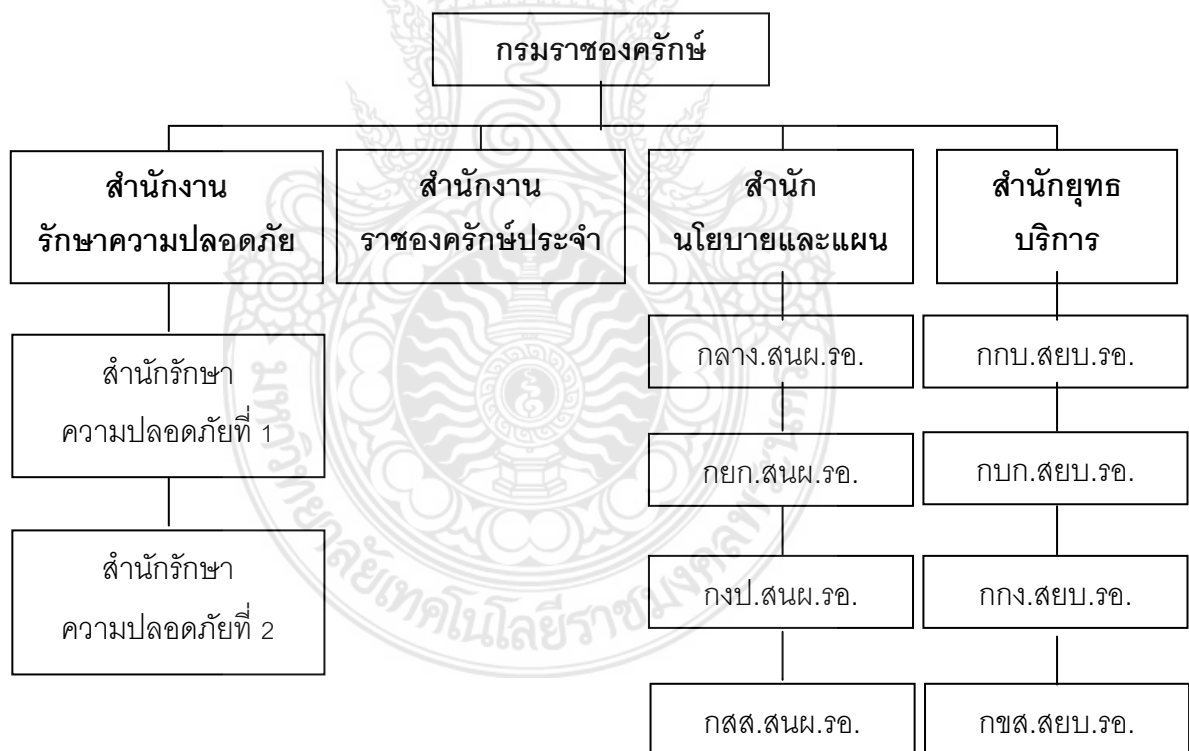
4.3 กองการเงิน สำนักยุทธบริการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกเงิน การรับเงิน

การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน ตลอดจนการบัญชีให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และแบบ
ธรรมเนียมของทางราชการ มีผู้อำนวยการกองการเงินเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 34 นาย

4.4 กองการขนส่ง มีสำนักยุทธบริการ หน้าที่วางแผน อำนาจการ และดำเนินการ
เกี่ยวกับการเคลื่อนย้าย และการซ่อมบำรุงยานยนต์ควบคุมการใช้รถยนต์ในขบวนเสด็จฯ หรือใช้
เพื่อการถวายความปลอดภัย และสนับสนุนการถวายความปลอดภัย มีผู้อำนวยการกองการ
ขนส่งเป็นผู้บังคับบัญชา จำนวน 78 นาย

ที่มา : แผนกกำลังพล กองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ (2557 – ปัจจุบัน)

ภาพ 2.5 ผังโครงสร้างการจัดหน่วยของกรมราชองครักษ์



ที่มา : แผนกกำลังพล กองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์ (2557 – ปัจจุบัน)

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา หลุยเจริญ (2547) ศึกษาและเปรียบเทียบประโยชน์จากการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานแผนภาษี กรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า ประชากรที่ศึกษาเห็นประโยชน์จากการนำระบบมาใช้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อยู่อันดับที่หนึ่ง รองลงมา ด้านหนังสือเวียน ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเวลา และด้านติดตามงานตามลำดับ ในภาพรวมประโยชน์จากการนำระบบมาใช้อยู่ในระดับมาก โดยเห็นปัญหาทางด้านระบบ และด้านบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงาน และกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน เห็นประโยชน์และปัญหาจากการนำระบบมาใช้แตกต่างกัน

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

ศรัสมพร รอดศิริ (2551) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตร และสหกรณ์ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

Farzandipour and Sadoughi (2009) ได้ศึกษาถึงความต้องการและการแก้ปัญหา ระบบการรักษาความปลอดภัยในการบันทึกสุขภาพแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Health Records: EHR) ด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) โดยศึกษาจากประเทศ อิหร่าน ออสเตรเลีย แคนาดา อังกฤษ และสหรัฐอเมริกา พบว่า ในแต่ละประเทศต้องการให้มีความปลอดภัยในเรื่องของการจัดการสารสนเทศ การจัดกลุ่มและควบคุมสารสนเทศทางการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ สิ่งแวดล้อม การดำเนินงาน การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงสารสนเทศ การพัฒนา และการดูแลรักษาระบบ HER โดยที่สหรัฐอเมริกาจะเน้นที่การบริหาร และการจัดการด้านเทคนิค เป็นหลัก

The Inefficient Electronic Office (2008) ศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ จากประชากรของประเทศอังกฤษที่เป็นคนทำงานจำนวน 4,000 คน จากธุรกิจ ทั้งหมด 150 แห่ง ซึ่งใช้เวลาศึกษาประมาณ 18 เดือน พบว่า กล่องรับจดหมายในอีเมลมีผู้ส่ง จดหมายมามากถึง 2,769 ฉบับอย่างไม่น่าเชื่อ โดยประมาณ 40% จะใช้เวลา 2 ชั่วโมงต่อวันในการใช้อีเมล จดหมายที่ส่งมามีมากจนบางครั้งขาดการคิดพิจารณาก่อนที่จะส่งต่อหรือตอบกลับ ทำให้บางคนต้องการให้มีการฝึกอบรมในการใช้อีเมลให้เกิดความถูกต้อง เพื่อหลีกเลี่ยงความ กังวลหรือความเครียดในการใช้งาน

รวงทิพย์ หัวใจดี (2548) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความ ต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ด้วยแบบสอบถาม พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวงจะใช้ระบบสารสนเทศทุกวัน และช่วงเวลาที่เข้าใช้ คือ ช่วงเวลาปฏิบัติงาน โดยข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจะนำไปใช้ในด้านการทำงาน ความต้องการใช้ ระบบสารสนเทศ คือ ต้องการใช้โปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้ และต้องการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวกับ สวัสดิการของพนักงาน ส่วนปัญหาในการใช้งานเกิดจากระบบทำงานล่าช้า ทำให้ใช้เวลานานในการเปิดหน้าเว็บแต่ละหน้า และรูปแบบหน้าเว็บไม่ดึงดูดความสนใจ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญ กับองค์กรอย่างมาก ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้และ ทักษะในการใช้งานระบบฯ และทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่อการใช้งาน รวมทั้งความถี่ในการใช้งาน โดยข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับมีประโยชน์กับการทำงานอย่างมาก แต่ในการใช้งานระบบฯ อาจจะมีปัญหาบ้าง เช่น ความล่าช้าของระบบเครือข่าย หรือรูปแบบหน้าเว็บไม่ดึงดูดความสนใจ เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และควมมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรมราชองครักษ์” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากร
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การจัดกระทำข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็น ความพึงพอใจ และควมมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรมราชองครักษ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

3.2 ประชากร

การศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมราชองครักษ์ (e-Office) มีจำนวนทั้งสิ้น 25 คน (ข้อมูลกรมราชองครักษ์, 2557)

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ตำรา ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ซึ่งประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หน่วยงานที่สังกัดโดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียวซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภชานามบัญญัติ (NOMINAL SCALE) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภทเรียงลำดับ (ORDINAL SCALE) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ได้แก่ ด้านลักษณะของการใช้ เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภชานามบัญญัติ (NOMINAL SCALE) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภทเรียงลำดับ (ORDINAL SCALE) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ได้แก่ ด้านปัญหาของการใช้ มีลักษณะแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับโดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนตามลำดับดังนี้

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยนำหน้าคำถาม (บุญชม ศรีสะอาด, 2542 : 82) โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับความสำคัญทางด้านความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความมีประสิทธิภาพต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(e-office) กรมราชองครักษ์ ด้วยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval Class) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ยจะได้ช่วงความกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึง ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึง ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึง ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึง ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึง ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ ความมีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับโดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถาม(บุญชม ศรีสะอาด. 2542 : 82) โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับความสำคัญทางด้านความคิดเห็น ความพึงพอใจ และควมมีประสิทธิภาพต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรมราชองครักษ์ ด้วยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval Class) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ยจะได้ช่วงความกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆในเรื่องการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภค รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 4 ส่วนคือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านลักษณะของการใช้
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านปัญหาของการใช้

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ ด้านประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องรับฟังข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญตรวจสอบโดยใช้การหาค่าความ สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย หรือเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) ซึ่งต้องได้ค่าไม่น้อยกว่า 0.5 จึงจะถือว่าข้อคำถามเที่ยงตรงและสามารถนำไปใช้ได้ โดย มีการให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถามดังนี้

ให้คะแนน +1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน 0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน -1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ซึ่งผลที่ได้จากการหาค่า IOC พบว่า ไม่มีข้อคำถามที่ต่ำกว่า 0.5 จึงไม่ตัดข้อคำถามออกเลย

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเพิ่มเติมแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อใช้ทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบัท (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.811

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 นำหนังสือขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ถึงกรมราชองครักษ์ เพื่อขออนุญาตวิเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย

3.4.2 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากร จำนวน 25 ชุด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.4.3 จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเองภายใน 15 วัน

3.4.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

3.4.5 จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

3.5 การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.5.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า

3.5.3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ดังนี้

3.6.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านลักษณะของการใช้

3.6.2. หาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านปัญหาของการใช้และ ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ ความมีประสิทธิภาพต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และควมมีประสิทธิภาพต่อระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรมราชองครักษ์ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้าน ความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้าน ประสิทธิภาพ ของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลมีดังนี้

μ = ค่าเฉลี่ยของประชากร

σ = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e – Office) และหน่วยงานในสังกัด โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.1 ความถี่ และค่าร้อยละ ตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (N = 25)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	13	52.0
หญิง	12	48.0
รวม	25	100.0
อายุ		
18-28 ปี	1	4.0
29-39 ปี	18	72.0
40-50 ปี	5	20.0
51-60 ปี	1	4.0
รวม	25	100.0
สถานภาพ		
นายทหารประทวน	18	72.0
นายทหารสัญญาบัตร	7	28.0
รวม	25	100.0

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	28.0
ปริญญาตรี	15	60.0
สูงกว่าปริญญาตรี	3	12.0
รวม	25	100.00
ประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)		
น้อยกว่า 1 ปี	2	8.0
1-2 ปี	7	28.0
2-5 ปี	8	32.0
มากกว่า 5 ปี	8	32.0
รวม	25	100.0
หน่วยงานที่สังกัด		
สำนักงานราชองครักษ์ประจำ	2	8.0
สำนักงานรักษาความปลอดภัย	3	12.0
สำนักนโยบายและแผน	6	24.0
สำนักยุทธบริการ	8	32.0
สำนักกิจการพิเศษ	3	12.0
สำนักงานผู้บังคับบัญชา	3	12.0
รวม	25	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 29-39 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด 18 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 สำหรับผู้มีอายุระหว่าง 18-29 ปี และผู้มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

เมื่อจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีชั้นยศเป็นนายทหารประทวน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และเป็นนายทหารสัญญาบัตร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

สำหรับระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มากที่สุด อยู่ในช่วง 2-5 ปี และมากกว่า 5 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมา อยู่ในช่วง 1-2 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และน้อยที่สุด คือผู้มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

และเมื่อจำแนกหน่วยงานสังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในสังกัดหน่วยสำนักยุทธบริการ เป็นจำนวนมากที่สุด 8 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา อยู่ในสังกัดหน่วยสำนักนโยบายและแผน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และสำนักงานรักษาความปลอดภัย, สำนักกิจการพิเศษ และสำนักผู้บังคับบัญชา หน่วยละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และน้อยที่สุด คืออยู่ในสังกัดสำนักงานราชองครักษ์ประจำพระองค์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านปัญหาของการใช้งาน โดยการหาค่า Mean (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านปัญหาของการใช้งาน (N = 25)

คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็น			
	μ	σ	ระดับ	อันดับ
ด้านปัญหาของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์				
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ	2.64	.952	ปานกลาง	8
2. ท่านไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน	2.12	.971	น้อย	10
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าบ่อย	3.16	1.248	ปานกลาง	3
4. เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ	3.20	1.291	ปานกลาง	2
5. ความเร็วในการรับ – ส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายต่ำ	3.04	1.136	ปานกลาง	4
6. ระบบเครือข่ายช้าบ่อย	3.16	1.1313	ปานกลาง	3
7. การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายความเร็วต่ำ	2.96	1.020	ปานกลาง	5
8. ขั้นตอนในการเข้าใช้งานระบบมีความซับซ้อน (การระบุ รหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน)	2.44	1.044	น้อย	9
9. ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ – ส่งเอกสาร	2.96	.935	ปานกลาง	5
10. การดาวน์โหลดไฟล์เอกสารล่าช้า	3.24	1.052	ปานกลาง	1
11. การค้นหาและติดตามเอกสารขาดความสะดวกรวดเร็ว	2.76	1.020	ปานกลาง	7
12. การดึงเอกสารกลับมาแก้ไขมีปัญหาไม่สามารถทำได้	2.84	1.179	ปานกลาง	6
ด้านปัญหาของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวม	2.76	.970	ปานกลาง	

จากตาราง 4.2 พบว่า ด้านปัญหาของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\mu=2.76$, $\sigma=0.970$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านการดาวน์โหลด ไฟล์เอกสารล่าช้า อยู่ในระดับ มาก ($\mu = 3.24$, $\sigma = 1.052$) และ รองลงมาคือ เรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ อยู่ในระดับ มาก ($\mu = 3.20$, $\sigma = 1.291$) และเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ($\mu = 3.16$, $\sigma = 1.248$) และ เรื่องระบบเครือข่ายขัดข้อง ($\mu = 3.16$, $\sigma = 1.1313$) อยู่ในระดับมาก เรื่องความเร็วในการรับ - ส่งข้อมูลระบบเครือข่ายต่ำ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.04$, $\sigma = 1.136$) เรื่องของการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายความเร็วต่ำ ($\mu = 2.96$, $\sigma = 1.020$) และเรื่องของการไม่มีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการ รับ - ส่งเอกสาร ($\mu = 2.96$, $\sigma = 0.935$) อยู่ในระดับมาก เรื่องของการดึงเอกสารกลับมาแก้ไขมีปัญห อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.84$, $\sigma = 1.179$) เรื่องการค้นหาและติดตามเอกสารขาดความ สะดวกรวดเร็ว ($\mu = 2.64$, $\sigma = 0.952$) เรื่อง ขั้นตอนในการเข้าใช้งานระบบมีความซับซ้อน (การระบุ รหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน) ($\mu = 2.44$, $\sigma = 1.044$) และปัญหาเรื่อง ไม่มีความชำนาญในการใช้ คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ($\mu = 2.12$, $\sigma = 0.971$)



ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการรับรู้			
	μ	σ	ระดับ	อันดับ
ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์				
13. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	3.48	.586	มาก	3
14. มีเมนูการใช้งานสะดวก ไม่ซับซ้อน	3.44	.712	มาก	4
15. การเข้าถึงระบบงานทำได้สะดวกรวดเร็ว	3.36	.700	ปานกลาง	5
16. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน	3.44	.712	มาก	4
17. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	3.44	.768	มาก	4
18. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	3.56	.712	มาก	2
19. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	3.72	.614	มาก	1
20. ระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	3.72	.737	มาก	1
ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวม	3.64	.700	มาก	

จากตาราง 4.3 พบว่า ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับ มาก ($\mu = 3.64$, $\sigma = 0.700$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ในเรื่องของระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.614$) อยู่ในระดับที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเท่ากับเรื่องระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้ ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.737$) คืออยู่ในระดับ มาก รองลงมาคือ เรื่อง ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.712$) เรื่องที่มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.48$, $\sigma = 0.586$) ส่วนเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน 3 เรื่อง คือ เรื่องการมีเมนูการใช้งานสะดวก ไม่ซับซ้อน ($\mu = 3.44$,

$\sigma=0.712$), เรื่องข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน ($\mu=3.44$, $\sigma=0.712$) และเรื่อง ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน ($\mu=3.44$, $\sigma=0.768$) อยู่ในระดับมาก และ เรื่องการเข้าถึงระบบงานทำได้สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.36$, $\sigma=0.700$)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านความมีประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ระดับการรับรู้			
	μ	σ	ระดับ	อันดับ
ด้านความมีประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์				
21. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	3.64	.700	มาก	2
22. ระบบมีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน	3.64	.810	มาก	2
23. ระบบมีการป้องกันข้อมูลเสียหาย	3.52	.714	มาก	4
24. ระบบมีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	3.60	.707	มาก	3
25. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	3.68	.690	มาก	1
ด้านความมีประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวม	3.68	0.748	มาก	

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.68$, $\sigma=0.748$) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย และเรื่องของระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.68$, $\sigma=0.690$) รองลงคือ เรื่องระบบการแสดงผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.64$, $\sigma=0.700$) และเรื่องของระบบมีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งานอยู่ในระดับ

มาก ($\mu=3.64$, $\sigma=0.810$) เรื่องของระบบมีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.60$, $\sigma=0.690$) และเรื่องของระบบมีการป้องกันข้อมูลเสียหาย อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.52$, $\sigma=0.714$)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความมีประสิทธิภาพต่อระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรมราชองครักษ์ โดยใช้กรอบเนื้อหาจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยต่างเกี่ยวกับความคิดเห็น ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อระบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานที่ต่อการปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ และศึกษาระดับความมีประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ซึ่งในการศึกษานี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในกรมราชองครักษ์แตกต่างกัน

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรมราชองครักษ์ นี้ใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมราชองครักษ์ ซึ่งปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปสู่กระบวนการแก้ปัญหา ซึ่งทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม 2558 จำนวน 25 นาย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หน่วยงานที่สังกัดโดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียวซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภทนามบัญญัติ (NOMINAL SCALE) และเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภทเรียงลำดับ (ORDINAL SCALE)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมราชองครักษ์ ได้แก่ ด้านปัญหาของการใช้ มีลักษณะแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ ด้านประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ผู้ทำการศึกษาได้ทำการหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient : α) เท่ากับ 0.811 ซึ่งได้มากกว่าที่กำหนดไว้ จึงได้ทำการจัดส่ง และเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้คืนมาครบ 25 ฉบับ จากนั้นได้ทำการประมวล และวิเคราะห์ผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) กรมราชองครักษ์ จำนวน 25 ชุด สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 25 คน พบว่า เป็นเพศชาย 13 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และเป็นเพศหญิง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 โดยส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 29 – 39 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือผู้มีอายุระหว่าง 40 – 50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผู้มีอายุระหว่าง 18 – 28 ปี และ 51 – 60 ปี มีจำนวนละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นนายทหารประทวน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และเป็นนายทหาร

สัญญาบัตร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) 2-5 ปี และผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี จำนวนเท่ากัน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์ 1-2 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในสังกัดหน่วยสำนักยุทธบริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือผู้ที่อยู่ในสังกัดสำนักนโยบายและแผน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ผู้ที่อยู่ในสังกัด สำนักงานรักษาความปลอดภัย, สำนักกิจการพิเศษ และ สำนักงานผู้บังคับบัญชา มีเท่ากันจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และผู้ที่อยู่ในสังกัดสำนักงานราชองครักษ์ประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8

5.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ด้านปัญหาการใช้งาน ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 25 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาด้านการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมอยู่ในระดับกลาง ($\mu=2.76$, $\sigma=0.970$) โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหามากที่สุด คือเรื่องการดาวน์โหลดไฟล์เอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.24$, $\sigma=1.052$) รองลงมาคือเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.20$, $\sigma=1.291$) ส่วนในเรื่องที่พบปัญหาการใช้งานน้อยที่สุด คือเรื่องผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ($\mu=2.12$, $\sigma=0.971$) และเรื่องของขั้นตอนในการใช้งานระบบมีความซับซ้อน (การระบุ รหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน) อยู่ในระดับน้อย ($\mu=2.44$, $\sigma=1.044$)

ส่วนความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก ($\mu = 3.64$, $\sigma = 0.700$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่เรื่อง ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.614$) และเรื่องระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72$, $\sigma = 0.73$) รองลงมาคือเรื่อง ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.56$, $\sigma = 0.712$) ส่วนในเรื่องของการเข้าถึงระบบงานทำได้ง่ายและรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.36$, $\sigma = 0.700$)

ส่วนด้านความมีประสิทธิภาพต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.748$) ส่วนในรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าเรื่องที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดคือเรื่อง ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.68$, $\sigma = 0.690$) รองลงมาคือเรื่อง ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.64$, $\sigma = 0.700$) และเรื่องของระบบมีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.64$, $\sigma = 0.810$) รองลงมาคือเรื่องของระบบมีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$, $\sigma = 0.707$) และเรื่อง ระบบมีการป้องกันข้อมูลเสียหาย

5.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของข้าราชการกรมราชองครักษ์ เพื่อนำไปสู่กระบวนการแก้ปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งด้านปัญหาการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผลสัมฤทธิ์ในการใช้งาน และด้านประสิทธิภาพของผลสัมฤทธิ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา ความคิดเห็น และประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของข้าราชการกรมราชองครักษ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 29-39 ปี มีสถานภาพขั้นยศเป็นนายทหารประทวน มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ 2 -5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีสังกัดหน่วยงานอยู่ในสำนักยุทธบริการ

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมราชองครักษ์ พบว่า ปัญหาการใช้งานระบบส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า เรื่องที่ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มีความเห็นว่าเป็นปัญหา มากที่สุด ได้แก่ เรื่องของการดาวน์โหลดไฟล์เอกสารล่าช้า อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย อยู่ในระดับปานกลาง เรื่องระบบเครือข่ายล่มบ่อย เรื่องความเร็วในการรับ – ส่งข้อมูลระบบเครือข่ายต่ำ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องที่พบปัญหาการใช้งานน้อยที่สุด คือเรื่องที่ผู้ปฏิบัติงานระบบไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย การที่ระบบมีปัญหาการดาวน์โหลดไฟล์เอกสารล่าช้า อาจเนื่องมาจากที่สำนักงานต่าง ๆ ตั้งอยู่ต่างที่กัน เช่น สำนัก รักษาความปลอดภัย และสำนักงานราชองครักษ์ประจำ มีที่ตั้งอยู่ภายในวังสวนจิตรลดาฯ ฐาน ส่วนสำนักงานที่เหลือ มีที่ตั้งอยู่ในสำนักพระราชวัง สนามเสือป่า ทำให้ระบบการดาวน์โหลดล่าช้าเกิดขึ้นได้ และเนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานใช้อยู่ส่วนมากเป็นเครื่องรุ่นเก่า ที่อาจมีปัญหาในการรองรับระบบ จึงทำให้เกิดปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยครั้ง ทั้งนี้ ในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ก็ยังเป็นเรื่องของนโยบายการบริหารงาน และเรื่องของการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการจัดซื้อจัดหาครุภัณฑ์สำนักงาน ซึ่งหน่วยงานคงต้องหามาตรการในการรองรับปัญหา และวางแผนนโยบายที่รอบคอบและรัดกุมต่อไป ผลการวิจัยถือเป็นข้อค้นพบใหม่เนื่องจากยังไม่มีงานวิจัยใดศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มาก่อน

5.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาได้แก่เรื่องระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี อยู่ในระดับมาก

และเรื่องที่ระบบมีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะว่าเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่กรมราชองครักษ์นำมาใช้เพื่อเป็นระบบในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทั่วถึง และเป็นระบบที่สามารถเพิ่มศักยภาพในการทำงานด้านระบบสารบรรณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และได้รับประโยชน์มากที่สุด เนื่องจากระบบดังกล่าวที่กรมราชองครักษ์นำมาใช้ สามารถตอบโจทย์การประหยัดพลังงาน ประหยัดงบประมาณ ทำให้เกิด 7P-lesses ซึ่งประกอบด้วย Paperless Processless Placeless Pollutionless Powerless Peopleless และ Paymentless ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ทั้งนี้ ในเรื่องความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ดังกล่าว จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องฉบับใด เนื่องจากเรื่องดังกล่าวยังไม่เคยมีผู้ใดได้ทำวิจัยในเรื่องดังกล่าวมาเลย

5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มีความเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประสิทธิภาพการใช้งานอยู่ในระดับมาก สำหรับเรื่องที่คุณปฏิบัติงานเห็นว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ เรื่องที่ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย และเรื่องของระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว รองลงมาคือเรื่อง ระบบการแสดงผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน เรื่องของระบบมีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน เรื่องระบบมีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย รวมถึงเรื่องของระบบมีการป้องกันข้อมูลเสียหาย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบแสดงผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน, ระบบมีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน ระบบมีการป้องกันข้อมูลเสียหาย ระบบมีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย และ ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะเป็นระบบที่ช่วยในการบริหารจัดการงานสารบรรณ จำเป็นต้องเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพในการใช้งานในระดับสูง เนื่องจากภูมิลักษณะการจัดตั้งหน่วยงานของกรมราชองครักษ์ ที่มีหน่วยงานกระจายกันอยู่ 2 พื้นที่ จึงจำเป็นต้องสร้างระบบที่มีความเสถียรและระบบป้องกันความเสียหายเป็นอย่างดี เพื่อมิให้เกิดปัญหาการรั่วไหลของข้อมูล ประกอบกับกรมราชองครักษ์ เป็นหน่วยงานมีภารกิจในการถวายความปลอดภัยในพระองค์ และองค์รัชทายาท จึงจำเป็นต้องมีระบบป้องกันที่ดี แต่ต้องคำนึงถึงการใช้งาน จึงทำให้ระบบไม่มีความซับซ้อนมาก ดังนั้นบุคลากรในองค์กรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว จึงเกิด

ความรู้สึกพึงพอใจในประสิทธิภาพการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด คุ่มค่า และรอบคอบ รัดกุมดังกล่าว ผลการวิจัยในครั้งนี้ถือเป็นข้อค้นพบใหม่เนื่องจากไม่มีการศึกษาใดที่ศึกษาเรื่องนี้ มาก่อน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น และประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ของข้าราชการกรมราชองครักษ์ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ และสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.3.1.1 ผลที่ได้จากการวิจัยในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาเกี่ยวกับ เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ เกิดการขัดข้องบ่อยครั้ง ในส่วนของปัญหาเป็นปัญหา เกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการองค์กร ผู้บังคับบัญชาระดับสูง จึงควรพิจารณาถึงความ เพียงพอต่อการใช้งานระบบ ควรมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นการสนองตอบความต้องการของการใช้งานระบบ และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรขององค์กรด้วย

5.3.1.2 .ในส่วนของปัญหาด้านการดาวน์โหลดไฟล์งานที่เกิดปัญหาล่าช้า เป็น ปัญหาเกี่ยวกับการจัดตั้งหน่วยงาน องค์กร ที่มีสถานที่อยู่ใกล้กัน หรืออาจเป็นปัญหาเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมของสถานที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมการรักษาความปลอดภัย ซึ่งอาจต้องมีการตัดสัญญาณระบบ จึงอาจทำให้ระบบเน็ตเวิร์คเกิดการล่ม การ ดาวน์โหลดไฟล์งานเกิดความล่าช้า จึงควรมีวิธีเพื่อรองรับการแก้ไขในเรื่องดังกล่าวให้ยั่งยืนที่สุด โดยแก้ไขในส่วนของ การปรับปรุงระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เพิ่มในเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพ และ ควรควบคุมการใช้งานของกำลังพลของหน่วยในการใช้งานในเครือข่ายของกรมราชองครักษ์ให้มีความเหมาะสม

5.3.1.2 สำหรับผลที่ได้จากการวิจัยในการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจในผลสัมฤทธิ์การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าในเรื่องของการเข้าถึงระบบงานทำได้ง่ายและรวดเร็ว นั้น มีผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ คือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งถือได้ว่า การเข้าถึงระบบงานนั้นเป็นเรื่องสำคัญหากผู้ใช้งานระบบมีปัญหาในเรื่องของการเข้าถึง จนทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ ถือได้ว่าระบบขาดประสิทธิผลในการใช้งาน

ในเบื้องต้นควรนำข้อเสนอแนะมาเรียนให้ผู้บริหารทราบเพื่อเข้าถึงปัญหาข้อขัดข้องดังกล่าว เพื่อจะได้นำไปสู่การแก้ไขและพัฒนาระบบให้มีการเข้าถึงระบบได้ง่ายขึ้น หรือให้ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการเข้าถึงที่ง่ายขึ้น แต่มีการจำกัดการเข้าถึง

5.3.1.3 หน่วยงานควรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บุคลากรในกรมราชองครักษ์มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และพร้อมทั้งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จะมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานด้านสารบรรณเกิดประสิทธิผล ถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5.3.1.4 ในการพัฒนาบุคลากร กรมราชองครักษ์ ควรมีการให้ความรู้ทางด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคลากรอื่นนอกเหนือจากบุคลากรที่ทำหน้าที่นี้โดยตรง เนื่องจากหากบุคลากรที่ทำหน้าที่นี้เกิดปัญหาข้อขัดข้อง หรือมีการปรับย้ายกะทันหัน บุคลากรที่มีอยู่แต่มีผู้ใช้ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยตรง ก็จะสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ทำให้ระบบงานขาดช่วงไป

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1.1 ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้ทราบขั้นตอนและกระบวนการพัฒนาระบบงานให้มากยิ่งขึ้น

5.3.1.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างหน่วยงานที่ใกล้เคียงกัน อย่างเช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมราชองครักษ์ กับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน

ปลดกระทรงกลาโหม เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
แนวคิดของบุคลากรผู้ใช้งานระบบ และประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ที่แต่ละหน่วยงานใช้อยู่



เอกสารอ้างอิง

กรมราชองครักษ์. (2542).หนังสือ 100 ปี กรมราชองครักษ์. กรุงเทพมหานคร

กองกลาง สำนักนโยบายและแผน กรมราชองครักษ์. (2557)

กาญจนา หลุยเจริญ. (2547). **ประโยชน์จากการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้
ปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักแผนภาษี กรมสรรพากร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กรมการปกครอง. (2536). **คู่มือบริการประชาชน.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วน ท้องถิ่น.กรมสามัญ
ศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา.

กุลธนา ธนาพงศธร. (2530). **ประโยชน์และการบริการใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
บุคคล สาขาวิทยาการจัดการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จินตนา บุญบงการ. (2539) **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.**
กรุงเทพฯ : ฟอร์แมทพริ้นติ้ง

คู่มือการใช้งาน e-Office. สืบค้น 30 สิงหาคม 2554 จาก <http://www.nst3.go.th>. 68

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.** ภาคนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิตคณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.ถ่ายเอกสาร

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). **การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ กรมการปกครอง.**
เทศบาล 88, 30 (กรกฎาคม): 11-14.

ดำรง วัฒนา. (2539). **การนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.** กรุงเทพฯ :
พิมพ์ดี

เดชา สุพรรณทอง. (2548). **การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการ
ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.** วิทยานิพนธ์
ครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าธนบุรี.

บรรยงค์ ไตจินดา. (2545). **องค์การและการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น (1997). 67

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520) **ทัศนคติ : การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.** กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพาณิช.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ปรีชา สุวรรณทอง. (2545). **ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการต่อการดำเนินงานบริการปฐมภูมิภาครัฐ ภายใต้ต้นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในจังหวัดสมุทรปราการ.วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ประเวศน์ มหารัตน์กุล. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).**
- ประหยัด ยะคะนอง. (2523). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของหน่วย การปกครองท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองจะเข็งเทรา. วิทยานิพนธ์ ปร.ม., ม.ป.ท. ถ่ายเอกสาร**
- ปรัชญา เวสารัชช. (2526). **องค์การกับลูกค้า. วารสารสังคมศาสตร์ 15, 12 (ตุลาคม - ธันวาคม) : 251.**
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริศนา มัชฌิมา,ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายสุดา ปันตระกูล,นางสาวเบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ, นายกฤษณ์ แซ่จิ่ง. (2555) **พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.**
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2537). **แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงาน บริการสาธารณสุขวารสารหมออนามัย. 23(3):150 – 152**
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2535). **เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- รัชนิกร หวังเกื้อกุล. (2547). **การประเมินผลการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการประปา นครหลวง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 . กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ ลิเคชั่นส์.**

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- รวงทิพย์ หัวใจดี. (2548). **พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศ ปัญหาและความต้องการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วิเชียร จงอภิรมย์สกุล. (2543). **ผลกระทบของระบบไร้เอกสารต่อองค์กร กรณีศึกษา การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ บริษัท เบอร์ลี ยุคเกอร์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วารุณี ภาพย์เส็นย์. (2551). **ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ต่อการฝึกอบรมหลักสูตร “ การพัฒนาตนเองเพื่อการเป็นผู้นำ ” ในรูปแบบการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (e-learning)**. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ศรีศักดิ์ จามรมาน. (มปป.). **สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หรืออีออฟฟิศ (eOffice)**. สืบค้น 30 สิงหาคม 2554 จาก <http://www.everything.info/eOffice/index.htm>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3. (2550). **คู่มือการใช้งาน e-Office**. สืบค้น 30 สิงหาคม 2554 จาก <http://www.nst3.go.th>. 68
- ศรีสมพร รอดศิริ. (2551). **ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

Aday,L.A.; & Anderson,R. (1975). *Development of Induce of Access to Medical Care*. Michi Ann argor Health Administration Press.

Daft, R.L. (1992). *Organization theory and design*.4th ed. Singapore: Info Access.

Drucker, P. (1995) . *The Coming of The New Organization*. Havard Business Review, Vol(n.)

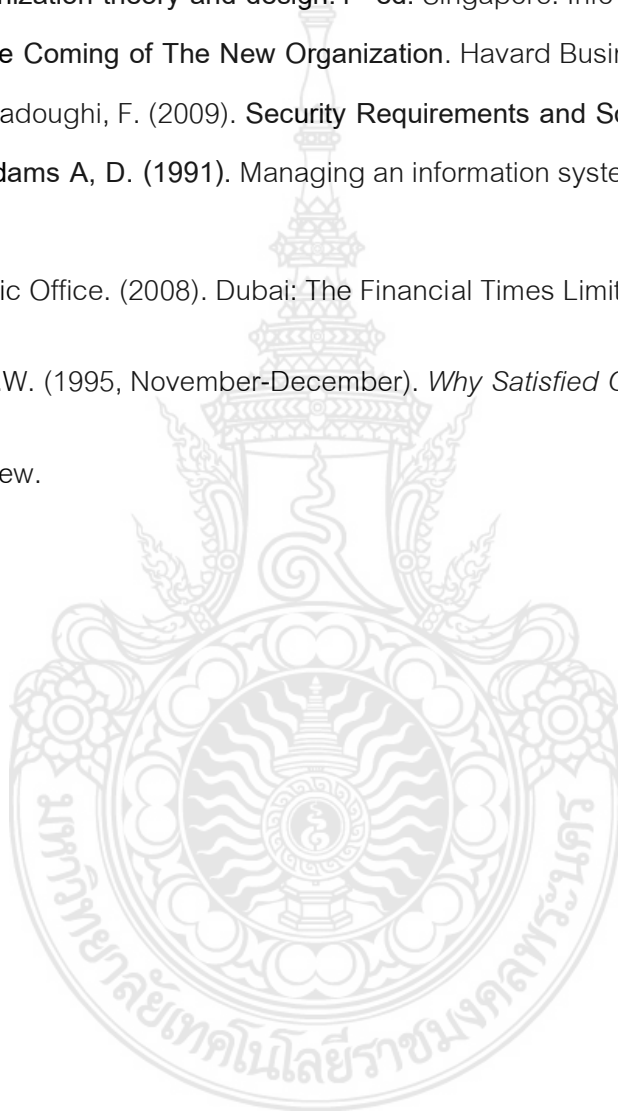
Farzandipour, M and Sadoughi, F. (2009). *Security Requirements and Solutions in Electronic*

Mensching, J. R. & Adams A, D. (1991). Managing an information system. New Jersey: Prentice-Hall.

The Inefficient Electronic Office. (2008). Dubai: The Financial Times Limited.

Thomas, J.O.;& Earl, S.W. (1995, November-December). *Why Satisfied Customer Defect*.

Harvard Business Review.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของกรมราชองครักษ์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิภาพการใช้อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(e-Office) ของกรมราชองครักษ์ จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของกรมราชองครักษ์ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18 – 28 ปี

29 – 39 ปี

40 – 50 ปี

51 – 60 ปี

3. ชั้นยศ

นายทหารประทวน

นายทหารสัญญาบัตร

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

น้อยกว่า 1 ปี

1 – 2 ปี

2 – 5 ปี

มากกว่า 5 ปี

6. หน่วยงานที่สังกัด

สำนักงานราชองครักษ์ประจำ

สำนักงานรักษาความปลอดภัย

สำนักนโยบายและแผน

สำนักยุทธบริการ

สำนักงานกิจการพิเศษ

สำนักงานผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพึงพอใจ
ของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชทัณฑ์

ด้านปัญหาของการใช้

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ กรมราชทัณฑ์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านปัญหาของการใช้					
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบงานสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ					
2. ท่านไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ในการทำงาน					
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ช้าบ่อย					
4. เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ					
5. ความเร็วในการรับ – ส่งข้อมูลของระบบ เครือข่ายต่ำ					
6. ระบบเครือข่ายช้าบ่อย					
7. การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายความเร็วต่ำ					
8. ขั้นตอนในการเข้าใช้งานระบบมีความซับซ้อน (การระบุ รหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน)					
9. ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนใน การรับ – ส่งเอกสาร					
10. การ download ไฟล์เอกสารล่าช้า					
11. การค้นหาและติดตามเอกสารขาดความ สะดวก รวดเร็ว					
12. การดึงเอกสารกลับมาแก้ไขมีปัญหาไม่ สามารถทำได้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ ของผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
13. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน					
14. มีเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
15. การเข้าถึงระบบงานทำได้ง่ายรวดเร็ว					
16. ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน					
17. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
18. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี					
19. ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น					
20. ระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้					
ด้านประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
21. ระบบแสดงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน					
22. ระบบมีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน					
23. ระบบมีการป้องกันข้อมูลเสียหาย					
24. ระบบมีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย					
25. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย					
26. ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล จ.ส.อ.หญิง สุวิภา ดวงผาสุข
วัน เดือน ปีเกิด 4 กันยายน 2518
ภูมิลำเนา 49/46 ถนนทหาร แขวงถนนนครไชยศรี
เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จ
การศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการจัดการ)	มหาวิทยาลัยสยาม	พ.ศ. 2541 – 2540
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (สาขาการบัญชี)	โรงเรียนบริหารธุรกิจชั้นสูง	พ.ศ. 2539 – 2539
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (สาขาการเลขานุการ)	วิทยาลัยอาชีวศึกษากาญจนบุรี	พ.ศ. 2538 – 2535

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง เสมียนแผนกสารบรรณและธุรการ กลาง.สนผ.รช.
กรมราชองครักษ์

พ.ศ. 2548 – 2550 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล แผนกบัญชี
บริษัท ดีสแอสท์ จำกัด