



## รายงานวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน  
พิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

### โดย

นางสาวอินทอร ปะจิกะ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักอำนวยการ

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ปีงบประมาณ 2566



## รายงานวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน  
พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

### โดย

นางสาวอินทอร ปะจิกะ  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักอำนวยการ

สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ปีงบประมาณ 2566

## ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน ผ่านกระบวนการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) แล้วนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ จัดลำดับ วิเคราะห์เนื้อหา และสร้างรูปแบบของการบรรยาย โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานสูงสุด

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ การปฏิบัติงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	๗
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
<b>บทที่ 2 การตรวจเอกสาร แนวคิด และทฤษฎี</b>	<b>5</b>
2.1 การตรวจเอกสาร	5
2.2 แนวคิด และทฤษฎี	7
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>14</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>16</b>
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>23</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	23
5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบและด้านบุคลากร	24
5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	24
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>25</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>27</b>

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญของการวิจัย

การจัดการเอกสารที่ให้ความสะดวก รวดเร็วต่อการใช้งาน และสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาเปลี่ยนแปลงจัดการระบบการปฏิบัติงานที่ทำให้สะดวก รวดเร็ว โดยมีกษัตริ์ อานามนารถ (2562) อ้างถึงใน อินทุอร ปะจิคะ และ ชเนตตี พุ่มพฤษ (2565) ได้อธิบายถึง สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการปฏิบัติงานทั่วไปในงานประจำวันโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างง่ายในการทำงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ การใช้อีเมล (E-mail) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือการจัดหน้าเอกสารต่าง ๆ ด้วยไมโครซอฟต์เวิร์ด (Microsoft Word) หรือไมโครซอฟต์เอ็กเซล (Microsoft Excel) รวมทั้งการแก้ไขรูปภาพ หรือข้อความต่าง ๆ อย่างง่าย โดยเรียกว่าเป็นการใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อาศัยโปรแกรมต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสาร สั่งการหรือประสานงาน จำเป็นต้องอาศัยหนังสือราชการทั้งสิ้น และเมื่อภาระงานเพิ่มมากขึ้นหรือการดำเนินงานที่ยาวนานขึ้นส่งผลให้หนังสือราชการที่ติดต่อกันมีจำนวนมากขึ้นไปด้วย

การจัดการเอกสาร หรือการบริหารงานสารบรรณ โดยมีอินทุอร ปะจิคะ และ ชเนตตี พุ่มพฤษ (2565) อธิบายว่า ฝ่ายบริหารงานทั่วไปของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ดำเนินการลงรับหนังสือเข้า หนังสือส่งภายนอก/ภายใน เสนอผู้บริหารพิจารณา รวมถึงหนังสือเวียนที่ทุกสำนัก หน่วยงาน และกลุ่มงาน ต้องรับทราบและถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการลงรับเอกสารและการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบที่ผลิตเอกสารด้วยมือ (Manual) การจัดทำหมวดหมู่แล้วเรียงใส่แฟ้มและตู้เอกสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้บางครั้งจะเกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ ในสำนักงาน เช่น การจัดส่งเอกสารไม่เป็นไปตามขั้นตอนของงาน เกิดการตกหล่นของเอกสาร เอกสารเกิดการสูญหายและเกิดความซับซ้อนของเอกสาร ซึ่งเกิดจากบุคลากรในสำนักงาน รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรกระดาษสิ้นเปลือง เนื่องจากการถ่ายเอกสารเพิ่มเติมจากต้นฉบับเพื่อกระจายเอกสารไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนั้นมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เรียกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงาน ได้แก่ การจัดทำ การเก็บรักษา การส่งข้อมูล และการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงาน ซึ่งเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ ลดพื้นที่ และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร บุคลากรสามารถสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ ทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น เกิดความคล่องตัว อำนวยความสะดวกในการสร้างเอกสาร การแก้ไขเนื้อหาที่สามารถปรับแต่งรูปแบบได้ตามวัตถุประสงค์ การใช้งาน สามารถสืบค้น เข้าถึง รวดเร็วมากขึ้นลดเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และเป็นระบบการจัดการเอกสารที่ดี ซึ่งมีนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยน

กระบวนการจัดเก็บเอกสาร คือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564

การจัดหนังสือเข้าเป็นระบบตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนั้นการจัดหนังสือเข้าเป็นระบบ ตามระเบียบให้ประโยชน์แก่สำนักงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการตรวจค้นเอกสาร สามารถดำเนินการได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 จะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการประสานงานแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดรูปแบบและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือราชการไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ สะดวก และรวดเร็วขึ้น หน่วยงานราชการต้องให้ความสำคัญแก่งานสารบรรณด้วยการปฏิบัติที่ถูกต้องและทันสมัย ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเรียนรู้และเข้าใจเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการเอกสารของสำนักงานที่เป็นรูปแบบที่ผลิตเอกสารด้วยมือ (Manual) และทำการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบของแฟ้มกระดาษ มีการลงทะเบียนรับ - ส่งเอกสารในสมุด ซึ่งการจัดหมวดหมู่เอกสารยังไม่เป็นระบบ ทำให้การค้นหาเอกสารล่าช้า การจัดส่งเอกสารไม่เป็นไปตามขั้นตอนของงาน เกิดการตกหล่นของเอกสาร เอกสารเกิดการสูญหายและเกิดความซับซ้อนของเอกสาร ดังนั้น จึงนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทน เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2565 ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการเอกสารเป็นสิ่งที่ดีตามระบบและมาตรฐานในการจัดการเอกสาร โดยมีกระบวนการจัดการเอกสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ระบบมีความอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานให้สามารถสืบค้นได้รวดเร็ว ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน มีการใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร เพื่อบริหารจัดการข้อมูลเอกสาร จึงได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดเก็บเอกสารรูปแบบที่ผลิตเอกสารด้วยมือ (Manual) เป็นระบบสามารถควบคุมเอกสารทั้งที่อยู่ในรูปแบบกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ นั่นคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น ในฐานะผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นผู้หนึ่งที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับงานสารบรรณเป็นประจำทุกวัน จึงอยากทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่ใช้งานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงปัญหา อุปสรรค พร้อมแนวทางการแก้ไขระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (วันที่ 1 ตุลาคม 2565 - วันที่ 30 กันยายน 2566) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณของสำนักอำนวยการ จำนวน 1 คน สำนักพัฒนาพิพิธภัณฑสถานและองค์ความรู้ จำนวน 1 คน สำนักนวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 1 คน สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 1 คน และสำนักพัฒนากิจการ จำนวน 1 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน

**1.3.2 พื้นที่ :** สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จังหวัดปทุมธานี

**1.3.3 ระยะเวลาของข้อมูล:** เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2566

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

### 1.4.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรวิสต หรือแม้กระทั่งสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ระบบหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

“สารสนเทศ” หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข่าวสาร ความรู้ ที่ได้มีการบันทึกประมวลหรือดำเนินการด้วยวิธีใด ๆ ไว้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเผยแพร่ทั้งส่วนบุคคลและสังคม ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสร้างมูลค่าให้สารสนเทศ จึงทำให้สารสนเทศสร้างประโยชน์ และสามารถใช้งานได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังนับรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ ที่จะมีการรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน และเกิดการส่งต่อ หรือการสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการกับสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง รวมถึงขั้นตอนวิธีการดำเนินการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการใช้ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร และวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้แล้วยังรวมไปถึง โทรศัพท์ วิทยุ โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่าง ๆ ฯลฯ

#### 1.4.2 สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document)

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document) หมายถึง ระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็น Digital และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ Internet ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงานให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบ ติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสาร ผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำผลการศึกษาที่ได้ไปเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเกิดความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร แนวคิดและทฤษฎี

การวิจัยในส่วนนี้เป็นการค้นคว้า รวบรวม และทำความเข้าใจแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและมีประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อแสดงถึงพัฒนาการของแนวคิดทฤษฎี รวมถึงใช้เป็นฐานความรู้และแนวทางในการทำการวิจัยได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมบนพื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 2.1 การตรวจเอกสาร

สาลินี สมบัติแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง ผลการวิจัยพบว่าเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 35-44 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนหน่วยงานที่สังกัดเป็นสำนักงานภูมิภาคปฏิบัติงานทางส่วนพฤติกรรมส่วนใหญ่การใช้งานระบบ 7-9 ครั้ง/สัปดาห์ ระยะเวลา 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีประสบการณ์ใช้งาน 1 ปีขึ้นไป และเมนูที่ใช้งานมากที่สุด คือ ทะเบียนส่ง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็วในการประมวลผล ระดับการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัดมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้อง และปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและด้านความถูกต้อง

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทุกวัน ในช่วงเวลา 08.01-12.00 น. เพื่อติดตามงานเอกสาร ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในด้านความพึงพอใจในการใช้งาน ความสามารถของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ มีความพึงพอใจสำหรับการใช้งานอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มด้วยการทดสอบค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระหว่างกลุ่มที่ต้องการเอกสารตัวจริง และไม่ต้องการเอกสารตัวจริง ในด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านจัดการข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีระดับการรับรู้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน ส่วนผลวิเคราะห์โดยกลุ่ม

ตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันของกลุ่มผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานโดยตรง เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีผลความพึงพอใจรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าค่าความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน สายวิชาการและผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างกัน

อรอนงค์ คายอง (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความเข้าใจต่อการใช้งานระบบโดยรวมในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่อระบบโดยรวมในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบโดยรวมในระดับปานกลาง มีทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบโดยรวมในระดับน้อย และพบปัญหาจากการเข้าใช้งานระบบในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นว่าการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้สามารถช่วยลดเวลาในการเดินทางรับส่งเอกสาร ทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมาก สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บอีกด้วย แต่ยังพบปัญหาการใช้งานที่เกิดจากการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ ปัญหาการเปิดและแนบไฟล์เอกสาร อีกทั้งความยุ่งยากซับซ้อนของการใช้งาน และบุคลากรบางส่วนยังไม่มี ความเข้าใจในการใช้งานระบบอย่างเพียงพอ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ดูแลระบบยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันตามความต้องการของผู้ใช้งาน และอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานยังไม่มี ความเหมาะสมต่อการใช้งานเท่าที่ควร

รุ่งระวี ศรีพลอย (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในงานสารบรรณของสำนักบริหารกลาง สำนักงานศุลกากร กรุงเทพมหานคร สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ในการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน ควรจะจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอกับความ ต้องการของหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วม ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น ควรจัดเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ระบบงานดังกล่าวรับผิดชอบเป็นการประจำเพื่อดูแล แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และถ่ายทอดความรู้ในการใช้ระบบฯ เพื่อนำไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดอยู่ในรูปแบบของการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติและระดับอนุมัติเอกสารอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ อันจะนำไปสู่ การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมศุลกากร ที่เป็นการเตรียมความพร้อมของกรมศุลกากรสู่ระบบ e-Customs และตอบสนองกับนโยบายรัฐบาล ที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานราชการเป็น e-Government

มนทิรา เชิดชู (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร พบว่า ผู้ใช้ระบบมีความรู้ ความเข้าใจ และใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า ในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก และเห็นว่าระบบมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแต่ปัญหาที่พบ คือ ระบบช้า ชัดข้อง และการทำงานมีความยุ่งยาก ดังนั้น กรมศุลกากร

ควรให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจ รับทราบปัญหา และแก้ไขปัญหามาให้ตรงประเด็นตามความต้องการของแต่ละฝ่าย ซึ่งจะส่งผลให้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จในการนำมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารงานภายในตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

เดชา สุพรรณทอง (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มีอยู่ด้วยกัน 9 องค์ประกอบ คือ (1) การลงทะเบียนหนังสือส่ง (2) การลงทะเบียนหนังสือรับ (3) การลงหมายเหตุ และการกำหนดเอกสารแนบ (4) การประเมินผลการรับ-ส่งเอกสาร (5) การพัฒนาเครือข่าย (6) การกำหนดสิทธิ์เข้าใช้ระบบ (7) การบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (8) การรับหนังสือใหม่ (9) การลงทะเบียนที่หนังสือ ส่วนปัญหาของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นของการปฏิบัติงาน การติดตั้งโปรแกรมและอุปกรณ์ และประสิทธิผลของระบบงานสารสนเทศ

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

### 2.2.1 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และคณะ (2555) อ้างถึงในจักรกฤษณ์ สง่าทอง (2558) กล่าวว่า e-Government เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการ และกระบวนการ ของรัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการนี้ ประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั่วถึงและเป็นธรรม และยังเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาคเอกชนและประชาชน ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนศักยภาพของประเทศเพื่อเป็นทางเลือกในการเข้าสู่การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ e-Government เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ข้าราชการ และประชาชนสามารถที่จะเพิ่มขีดความสามารถใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ โดยนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นตัวช่วยขับเคลื่อน นอกจากนั้นเป็นการลดช่องว่างระหว่างระบบราชการที่ดูเสมือนอยู่ห่างไกลจากประชาชนมาอยู่ในชุมชน หรือสามารถเข้าถึงได้จากบ้านของประชาชนได้โดยตรง e-Government จะต้องมีการพัฒนาใช้ประโยชน์และบังคับใช้นโยบายกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นใดที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการทำงานของสังคมและเศรษฐกิจใหม่ ที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สังคมดิจิทัล) เป็นกลไกในการขับเคลื่อน Digital Society สังคมดิจิทัล เป็นสังคมและชุมชนที่ ก้าวหน้าทางวิทยาการที่ประชาคมในกลุ่มสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับชีวิตประจำวัน ในการทำงานและความบันเทิงตลอดจนมีความสามารถในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ Digital Divide เป็นผลจากสังคมอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีประชาชนกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

สื่อสารโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้ด้อยโอกาสและไม่สามารถเข้าถึงบริการ และข้อมูลข่าวสารที่รัฐพึงจัดหาให้ ซึ่งคนกลุ่มนี้รวมถึง คนที่อยู่ในชนบท คนพิการ คนที่มีปัญหาทางภาษา และคนที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมข้อมูลข่าวสารได้ซึ่งมีเป็นจำนวนมากในประเทศไทย

## 2.2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ราชกิจจานุเบกษา (2548) อ้างถึงในจักรกฤษณ์ สง่าทอง (2558) กล่าวว่า ระบบสารบรรณเป็นระบบงานที่ใช้จัดเก็บข้อมูลหนังสือลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ รวมถึงการลงทะเบียนไปรษณีย์ภัณฑ์ การออกเลขที่ใบนำส่งไปรษณีย์ ซึ่งประกอบด้วย ตารางรหัสข้อมูลระบบงานสารบรรณ ข้อมูลทะเบียนรับ - ส่งหนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือเวียน และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในเครือข่าย สามารถรับทราบและติดตามเรื่องต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา หรือเป็นการสนับสนุนให้ผู้บริหารตัดสินใจพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือในการมอบหมายงาน สอบถามข้อมูลได้รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้
- 2) เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือรายงานต่าง ๆ ใช้เวลาดนน้อยลง โดยการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนของงาน
- 3) เพื่อเป็นการประหยัดด้านวัสดุ อุปกรณ์ และกำลังคน
- 4) เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสารบรรณ

เดชา สุพรรณทอง (2548) อ้างถึงในจักรกฤษณ์ สง่าทอง (2558) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่ายโดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล เช่น ระบบการลา ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรืออื่น ๆ โดยในต่างประเทศมีการใช้ระบบ (e-Office) กันมากขึ้น สามารถทำงานที่ไหนเวลาใดก็ได้ขอให้มีระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบ แต่ในเมืองไทยต้องค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีกหลายอย่างและปัจจุบันหลายองค์กรกำลังพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา (2557) อ้างถึงในจักรกฤษณ์ สง่าทอง (2558) ให้ความหมายระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงานพัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับการลดการใช้งานกระดาษภายในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ - ส่ง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร และช่วยในการสร้างระเบียบในการจัดการเอกสาร ข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ในการค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง

จักรกฤษณ์ สังกอง (2558) กล่าวว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสารผ่านระบบ สารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

### 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.3.1 ความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยมีวิรุฬ พรรณเทวี (2542) อ้างถึงในจักรกฤษณ์ สังกอง (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย สอดคล้องกับ กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) อ้างถึงในจักรกฤษณ์ สังกอง (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น สิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

2.2.3.2 ความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยมีเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2540) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคลอันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนองเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้

2.2.3.3 องค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจ โดยมีเติมศักดิ์ คทวนิช (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ได้รับประสบการณ์และแสดงออกทางพฤติกรรมที่ตอบสนองในลักษณะแตกต่างกันไป ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจหรือการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ และการตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ ความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้สิ่งที่ทำนั้นประสบความสำเร็จ โดยมีองค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับ การตอบสนองความต้องการของร่างกาย เป็นการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันที่จำเป็นเพื่อ 1) การดำรงชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค 2) ความปลอดภัย เกิดความอบอุ่นและมั่นคงในชีวิต เป็นความต้องการระดับแรกของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะเกิดความต้องการองค์ประกอบอื่นต่อไป

2) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับ การตอบสนองความต้องการของจิตใจ เป็นแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการทางด้าน 1) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) เช่น สมาชิกในครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นความปรารถนาที่จะสร้างมิตรภาพ หรือมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น หรือต้องการควบคุมผู้อื่น ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) 2) ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมได้รับการยอมรับในสังคม ได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย และ 3) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากเป็นเรื่องการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตนเองแต่ไม่สามารถหาได้

3) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ การเรียนรู้เกิดจากการสร้างความสัมพันธ์บางอย่างระหว่างสิ่งเร้ากับพฤติกรรม การตอบสนอง กล่าวคือเมื่อสถานการณ์หรือสิ่งที่เป็นปัญหาเกิดขึ้นร่างกายจะเกิดความพยายามที่จะแก้ปัญหา นั้น โดยแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมาหลาย ๆ รูปแบบ ซึ่งบุคคลจะเลือกพฤติกรรมตอบสนองที่พอใจที่สุดไปเชื่อมโยงสิ่งเร้าหรือปัญหานั้น ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เดิม ซึ่งประสบการณ์จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้สถานการณ์และเกิดแรงจูงใจสู่เป้าหมาย เมื่อถึงเป้าหมายแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกายและจิตใจจนเป็นที่พึงพอใจแล้วจะเกิดความต้องในการเรียนรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจเพื่อสนองความต้องการสิ่งใหม่เพิ่มขึ้นไม่ซ้ำสิ่งเดิม โดยที่บุคคลนั้นต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจก่อนจึงจะมีความต้องการในการกระทำหรือปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อได้ปฏิบัติแล้วจะเกิดความพอใจ หากไม่ได้กระทำหรือปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการจะเกิดความรำคาญใจ และหากบุคคลไม่พร้อม แต่ถูกบังคับให้กระทำหรือปฏิบัติการบางอย่างก็จะเกิดความไม่พอใจ อาจกล่าวได้ว่า 1) ความพึงพอใจนำไปสู่การเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้สูงขึ้น 2) ผลของการเรียนรู้นำไปสู่ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการเรียน จะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการเรียนรู้ที่ดีจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ทั้งที่เป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) หรือผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards)

4) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในสังคมหรือในการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานประการหนึ่งนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจ

5) ให้การยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ

6) มอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบมากขึ้น ให้อำนาจเพิ่มขึ้น เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

7) ให้ความมั่นคงและความปลอดภัย

8) ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน

9) เปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ

10) ให้เงินรางวัลหรือรางวัลตามลักษณะงาน

11) ให้โอกาสในการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอันเป็นแรงกระตุ้นในแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ สำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2.3.4 การสร้างแบบสอบถาม/แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus group) ประเมินความพึงพอใจแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

แบบสอบถามความพึงพอใจ/แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus group) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2556) ให้ความสำคัญต่อข้อความคำถามที่ต้องมีความครอบคลุมในช่วงของความพึงพอใจทั้งหมด แต่ละข้อความจะระบุความพึงพอใจที่มีอยู่ วิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ มีดังนี้

1) กำหนดเป้าหมายของความพึงพอใจว่า คืออะไร มีโครงสร้างลักษณะใด ซึ่งควรกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนเป็นเรื่อง ๆ ลงไปว่าจะประเมินความพึงพอใจด้านใดบ้าง จากนั้นให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงอะไรบ้าง ต่อไปจึงกำหนดโครงสร้างของความพึงพอใจว่าประกอบด้วยด้านใดบ้าง แต่ละด้านจะประกอบด้วยตัวแปรอะไรบ้าง ซึ่งอาจกำหนดประเด็นกว้าง ๆ เป็นข้อ ๆ

2) รวบรวมข้อความคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อเป้าหมาย หลีกเลียงข้อความกำกวม ไม่น้อยกว่า 20 ข้อ โดยกำหนดข้อความคำถามจากโครงสร้างความพึงพอใจที่ได้กำหนดไว้แล้ว แบ่งเป็นด้าน ๆ แล้วสร้างและรวบรวมข้อความคำถามแต่ละด้านตามประเด็นที่กำหนดไว้

3) นำข้อความคำถามที่สร้างแล้วไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อความว่าตรงตามโครงสร้างของการประเมินความพึงพอใจตามที่ได้กำหนดไว้แล้วในแต่ละด้าน และในแต่ละประเด็นย่อยหรือไม่ หากมีความคลุมเครือหรือไม่ชัดเจนจะได้แก้ไขก่อนสร้างเป็นแบบสอบถาม จากนั้นทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 เท่าของจำนวนข้อในพื้นที่ที่คล้ายคลึงกันหรือใกล้เคียงกับพื้นที่ในการเก็บข้อมูลจริง

4) กำหนดน้ำหนักในการตอบแต่ละตัวเลือก โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1

2.2.3.5 การแปลความหมายคะแนนและการกำหนดระดับความพึงพอใจ

การกำหนดระดับของความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5 คะแนน
มาก	มีค่าเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1 คะแนน

พรนภา เตียสุทธิกุล และคณะ (2561) กล่าวว่า การกำหนดระดับของความพึงพอใจด้วยแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อบ่งชี้ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง	การแปลความหมาย
4.51-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.51-3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

#### 2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สาลินี สมบัติแก้ว (2556) กล่าวว่า ความสามารถในการใช้งาน (Usability) คือ เขตของแอททริบิวต์ที่ขึ้นอยู่กับความพยายามในการใช้งาน และการประเมินการใช้แต่ละครั้ง โดยตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ในการวัด

Usability หมายถึง ความมีประสิทธิภาพหรือความพึงพอใจของผู้ใช้งานนั้น ตามเป้าหมายในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ รวมไปถึงคุณภาพในการวัดความง่ายของอินเตอร์เฟซ และความง่ายในการออกแบบ คำว่า “Usability” หมายถึง คุณภาพหรือประสิทธิภาพของงานที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้โดยประสิทธิภาพของงานวัดจากคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

1) ความสามารถในการเรียนรู้ (Learn Ability) คือ ผู้ใช้สามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานในครั้งแรกได้เร็วขนาดไหน พิจารณาจากเวลาที่ผู้ใช้งานเรียนรู้ วิธีการใช้งานเครื่องมือและส่วนประกอบต่าง ๆ บนหน้าจอ เมื่อเข้ามาใช้งานโปรแกรมนี้เป็นครั้งแรก

2) ประสิทธิภาพการใช้งาน (Efficiency) คือ เจ้าหน้าที่ใช้งานได้เร็วและคล่องแคล่วเพียงใด เพื่อใช้พิจารณาได้จากเครื่องมือบนหน้าจอสามารถใช้งานได้จริง และความคล่องแคล่วของผู้ใช้งาน เมื่อได้มีการเรียนรู้วิธีการใช้งานเครื่องมือแล้ว



3) ความสามารถในการจดจำ (Memo Ability) เมื่อผู้ใช้ไม่ใช้งานเป็นระยะเวลาหนึ่งสามารถที่จะนำกลับมาใช้งานใหม่ได้อีกครั้งได้ง่ายและเร็วเพียงใด หากผู้ใช้ไม่ได้ใช้งานหน้าจอนี้ในระยะเวลาหนึ่ง จากนั้น เมื่อกลับมาใช้งานอีกครั้งยังคงจดจำวิธีใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ และสามารถใช้งานได้คล่องแคล่วอยู่อีกหรือไม่

4) ข้อผิดพลาดจากการใช้งาน (Error) ผู้ใช้ทำงานผิดพลาดมาน้อยเพียงใด และจะกลับออกมา และพิจารณาได้จากความผิดพลาดนั้นได้ง่ายเพียงใด และ仍将พิจารณาจากจำนวนข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานและการใช้งาน ซึ่งความผิดพลาดที่สามารถเกิดขึ้นได้อาจเกิดได้จากตัวผู้ใช้เองหรือได้เกิดจากเครื่องมือที่ใช้งานระบบนั้นก็ตาม รวมทั้งวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Satisfaction) ที่สามารถเกิดได้จากตัวผู้ใช้ เกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้งานมาน้อยเพียงใดที่สามารถนำมาเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากคุณลักษณะทั้ง 4 ประการ กล่าวคือ เครื่องมือใช้งานง่าย มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้เรียนรู้ได้รวดเร็ว มีข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากการใช้น้อย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ ทำให้ลักษณะเช่นนี้จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้

## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามลำดับหัวข้อดังนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (วันที่ 1 ตุลาคม 2565 - วันที่ 30 กันยายน 2566) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณของสำนัก อำนวยการ จำนวน 1 คน สำนักพัฒนาพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติและองค์ความรู้ จำนวน 1 คน สำนักนวัตกรรม เศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 1 คน สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 1 คน และสำนัก พัฒนากิจการ จำนวน 1 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 3.2.1 กระบวนการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group)

วิธีสิทธิ์ สิทธิไตรย์ และโยธิน แสงวดี (2536) ได้กล่าวถึง กระบวนการ จัดสนทนากลุ่ม (Focus group) ไว้ดังนี้

3.2.1.1 กำหนดประเด็นในการสนทนากลุ่ม (Focus group)

3.2.1.2 นำร่างประเด็นที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการสนทนากลุ่มให้อาจารย์ ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.2.1.3 นำร่างประเด็นที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วใช้เป็นข้อคำถาม เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกับนิยามศัพท์ ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ให้ สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3.2.1.4 คัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยเป็นธุรการสำนัก

3.2.1.5 ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อหาความพึง พอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

3.2.1.6 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล สรุป และอภิปรายผล

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลตอบวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ การจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณของสำนัก ซึ่งมีการดำเนินการการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) ดังนี้

#### 3.3.1 การเตรียมจัดสนทนากลุ่ม (Focus group)

3.3.1.1 ผู้วิจัยกำหนดประเด็นในการจัดสนทนากลุ่ม

3.3.1.2 ผู้วิจัยกำหนดคำถามที่จะใช้ในการจัดสนทนากลุ่ม

3.3.1.3 ผู้วิจัยจัดระบบหมวดหมู่และลำดับคำถาม

3.3.1.4 ผู้วิจัยกำหนดผู้ร่วมสนทนากลุ่ม โดยจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ขออนุญาตเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม และนัดหมายวัน เวลา ในการดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม

3.3.1.5 การเตรียมความพร้อมของผู้วิจัย

3.3.2 ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อหาความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

3.3.3 เมื่อสิ้นสุดการจัดสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยจัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ จัดลำดับ วิเคราะห์เนื้อหา และสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยโดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ คือแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม จากประชากรจำนวน 5 คน ในสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ทั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของการบรรยาย โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ส่วนที่ 2 แบบบันทึกการสนทนากลุ่มข้อมูลความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)
2. ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)
3. ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 5 คน โดยเป็นเจ้าหน้าที่ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามชื่อ - นามสกุล (นามสมมุติ) สำนัก / หน่วยงาน / กลุ่มงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ทั้งหมด 5 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด และเป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แต่ละสำนัก และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี

ส่วนที่ 2 แบบบันทึกการสนทนากลุ่มข้อมูลความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)
2. ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)
3. ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)

โดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

### 1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก

1.1 การเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจาก ระบบสามารถตรวจสอบเอกสารและเข้าใช้งานได้ทั้งในสถานที่ทำงานและภายนอกสถานที่ทำงาน ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา หากมีเรื่องที่ต้องการติดตามหรือสืบค้นหา และมีอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะเป็นสถานที่ทำงานหรือที่บ้าน ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากสามารถเข้าทำงานในระบบได้ตลอดเวลา ใช้ได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจาก ทำงานได้ตลอดเวลา

1.2 การเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์ ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** เนื่องจาก ระบบยังไม่รองรับ เสถียรการเข้าใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ (บางรุ่น) ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ PC, IPad, โทรศัพท์มือถือทำให้สะดวกและรวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** เนื่องจากมีความสะดวกในการเข้าใช้งานในระบบ แต่อุปกรณ์ (โทรศัพท์มือถือ) มีความซับซ้อนในการใช้งาน ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** เนื่องจากการใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์จะมีประสิทธิภาพมากกว่า การเข้าใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากอาจจะมีการใช้งานที่ซับซ้อนมากขึ้น และการค้นหาเลขหนังสือจะเริ่มจากเลขแรก ซึ่งในคอมพิวเตอร์ที่ทำงานจะขึ้นข้อมูลล่าสุด ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากสะดวกรวดเร็วแม้ไม่ได้ทำงานในสถานที่ที่ทำงาน

1.3 การแสดงภาพรวมหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** เนื่องจาก บางครั้งระบบก็แสดงผลช้าต้องรอให้ระบบรีโหลดใหม่ ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากหนังสือมีความรวดเร็วในการรับส่งแต่ความถูกต้องขึ้นอยู่กับผู้ส่งว่าส่งถูกต้องหรือไม่ ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากทำให้การดำเนินงานไปด้วยความรวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจาก ค้นหาข้อมูลของหนังสือได้รวดเร็ว

1.4 การดำเนินการรับ – ส่งหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากจัดส่งเอกสารผ่านทางระบบมีความรวดเร็ว แต่ขึ้นอยู่กับผู้ส่งเอกสารว่าจะส่งเอกสารต้นฉบับมาเวลาใด เพราะบางท่านก็ส่งในระบบ แต่ยังไม่ส่งตัวเอกสารต้นฉบับก็อาจทำให้ล่าช้า ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากระบบมีความเสถียรภาพดี รวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากสามารถตรวจสอบสถานการณ์ส่งเอกสารและรับเอกสารได้ด้วยตนเองไม่ต้องมีการสอบถาม ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากทำให้ในระบบมีความสะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากมีความรวดเร็วและสะดวก

1.5 การดำเนินการเวียนหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากสามารถเข้าระบบตรวจสอบหนังสือเวียนต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องค้นหาเอกสาร ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากมีการดำเนินการรับส่งที่สะดวกและรวดเร็วทำให้ไม่ต้องเสียเวลา หากต้องการส่งหนังสือเรื่องเดียวกันแต่ส่งถึงหลายสำนักพร้อมกัน ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากสะดวกสามารถรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากสะดวกและรวดเร็วมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับรู้ข่าวสารอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากมีการเก็บข้อมูลของหนังสือและรวดเร็ว

1.6 การตีกลับหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากมีช่องหนังสือตีกลับให้เห็นในระบบได้ง่ายและชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากกรณีมีความผิดพลาดหรือส่งเอกสารผิดพลาดสามารถส่งหนังสือรับตีกลับได้รวดเร็วเพื่อดำเนินการแก้ไขได้รวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากเอกสารที่ตีกลับมีความรวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากมีการประมวลผลแสดงในระบบของต้นฉบับอย่างรวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากทันเหตุการณ์

1.7 การบันทึกการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและถูกต้อง ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจาก การบันทึกงานมีความรวดเร็ว แต่ความถูกต้องอาจจะต้องขึ้นอยู่กับผู้ใช้ระบบ หากพิมพ์บันทึกงานผิดก็แก้ไขไม่ได้ ควรเมนูให้สามารถแก้ไขข้อความได้ ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากสามารถดูได้ว่าหนังสือรับ – ส่งมีการระบุมอบหมายงานถึงใครสามารถดูย้อนหลังได้ทุกเมื่อหากกรณีลืมหรือเอกสารต้นฉบับหาไม่เจอ ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากการบันทึกการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติมีความรวดเร็ว แต่ผู้ปฏิบัติควรตรวจสอบความถูกต้องก่อนบันทึกงาน ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากการติดตามงานได้สะดวก ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากตามหนังสือและขั้นตอนของหนังสือได้รวดเร็ว

1.8 การสืบค้นติดตามหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจาก หากมีเลขที่เอกสารที่ตรงกับที่ต้องการค้นหาจะสามารถสืบค้นได้เร็วและถูกต้อง แต่หากไม่มีเลขที่เอกสารมีแค่ชื่อเรื่องบางที่อาจต้องตรวจสอบว่าเอกสารที่ค้นเจอตรงกับที่ต้องการค้นหาหรือไม่ ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากระบบสืบค้นหนังสือมีความรวดเร็วดี แต่มีช่องค้นหาค่อนข้างมาก ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากการสืบค้น ติดตามทำได้รวดเร็วและมีความถูกต้อง ถ้าทราบเลขหนังสือที่ต้องการสืบค้น ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจาก หากรู้เลขที่เอกสารจะทำให้การสืบค้นติดตามหนังสือได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง แต่หากมีแค่คำย่อดีวีรด์ชื่อเรื่องการสืบค้นก็อาจจะล่าช้า ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากสะดวกรวดเร็วค้นหาง่าย

## 2. ด้านขั้นตอนกระบวนการ ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

2.1 ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากหน้าแถบเมนูเป็นขั้นตอนชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากมีความสะดวกและรวดเร็วระบบมีความเสถียรภาพดี ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากไม่มีความซับซ้อน เข้าใช้งานได้ง่าย ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และมีเสถียรภาพ ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากใช้งานมีความสะดวก

2.2 ขั้นตอนการรับ – ส่งหนังสือมีความง่ายและกระชับ ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากขั้นตอนเข้าใจง่ายไม่ต้องกรอกข้อมูลหลายขั้นตอน ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากการกรอกข้อมูลการส่งหนังสือง่ายไม่ซับซ้อนและรับหนังสือรับได้อย่างรวดเร็วสะดวกต่อผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากขั้นตอนการดำเนินงานมีความสะดวกและรวดเร็ว แต่ผู้ใช้ระบบต้องตรวจสอบความถูกต้องก่อนกดส่ง ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากการกรอกข้อมูลง่ายไม่ซับซ้อน ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากไม่ต้องทำหลายขั้นตอน

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความง่ายและกระชับ ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากมีเมนูให้เลือกใช้ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการใช้งาน ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากการรับ - ส่ง หนังสือมีความรวดเร็วในการใช้งานสะดวก รวดเร็ว ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากไม่มีความซับซ้อน สามารถใช้งานได้ง่าย ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากจัดส่งเอกสารง่าย มีเครื่องมือให้เลือกใช้ตามที่ต้องการ ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากข้อมูลชัดเจนในการกรอกข้อมูล

2.4 ขั้นตอนการเวียนหนังสือมีความง่ายและกระชับ ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากหนังสือที่สร้างสามารถโอนสร้างเป็นหนังสือเวียนเข้าในระบบหนังสือเวียน โดยไม่ต้องไปสร้างในระบบอีกครั้ง ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากมีการดำเนินการที่สะดวกและรวดเร็วในการส่งหนังสือเวียนและสามารถโอนหนังสือเข้าระบบได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องสร้างเอกสารใหม่อีกรอบทำให้สะดวกต่อผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากสามารถส่งเวียนในระบบได้โดยไม่ต้องรอเอกสารฉบับจริง ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากสามารถโอนเอกสารเข้าระบบเวียนได้ ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากการลงรับเอกสารสะดวกและค้นหาเอกสารได้ง่าย

2.5 ขั้นตอนการสืบค้นหนังสือมีความง่ายและกระชับ ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากสามารถกรอกเลขที่เอกสารเพื่อค้นหาได้ ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากสามารถสืบค้นได้ดี แต่มีปุ่มช่องให้เติมรายละเอียดค่อนข้างมากเกินไป ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากสืบค้นหนังสือได้ง่าย ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากค้นหาได้ง่าย

### 3. ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก**

3.1 การจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากแบ่งแยกเมนูเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากมีการจัดหมวดหมู่ตามที่ใช้งานได้อย่างชัดเจนสามารถใช้งานได้ดี ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากแยกสัดส่วนชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากมีการจัดหมวดหมู่ตามที่ต้องการได้อย่างชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากมีเมนูที่ให้สืบค้นตามความต้องการ

3.2 การใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากคำที่ใช้ในเมนู บ่งบอกชัดเจนว่าเป็นเมนูเรื่องใด ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากมีหน้าเมนูสื่อสำหรับการใช้งานที่เข้าใจง่ายมีการระบุชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากการใช้เมนูสื่อความหมายสามารถสื่อความได้



อย่างชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากมีการใช้ชื่อเมนูที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากมีทุกอย่างตามความต้องการ

3.3 การจัดวางองค์ประกอบง่ายต่อการใช้งาน ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากเรียงลำดับเมนูตามรูปแบบการใช้งานได้ถูกต้องตอบโจทย์การใช้งาน เช่น เรื่องที่รับเข้าก็แสดงผลลำดับแรก เพื่อให้เห็นได้ชัดว่ามีเอกสารเข้า ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากสามารถอ่านง่ายสะดวกต่อการใช้งาน ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากเข้าใจง่าย เรียงลำดับเห็นได้ชัดเจนเป็นขั้นตอน ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากง่ายสะดวกต่อการใช้งาน ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากทำงานได้สะดวก

3.4 รูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** เนื่องจากสีอักษรชัดเจน บ่งบอกเรื่องและหัวข้อสำคัญชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากอ่านง่ายและชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากการแยกประเภทสี มีความชัดเจนของตัวอักษร ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากอ่านได้ง่ายและชัดเจน ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากคำที่ใช้ในเมนูและตัวอักษรดูง่าย

3.5 รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** เนื่องจากแถบเมนูค้นหาซ้ำซ้อนอาจจะทำให้สับสน ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากแถบเครื่องมือมีการระบุชัดเจนเข้าใจและใช้งานง่าย แต่แถบเครื่องมือบางแถบอาจมีความซับซ้อนอยู่ ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับ **มาก** เนื่องจากมีขั้นตอนไม่สลับซับซ้อน ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** แถบเครื่องมืออาจจะมีความซับซ้อน ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** เนื่องจากบางตัวซ้ำซ้อน เช่น เมนูการค้นหาช่องที่หนังสือควรขึ้นมาอันดับแรก

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ใช้งานคนที่ 1 มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ระบบ E-Saraban การเข้าใจง่ายสามารถปรับให้เข้ากับการใช้งานได้สะดวกไม่ซับซ้อน สามารถเลือกปรับรูปแบบการออกรายได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ผู้ใช้งานคนที่ 2 มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า อยากให้บันทึกงานแก้ไขได้ กรณีเกิดความผิดพลาดพิมพ์ข้อความผิด

ผู้ใช้งานคนที่ 3 มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ดี มีความรวดเร็วในการติดตามงาน ลดสมุดทะเบียนรับ - ส่ง อาจเกิดความสับสนในการใช้งาน เจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ใช้งานประจำยังไม่เข้าใจในระบบทั้งหมด

ผู้ใช้งานคนที่ 4 มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การแก้ไขเอกสาร ทุกคนสามารถแก้ไข ซึ่งควรจะเป็นต้นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ผู้เดียว และควรจะมี Copy link เรื่องเวียนนั้น ๆ ได้ (เฉพาะเรื่อง)

ผู้ใช้งานคนที่ 5 มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ช่องเมนูควรห่างกัน เนื่องจากอยู่ติดกันเกินไปทำให้เกิดผิด และส่งเลขหนังสือไปผิดสำนัก/หน่วยงาน/กลุ่มงาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบบันทึกการสนทนากลุ่มเพื่อการวิจัย ผ่านกระบวนการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ส่วนที่ 2 แบบบันทึกการสนทนากลุ่มข้อมูลความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) 2. ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) 3. ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ จัดลำดับ วิเคราะห์เนื้อหา และสร้างรูปแบบของการบรรยาย โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยมีผู้เข้ากระบวนการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 5 คน เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณของสำนัก โดยเป็นเพศหญิงทั้ง 5 คน มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปี จนถึง 10 ปี

ส่วนที่ 2 แบบบันทึกการสนทนากลุ่มข้อมูลความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)
- 2) ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)

### 3) ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)

และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิจัยสรุปได้จากกระบวนการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) ผู้ใช้งานระบบในภาพรวม ส่วนใหญ่พบว่า มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เนื่องจากระบบสามารถตรวจสอบเอกสารและเข้าใช้งานได้ทั้งในสถานที่ทำงานและภายนอกสถานที่ทำงาน หากต้องการค้นหาเอกสารสามารถค้นหาได้จากคอมพิวเตอร์ PC, iPad, และโทรศัพท์มือถือ ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็ว แต่การใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ PC ระบบมีความเสถียรภาพมากกว่า การจัดทำหนังสือเวียนไปยังสำนักต่าง ๆ ในระบบสามารถส่งไปยังสำนักต่าง ๆ พร้อมกันได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับรู้ข่าวสารอย่างรวดเร็ว และมีความสะดวกสามารถโอนหนังสือเวียนเข้าระบบได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องสร้างเอกสารใหม่ ทำให้สะดวกต่อผู้ใช้งาน มีเมนูให้เลือกใช้ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการใช้งานเรียงลำดับเมนูตามรูปแบบการใช้งานได้ถูกต้องตอบโจทย์การใช้งาน

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานในระบบ เพื่อลดขั้นตอนในการผิดพลาด ที่ไม่สามารถแก้ไขในระบบได้ ผู้ใช้งานในระบบควรมีการตรวจสอบความเรียบร้อยการกดปุ่มบันทึกงาน/สั่งการต่าง ๆ

### 5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบและด้านบุคลากร

ผู้วิจัยได้สรุปจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแบบบันทึกการสนทนากลุ่มข้อมูลความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ดังนี้

5.2.1 การบันทึกงานในระบบบางครั้งผู้ใช้งานปฏิบัติงานแบบเร่งด่วน ทำให้กดปุ่มบันทึกงานก่อนตรวจสอบ จึงประสงค์ให้มีปุ่มแก้ไขในช่องบันทึกงาน เพื่อลดความผิดพลาดในการพิมพ์ข้อความ/การสั่งการ

5.2.2 ควรเพิ่มช่องคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หากเจ้าหน้าที่ธุรการสำนักไม่ได้มาปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถใช้งานในระบบได้และสามารถเข้าใจในระบบได้ทั้งหมด

### 5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.3.1 ควรศึกษาเรื่อง ทักษะคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

5.3.2 ควรศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

## บรรณานุกรม

- จักรกฤษณ์ สง่าทอง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ พนักงาน เทศบาลนครรังสิต* [การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (2555). *พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใ้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พรนภา เตียสุทธิกุล,พัฒนา พรหมณี,จานนท์ ศรีเกตุ,นาวิน มีนะกรรมและสุฤติ พงษ์วารินศาสตร์. (2561). การวัดระดับเจตคติในการดำเนินงานด้านการสาธารณสุข. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*,8(4),214-225.
- มนทิรา เขิดชู. (2551). *ความสำเร็จในการใ้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร*. [การค้นคว้าอิสระคณะรัฐประศาสนศาสตร์]. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2556). *การพัฒนาเครื่องมือวัดด้านเจตพิสัยและทักษะพิสัย*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564. (2564, 25, พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 138 ตอนพิเศษ 113. หน้า 1-5.
- รุ่งระวี ศรีพลอย. (2553). *การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณ ของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารกลาง และสำนักงานศุลกากรกรุงเทพ*. สารนิพนธ์คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.
- วิโรจน์ ยิ้มขลิบ, และ ปิยวรรณ สีเชียง. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สาลินี สมบัติแก้ว. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใ้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง*. คณะบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อรอนงค์ คายอง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใ้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนดตีไซน.
- อินทอร ปะจิกะ และ ชเนตตรี พุ่มพฤษ. (2565). การปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดเก็บเอกสารโดยใช้แนวคิดของการคิดเชิงออกแบบ เพื่อการยกระดับสำนักงานอัจฉริยะ. *วารสารการ จัดการใช้คุณค่าและ กลยุทธ์ธุรกิจ*, 1(2), 56 – 57.
- เดชา สุพรรณทอง. (2548). *การศึกษาศาภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. [วิทยานิพนธ์ ครุ ศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เต็มศักดิ์ คทวณิช. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ภาคผนวก

## แบบบันทึกการสนทนากลุ่มเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน  
พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

### คำชี้แจง

1. แบบบันทึกการสนทนากลุ่มฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

2. แบบบันทึกการสนทนากลุ่มฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบบันทึกการสนทนากลุ่มข้อมูลความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process) จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. แบบบันทึกการสนทนากลุ่มฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลระหว่างการสนทนากลุ่มให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือผิด และจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

4. ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่สอบถามทั้งหมดนี้ เป็นความลับและจะนำไปเผยแพร่เฉพาะผลการศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลภาพรวมเท่านั้น

5. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในเข้าร่วมสนทนากลุ่มในครั้งนี้



### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

1. ชื่อ - นามสกุล (นามสมมติ) .....
2. สำนัก / หน่วยงาน / กลุ่มงาน
 

<input type="checkbox"/> สำนักอำนวยการ	<input type="checkbox"/> สำนักพัฒนาพิพิธภัณฑ์และองค์ความรู้
<input type="checkbox"/> สำนักนวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	<input type="checkbox"/> สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร
<input type="checkbox"/> สำนักพัฒนากิจการ	
3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 

<input type="checkbox"/> 1 - 5 ปี	<input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี
-----------------------------------	------------------------------------	--

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

**ความพึงพอใจ** มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

#### 1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance)

##### 1.1 การเข้าใช้งานระบบได้ตลอดเวลา

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

##### 1.2 การเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

##### 1.3 การแสดงผลภาพรวมหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

##### 1.4 การดำเนินการรับ - ส่งหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

1.5 การดำเนินการเขียนหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

1.6 การตีกลับหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

1.7 การบันทึกการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและถูกต้อง

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

1.8 การสืบค้นติดตามหนังสือมีความรวดเร็วและถูกต้อง

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

**2. ด้านขั้นตอนกระบวนการ (Process)**

2.1 ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบมีความง่ายและไม่ซับซ้อน

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

2.2 ขั้นตอนการรับ – ส่งหนังสือมีความง่ายและกระชับ

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความง่ายและกระชับ

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

#### 2.4 ขั้นตอนการเวียนหนังสือมีความง่ายและกระชับ

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

#### 2.5 ขั้นตอนการสืบค้นหนังสือมีความง่ายและกระชับ

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

### 3. ด้านการออกแบบส่วนแสดงผล (User Interface)

#### 3.1 การจัดหมวดหมู่ของเมนูใช้งานได้อย่างชัดเจน

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

#### 3.2 การใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

#### 3.3 การจัดวางองค์ประกอบง่ายต่อการใช้งาน

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

#### 3.4 รูปแบบอักษร สีตัวอักษร ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

#### 3.5 รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล

ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด.....

โปรดระบุเหตุผล.....

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

---

---

---

---

---