



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ  
บุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Studies Attitudes toward the use of Electronic  
Documentation Systems Support Staff of Education Faculty  
Rajabhat Mahasarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นางทัศนีย์ ทินหม่อม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2562)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ  
บุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Studies Attitudes toward the use of Electronic  
Documentation Systems Support Staff of Education Faculty  
Rajabhat Mahasarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
นางทัศนีย์ ทินหม่วย  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2562)

## กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษา การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วย ความกรุณาให้คำแนะนำ และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาชี้แนะ ตลอดจน แกะไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่ให้ข้าพเจ้าได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ครอบครัว และตลอดจนญาติพี่น้องทุกคนที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจอันมีค่าแก่ผู้วิจัยเสมอมา ทำให้วิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ทัศนีย์ ทินหม่วย

2562



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง	การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	
ผู้วิจัย	นางทัศนีย์ ทินหม่วย	หัวหน้าโครงการ
หน่วยงานคณะ :	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	
ปีที่ได้รับทุน :	2560	
ปีที่แล้วเสร็จ :	2562	

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ 2) ศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประชากร คือ บุคลากรคณะครุศาสตร์ จำนวน 30 คน เครื่องมือหลักของการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการรวบรวมแบบสอบถามผู้ให้บริการที่ส่งคืนได้จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการวิจัยพบว่า จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.3 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.7 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 ส่วนใหญ่สถานที่ในการเข้าใช้ระบบภายในหน่วยงานตนเอง ร้อยละ 96.7 ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง ทัศนคติอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรผู้ใช้ระบบ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยเข้าใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ username และ password ของตนเอง หรือใช้ username และ password ของผู้อื่น จะใช้ระบบที่ห้องทำงาน ช่วงเวลา 08.00 – 12.00 น. และช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. ของวันทำงาน มีความถี่ในการใช้ระบบไม่เกิน 3-5 ครั้งต่อวัน มีจุดประสงค์เพื่อ รับ – ส่ง หนังสือเวียน อ่านหนังสือเวียน ออกเลขหนังสือ คำสั่ง ส่วนพนักงานที่ไม่เข้าใช้ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องในการใช้ระบบและหลังจากนี้จะทดลองเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณด้วย ทั้งนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้นมาก โดยการเข้าใช้ระบบควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบ ทำให้การออกเลขหนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกและ

รวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่งเหมือนที่เคยปฏิบัติก่อนที่จะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย

ข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานพนักงานผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งจะเป็นปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน คือ ระบบทำงานล่าช้าในบางครั้งข้อมูลที่ส่งเกิดการสูญหาย เปิดระบบไว้นานโดยไม่ใช้ระบบจะไม่ทำงานจะต้องเข้าสู่ระบบใหม่ ผู้รับไม่เปิดอ่านเอกสาร การแสกนเอกสารเพื่อส่งผ่านระบบใช้เวลานาน นอกจากนี้ บุคลากรได้ให้ข้อเสนอแนะและความต้องการว่าควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าใช้ระบบเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้บุคลากรอ่านเอกสารผ่านระบบซึ่งจะทำให้ลดปริมาณกระดาษ รวมถึงการจัดอบรมและแจกคู่มือการใช้งานระบบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** Studies attitudes toward the use of electronic documentation systems support staff Rajabhat Mahasarakham University Faculty of Education.

**Research Team** Tassanee Thinmuay Project Leader

**Organization :** faculty of Education  
Rajabhat Maha Sarakham University

**Year Of Grant :** 2017

**Research Completed :** 2019

### ABSTRACT

This research aims to: 1) study the knowledge, understanding, attitudes and behaviors towards the use of electronic document system services of support personnel, Faculty of Education, Mahasarakham Rajabhat University and 2) study the attitude level towards The use of electronic document system services of support personnel, Faculty of Education, Rajabhat Maha Sarakham University. Population is personnel.

The results showed that The percentage of general information of respondents found that most respondents were female, accounting for 93.3 percent, aged between 25-30 years, accounting for 70.00 percent. Most graduated with a bachelor's degree. Accounted for 76.7 percent, mostly as support staff Accounted for 56.7 percent With a period of 1-2 years of operation, accounting for 36.7 percent, most of which are places to access internal systems themselves 96.7 percent knowledge, understanding of attitudes and behaviors towards using electronic document systems of line personnel Supporting the Faculty of Education, Maha Sarakham Rajabhat University, found that the personnel had a moderate level of knowledge. The attitude is at a high level. And the behavior of using electronic document systems of personnel of the system users found that most of the employees had used the system Electronic documents using their own username and password or using the username and password of others will use the system at the office. During 08.00 - 12.00 hrs. And during 13.00 - 16.00 hrs of the working day, the frequency of using the system is not more than 3. -5 times a day, intended to receive - send circulars, read circulars Issue a number of instruction books, while employees who do not access that have no responsibility Or related to the use of the system, and after this will be used to test the electronic document system and the level of attitudes towards the use of electronic document services of the support personnel of the Faculty of Education, Mahasarakham Rajabhat University

High level With the opinion that the electronic document system is suitable for receiving - sending books within the university Which every employee should have knowledge about the document work regulations as well. Electronic document system Making the circular pick-up convenient and fast By accessing the system should use the username and password to log in Making the issuance of book numbers and issuing order numbers more convenient and faster than issuing numbers by using the book registration as before, before using the electronic document system to manage the correspondence of the university

Information, problems, suggestions and needs. The results of the study showed that most employees, employees, system users had problems at a low level. Which will be a problem in the same direction as the work system is delayed Occasionally, the information sent is lost. Open the system for a long time without using the system will not work, will need to login to the new system. The recipient does not open the document. Scanning documents for transmission through the system takes a long time. In addition, personnel have provided suggestions and requirements that should be campaigned and publicized for more people to use the system to allow personnel to read documents through the system which will reduce the amount of paper. Including training and handing out system manual.



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ  
บุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Studies Attitudes toward the use of Electronic  
Documentation Systems Support Staff of Education Faculty  
Rajabhat Mahasarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นางทัศนีย์ ทินหม่อมวัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2562)





รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ  
บุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Studies Attitudes toward the use of Electronic  
Documentation Systems Support Staff of Education Faculty  
Rajabhat Mahasarakham University

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
นางทัศนีย์ ทินหม่วย  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2562)

## กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษา การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วย ความกรุณาให้คำแนะนำ และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำปรึกษาชี้แนะ ตลอดจน แก่ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่ให้ข้าพเจ้าได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ครอบครัว และตลอดจนญาติพี่น้องทุกคนที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจอันมีค่าแก่ผู้วิจัยเสมอมา ทำให้วิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ทัศนีย์ ทินหม่วย

2562



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง	การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	
ผู้วิจัย	นางทัศนีย์ ทินหม่วย	หัวหน้าโครงการ
หน่วยงานคณะ :	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	
ปีที่ได้รับทุน :	2560	
ปีที่แล้วเสร็จ :	2562	

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ 2) ศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประชากร คือ บุคลากรคณะครุศาสตร์ จำนวน 30 คน เครื่องมือหลักของการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการรวบรวมแบบสอบถามผู้ให้บริการที่ส่งคืนได้จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ผลการวิจัยพบว่า จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.3 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.7 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 ส่วนใหญ่สถานที่ในการเข้าใช้ระบบภายในหน่วยงานตนเอง ร้อยละ 96.7 ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง ทัศนคติอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรผู้ใช้ระบบ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยเข้าใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ username และ password ของตนเอง หรือใช้ username และ password ของผู้อื่น จะใช้ระบบที่ห้องทำงาน ช่วงเวลา 08.00 – 12.00 น. และช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. ของวันทำงาน มีความถี่ในการใช้ระบบไม่เกิน 3-5 ครั้งต่อวัน มีจุดประสงค์เพื่อ รับ – ส่ง หนังสือเวียน อ่านหนังสือเวียน ออกเลขหนังสือ คำสั่ง ส่วนพนักงานที่ไม่เข้าใช้ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องในการใช้ระบบและหลังจากนี้จะทดลองเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณด้วย ทั้งนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้นมาก โดยการเข้าใช้ระบบควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบ ทำให้การออกเลขหนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกและ

รวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่งเหมือนที่เคยปฏิบัติก่อนที่จะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย

ข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานพนักงานผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งจะเป็นปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน คือ ระบบทำงานล่าช้าในบางครั้งข้อมูลที่ส่งเกิดการสูญหาย เปิดระบบไว้นานโดยไม่ใช้ระบบจะไม่ทำงานจะต้องเข้าสู่ระบบใหม่ ผู้รับไม่เปิดอ่านเอกสาร การแสกนเอกสารเพื่อส่งผ่านระบบใช้เวลานาน นอกจากนี้ บุคลากรได้ให้ข้อเสนอแนะและความต้องการว่าควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าใช้ระบบเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้บุคลากรอ่านเอกสารผ่านระบบซึ่งจะทำให้ลดปริมาณกระดาษ รวมถึงการจัดอบรมและแจกคู่มือการใช้งานระบบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** Studies attitudes toward the use of electronic documentation systems support staff Rajabhat Mahasarakham University Faculty of Education.

**Research Team** Tassanee Thinmuay Project Leader

**Organization :** faculty of Education  
Rajabhat Maha Sarakham University

**Year Of Grant :** 2017

**Research Completed :** 2019

### ABSTRACT

This research aims to: 1) study the knowledge, understanding, attitudes and behaviors towards the use of electronic document system services of support personnel, Faculty of Education, Mahasarakham Rajabhat University and 2) study the attitude level towards The use of electronic document system services of support personnel, Faculty of Education, Rajabhat Maha Sarakham University. Population is personnel.

The results showed that The percentage of general information of respondents found that most respondents were female, accounting for 93.3 percent, aged between 25-30 years, accounting for 70.00 percent. Most graduated with a bachelor's degree. Accounted for 76.7 percent, mostly as support staff Accounted for 56.7 percent With a period of 1-2 years of operation, accounting for 36.7 percent, most of which are places to access internal systems themselves 96.7 percent knowledge, understanding of attitudes and behaviors towards using electronic document systems of line personnel Supporting the Faculty of Education, Maha Sarakham Rajabhat University, found that the personnel had a moderate level of knowledge. The attitude is at a high level. And the behavior of using electronic document systems of personnel of the system users found that most of the employees had used the system Electronic documents using their own username and password or using the username and password of others will use the system at the office. During 08.00 - 12.00 hrs. And during 13.00 - 16.00 hrs of the working day, the frequency of using the system is not more than 3. -5 times a day, intended to receive - send circulars, read circulars Issue a number of instruction books, while employees who do not access that have no responsibility Or related to the use of the system, and after this will be used to test the electronic document system and the level of attitudes towards the use of electronic document services of the support personnel of the Faculty of Education, Mahasarakham Rajabhat University

High level With the opinion that the electronic document system is suitable for receiving - sending books within the university Which every employee should have knowledge about the document work regulations as well. Electronic document system Making the circular pick-up convenient and fast By accessing the system should use the username and password to log in Making the issuance of book numbers and issuing order numbers more convenient and faster than issuing numbers by using the book registration as before, before using the electronic document system to manage the correspondence of the university

Information, problems, suggestions and needs. The results of the study showed that most employees, employees, system users had problems at a low level. Which will be a problem in the same direction as the work system is delayed Occasionally, the information sent is lost. Open the system for a long time without using the system will not work, will need to login to the new system. The recipient does not open the document. Scanning documents for transmission through the system takes a long time. In addition, personnel have provided suggestions and requirements that should be campaigned and publicized for more people to use the system to allow personnel to read documents through the system which will reduce the amount of paper. Including training and handing out system manual.

## ประวัติผู้วิจัย

### 1. ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อ (ไทย) นางทัศนีย์ สกุล ทินหม่วย

ชื่อ (อังกฤษ) Mrs.Tassanee สกุล Thinmuay

เกิดวันที่ 5 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2502 สัญชาติ ไทย ศาสนา พุทธ

ที่อยู่ปัจจุบัน 102 หมู่ 13 บ้านหนองเขื่อนช้าง ตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง จังหวัด

มหาสารคาม

ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สังกัด/หน่วยงาน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่อยู่หน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอ

เมือง

จังหวัดมหาสารคาม 44000 เบอร์โทรสำนักงาน 043-722118 ภายใน

183

เบอร์มือถือ 087-9471269

### 2. ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	สาขา	มหาวิทยาลัย	ปีที่จบการศึกษา
ปริญญาตรี	ค.บ. สาขาวิชาปฐมวัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	2540

### 3. ประวัติการทำงาน

ช่วงปีที่ทำงาน	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
2528 – ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### 4. ความเชี่ยวชาญ

การศึกษาปฐมวัย งานสารบรรณวิชาการศึกษา

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
ABSTRACT.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	2
- ตัวแปรที่ศึกษา.....	2
- ตัวแปรที่ศึกษา.....	2
- พื้นที่วิจัย.....	3
- ระยะเวลาการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>4</b>
ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจ.....	4
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	15
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>33</b>
ประชากร.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	33
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34



	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>37</b>
	สัญลักษณ์ที่ใช้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>44</b>
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	44
	สรุปผลการวิจัย.....	44
	อภิปรายผล.....	45
	ข้อเสนอแนะ.....	46
	บรรณานุกรม.....	47
	ภาคผนวก.....	48
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
	ประวัติผู้วิจัย.....	55

## สารบัญตาราง

ตาราง ที่		หน้า
4.1	จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ.....	37
4.2	จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ.....	38
4.3	จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	38
4.4	จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามตำแหน่ง.....	38
4.5	จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	39
4.6	จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลความรู้ความเข้าใจด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	39
4.7	จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	40
4.8	จำนวนร้อยละพฤติกรรมการใช้สถานที่ในการเข้าระบบ.....	41
4.9	จำนวนร้อยละพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเข้าใช้ระบบ.....	42
4.10	จำนวนร้อยละพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้ระบบ.....	42
4.11	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของพฤติกรรมเกี่ยวกับจุดประสงค์ในการเข้าใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	43

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ขั้นตอนการเรียนรู้ตามธรรมชาติของนักจิตวิทยา กลุ่ม เกสตัลท์.....	7
2.2	แบบจำลองอย่างง่ายขององค์ประกอบของทัศนคติ.....	10
2.3	แบบตรารับหนังสือ.....	21
2.4	แบบทะเบียนรับหนังสือ.....	21
2.5	แบบทะเบียนส่งหนังสือ.....	23
2.6	แบบสมุดส่งหนังสือ.....	24
2.7	แบบใบรับหนังสือ.....	25
2.8	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีจุดมุ่งหมายในการสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ โดยมีพันธกิจหลักสำคัญ 4 ประการ คือ งานสอนเพื่อผลิตบัณฑิต งานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างและผลิตบุคลากรระดับสูงเพื่อพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตาม การผลิตบัณฑิตดังกล่าว จะต้องมีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้มีหรือต้องใช้เอกสารดังกล่าว จะต้องมีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้มีหรือต้องใช้เอกสารจำนวนมาก เพราะงานเอกสารเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานทั้งหลายทั้งปวง ซึ่งเอกสารเหล่านี้ งานธุรการจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านเอกสารทั้งหมด หากงานธุรการปฏิบัติด้วยความล่าช้าผิดพลาด และสับสน ตลอดจนความไม่สะดวกของการให้บริการก็จะทำให้การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยดำเนินไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้การดำเนินงานไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยไม่มีเท่าที่ควร ฉะนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของงานธุรการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานในทุกด้านของงานธุรการต้องมีการทำงานมีระบบ และบุคลากรที่มีความพร้อมและมั่นใจที่จะให้บริการ (แสงมณี วงศ์สุวรรณ. 2553 : 95-103)

รัฐบาลได้มีนโยบายให้มีการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพเป็นองค์กรสมัยใหม่ ที่มีลักษณะการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มากยิ่งขึ้น ภายใต้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ดังจะเห็นได้จากการที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ให้ทุกส่วนราชการ รวมทั้งหน่วยงานของภาครัฐทุกแห่งถือเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของรัฐบาล และให้ส่วนราชการ รวมทั้งหน่วยงานทั้งภาครัฐทุกแห่งถือเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของรัฐบาล และถือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ซึ่งประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ คือ (1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน (2) การปรับโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน (3) การรื้อปรับระบบการเงินและงบประมาณ (4) การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ (5) การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม (6) การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย (7) การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (เสาวนีย์ ทองวิเศษ. 2552 : 1)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบบริหารจัดการเอกสารที่ทันสมัยโดยการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย เป็นการบริหารราชการแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 โดยนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการเอกสารเป็นระบบมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ ซึ่งคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเห็นว่าเป็นระบบที่มีประโยชน์สำหรับการบริหารจัดการเอกสารได้ อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทำให้ลดขั้นตอนการทำงาน

ระบบงานมีความทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น ลดต้นทุนการบริหารงานขององค์กร ลดค่าใช้จ่ายให้หน่วยงาน เอกสารไม่สูญหาย สะดวกรวดเร็วในการค้นหาและติดตามงาน สามารถรู้ได้ว่าผู้รับลงรับเอกสารไปหรือยังลงรับเมื่อไหร่ เวลาอะไร ใครเป็นผู้ลงรับ และลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร เนื่องจากเอกสารถูกจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ (เสาวนีย์ ทองวิเศษ. 2552 : 2)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษารื่องดังกล่าว เจ้าหน้าที่งานสารบรรณมีทัศนคติอย่างไรต่อการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องแผนงานกับการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 3 ด้าน

- 1.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจ
- 1.2 ด้านทัศนคติ
- 1.3 ด้านพฤติกรรมที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### 2. ประชากร

ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 30 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 2.1 ตัวแปรต้น คือ

- 2.1.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน

### 2.1.2 ข้อมูล ได้แก่

- 1) ด้านความรู้ ความเข้าใจ
- 2) ด้านทัศนคติ
- 3) ด้านพฤติกรรมที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.2 ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### 4. พื้นที่วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### 5. ระยะเวลาการวิจัย

1 ตุลาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2560

### นิยามคำศัพท์เฉพาะ

**ความรู้ ความเข้าใจ** หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจในรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อกันมาตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความหมาย ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้น

**งานสารบรรณ** หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมจนถึงการทำลาย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526)

**ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่นำมาใช้การรับ-ส่งหนังสือราชการและอื่นๆ เพื่อการจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อประหยัด งบประมาณและทรัพยากรของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อเป็นข้อมูลกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานสารบรรณ
4. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา
5. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพตามความต้องการของพนักงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ และองค์ประกอบของทัศนคติ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ และทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจ

ทฤษฎีความรู้ (Theory of Knowledge : TOK) ความรู้ (Knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองสิ่งเร้า (Stimulus-Response) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยา (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533 : 118-121) เป็นสาระที่ว่าด้วยการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม อย่างลึกซึ้งในสิ่งที่ผู้เรียนรู้ ว่าด้วยการค้นคว้าและแสวงหาความรู้ เพื่อพิสูจน์ประเด็นความรู้ ข้อค้นพบหรือสมมติฐานของความรู้ที่เป็นที่ยอมรับว่าด้วยการส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาของความรู้ว่า ด้วยการจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการรับรู้ในลักษณะที่เป็นวัฒนธรรมของการรับรู้และการรับรู้ที่ใช้ความรู้สึก และว่าด้วยการปลูกฝังการสร้าง ความเข้าใจที่เป็นสากลให้แก่ผู้เรียน วิธีการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชาต่างๆ และวิธีการรับ ความรู้ จำนวน 4 วิธีทาง ได้แก่ วิธีการสร้างความรู้จากการสัมผัสรับรู้สร้างความรู้จากการใช้ภาษา สร้างความรู้จากการให้เหตุผล และการสร้างความรู้จากสิ่งที่เป็นอารมณ์

##### 1. ความหมายของความรู้

พจนานุกรม เวบสเตอร์ (the lexicon webster) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็น สิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาหรือการค้นหาหรือเป็น ความรู้ที่เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากการรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริง เหล่านี้ต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา (อ้างใน ธรรมรงค์ ธรรมสาคร, 2541 : 7)

ลัดดา กิติวิภาต (2525 : 17) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การมีความรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งมีความเข้าใจมีความสามารถในการตีความ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการ ประเมินผล

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 9) ให้ความหมายของความรู้ (Knowledge) ว่าเป็นพฤติกรรม ขั้นต้นของพฤติกรรมด้านพุทธิปัญญา (cognitive domain) ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้อาจจะนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยินก็จำได้ เป็นต้น

สุมิตร คุณากร (2518 : 11) กล่าวว่าความรู้เป็นความสามารถของการจดจำ (memorization) และระลึกได้ (recall) เกี่ยวกับข้อมูลวิธีการและขบวนการต่างๆ โดยสร้างและสภาพของสิ่งต่างๆ ที่ได้รับไปแล้ว

Good (1959 : 36) กล่าวว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริงกฎเกณฑ์และรายละเอียดต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้ การให้ความรู้นั้น ควรให้ความรู้เป็นลำดับขั้น 6 ขั้น คือ ความรู้ความจำ (knowledge) ความเข้าใจ (comprehension) การนำไปใช้ (application) การวิเคราะห์ (analysis) การสังเคราะห์ (synthesion) และการประเมินค่า (evaluation)

โสภา ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมนุษย์ (2518 : 25) ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็นการรับรู้จำและเข้าใจเรื่องต่างๆ อันเนื่องมาจากประสบการณ์ (ธรรมบุญ ชันบุญ, 2539 : 36)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของความรู้ว่า สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟังการคิดหรือการปฏิบัติ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, 2546 : 232)

## 2. วิธีการรับรู้ความรู้

การเรียนรู้สาระทฤษฎีความรู้มุ่งหวังให้ผู้เรียนรู้จักค้นคว้าหาความรู้โดยผ่านวิธีการรับความรู้ 4 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความรู้ด้วยความรู้สึก การสัมผัสรับรู้ ด้วยภาษา ด้วยอารมณ์ และด้วยการให้เหตุผล

### 2.1 การรับรู้ความรู้ด้วยความรู้สึก

การรับรู้ความรู้ด้วยความรู้สึกจากการสัมผัสรับรู้ หมายถึง ปฏิกริยาทางกายของมนุษย์ที่เกิดขึ้นจากสิ่งกระตุ้นต่างๆ รอบๆ ตัวเรา ความรู้สึกภายนอกที่เกิดจากการสัมผัส ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส เช่น ได้ยิน ชิมรสชาติ การสัมผัส ได้กลิ่นและมองเห็น และเกิดความรู้สึกภายใน ได้แก่ หิว เจ็บปวด และสิ่งเร้าต่างๆ ปัจจุบันการเรียนการสอนเกี่ยวกับการรับรู้โดยใช้ความรู้สึกจากการสัมผัสรับรู้ มีการเรียนการสอนในสาขาจิตวิทยา (ทฤษฎีการรับรู้ : Gestalt theory of psychology) เป็นการเรียนเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ โดยพูดถึงอวัยวะที่ทำหน้าที่รับความรู้สึกถูกกระตุ้นด้วยข้อมูลที่เป็นความรู้สึก สมองจะแปลข้อมูลที่เป็นความรู้สึกเป็นการสัมผัสที่รู้เป็นความรู้สึก ได้แก่ เสียง รสชาติ อุณหภูมิ ความกดอากาศ กลิ่น และการมองเห็น ดังนั้นการได้กลิ่น อาหาร เราสามารถรับรู้ได้ว่า เป็นขนมประเภทใด สิ่งที่เห็นมีรูปลักษณะเราก็ได้รับรู้ได้ สัมผัสรู้ว่าเป็นของเหลวร้อน เราสามารถรับรู้ได้ว่าเป็นน้ำร้อน เป็นต้น ดังนั้นในการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนรู้ได้รู้จักการรับความรู้สึกด้วยความรู้สึก



## 2.2 การรับรู้ความรู้ทางภาษา

เป็นการรับรู้ความรู้จากการสื่อสารด้วยภาษา ได้โดยสัญลักษณ์ต่างๆ สัญลักษณ์ ภาษากาย ภาษาพูด ซึ่งภาษาประเภทต่างๆ สามารถเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่ความคิดและภาษา สามารถสะท้อนเรื่องราวของตนเอง ได้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ครูผู้สอน สามารถดำเนินการได้ดังนี้

2.2.1 ใช้สัญลักษณ์และป้ายสัญลักษณ์เครื่องหมายเป็นสื่อการเรียนการสอน

2.2.2 ให้ผู้เรียนบอกความหมายของสิ่งที่ผู้เรียนเห็นและรับรู้

2.2.3 การรับรู้ความรู้ด้วยอารมณ์

## 2.3 การรับรู้ความรู้ด้วยอารมณ์

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการเรียนรู้โดยการค้นคว้าหาความรู้ ทั้งจากที่เป็นอารมณ์ของตนเอง และทั้งที่เป็นอารมณ์ของผู้อื่น การรับรู้ด้วยอารมณ์ จะต้องเชื่อมโยงกับการรับรู้ทางความรู้สึกจากการสัมผัสรับรู้ การรับรู้ความรู้ทางภาษา การรับรู้ความรู้โดยให้เหตุผล

## 2.2 การรับรู้ทางความรู้โดยเหตุผล

เป็นการรับรู้โดยเหตุผล เป็นการใช้ข้อมูลรายละเอียด ในลักษณะโน้มน้าวสืบหา เหตุผล สรุปความ ลงความเห็นเป็นหลักการ ระบุลักษณะเฉพาะ ยืนยันลักษณะความเหมือนจากนั้น เป็นการตัดสินใจและโต้แย้ง สนับสนุนและคัดค้านอย่างเต็มที่เกี่ยวกับสิ่งที่ เป็นจริง สิ่งดีสิ่งที่ถูกต้อง และ สิ่งที่ไม่สวยงาม

## 3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจ

ความเข้าใจเป็นระดับของพฤติกรรมที่จัดอยู่ในกลุ่มของความรู้ ซึ่งแยกได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การแปลความ เป็นการจับใจความให้ถูกต้อง เกี่ยวกับสิ่งที่สื่อความหมาย หรือจาก ภาษาหนึ่งของการสื่อสารไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

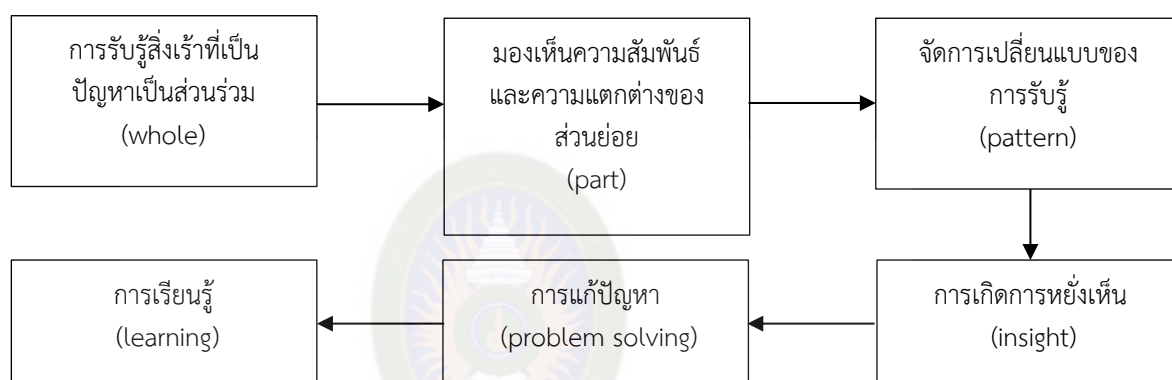
2. การตีความหมาย เป็นการอธิบายความหมาย หรือสรุปเรื่องโดยการจัดระเบียบใหม่ รวบรวมเรียบเรียงเนื้อหาใหม่

3. การขยายความเป็นการขยายเนื้อหาที่เหนือไปกว่าขอบเขตที่รู้เป็นขยายขีดความ อ่างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

ซูซีฟ อ่อนโคกสูง (2522 : 34-35) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยความเข้าใจ (cognitive theory or field theory) ว่าการเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (perception) ความรู้ (knowledge) หรือการเปลี่ยนแปลงเป้าประสงค์ (purpose) กลุ่มทฤษฎีที่จัดอยู่ใน cognitive theory ได้แก่ จิตวิทยาเกสตัลท์ (gestalt psychology) เป็นนักจิตวิทยาชาวเยอรมัน คือ เวิร์ธ ไฮเมอร์ (max wertheimer) คาฟคา (kurt koffka) และโคเลอร์ (wolfgang kohler) นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้เชื่อว่าคนเรามีปฏิกิริยาต่อแบบ (pattern) ของการรับรู้เป็นของตัวเอง

เมื่อพบปัญหาที่จะเรียนการแก้ปัญหาด้วยการจัดแบบของการรับรู้ขึ้นใหม่ ขณะที่กำลังหาแนวทางหรือจัดแบบของการรับรู้เพื่อแก้ปัญหาอยู่นั้น จะเกิดความรู้ความเข้าใจในสถานการณ์ดีขึ้น ทำให้มองเห็นทางที่จะแก้ปัญหาขึ้นในทันที การเปลี่ยนแปลงของการรับรู้ดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว เรียกว่าการหยั่งเห็น (insight) ซึ่งการหยั่งเห็นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ

1. บุคคลพยายามที่จะแก้ปัญหาย่างใดอย่างหนึ่ง
2. บุคคลได้รับรู้สิ่งเร้าทั้งหมด (whole) แล้วพิจารณาความสัมพันธ์และความแตกต่างของส่วนย่อยๆ ที่ประกอบกันเป็นปัญหา อาจเขียนแผนภาพขั้นตอนของการเรียนรู้ตามธรรมชาติของนักจิตวิทยา กลุ่มเกสตัลท์ ดังรูป



แผนภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการเรียนรู้ตามธรรมชาติของนักจิตวิทยา กลุ่มเกสตัลท์  
(ซูซีฟ อ่อนโคกสูง, 2522 : 10)

## 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ และองค์ประกอบของทัศนคติ

### 1. ความหมายของทัศนคติ (attitude)

ทัศนคติ (attitude) เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทางจิตวิทยาสังคมและการสื่อสาร และมีการใช้ คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคติ นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

สุวัชรีย์ เดชาธรรม (2544 : 13-18) ทัศนคติหรือเจตคติคือความเชื่อที่คงทนที่มนุษย์เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง มันเป็นการรวมตัวของความเชื่อที่ตั้งเป็นระบบคงทน ซึ่งก่อให้เกิดเห็นว่าทัศนคตินั้นเป็นสิ่งที่รวมตัวกันจากความเชื่อเป็นกลุ่ม จนกระทั่งมีความมั่นคงและเป็นระบบในขณะที่ (Allport, 1960 : 112-113) นักจิตวิทยา ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นสภาวะความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องของทัศนคติ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกรู้จักจากประสบการณ์ของตนเอง

3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิม มีทั้งบวกและจะส่งผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ที่คล้ายคลึงกัน

4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาทัศนคตินั้นมาเป็นของตนเอง

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529, ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538 : 144 - 146) กล่าวว่า ทัศนคติ (attitude) เป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น สิ่งนั้นในที่นี้อาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ ฯลฯ องค์ประกอบของทัศนคติมี 3 องค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบทางด้านความคิด (cognitive component) เป็นคำพูดที่แสดงถึงความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (affective component) เป็นคำพูดที่แสดงถึงความรู้สึก

3. องค์ประกอบทางการปฏิบัติ (behavioral component) เป็นคำพูดที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือพร้อมที่จะปฏิบัติ

ผลรวมขององค์ประกอบทั้ง 3 นี้จะบอกถึงสภาพความพร้อมทางจิตของบุคคลในการกระทำ พฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในลักษณะที่บ่งถึงความพอใจและไม่พึงพอใจ

ทัศนคติจากองค์ประกอบหลายอย่าง หรืออาจกล่าวอย่างกว้างๆ ได้ว่า ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เกิดจากวัฒนธรรมนั่นเอง ทัศนคติสามารถเรียนรู้โดยบุคคลจากสิ่งแวดล้อมตลอดชีวิตของบุคคล รวมทั้งทัศนคติเกี่ยวกับการทำงาน ตลอดจนสัมฤทธิ์ผลในการทำงานของบุคคลก็ปลูกฝังตั้งแต่ที่บ้าน นอกจากนี้กลุ่มต่างๆ ที่บุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องด้วยตลอดช่วงของชีวิต ได้แก่ กลุ่มเพื่อนในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนในวิชาชีพเดียวกัน เป็นต้น กลุ่มอิทธิพลเหล่านี้จะมีบทบาทในการปลูกฝังทัศนคติใหม่ ส่งเสริม หรือปรับปรุงทัศนคติของบุคคลได้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 : ) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งคนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ขึ้น ดังนั้น พฤติกรรมขอมมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา อันเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลังและการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้นๆ ในแง่ของความเชื่อนั้น ทัศนคติทุกทัศนคติจะรวมเอาความเชื่อเข้าไว้ด้วย ทั้งนี้ได้หมายความว่าความเชื่อทุกอย่างจะเป็นทัศนคติ เมื่อทัศนคติของบุคคลถูกรวบรวมไว้ด้วยกันอย่างมีโครงสร้างหลักระดับหนึ่งนั้นก็คือระบบค่านิยม และเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน ทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งจะมียุคประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกันอันประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (cognitive component) ความคิดความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์

ต่างๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น อาทิ นักบริหาร หรือผู้บังคับบัญชา มีความคิดหรือความเชื่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของเขามีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ ปกครองตนเองได้ ดังนั้นเขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ

2. องค์ประกอบด้านความคิดความรู้สึก (affective component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะ เป็นสภาพทางอารมณ์ (emotion) ประกอบกับการประเมิน (evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกลียด โกรธ ก็ได้ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกดังกล่าว

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral tendency component) แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้นๆ อาทิ บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย บุคคลผู้นั้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยอันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหาหรือแสวงหา (seek contact) ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ดีก็เกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง (avoiding contact)

แม้องค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้จะ มีลักษณะสอดคล้องไปในทางเดียวกันก็ตาม แต่ก็ยังปรากฏการไม่สอดคล้องสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 นี้ นั่นก็คือพฤติกรรมอาจเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความคิด หรือความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของตัวแปรอื่นอันได้แก่ สภาพแวดล้อม เป็นต้น ยกตัวอย่างเช่น บุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจมีความรู้และนิยมในแนวความคิดแบบคอมมิวนิสต์แต่ก็กลับแสดงการต่อต้านเมื่อมีการนำเอา ระบอบนี้มาใช้ในสังคมไทย ทั้งนี้เพราะคนทั่วไปในสังคมไม่ยอมรับระบอบนี้ เป็นต้น

สุวัชรีย์ เตชาธรรม (2544 : 13-18) ทัศนคติหรือเจตคติ คือความเชื่อที่คงทนที่มนุษย์ เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง มันเป็นการรวมตัวของความเชื่อที่ตั้งเป็นระบบคงทน ซึ่งก่อให้เกิดเห็นว่าทัศนคติ นั้นเป็นสิ่งที่รวมตัวกันจากความเชื่อเป็นกลุ่ม จนกระทั่งมีความมั่นคงและเป็นระบบในขณะที่ (Allport, 1960 : 115) นักจิตวิทยา ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นสภาวะความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อ บุคคล สิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องของทัศนคติ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ วัฒนธรรมชนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกจากประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิม มีทั้งบวกและจะส่งผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ที่

คล้ายคลึงกัน

4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาทัศนคตินั้นมาเป็นของ

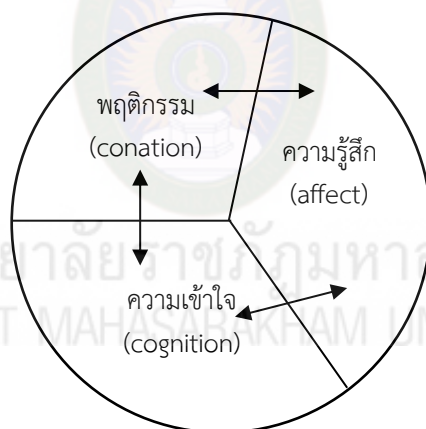
ตนเอง

## 2. องค์ประกอบของทัศนคติ (วัฒนาศรี สัตยวาจา, 2535 : 189-199)

2.1 องค์ประกอบทางด้านความเข้าใจ (cognitive component) เป็นส่วนที่แสดงถึงความรู้ (knowledge) การรับรู้ (perception) และความเชื่อ (beliefs) ที่ผู้บริโภคมืดต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจากการผสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูลความรู้และผลกระทบต่อกรรับรู้นี้จะกำหนดความเชื่อถือ ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจที่สะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคลและมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.2 องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (affective component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ (emotion) หรือความรู้สึก (feeling) ของผู้บริโภคมืดต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สภาพการณ์อารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก (positive) หรือด้านลบ (negative) ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบต่อจิตใจ วิธีปฏิบัติที่ใช้วัดการประเมินผลอาศัยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2.3 องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (behavior component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม การปฏิบัติหรือปฏิกิริยาของผู้บริโภคมืดด้วยวิธีวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง



แผนภาพที่ 2.2 แบบจำลองอย่างง่ายขององค์ประกอบของทัศนคติ (tricomponent attitude model)

โรเจอร์ (roger, 1978 : 208-209 อังใน สรุพงษ์ โสณะเสถียร, 2533 : 122) ได้กล่าวถึง ทัศนคติว่า เป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้างวัตถุหรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบ หรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (interpersonal communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

เดโซ สวานานนท์ (2512, อังใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : ออนไลน์) กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้เปลี่ยนแปลงได้และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531, อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : ออนไลน์) กล่าวถึง ทักษะที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่าทัศนคติ ดังนี้

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการถือคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา

2. ความโน้มเอียง ที่จะมปฏิบัติต่อบางสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทิศทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัวหรือความพร้อมที่จะตอบสนองจากคำจำกัดความต่างๆ เหล่านี้ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญ ดังนี้คือ

1. ความรู้สึกภายใน

2. ความพร้อม หรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมทางใดทางหนึ่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยสรุปทัศนคติ ในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทัศนคติ มีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาจะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

จากความหมายของทัศนคติ ดังกล่าว ซิมบาโด และเอ็บเซิน (zimbardo and ebbesen, 1970, อ้างใน พรทิพย์ บุญนิพัทธ์, 2531 : 49) สามารถแยกองค์ประกอบของทัศนคติได้ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (the cognitive component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่า สิ่งใดดีมีก็จะมีความทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (the affective component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (the cognitive component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึกหรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้น ส่วนประกอบทางด้านความคิดหรือความรู้ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติและส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกันทั้งในทางบวกทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ การเกิดทัศนคติ (attitude formation)

กอร์ดอน อัลพอร์ต (Gordon allport 1975, อ้างใน กรรณิการ์ ภูประเสริฐ, 2538 : 76) ได้ให้ความเห็นในเรื่องทัศนคติว่าอาจจะเกิดขึ้นจากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่างคือแยกสิ่งใดดีไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครูเพราะเคยตำหนิตนแต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันทั้งนั้น เพราะเคยชมเชยชมตบเสริม

4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดามารดา หรือ ครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

เครช และครัทซ์ฟิลด์ (Krech and crutchfield, 1948, อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : ออนไลน์) ได้ให้ความเห็นว่าทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก

1. การตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่างๆ อาจโดยการอ่าน หรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้น บางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นจากการฟังคำติฉินที่ใครๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งคนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป

4. ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงข้ามคือมักมองว่าเป็นคนคอยอิจฉาริษยา หรือคิดร้ายต่างๆ ต่อตน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 64-65) กล่าวถึงการเกิดทัศนคติว่าด้วยทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (learning) จากแหล่งทัศนคติ (source of attitude) ต่างๆ ที่อยู่มากมายและแหล่งที่ทำให้คนเกิดทัศนคติที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (specific experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (communication from others) จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่างๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่างๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (institution factors) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

### 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์

พฤติกรรม (behavior) เวดและทาฟริส (Wade and Tavris, 1999 : 245) อธิบายว่า พฤติกรรมคือ การกระทำของคนเราที่สังเกตได้ ซิมบาร์ โดและเกอร์ริก (Zimbardo and Gerrig, 1999 : 3) อธิบายว่าพฤติกรรมเป็นการกระทำของบุคคลเพื่อปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ และลาเฮย์ (Lahey, 2001 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่สามารถสังเกตได้

จากความหมายและคำอธิบายที่อ้างถึงไว้ อาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรม คือการกระทำของบุคคลในทุกลักษณะ ทั้งที่เป็นโดยธรรมชาติทางสรีระและที่จงใจกระทำ ซึ่งอาจจะรู้ตัวหรือไม่ รู้ตัว และเป็นการกระทำที่สังเกตได้โดยอาจใช้ประสาทสัมผัสธรรมดาหรือใช้เครื่องมือช่วยการสังเกต

#### 3.1 ปัจจัยพื้นฐานทางจิตวิทยาของพฤติกรรมมนุษย์

##### 3.1.1 การรับสัมผัสและการรับรู้

การรับสัมผัส คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นกับร่างกายภายหลังเมื่อมีสิ่งเร้าในรูปแบบต่างๆ เช่น รูป รส กลิ่น เสียง มากระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส ได้แก่ ตา ลิ้น จมูก หู ผิวหนัง ทำให้ร่างกายเกิดความรู้สึกขึ้นมา (เต็มศักดิ์ คทวณิช, 2550 : 8) การรับรู้เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังจากกระบวนการรับสัมผัสขึ้นกับร่างกายเมื่อสิ่งเร้ามากระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส และส่งไปยังสมองเพื่อแปลความหมายให้รู้และเข้าใจได้ว่า สิ่งเร้านั้นคืออะไรเกิดความรู้สึกและเกิดพฤติกรรมตามมา คนเรามักจะรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบประสาทสัมผัสและสภาพจิตใจของแต่ละคนตลอดจนลักษณะของวัตถุที่เราจะรับรู้ เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านประสบการณ์ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ทั้งสิ้น ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของคน คือการใส่ใจของผู้รับรู้ภาวะของผู้รับรู้คุณลักษณะของสิ่งเร้าแปรประสบการณ์เดิมของผู้รับรู้

##### 3.1.2 การเรียนรู้

การเรียนรู้ หมายถึง ขบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอันเป็นผลมาจากประสบการณ์และการฝึกฝน พฤติกรรมดังกล่าวจะต้องมีความคงทนถาวรพอสมควร ไม่ใช่พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากวุฒิภาวะ พิชยา หรืออุบัติเหตุต่างๆ (ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2540 : 3) สอดคล้องกับที่ ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2544 : 17) ให้ความหมายว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมหรือการแสดงออกที่มีผลมาจากประสบการณ์ หรือการฝึก

##### 3.1.3 แรงจูงใจและการจูงใจ

พฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้น เกิดเพราะมนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้ทำให้มนุษย์มีแรงขับในการแสดงพฤติกรรมเพื่อจะให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการนั้นๆ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เราหรือกระตุ้นอินทรีย์ให้มีพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย ส่วนการจูงใจ หมายถึง การใช้สิ่งล่อใจเพื่อให้ทำหน้าที่เราหรือกระตุ้นอินทรีย์ให้กระทำพฤติกรรมตามที่ปรารถนา (วิไลวรรณ ศรีสงคราม, 2549 : 10)

#### 3.2 องค์ประกอบของพฤติกรรม

ตามทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy) ประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกันคือ



3.3.1 ด้านความรู้หรือพุทธรปัญญา เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจ ความคิด

3.3.2 ด้านความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติพิสัย บ่งชี้ถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นนามธรรม เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล มีรายส่วประกอบย่อยๆ อีก 3 ประการ คือทัศนคติ/เจตคติ ค่านิยม และความเชื่อ

3.3.3 ด้านการปฏิบัติหรือทักษะพิสัย คือ พฤติกรรมที่แสดงออกทางร่างกาย

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

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

3.4 ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพัฒนาการและพฤติกรรมของมนุษย์

สามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยหลักๆ คือ ด้านปัจจัยด้านพันธุกรรม และด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากทั้ง 2 ปัจจัยนี้ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ คือ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล และกระบวนการทางสังคม อื่นๆ ซึ่งลักษณะนิสัยนั้นประกอบด้วยความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ และบุคลิกภาพ ส่วนกระบวนการทางสังคมที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยของมนุษย์เป็นสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมและความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นสถานการณ์ จึงถือได้ว่าปัจจัยทั้งหมดนี้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์

การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ถาวรหรือเปลี่ยนแปลงศักยภาพในการเกิดพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลจากประสบการณ์ไม่ได้มาจากวุฒิภาวะหรือสัญชาตญาณ

องค์ประกอบการเรียนรู้ตามความหมาย ดังกล่าวการเรียนรู้มีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง 5 ประการคือ

1. การเรียนรู้เป็นกระบวนการ ที่มีลำดับขั้นตอนของการเรียนรู้ เริ่มต้นด้วยการตั้งใจและการตั้งเป้าของผู้เรียนเป็นสำคัญ เมื่อเกิดพฤติกรรมที่สามารถตอบสนองตามเป้าหมายก็จะเกิดการสะสมสิ่งที่เรียนรู้นั้นแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ต่อไป และเมื่อได้รับการเสริมแรงพฤติกรรมนั้นก็จะยิ่งคงทนและเกิดบ่อยขึ้น

2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงในรูปของพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตได้

3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้ หมายถึง เปลี่ยนแปลงทางบวกแต่อย่างใด แต่หมายถึงทางลบด้วย

4. การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ถาวรหรือค่อนข้างถาวรสามารถทำซ้ำๆ ได้ไม่ใช่เกิดเพียงชั่วขณะซึ่งไม่ถือเป็นการเรียนรู้

5. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือศักยภาพของพฤติกรรมจะถือว่าเป็นการเรียนรู้เมื่อเป็นผลจากพฤติกรรมเท่านั้นไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงจากสาเหตุอื่น

#### 4. ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

##### 1. ความหมายของงานธุรการ

สายงานธุรการ เป็นสายงานสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อองค์การให้ประสบความสำเร็จและสายงานธุรการเปรียบเสมือนตัวฟันเฟืองและจักรกลอันหนึ่งที่ขับเคลื่อนให้งานดำเนินไปอย่างสะดวกและได้มีนักวิชาการ หน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของงานธุรการ อาทิเช่น

ซารี มณีสรี (2526, หน้า 44) ได้อธิบายความหมายธุรการว่า เป็นงานที่เป็นศูนย์กลางของการบริหาร เป็นหน่วยงานที่เอื้ออำนวยความสะดวก สนับสนุนหน่วยงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชน (2550) ได้กล่าวว่า งานธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ เช่น งานพิมพ์ จัดทำเอกสาร เรื่องสถานที่การบริการยานพาหนะ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงาน ก.พ.ร. (2550) ได้กล่าวว่างานธุรการ คือ งานที่เกี่ยวกับ “จัดหา จัดใช้ดูแล และบริการ เพื่อนำมาซึ่งความสะดวกของหน่วยงานอื่นในองค์กร”

สรุป งานธุรการ คือ งานที่เกี่ยวกับเอกสารหลักฐานในราชการ รวมทั้งการควบคุมตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุด

## 2. ความสำคัญของงานธุรการ

การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สารผู้ส่งสาร และผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากมีการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้ มีนักวิชาการและหน่วยงานทางการศึกษากล่าวถึงความสำคัญของงานธุรการ ดังนี้

พนัส หันนาคินทร์ (2554 : 29) ได้อธิบายความสำคัญของงานธุรการไว้มากมายพอจะสรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

งานธุรการ เป็นงานที่สามารถจะตรวจตราได้ทันทีตลอดเวลา ต่างกับงานวิชาการซึ่งกว่าจะปรากฏผลก็ใช้เวลานานเกินที่จะตรวจสอบได้ภายในระยะเวลาอันสั้น เช่น ครูเข้าห้องสอนสายเป็นประจำตลอดภาคเรียน กับกรณีที่โรงเรียนทำรายงานประจำเดือนส่งอำเภอ หรือจังหวัดไม่ทันตามกำหนด ผลจากข้อบกพร่องทั้งสองกรณีนี้ หากพิจารณาแล้วคนทั่วไปจะมองว่ากรณีหลังร้ายแรงกว่ากรณีแรก ทั้ง ๆ ที่ความเป็นจริงแล้วกรณีแรกร้ายแรงและเกิดผลเสียหายมากกว่าเป็นอันมาก

ลำไย เลิศขยันดี (2549 : 24) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานธุรการไว้ว่า งานธุรการเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะช่วยส่งเสริมบริการให้งานฝ่ายต่าง ๆ ของโรงเรียน ได้แก่ ฝ่ายบริหารวิชาการ ฝ่ายบริหารงบประมาณ ฝ่ายบริหารบุคลากร และฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อย ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สุภรณ์ ประดับแก้ว (2545 : 1) กล่าวว่า งานธุรการของโรงเรียน มีความสำคัญสำหรับผู้บริหารโรงเรียน เพราะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการบริหารงาน เป็นการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจนิยมชมชอบให้เกิดมีขึ้นแก่ผู้บังคับบัญชา ทั้งยังสร้างชื่อเสียงให้เกิดแก่โรงเรียนและผู้บริหาร ถ้าการบริหารงานธุรการดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย จะทำให้ผู้บริหารเบาใจสามารถทุ่มเทปรับปรุงงานวิชาการของโรงเรียนให้เกิดผลดีได้อย่างเต็มที่ เท่ากับเป็นการส่งเสริมสนับสนุนงานวิชาการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ภิญโญ สาร (2550) ได้เน้นความสำคัญของงานธุรการไว้ว่า ผู้บริหารโรงเรียนหรือครูใหญ่ส่วนมากใช้เวลาในการบริหารด้วยการปฏิบัติงานด้านธุรการมากกว่าการบริหารด้านวิชาการ และด้านอื่น ๆ ทั้ง ๆ ที่วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของโรงเรียน คือ การให้การศึกษาหรืองานวิชาการนั่นเอง ทั้งนี้เพราะงานธุรการ งานการเงินและบริการ ก็มีความสำคัญต่อการบริหารการศึกษาไม่น้อย เพราะงานด้านอื่นจะราบรื่นเรียบร้อยเพียงใดก็ต้องอาศัยความร่วมมือของฝ่ายธุรการ การเงินและบริการเป็นอันมาก

### 3. ขอบข่ายของงานธุรการ

ลักษณะของงานธุรการนั้นเป็นเรื่องของระเบียบทางราชการเกี่ยวข้องกับเอกสาร การจัดซื้อจัดจ้าง การควบคุมพัสดุครุภัณฑ์ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณการเงิน การบริหารงานธุรการในปัจจุบันต้อง ยึดกฎระเบียบข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การพัสดุ พ.ศ. 2538 ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2548 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ฯลฯ ประสานสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กรและหน่วยงานราชการต่างๆที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. 2541 : 18) การดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการ

บุญมา กลัดประสิทธิ์ (2546 : 15) ได้กล่าวถึงการดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการดังนี้

1. การจัดองค์กรของการบริหารงานของฝ่ายธุรการ
2. ออกคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรรับผิดชอบในฝ่ายธุรการ
3. จัดทำแผนงาน/โครงการของฝ่ายธุรการเพื่อสนองนโยบายของกรมการ

ปกครอง

4. จัดทำปฏิทินปฏิบัติงานในฝ่ายธุรการ และกำหนดบุคลากรรับผิดชอบ
5. จัดทำแผนปฏิบัติการโดยการตรวจสอบและประเมินผลงาน/โครงการที่ทำไว้

ออกมาในแนวทางปฏิบัติ

6. จัดส่งเสริมให้บุคลากรในฝ่ายได้มีการอบรมดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และ

ประสบการณ์

7. จัดทำลายเอกสารตามระเบียบ
8. บันทึกการประชุม นิเทศ ติดตามงานโดยละเอียด

### 4. ความหมายงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ข้อ 6 ได้ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” ไว้ว่า หมายถึง “งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมจนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอน และขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสาร ทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ ต้องทำเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย

1. ขอบข่ายของงานสารบรรณ มีดังนี้

1.1 การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การจัดทำหรือพิมพ์หนังสือราชการตามขั้นตอน คือ การร่างหนังสือ การเขียนหรือพิมพ์และการทำสำเนา ซึ่งหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แบ่งออกเป็น 6 ชนิด คือ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือเก็บไว้เป็นหลักฐานในราชการ

1.2 การรับหนังสือ หมายถึง การรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานและบุคคลซึ่งมีมาจากทั้งภายในและภายนอก หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า “หนังสือรับ” หนังสือรับแต่ละหน่วยงานจะต้องทำหลักฐานไว้ทุกขั้นตอน จะต้องมีการรับ-ส่งหนังสือ เพื่อให้ทราบหนังสือที่รับเข้ามาเมื่อไร ได้ดำเนินการไปแล้วอย่างไร ถ้าเป็นหนังสือราชการปกติให้ผู้รับผิดและลงชื่อรับ ถ้าเป็นหนังสือลับจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ ประทับตราหรือเขียนวัน เดือน พ.ศ. ที่รับหนังสือมอบขนาน ถ้าเป็นหนังสือด่วนให้เขียนเวลาที่รับหนังสือไว้ด้วย และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป

1.3 การส่งหนังสือ หมายถึง การดำเนินการส่งหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้วไปยังผู้รับหนังสือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอกหน่วยงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาลงชื่อหนังสือแล้ว ให้ความเรียบร้อย ลงทะเบียนหนังสือส่ง ลงวันที่ พ.ศ. บรรจุซองหนังสือที่ส่งออก ถ้าเป็นหนังสือด่วนหรือด่วนมาก ให้ลงคำว่า ด่วนหรือด่วนมากไว้กึ่งกลางซองในระดับเดียวกับเลขที่

1.4 การเก็บรักษา หมายถึง การควบคุมดูแลหนังสือ ให้เป็นระบบ ระเบียบ สะดวกแก่การค้นหา ง่ายแก่การดูแลรักษาไม่ให้อายุหาย มีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงานและสะดวกต่อการทำลายเมื่อหมดความจำเป็นต้องใช้งาน

1.5 การยืมหนังสือ หมายถึง การยืมหนังสือของสำนักงานที่เป็นหนังสือที่ยังไม่ส่งเก็บและหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว การยืมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือการยืมหนังสือราชการภายในหน่วยงานเดียวกัน คือ ผู้ยืมจะต้องเป็นข้าราชการที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการชั้นหัวหน้าแผนกผู้ดำเนินการเรื่องนั้น และผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการชั้นหัวหน้าแผนกขึ้นไป การยืมผู้มายืมและขอรับเรื่องต้องเป็นข้าราชการที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป และผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายห้ามมิให้บุคคลภายนอกยืมดู หรือคัดลอกหนังสือราชการเว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป

1.6 การทำลายหนังสือ หมายถึง การขจัดหรือทำลายหนังสือที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ ไม่มีความจำเป็นต้องเก็บรักษา เพื่อประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บและดูแลรักษา

## 2. ชนิดและแบบของหนังสือราชการ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พุทธศักราช 2526 (กองเทพ เคลือบพินิจกุล และคณะ. 2545 : 2-13) ให้ความหมายหนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่ไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
3. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
4. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกที่มีมาถึงส่วนราชการ
5. หนังสือราชการที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือมีไปถึงบุคคลภายนอก

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ มี 6 ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการ ใช้กระดาษครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดที่มีใช้ส่วนราชการหรือมีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความโดยมีรายละเอียดเช่นเดียวกับหนังสือภายนอก

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

4. หนังสือสั่งการ คือ เป็นหนังสือราชการแบบหนึ่ง ของแบบหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 มี 3 ชนิดคือ

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือ ชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษครุฑ

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อทำความเข้าใจ ในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใดๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ โดยทั่วกัน ใช้กระดาษทั่วไปหรือใช้กระดาษตราของกระทรวงหรือทบวง แล้วแต่เจ้ากระทรวงกำหนด

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน เพื่อขอคำรับรองในการประชุมคราวต่อไป อาจจะเป็นการประชุมของหน่วยงานการ หรือหน่วยงานของเอกสาร ใช้กระดาษทั่วไป

6.3 บันทึกรับ คือ ข้อความที่ผู้ได้บังคับบัญชาเขียนเสนอต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาเขียนสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติใช้กระดาษตราครุฑ

6.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือ หรือเอกสารอื่นได้เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว

### 3. ชั้นความเร็วของหนังสือ

หนังสือที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- 3.1 ค่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
- 3.2 ค่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- 3.3 ค่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

### 4. ชั้นความลับของหนังสือราชการ

เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ โดยประทับหรือเขียนอักษรตามลำดับชั้นความลับที่กำหนดทั้งด้านบนและด้านล่างหน้ากระดาษของหนังสือตัวอักษรมีขนาดใหญ่กว่าธรรมดาและใช้สีที่เห็นชัด แบ่งชั้นความลับ เป็น 4 ประเภทดังนี้

4.1 ลับที่สุด ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญที่สุดเกี่ยวกับข่าวสาร วัตถุ หรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดการเสียหายหรือเป็นอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติหรือพันธมิตรอย่างร้ายแรงที่สุด

4.2 ลับมาก ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญมากเกี่ยวกับ ข่าวสาร วัตถุ หรือบุคคล ซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดการเสียหายหรือเป็นอันตรายต่อความมั่นคง ความปลอดภัย หรือความสงบเรียบร้อยของประเทศชาติหรือพันธมิตรอย่างร้ายแรงที่สุด

4.3 ลับ ได้แก่ ความลับที่มีความสำคัญเกี่ยวกับ ข่าวสาร วัตถุ หรือบุคคลซึ่งถ้าหากความลับดังกล่าวทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนรั่วไหลไปถึงบุคคลที่ไม่มีหน้าที่ได้ทราบจะทำให้เกิดการเสียหายต่อทางราชการ หรือเกียรติภูมิของประเทศชาติหรือพันธมิตรได้

4.4 ปกปิด ได้แก่ ความลับซึ่งไม่พึงเปิดเผยให้ผู้ไม่มีหน้าที่ได้รับทราบ โดยสงวนไว้ให้ทราบเฉพาะบุคคลที่มีหน้าที่ต้องทราบ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเท่านั้นการรับส่งหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พุทธศักราช 2526 (สุภาภรณ์ ประดับแก้ว. 2541 : 2-5, 13-17) ได้กล่าวถึงการรับและส่งหนังสือดังนี้

การรับหนังสือ คือ การรับหนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงานและบุคคลซึ่งมีมาจากทั้งภายนอกและภายใน หนังสือที่รับไว้แล้วนั้นเรียกว่า “หนังสือรับ” ดังนั้น หนังสือรับ คือหนังสือที่เจ้าหน้าที่รับเข้ามาทั้งจากภายนอกและภายใน เมื่อรับเข้ามาแล้วมีขั้นตอนปฏิบัติดังนี้

1. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้องหรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน
2. ประทับตรารับหนังสือที่มุมขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้
  - 2.1 เลขรับ ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียนหนังสือรับ
  - 2.2 วันที่ ให้ลงวันที่ เดือน ปี ที่รับหนังสือ
  - 2.3 ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

(ส่วนราชการ)	
เลขที่รับ.....	
วันที่.....	
เวลา.....	ผู้รับ.....

ภาพที่ 2.3 แบบตรารับหนังสือ

ประโยชน์ เพื่อใช้ประทับเครื่องหมายการรับหนังสือไว้เป็นหลักฐานและอำนวยความสะดวกในการรับหนังสือของเจ้าหน้าที่

3. ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนรับหนังสือ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้
  - 3.1 ทะเบียนหนังสือรับ วัน เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี
  - 3.2 เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่รับในตรารับหนังสือ
  - 3.3 ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
  - 3.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา
  - 3.5 จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
  - 3.6 ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
  - 3.7 เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้นในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
  - 3.8 การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
  - 3.9 หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

#### ทะเบียนหนังสือรับ

วัน.....เดือน.....พ.ศ. ....

เลขทะเบียนรับ	ที่	ลงวันที่	จาก	ถึง	เรื่อง	การปฏิบัติ	หมายเหตุ

ภาพที่ 2.4 แบบทะเบียนรับหนังสือ



## ประโยชน์

1. สะดวกในการค้นหาต้นเรื่อง
  2. ทราบผู้ปฏิบัติและผลการปฏิบัติ
  3. มีหลักฐานยึดถือไว้เป็นสำคัญ
  4. ทราบปริมาณจำนวนหนังสือเข้า
4. จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้ว ส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการโดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือนั้นในช่องการปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคลหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อตำแหน่งไว้ด้วยการส่งหนังสือที่ลงทะเบียนแล้ว ไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง จะส่งโดยใช้สมุนส่งหนังสือหรือให้ผู้รับหนังสือลงชื่อและวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับก็ได้การดำเนินการตามขั้นตอนนี้จะผ่านผู้บังคับบัญชาผู้ใดหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดถ้าหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินเรื่องในหน่วยงานนั้นเอง จนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้วให้ลงทะเบียนว่าได้ส่งออกไปโดยหนังสือที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด
5. การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้ได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม
  6. การรับหนังสือลับ การรับเอกสารชั้นลับที่สุดและลับมาก ที่เจ้าหน้าที่หรือห้องชั้นในระบุชื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ หรือระบุชื่อพร้อมกับระบุตำแหน่งให้บุคคลนั้นหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้นั้นโดยตรงเป็นผู้เปิดซองและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ แล้วนำเอกสารไปลงทะเบียนเอกสารรับ หรือนำเสนอผู้ช่วยนายทะเบียนเอกสารลับเสียก่อน จึงดำเนินการต่อไปได้ ถ้าเป็นกรณีเร่งด่วน อาจดำเนินการไปก่อนแล้วนำมาลงทะเบียน การเจ้าหน้าที่หรือห้องชั้นในระบุถึงตำแหน่ง ก็ให้ผู้ครองตำแหน่งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ครองตำแหน่งนั้น หรือนายทะเบียนเอกสารลับ หรือผู้ช่วยนายทะเบียนเอกสารลับที่มีสิทธิเข้าถึงเอกสารลับที่สุดและลับมาก เป็นผู้เปิดซองและลงชื่อในใบรับเอกสารลับและให้ดำเนินการลงทะเบียนเช่นเดียวกัน ในกรณีที่ผู้ได้รับมอบหมาย หรือนายทะเบียนเอกสารลับหรือผู้ช่วยนายทะเบียนเอกสารลับเป็นผู้ลงชื่อในใบเอกสารลับและลงทะเบียนแล้วให้ปฏิบัติดังนี้
    1. นำเอกสารที่ลับที่สุดและลับมากนั้นส่งมอบโดยตรงให้แก่บุคคลที่ถูกระบุชื่อโดยเร็ว แต่ถ้าเป็นเอกสารที่ระบุตำแหน่งแล้ว ก็อาจพิจารณามอบให้แก่ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดำเนินการในขั้นต้นแทนบุคคลที่ถูกระบุตำแหน่งนั้นดำเนินการด่วนได้
    2. ในกรณีที่บุคคลที่เอกสารลับนั้นระบุชื่อตำแหน่ง ยังไม่สามารถดำเนินการต่อเอกสารได้ในทันที ให้นำเอกสารลับที่สุดหรือลับมากนั้นมาเก็บไว้ตามระเบียบการเก็บรักษาเอกสารลับที่สุดและลับมากส่วนเอกสารชั้นลับและปกปิดที่เจ้าหน้าที่หรือห้องชั้นในระบุถึงตำแหน่งให้ผู้ครองตำแหน่งนั้นหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือนายทะเบียนเอกสารลับ หรือผู้ช่วยนายทะเบียนเอกสารลับเป็นผู้เปิดซองหรือห่อและลงชื่อในใบรับเอกสารลับ ถ้าเจ้าหน้าที่หรือห้องชั้นในระบุถึงบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะหรือระบุชื่อพร้อมตำแหน่งแล้ว ให้ผู้ถูกระบุชื่อที่หน้าซองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยตรงเท่านั้นเป็นผู้เปิดซองหรือห่อส่งเอกสารนั้นให้แก่ นายทะเบียนเอกสารลับหรือผู้ช่วยนายทะเบียนเอกสารลับทันทีการส่งหนังสือ คือ การดำเนินการส่งหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้วไปยังผู้รับหนังสือมีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

1. เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

2. เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลาง หรือเจ้าหน้าที่รับ-ส่งหนังสือได้รับเรื่องแล้วให้ปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ลงทะเบียนหนังสือส่งตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ดังนี้

2.1.1 ทะเบียนหนังสือส่ง วัน เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปี

2.1.2 เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับ

ติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

2.1.3 ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำตัวของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือส่งออก

2.1.4 ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่จะส่งหนังสือนั้นออก

ทะเบียนหนังสือส่ง

วัน.....เดือน.....พ.ศ. ....

เลขทะเบียนรับ	ที่	ลงวันที่	จาก	ถึง	เรื่อง	การปฏิบัติ	หมายเหตุ

ภาพที่ 2.5 แบบทะเบียนส่งหนังสือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

### ประโยชน์

1. สะดวกในการติดตามเรื่อง
2. มีหลักฐานยึดถือไว้เป็นสำคัญ
3. สามารถทราบปริมาณของหนังสือที่ส่งออก

2.2 เลขที่และ วัน เดือน ปี ในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับและสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปี ในทะเบียนหนังสือส่ง

3. ก่อนบรรจุซอง เจ้า หน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางควรตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือตลอดจนสิ่งที่จะส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงปิดผนึกในกรณีที่หนังสือมีความสำคัญไม่มากนัก อาจจะไปโดยพับยึดติดด้วยแถบกาหรือเย็บด้วยลวด หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซองก็ได้

4. จำหน่ายซองให้ถูกต้องเรียบร้อยตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณสำหรับหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- 4.1 ค่วนที่สุด
- 4.2 ค่วนมาก
- 4.3 ค่วน

ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดง ขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์ไป่ง 32 พอยท์ สูง ½ เซนติเมตร ให้เห็นให้ชัดบนหนังสือและบนซองตามที่กำหนดไว้ในระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณโดยให้ระบุคำว่าค่วนที่สุด ค่วนมาก หรือค่วน แล้วแต่กรณี

5. การส่งหนังสือทางไปรษณีย์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบหรือวิธีการที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยกำหนด ดังนี้

5.1 ให้ส่วนราชการที่จัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ ระบุชื่อส่วนราชการหรือหน่วยงาน และสถานที่ตั้งไว้บริเวณมุมซ้ายบนด้านหน้าระดับต้นครุฑและเหนือเลขที่รับหนังสือ

5.2 ระบุชื่อหรือตำแหน่งของผู้รับพร้อมที่อยู่หรือสังกัด และรหัสไปรษณีย์ที่บริเวณกลางของด้านหน้า

5.3 ในกรณีที่เป็นการจัดส่งโดยมีข้อตกลงกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยขอชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน ให้มีรายละเอียดบนด้านหน้าของเพิ่มขึ้น ดังนี้

5.3.1 ระบุข้อความ “ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน ใบอนุญาตที่/ชื่อที่ทำการฝากส่ง” ในกรอบสี่เหลี่ยมผืนผ้าแนวนอน ขนาด 2x4 เซนติเมตร ที่มุมขวาของด้านหน้า

5.3.2 ให้เว้นที่ว่างใต้รหัสไปรษณีย์ถึงขอบล่างของซอง 20 มิลลิเมตร ตลอดแนว และเว้นพื้นที่ว่างริมของด้านขวา-ซ้าย ระดับใต้เลขที่หนังสือ 20 มิลลิเมตร ตลอดแนวด้วย

เลขทะเบียน	จาก	ถึง	หน่วยรับ	ผู้รับ	วันและเวลา	หมายเหตุ

ภาพที่ 2.6 แบบสมุดส่งหนังสือ

ประโยชน์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการส่งหนังสือ ซึ่งมีใช่เป็นการส่งโดยทางไปรษณีย์

ที่.....ถึง.....
เรื่อง.....
รับวันที่.....เวลา.....น.
ผู้รับ.....

ภาพที่ 2.7 แบบใบรับหนังสือ

ประโยชน์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการรับหนังสือที่ไม่ได้ส่งทางไปรษณีย์แต่นำไปส่งด้วยตนเอง

6. หนังสือที่ได้ลงทะเบียนส่ง ในกรณีที่เป็นการตอบหนังสือซึ่งรับเข้ามาให้ลงทะเบียนว่าหนังสือนั้น ได้ตอบตามหนังสือรับที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด

นอกจากนี้ วิชัย โสสุวรรณจินดา ยังได้กล่าวถึงแนวทางในการบริหารงานธุรการของผู้บริหารงานธุรการว่า ควรเป็นไปดังนี้

1. มีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายที่แน่นอน เพื่อให้แน่ใจว่างานธุรการสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ เป้าหมายของงานธุรการต้องวัดได้ ไม่มีความคลุมเครือ ทำทหายความสามารถ และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แน่นอน และมีการติดตามเป็นระยะๆ

2. มีการกำหนดขอบเขตของงาน หรือการจัดทำใบพรรณนางาน เพื่อแสดงความรับผิดชอบแต่ละด้าน ซึ่งจะเป็แนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง การจัดทำใบพรรณนางานนี้ต้องมีการปรับปรุง แก้ไขให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วย

3. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานโดยละเอียด ทั้งยังระบุความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานอื่น รวมทั้งการใช้เครื่องมือ วัสดุต่างๆ ด้วย

4. การตรวจสอบการทำงาน ผู้บริหารงานธุรการอาจจัดทำเอกสารมีหัวข้อแสดงงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติไม่หลงลืมขั้นตอนในการทำงาน และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องซึ่งจะช่วยให้การตรวจสอบได้เป็นอย่างดี

5. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม งานธุรการนั้นมีลักษณะจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ผู้ที่ปฏิบัติงานบกพร่องแม้เพียงคนเดียวอาจส่งผลให้บุคคลอื่นในงานธุรการถูกตำหนิไปด้วย ดังนั้นการบริหารงานธุรการจึงควรเน้นการทำงานเป็นทีม

Roe (1961 : 6) กล่าวว่า การบริหารงานที่ดี ต้องมีความสมดุลที่เหมาะสมระหว่างงานวิชาการและงานธุรการ หน้าที่ของงานธุรการคือ ช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมงานวิชาการโรงเรียนที่มีการจัดระบบอย่างดีเยี่ยม จะยอมรับและนำหลักปรัชญาไปใช้ในการบริหารงานสรุป การบริหารงานธุรการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการ ส่งเสริมสนับสนุน และอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ให้ดำเนินไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฝ่ายวิชาการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการจัดการศึกษา

สรุปได้ว่า งานสารบรรณ หมายถึง การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนรับ-ส่ง เอกสารและหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การจัดระบบการเก็บรักษาและการทำลายหนังสือราชการ การเก็บข้อมูลสถิติที่เป็นประโยชน์ การจัดให้มีเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ที่ใช้เป็นประจำ

### 5. ความเป็นมาของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์

ก่อนปี พ.ศ. 2497 ยังไม่มีการกำหนดระเบียบงานสารบรรณขึ้นมาโดยเฉพาะ แต่ละส่วนราชการ ต่างมีระเบียบเกี่ยวกับการร่างหนังสือ การเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ของตน โดยเฉพาะต่างคนต่างทำไม่มีหลักการที่แน่นอน ต่อมารัฐบาลจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการร่างระเบียบงานสารบรรณขึ้นโดยมีพลเรือเอกหลวงชลธารพตติโกร เป็นประธานคณะกรรมการ และได้ใช้เวลาในการร่างระเบียบงานสารบรรณเป็นเวลานานพอสมควร และในที่สุดก็ได้จัดทำออกมาเป็น 3 ตอน

ตอนที่หนึ่ง ว่าด้วยการรับเสนอส่ง และระบบการเก็บคั่น

ตอนที่สอง ว่าด้วยแบบหนังสือในราชการและมาตรฐานกระดาษแบบพิมพ์

ตอนที่สาม ว่าด้วยหลักงานสารบรรณทั่วไป ระบบการเก็บต้นแบบดัชนี การออกแบบบัตร ให้เหมาะสมกับงานเพื่อหาตัวเลขสถิติ และการเขียนกราฟ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2506 ได้มีการพิจารณาปรับปรุงงานสารบรรณอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และเรียกระเบียบนี้ว่าระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 แต่ระเบียบงานสารบรรณดังกล่าวนี้ ไม่ได้ครอบคลุมถึงงานสารบรรณที่ปฏิบัติอยู่ทั้งหมดประกอบกับมีส่วนราชการต่างๆ ได้ทำหรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไปยังสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่เสมอให้เป็นปัญหาอุปสรรคกับการปฏิบัติงาน สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 เป็นต้นไป ต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยงานสารบรรณจึงได้กำหนดให้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 เพื่อรองรับการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- งานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จึงถึงการทำลาย

- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 หมายถึง การรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบราชการ ตลอดจนการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ภายใต้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ (E-Government) โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาระบบสนับสนุน (Back office) ซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบงานสารบรรณด้วย

#### 5.1 ความหมายของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์

ระบบ หมายถึง สิ่งที่ประกอบขึ้นมาจากหน่วยย่อยหรือองค์ประกอบย่อยที่จะต้องมีความสัมพันธ์และทำหน้าที่ร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ภายในระบบแต่ละระบบสามารถมองเป็นระบบย่อย (Subsystem) ได้ซึ่งระบบย่อยเหล่านี้ถือว่าเป็นระบบด้วยเช่นกัน เพราะมีองค์ประกอบต่างๆ ของระบบที่สมบูรณ์ในตัวเอง เมื่อระบบย่อยหลายๆ ระบบรวมกันจะทำให้เกิดระบบใหญ่ขึ้น ถ้าพิจารณาองค์กร ในรูปแบบของระบบการเรียนของโรงเรียน ระบบดังกล่าวจะประกอบด้วยระบบย่อย คือ ฝ่ายรับสมัคร ฝ่ายลงทะเบียน ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบุคลากร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายต่างๆ เหล่านี้จะต้องทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในแต่ละฝ่ายอาจจะมีการย่อยได้อีก

งานสารบรรณ หมายถึง “งานเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ในทางปฏิบัติ” งานสารบรรณ หมายถึง “การบริหารเอกสารทั้งปวง ตั้งแต่การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จด ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย”

อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สิ่งประดิษฐ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ทำงานให้มนุษย์เราได้หลายอย่าง เช่น ทำเสียงส่งข่าวสารแสดงภาพ จดจำคำนวณ วัดและควบคุม เครื่องกลที่สร้างจากส่วนประกอบของลื้อเฟืองและคานงัดอาจทำบางสิ่งดังกล่าวข้างต้น ได้แต่ทำได้ไม่ดึกเนื่องจากทำงานช้าและคล่องตัวไฟฟ้าอาจช่วยเสริมพลังให้เครื่องกลเหล่านั้นแต่ก็ยังไม่นับว่าเป็นอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องกลที่จะกล่าวอ้างว่าเป็นอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้นต้องประกอบขึ้นด้วยสิ่งประดิษฐ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ จะยอมให้ไฟฟ้าควบคุมไฟฟ้าด้วยกันเองตัวอย่างเช่น เครื่องรับโทรทัศน์ไฟฟ้าจากสายอากาศจะควบคุมกระแสไฟฟ้าในการแสดงภาพบนจอรับภาพในคอมพิวเตอร์การเปลี่ยนแปลงทางไฟฟ้าอันเนื่องมาจากการกดแป้นพิมพ์จะไปควบคุมกำลังของเครื่องเพื่อเขียนข้อมูลลงบนแผ่นดิสก์การใช้ไฟฟ้าในลักษณะนี้ความเป็นไปได้ที่จะทำสิ่งที่ซับซ้อนให้สำเร็จโดยเร็วและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเครื่องกลทั่วไปใช้ได้ดีสำหรับงานง่ายๆ ที่ทำซ้ำๆ กันเพียงอย่างเดียว เช่น การเจาะรูการเป่าลมแต่ถ้าต้องการเครื่องกลที่ทำงานได้หลายอย่างและเปลี่ยนพฤติกรรมได้ทันทีโดยตอบสนองต่อข้อมูลที่เข้ามาสิ่งที่เราต้องการก็คืออิเล็กทรอนิกส์สิ่งประดิษฐ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุจะสร้างเสียงได้อย่างมีขอบเขตจำกัดและคอมพิวเตอร์จะสร้างสรรค์โลกแห่งจินตนาการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คือ เรื่องราวหรือข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะปรากฏในรูปแบบของตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพ หรือรูปแบบอื่นใดที่สื่อความหมายได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ ที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือประมวลผลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิธีการแลกเปลี่ยน เรื่องราวหรือข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะปรากฏในรูปแบบของตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพ หรือรูปแบบอื่นใดที่สื่อความหมายได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใดๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรเลข โทรพิมพ์ หรือโทรสาร

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือระบบบริหารงานสารบรรณ ทำงานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ ซึ่งช่วยให้องค์กรประสานการทำงานกัน อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามขั้นตอนการทำงาน การรับ-ส่งหนังสือ ได้อย่างรวดเร็ว ในแต่ละส่วน ของโปรแกรมได้พัฒนาให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

## 5.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบงานอิเล็กทรอนิกส์

เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารของให้เป็น Digital และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่าย คอมพิวเตอร์และ Internet ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการ สื่อสารภายในองค์กรให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการ สื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสารผ่าน ระบบสารบรรณ โดยใช้เวลาน้อยลง ใช้สถาปัตยกรรมแบบ Multi Tiers Architecture บนพื้นฐานของเทคโนโลยี Microsoft .NET ที่ให้บริการข้อมูลและสารสนเทศผ่าน Web services ซึ่งทำให้ระบบสามารถ ให้บริการผ่านเครือข่าย Internet ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นำมาซึ่งรองรับการบริการเอกสารให้แก่ ทุก ๆ หน่วยงานและทุก ๆ บุคลากรในองค์กร ทั้งการให้บริการผ่านสถานีงาน (Workstation / Client / Back office) ผ่าน Web Browser และ E-Mail ระบบยังอำนวยความสะดวกในการขยาย เครื่องแม่ข่ายเพื่อการให้บริการจัดเก็บ เอกสาร (Document/Storage server) เพื่อความคล่องตัว ในการกระจายเอกสาร โดยกระบวนการ ทำงานทั้งหมดจะถูกควบคุมโดยเครื่องแม่ข่าย (Application Sever) เพื่อการยืนยันวาระของงานของทั้งระบบจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพิ่มความมั่นใจว่า ระบบจะดำเนินต่อไป โดยไม่ขึ้นอยู่กับความผิดพลาดของเครื่องผู้ใช้งานเครื่องใดเครื่องหนึ่ง ส่วนหนึ่ง ที่สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการข้อมูลที่ได้รับถูกต้องและน่าเชื่อถือ คือระบบจัดการฐานข้อมูล Oracle อันแข็งแกร่งและมี ประสิทธิภาพ ที่เป็นส่วนจัดเก็บการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศทั้งระบบ ภายใต้การปกป้อง การเข้าถึงข้อมูลโดยเครื่องแม่ข่าย (Application Sever) ซึ่งส่วนประกอบต่างของ ระบบนั้น ได้รับการออกแบบและพัฒนาให้ทำงานสอดคล้องประสานกันอย่างลงตัว อันนำมาซึ่งการ ให้บริการเอกสาร ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร

## 6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งทิwa เจริญทรัพย์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความคิดเห็น เกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยได้คัดเลือกกลุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่และบทบาทสำคัญต่อระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย จำนวน 169 คน โดยจำแนกตามความเชี่ยวชาญและ ประสบการณ์ด้านการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 20 ราย และกลุ่มที่ 2 คือ คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 149 ราย สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ซึ่งได้นำไปทดสอบกับผู้ใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 20 คน นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่าง ผลการทดสอบได้ค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำ ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สำหรับสถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่ม ผู้บริหาร รวมถึงกลุ่มคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการใช้ระบบสารบรรณ



อิเล็กทรอนิกส์ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้จากการใช้งาน ในด้านปัจจัยที่ทำให้ระบบสำเร็จมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก และบุคลากรภายในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการใช้งาน ปัญหาที่พบมากจากการใช้งานระบบสารสนเทศ  
อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา จึงควรแก้ไขระบบอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และนอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลยังมีความเห็นว่ามหาวิทยาลัยควรจะมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการปฏิบัติงานในด้านระบบงานธุรการมากที่สุด รองลงมาคือนำมาใช้งานในระบบพัสดุ

พิมพ์ชนก ชนะสงคราม (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารสนเทศต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 47 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare Mean) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารสนเทศต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านประโยชน์ ด้านปัญหา และด้านความเหมาะสม ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารสนเทศต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ส่วนบุคคลที่มีเพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ช่วงเวลาที่ใช้งานระบบ และจำนวนครั้งที่ใช้งานระบบ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยบูรพาให้ดีขึ้นโดยการพัฒนาโปรแกรมให้สามารถสืบค้นข้อมูลง่ายขึ้น ควรจัดฝึกอบรมระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้บุคลากรทุกคนใช้งานเป็นโดยเฉพาะอาจารย์ หรือบุคลากรที่ใหม่ทุกคนเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการจัดประชุมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำให้ทราบปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวมต่อไป

นพรัตน์ เป้าอารีย์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประชากรที่ใช้คือบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 124 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ Compare Means ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้าน

คู่มือ ในภาพรวมมีความเหมาะสมมาก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เมื่อจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มๆ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความถี่ในการเข้าใช้ระบบบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้านคู่มือ ในภาพรวมมีความเหมาะสมมากทุกกลุ่มของทุกตัวแปร เนื่องจากโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้โปรแกรมอื่นๆ มีปัญหาการใช้งาน ดังนั้น ผู้บริหารของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ควรจัดตั้งงบประมาณการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ที่มีเวอร์ชันระดับสูง ที่สามารถลงโปรแกรมและมีพื้นที่เพียงพอต่อการดาวน์โหลดโปรแกรมการใช้งานระบบสารบรรณได้ เพื่อให้การทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

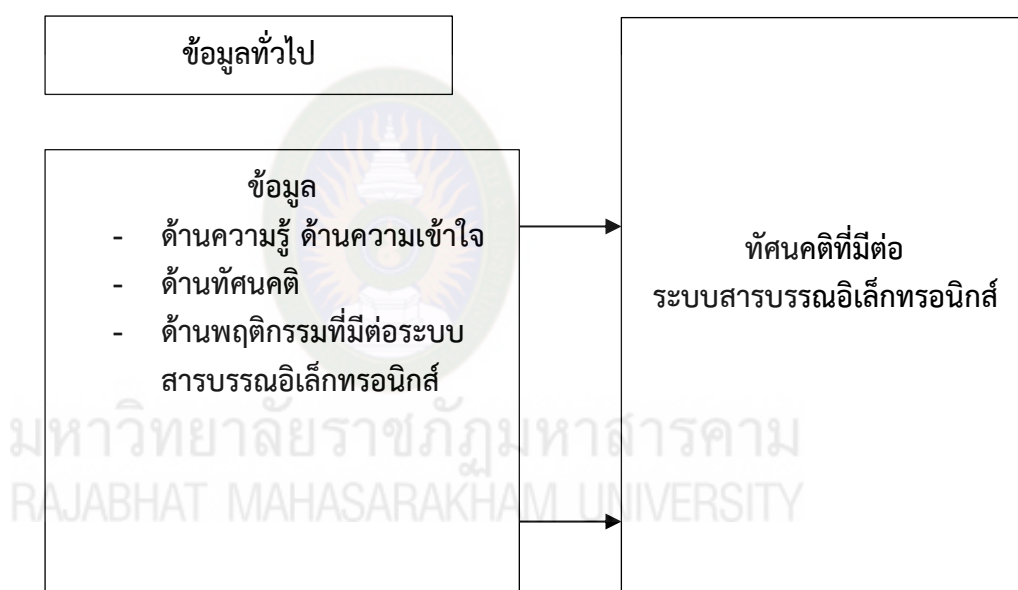
โดยสรุป การพัฒนาระบบงานสารบรรณ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ สามารถค้นหาเอกสารได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนของบุคลากรที่ควรพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะการเขียนภาษาไทย และการใช้คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลต่อการบริหารให้บรรลุเป้าหมายได้ยิ่งขึ้น

ศรัญญา ส่งศรี (2552 : บทคัดย่อ) การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทักษิณ คณะศึกษาศาสตร์ มีนโยบายในการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานต่างๆ ภายในคณะและมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรภายในคณะได้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้นโดยนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริการบุคลากรภายในคณะเกี่ยวกับงานสารบรรณการรับ-ส่งหนังสือเพื่อให้สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารและเอกสารราชการได้อย่างรวดเร็วถูกต้องปลอดภัยและมีประสิทธิภาพและเป็นการลดการใช้กระดาษมากขึ้น โดยกองกลางสำนักงานมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานริเริ่มในการนำโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานสารบรรณเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวโดยเริ่มจากการจ้างหน่วยงานภายนอกจัดทำโปรแกรมระบบจัดเก็บเอกสารสำนักงานอัตโนมัติ (praxtical) หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากนั้นได้มอบหมายให้สำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลและปรับปรุงพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสะดวก รวดเร็วทันสมัยและรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้แต่ละหน่วยงานภายในซึ่งมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการขยายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สู่สำนักงานเลขานุการคณะ สถาบันสำนักต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยทักษิณเมื่อปี พ.ศ. 2548 และได้มีการอบรมฝึกปฏิบัติการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดการความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณระดับคณะและเจ้าหน้าที่ภาควิชาเป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานภายในคณะในด้านการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาให้บริการกับบุคลากรภายในคณะได้โดยการสนับสนุนให้บุคลากรภายในคณะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับการรับส่งหนังสือแบบเดิมเพื่อให้บุคลากรภายในคณะสามารถรับ-ส่งหนังสือภายในคณะได้รวดเร็วถูกต้องปลอดภัยและมีประสิทธิผลมากขึ้น

บุคลากรทั้งคณะควรให้ความร่วมมือในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงานโดยเกี่ยวเนื่องกับเอกสารข้อมูลทรัพยากรและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วยงานส่วนต่างๆ ให้สามารถทำงานสัมพันธ์กันจนเกิดเป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานของอุปกรณ์เชื่อมต่อชนิดต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานทางการเงินและพัสดุของบุคลากรคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีสาระสำคัญของวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากร

ประชากรที่ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวนทั้งหมด 30 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. แบบสอบถามเพื่อใช้สอบถาม การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สำนวนความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และด้านพฤติกรรม

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการของพนักงานที่ใช้ระบบ

### 3. การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งได้ทำการปรึกษา และขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามตามประเด็นสำคัญของขอบเขตและสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้อง และให้ครอบคลุม ความมุ่งหมาย กรอบแนวคิด และสมมติฐานของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

4. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

4.1 อาจารย์ชัยวัฒน์ สุภัก์วรกุล วุฒิการศึกษา ปร.ด. (เทคโนโลยีการศึกษาและการสื่อสาร) ตำแหน่งประธานสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างและเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

4.2 อาจารย์ปวีศ สารมะโน วุฒิการศึกษา ปร.ด. (วิจัยและประเมินผลทางการศึกษา) ตำแหน่งอาจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวัดผล และการประเมินผลการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

4.3 อาจารย์ราตรี สุภาเฮียง วุฒิการศึกษา ปร.ด. (คอมพิวเตอร์ศึกษา) ตำแหน่งอาจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของข้อความที่ใช้

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

5.1 นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานทางด้านการเงิน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเหมาะสมของการใช้ภาษาในแบบสอบถาม

5.2 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ความคิดเห็นในการสนับสนุนส่งเสริมเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ค่าอำนาจจำแนก 0.60-0.86

5.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

6. จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย

2. ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับประชากรเพื่อให้กรอกข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน 136 ชุด

3. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับและตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ ซึ่งตอบสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## 5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานทางการเงินและพัสดุของบุคลากรคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูล ในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย โดยกำหนดการให้คะแนนค่ารอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 ก : 99-100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

จากนั้นวิเคราะห์ค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545ข : 99-100)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนีวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างรายการข้อความของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งสูตรของ IOC มีดังนี้ (กัลยา วานิชณน์บัญชา. 2544 : 213)

1.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminate Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวม (Item total Correlation) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 109)

1.3 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of Test) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งหาได้จากสูตรดังนี้ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2548 : 94)

## 2. สถิติพื้นฐาน

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

- 1.1 ความถี่ (Frequency)
- 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 2.3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ( $\mu$ )
- 2.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ( $\sigma$ )



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง เรื่อง การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัย นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังนี้

$\mu$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sigma$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม นำเสนอเรียงตามลำดับจากผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการด้านการเงินและพัสดุของบุคลากรคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังปรากฏตามตารางที่ 4.1- 4.11

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	2	6.7
หญิง	28	93.3
รวม	30	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 6.7 และเพศหญิง ร้อยละ 93.3



**ตารางที่ 4.2** จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	6	20.0
25 – 30 ปี	21	70.0
31 – 35 ปี	3	10.0
36 – 40 ปี	0	0.00
41 – 45 ปี	0	0.00
มากกว่า 45 ปี	0	0.00
รวม	30	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี ร้อยละ 70.0 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 20.0 และอายุระหว่าง 31 – 35 ปี ร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	0	0.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	5	16.6
ปริญญาตรี	23	76.7
ปริญญาโท	2	6.7
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	30	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีตำแหน่งพนักงานสายสนับสนุน ร้อยละ 56.7 และพนักงานสายวิชาการ ร้อยละ 43.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามตำแหน่ง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานสายสนับสนุน	17	56.7
พนักงานสายวิชาการ	13	43.3
รวม	30	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีตำแหน่งเป็นพนักงานสายสนับสนุน ร้อยละ 56.7 และพนักงานสายวิชาการ ร้อยละ 43.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** จำนวนร้อยละของบุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 6 เดือน	8	26.7
7 – 11 เดือน	4	13.3
1 – 2 ปี	11	36.7
3 – 4 ปี	6	20.0
5 – 6 ปี	1	3.3
7 – 8 ปี	0	0.00
รวม	30	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 2 ปี ร้อยละ 36.7 ระยะเวลา 1 – 6 เดือน ร้อยละ 26.7 ระยะเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 20.0 ระยะเวลา 7 – 11 เดือน ร้อยละ 13.3 ระยะเวลา 5 – 6 ปี ร้อยละ 3.3 และไม่มีผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลา 7 – 8 เดือน ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ด้านระบบงานสารบรรณ	ระดับความรู้ความเข้าใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2548	2 (6.67)	12 (40.00)	15 (50.00)	1 (3.33)	0 (0.00)	3.50	ปานกลาง
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	2 (6.67)	12 (40.00)	15 (50.00)	1 (3.33)	0 (0.00)	3.80	มาก
3. ท่านมีความรู้ในด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	2 (6.67)	12 (40.00)	15 (50.00)	1 (3.33)	0 (0.00)	3.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความรู้ความด้านระบบสารบรรณ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ผลการวิเคราะห์เรียงตามลำดับจากมากหาไปหาน้อย ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ค่าเฉลี่ย 3.80 ความรู้ในด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.73 และ ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ด้านระบบงานสารบรรณ	ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. บุคลากรทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	18 (60.00)	8 (26.67)	3 (10.00)	1 (3.33)	0 (0.00)	4.43	มาก
2. ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	12 (40.00)	16 (53.33)	2 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	มาก
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	5 (16.67)	9 (30.00)	13 (43.33)	3 (10.00)	0 (0.00)	3.53	มาก
4. การจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น	3 (10.00)	9 (30.00)	14 (46.67)	3 (10.00)	1 (3.33)	3.33	ปานกลาง
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบ	15 (50.00)	10 (33.33)	5 (16.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	มาก
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	13 (43.33)	14 (46.67)	3 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	มาก
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	13 (43.33)	14 (46.67)	3 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	มาก
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การดูข้อมูลหนังสือรับ-ส่ง สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	13 (6.67)	15 (40.00)	2 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37	มาก
9. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวলাกำลังคน และกระดาษ	8 (26.67)	12 (40.00)	7 (23.33)	3 (10.00)	0 (0.00)	3.83	มาก

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ด้านระบบงานสารบรรณ	ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
10. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น	9 (30.00)	12 (40.00)	8 (26.67)	1 (3.33)	0 (0.00)	3.97	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.08</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบสารบรรณ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 ผลการวิเคราะห์เรียงตามลำดับจากมากหาไปหาน้อย ได้แก่ บุคลากรทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ ค่าเฉลี่ย 4.43 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การดูข้อมูลหนังสือรับ-ส่ง สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.37 ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.33 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.97 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวলাกำลังคน และกระดาษ ค่าเฉลี่ย 3.83 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.53 และการจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น ค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละของพฤติกรรมการใช้สถานที่ในการเข้าระบบ

สถานที่ในการเข้าใช้ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ภายในหน่วยงานของตนเอง	29	96.7
ในหน่วยงานอื่น	1	3.3
รวม	30	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้สถานที่ภายในหน่วยงานของตนเองเพื่อเข้าระบบ ร้อยละ 96.7 และในหน่วยงานอื่น ร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** จำนวนร้อยละของพฤติกรรมเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเข้าใช้ระบบ

เข้าใช้ระบบในช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลา 08.00-12.00 น.	17	56.7
ช่วงเวลา 12.00-13.00 น.	7	23.3
ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	1	3.3
หลังเวลา 16.00 น.	2	6.7
วันเสาร์-อาทิตย์	1	3.3
อื่นๆ	0	0.00
ไม่ระบุ	2	6.7
รวม	30	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้าใช้ระบบในช่วงเวลา 08.00 – 12.00 น. ร้อยละ 56.7 ช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. ร้อยละ 23.3 หลังเวลา 16.00 น. และไม่ระบุช่วงเวลา ร้อยละ 6.7 ช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** จำนวนร้อยละของพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการเข้าใช้ระบบ

ความถี่ในการเข้าใช้ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ครั้งต่อวัน	2	6.70
3 – 5 ครั้งต่อวัน	19	63.30
6 – 9 ครั้งต่อวัน	6	20.00
10 ครั้งต่อวัน หรือมากกว่า	3	10.00
อื่นๆ (ไปรตระบุ)	0	0.00
รวม	30	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบ จำนวน 3-5 ครั้งต่อวัน ร้อยละ 63.3 จำนวน 6-9 ครั้งต่อวัน ร้อยละ 20.0 จำนวน 10 ครั้งต่อวัน หรือมากกว่า ร้อยละ 10.0 จำนวน 1-2 ครั้งต่อวัน ร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของพฤติกรรมเกี่ยวกับจุดประสงค์ในการเข้าใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์

จุดประสงค์ในการเข้าใช้ระบบ	ลำดับการใช้					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. อ่านหนังสือเวียน	14	6	4	6	0	2.90	ปานกลาง
2. ออกเลขหนังสือคำสั่งและประกาศ	5	17	8	0	0	2.90	ปานกลาง
3. รับส่งหนังสือเวียน	14	6	10	0	0	3.10	ปานกลาง
4. รายงานข้อมูลการรับ-ส่ง	1	4	6	19	0	1.60	น้อย
5. ดุษฎีติการใช้ระบบ	1	4	5	20	0	1.50	น้อย
6. ค้นหาหนังสือ	2	14	13	1	0	2.60	น้อย
7. อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0	0	0	0	0.00	ไม่มี

จากตารางที่ 4.11 พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจุดประสงค์ในการเข้าใช้ระบบผลการวิเคราะห์เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ รับส่งหนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.10 อ่านหนังสือเวียน และออกคำสั่งเลขหนังสือคำสั่ง ประกาศ ได้แก่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 2.90 ค้นหาหนังสือ ค่าเฉลี่ย 2.60 รายงานข้อมูลการรับ-ส่ง ค่าเฉลี่ย 1.60 และดุษฎีติการใช้ระบบ ค่าเฉลี่ย 1.50 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการ

ผู้ศึกษาได้ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติงานสารบรรณประจำหน่วยงานให้ได้ข้อมูลด้านปัญหาจากการใช้ระบบ ข้อเสนอแนะและความต้องการ ดังนี้

1. ปัญหาจากการใช้ระบบ สรุปได้ดังนี้
  - การส่งข้อมูลผิดพลาดเกิดจากตัวผู้ส่ง
  - การค้นหาข้อมูลมีความซับซ้อน
  - ระบบเครือข่ายมีปัญหาบ่อยครั้ง
  - ระบบมีความล่าช้า
2. ข้อเสนอแนะและความต้องการ สรุปได้ดังนี้
  - ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับรู้เพิ่มมากขึ้น
  - ควรมีการอบรมการใช้ระบบแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สรุปผลได้ดังนี้

1. จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.3 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.7 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 ส่วนใหญ่สถานที่ในการเข้าใช้ระบบภายในหน่วยงานตนเอง ร้อยละ 96.7 ส่วนใหญ่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งช่วงเช้าเวลา 08.00-12.00 น. ร้อยละ 56.57 และบ่าย 13.00 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 16.00

2. ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระดับมาก ทัศนคติอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรผู้ใช้ระบบ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ username และ password ของตนเอง หรือใช้ username และ password ของผู้อื่น จะใช้ระบบที่ห้องทำงาน ช่วงเวลา 08.00 – 12.00 น. และช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. ของวันทำงาน มีความถี่ในการใช้ระบบไม่เกิน 3-5 ครั้งต่อวัน มีจุดประสงค์เพื่อรับ – ส่ง หนังสือเวียน อ่านหนังสือเวียน ออกเลขหนังสือ คำสั่ง ส่วนพนักงานที่ไม่เข้าใช้ว่าไม่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องในการใช้ระบบและหลังจากนี้จะทดลองเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3. ระดับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณด้วย ทั้งนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้นมาก โดยการเข้าใช้ระบบควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบ ทำให้การออกเลขหนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกและรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียน

หนังสือส่งเหมือนที่เคยปฏิบัติก่อนที่จะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย

ข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานพนักงานผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งจะเป็นปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน คือ ระบบทำงานล่าช้า ในบางครั้งข้อมูลที่ส่งเกิดการสูญหาย เปิดระบบไว้นานโดยไม่ใช้ระบบจะไม่ทำงานจะต้องเข้าสู่ระบบใหม่ ผู้รับไม่เปิดอ่านเอกสาร การแสกนเอกสารเพื่อส่งผ่านระบบใช้เวลานาน นอกจากนี้ บุคลากรได้ให้ข้อเสนอแนะและความต้องการว่าควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าใช้ระบบเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้บุคลากรอ่านเอกสารผ่านระบบซึ่งจะทำให้ลดปริมาณกระดาษ รวมถึงการจัดอบรมและแจกคู่มือการใช้งานระบบ

### การอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ทราบว่ามี การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานสารบรรณ และบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการเข้าใช้ระบบสารบรรณประจำหน่วยงานมีความถี่ในการเข้าใช้งานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีที่ศักดิ์ สุนทรเสนีกกล่าวถึง ทัศนคติ ที่เชื่อมโยงไปถึง พฤติกรรม ว่าทัศนคติเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่าง ความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทัศนคติ มีผลให้มีการแสดงพฤติกรรม ออกมา จะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

จากการศึกษา พบว่า ทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความเห็นด้วยในระดับมาก โดยบุคลากรมีความเห็นว่าด้วยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาในการบริหารจัดการงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพ และความเป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณด้วย ทั้งนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่ง หนังสือเวียนมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้นมาก เป็นระบบที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการเข้าระบบควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การออกเลขหนังสือ และออกเลขคำสั่ง มีความสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับ รุ่งทิวา เจริญทรัพย์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้บริหาร รวมถึงกลุ่มคณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน และประโยชน์ที่ได้จากการใช้งาน ในด้านปัจจัยที่ทำให้ระบบสำเร็จมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก และบุคลากรภายในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการใช้งาน ปัญหาที่พบมากจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา จึงควรแก้ไขระบบอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้อย่างมี



ประสิทธิภาพ และนอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลยังมีความเห็นว่ามหาวิทยาลัย ควรจะมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการปฏิบัติงานในด้านระบบงานธุรการมากที่สุด รองลงมาคือนำมาใช้งานในระบบพัสดุ

นอกจากนี้ บุคลากรได้มีข้อสังเกตจากการใช้งานเมนูระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยมีการแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะว่าการใช้เมนูมีความยุ่งยากซับซ้อน และระบบมีการประมวลผลช้าในบางครั้งทำให้การปฏิบัติงานช้าลง และควรมีการปรับปรุงดูแลระบบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ของเครช และครัทช์ฟิลด์ (Krech and Crutchfield, 1948 อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : ออนไลน์) ได้ให้ความเห็นว่า ทักษะคิดอาจเกิดขึ้นจากการตอบสนองความต้องการของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

### ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยและง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น
2. มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้ทุกส่วนงานใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
3. มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้เสถียรมากขึ้นรองรับการขัดข้องต่างๆ เช่น ไฟฟ้าดับ
4. มหาวิทยาลัยควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยเฉพาะบุคลากรใหม่
5. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
6. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ ปัญหา และอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
7. ควรมีการศึกษาระสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## บรรณานุกรม

- เสาวนีย์ ทองวิเศษ. (2552). การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ศึกษากรณีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคใต้ จังหวัดยะลา. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- แสงมณี วงศ์สุวรรณ. (2553). การปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 16, น. 95-103
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). การสื่อสารกับสังคม. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : กรุงเทพฯ.
- ลัดดา กิติวิภาต. (2525). ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศรัญญา ส่งศรี. (2552). การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เบื้องต้น: เจ้าหน้าที่บริหารงานสำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยทักษิณ (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- นพรัตน์ เป้าอารีย์. (2553). ความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรีที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(E-document). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์ชนก ชนะสงคราม. (2556). ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งทิwa เจริญทรัพย์. (2551). การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยแม่โจ้. งานบริหารและธุรการ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุวัชรีย์ เดชาธรรอมร (2544). ความรู้และทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). องค์การและการจัดการ (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา เทพพนม เมืองแมน. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชุดที่ 

--	--	--	--

**แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง**  
**การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน**  
**คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งคำตอบของท่านทุกข้อมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ จึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามความเป็นจริง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สำนวนความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และด้านพฤติกรรม

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการของพนักงานที่ใช้ระบบ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

## 1. เพศ

- ชาย  
 หญิง

## 2. อายุ

- น้อยกว่า 25 ปี  
 25 – 30 ปี  
 31 – 35 ปี  
 36 – 40 ปี  
 41 – 45 ปี  
 มากกว่า 45 ปี

## 3. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ  
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง  
ปริญญาตรี  
ปริญญาโท  
ปริญญาเอก

## 4. สถานภาพ

- พนักงานสายสนับสนุน  
 พนักงานสายวิชาการ

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน

- 1 – 6 เดือน  
 7 – 11 เดือน  
 1 – 2 ปี  
 3 – 4 ปี  
 5 – 6 ปี  
 7 – 8 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำรวจ ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็นด้านทัศนคติ พฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น หรือช่องข้อความระดับ หรือตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ และขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด  
 4 หมายถึง มีระดับคิดเห็นมาก  
 3 หมายถึง มีระดับคิดเห็นปานกลาง  
 2 หมายถึง มีระดับคิดเห็นน้อย  
 1 หมายถึง มีระดับคิดเห็นน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความรู้ความเข้าใจ</b>					
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2548					
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม					
3. ท่านมีความรู้ในด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
<b>ด้านทัศนคติ</b>					
1. บุคลากรทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ					
2. ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร					
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล					
4. การจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น					
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบ					
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น					
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การดูข้อมูลหนังสือรับ-ส่ง สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
9. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวলাกำลังคน และกระดาษ					
10. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น					

### ข้อมูลสำรวจความคิดเห็นด้านทัศนคติ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

#### 1. ท่านใช้สถานที่ใดในการเข้าใช้ระบบ

- ในหน่วยงานของท่าน
- ในหน่วยงานอื่น เนื่องจาก (โปรดระบุ).....

#### 2. ท่านเข้าใช้ระบบช่วงเวลาใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ช่วงเวลา 08.00-12.00 น.
- ช่วงเวลา 12.00-13.00 น.
- ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.
- หลังเวลา 16.00 น.
- วันเสาร์-อาทิตย์
- อื่นๆ
- ไม่ระบุ

#### 3. ท่านมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กี่ครั้ง

- 1 – 2 ครั้งต่อวัน
- 3 – 5 ครั้งต่อวัน
- 6 – 9 ครั้งต่อวัน
- 10 ครั้งต่อวัน หรือมากกว่า
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

#### 4. ท่านมีจุดประสงค์ในการเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จงเรียงลำดับการใช้งานจาก 1 ถึง 5 โดยเขียนหมายเลข 1 2 3 4 หรือ 5 ลงในช่อง

กำหนดลำดับการใช้ ดังนี้

- 1 หมายถึง ลำดับการใช้งานมากที่สุด
- 2 หมายถึง ลำดับการใช้งานมาก
- 3 หมายถึง ลำดับการใช้งานปานกลาง
- 4 หมายถึง ลำดับการใช้งานน้อย
- 5 หมายถึง ลำดับการใช้งานน้อยที่สุด

- อ่านหนังสือเวียน
- ออกเลขหนังสือคำสั่งและประกาศ
- รับส่งหนังสือเวียน
- ดูรายงานข้อมูลการรับ-ส่ง
- ดูสถิติเข้าใช้ระบบ



- ค้นหาหนังสือ
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการของพนักงานที่ใช้ระบบ

#### 1. ปัญหาจากการใช้ระบบ

.....  
 .....

แนวทางการแก้ไขปัญหา.....  
 .....

#### 2. ข้อเสนอแนะ และความต้องการ

.....  
 .....

แนวทางการแก้ไขปัญหา.....  
 .....



- ขอขอบพระคุณ ที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ -

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY