

ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์*

OPINIONS ON THE USE OF ELECTRONIC DOCUMENT SYSTEM

BY PERSONNEL AT THE GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS DEPARTMENT

นวิยา อินทร์มี* และกิริตา ชัยรัตน์

Naviya Inmee and Pirada Chairatana

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Faculty of Social, Sciences Kasetsart University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: naviya.i@ku.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ และ 2) เปรียบเทียบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ 3 ด้าน คือ 1) ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย) 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความพร้อมของอุปกรณ์ IT) และ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 350 คน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2566 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t และ One - Way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความพร้อมของอุปกรณ์ IT) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความคิดเห็น, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, กรมประชาสัมพันธ์

Abstract

The objectives of this study are 1) To Study the opinions of the Government Public Relations Department (PRD) personnel on the use of electronic document system and 2) To Compare the use

* Received April 3, 2024; Revised April 22, 2024; Accepted April 28, 2024



of electronic document system by the PRD personnel classified according to their personal factors. The study provides information on the use of electronic document system by the PRD personnel in three aspects: 1) Efficiency of the electronic document system (convenient, fast, and safe), 2) Information technology accommodating the use of the electronic document system (availability of IT equipment), and 3) Staff responsible for handling the electronic document system. The sampling group in the study consisted of 350 PRD personnel using the PRD electronic document system and operating in both central and regional offices during November - December 2023. The distribution of questionnaires was applied as a tool to gather information. The collected data were analyzed with the use of a statistical package. The statistics used were percentage, average, standard deviation, the t - test Independent Samples, and One - Way ANOVA. The statistical significance was set at the 0.05 level. The results of this study show that the use of electronic document system by the PRD personnel was at a high level. The average score was 4.37 in the efficiency of electronic document systems (convenient, fast, and safe). Regarding information technology accommodating the use of the electronic document system (availability of IT equipment), the average score was 4.03. As for staff responsible for handling the electronic document system, the average score came to 3.67. The hypothesis testing indicates that the use of electronic document system by the PRD personnel did not differ, despite their differences in genders, ages, educational backgrounds, occupations and working periods.

Keywords: Opinions, Electronic Document System, The Government Public Relations Department

บทนำ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น (20) การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) มีเป้าหมายให้บริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ มุ่งเน้นให้งานบริการภาครัฐปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น สนับสนุนให้ประเทศไทยทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืนด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” และมุ่งดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชน และสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ประกอบกับการประกาศใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565) กำหนดให้ส่วนราชการนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2564) กำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานสารบรรณ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ซึ่งงานสารบรรณ เป็นงานมาตรฐานกลางที่ทุกหน่วยงานราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณฯ ประกอบด้วย การรับ - ส่ง การจัดเก็บ การยืม จนถึงการทำลายหนังสือ ซึ่งการปฏิบัติงานสารบรรณในปัจจุบันมีปัญหาต่าง ๆ เช่น ความล่าช้า ช้าซ้อน สูญหาย เนื่องจากหลายสาเหตุซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น กรมประชาสัมพันธ์ในฐานะหน่วยงานภาครัฐ จึงได้เริ่มจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารจัดการระบบหนังสือราชการ โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งระยะแรกได้เริ่มดำเนินการในหน่วยงานระดับสำนัก/กอง ส่วนกลาง โดยเริ่มจากการรับ - ส่ง การออกเลขที่หนังสือภายใน ภายนอก และได้มี

การดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบันกรมประชาสัมพันธ์ได้มีการพัฒนาเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมไปยังหน่วยงานกรมประชาสัมพันธ์ที่อยู่ในส่วนภูมิภาค และมีประกาศกรมประชาสัมพันธ์ให้ทุกหน่วยงานเริ่มใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2565 เป็นต้นมา การดำเนินการในระยะเริ่มแรก ได้มีการจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานระหว่างการใช้งาน เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ จึงพบปัญหาและอุปสรรคในการโน้มน้าวจิตใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเคยชินกับการใช้งานแบบเดิมให้เปิดใจเพื่อมาเรียนรู้ในเรื่องใหม่ ประกอบกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกัน ทำให้ความรู้ความสามารถในการรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไม่เท่ากัน จึงเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ทุกคนสามารถเข้าใจและใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระยะเวลานานสั้นได้ รวมทั้งแต่ละหน่วยงานมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน จึงทำให้รู้สึกว่าการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเพิ่มงาน มีความยุ่งยาก ทำให้งานล่าช้ากว่าการปฏิบัติงานแบบเดิม จึงยังไม่ให้ความร่วมมือในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ควร ผู้บริหารกรมประชาสัมพันธ์จึงได้มอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการด้านหนังสือของกรม เป็นหน่วยงานนำร่องในการเรียนรู้ และใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต่อมาได้มีการสอนงานให้กับหน่วยงานในส่วนกลางอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากเรื่องง่าย ๆ ที่ต้องดำเนินการเป็นประจำ คือ การรับ การส่ง และการออกเลขที่หนังสือ แล้วจึงเพิ่มการร่างโต้ตอบหนังสือ แจ้งเวียนหนังสือ การค้นหาและการจัดเก็บหนังสือ จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานในส่วนกลาง สามารถใช้งานในเรื่องดังกล่าวได้ จึงได้เริ่มมีการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานภายในที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค โดยเริ่มทดลองใช้ในเรื่องการรับ การส่ง และออกเลขที่หนังสือ เพื่อส่งหนังสือระหว่างหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม พบว่า การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มรูปแบบเท่าที่ควร

และจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ทำให้บุคลากรไม่สามารถเดินทางมาปฏิบัติงานที่สำนักงานได้ การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการรับ - ส่งหนังสือทำได้ยาก และการรับ - ส่งเอกสารแบบกระดาษเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเอกสารสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจึงมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานติดต่อประสานงานด้านเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน Work from home โดยให้บุคลากรมีการสับเปลี่ยนเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และจากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ทุกหน่วยงานหันมาให้ความสำคัญในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจังมากขึ้น เพราะว่าการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ - ส่ง ร่างโต้ตอบหนังสือ แจ้งเวียนข่าวสารต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้ในทุกสถานที่ และทุกเวลา แค่เพียงมีระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น ซึ่งทำให้ช่วยลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (Thai PBS, 2563) ได้อีกทางหนึ่ง

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ (กรมประชาสัมพันธ์, 2566) เพื่อเป็นการประเมินผลการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง นำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ และความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งเหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) (ประภัสสร ขาวงาม, 2564) โดยใช้แบบสำรวจ (Survey Research Model) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรที่วิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม (dependent Variables) คือ ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ความพร้อมของอุปกรณ์ IT) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ทั้งหมดที่มีสิทธิ์เข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 2,722 คน (ไม่รวมลูกจ้างเหมาบริการ/ลูกจ้างโครงการ) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 348 คน และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 350 คน (Yamane, T., 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ (online Question) โดยใช้ Google Forms ในแบบสอบถามมีคำถามคัดกรอง (Screening Question) เพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย) 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ความพร้อมของอุปกรณ์ IT) และ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่วนที่ 2 ใช้การสร้างคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1) (Likert, R., 1992)

การตรวจสอบคุณภาพ

ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแต่ละข้อคำถาม และการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ก่อนเก็บข้อมูลจริง โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ทำการตรวจสอบหาความเที่ยง (Validity) เพื่อหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามรายข้อ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's alpha) (พิชญ์เกียรติ ปรวิเชียรสุตตา, 2563) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่า Alpha เท่ากับ .94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 350 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google Form และทำการส่งแบบสอบถามทางกลุ่มไลน์ข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยผู้วิจัยใช้การทดสอบ (t - test) ในกรณีตัวแปรต้น 2 กลุ่ม และทดสอบโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป และใช้การวิเคราะห์แปลผลความหมายของข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ได้จากมาตราประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งช่วงคะแนนของข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ของจุดกึ่งกลางระหว่างขั้น (เจนจิรา วิศพัน และกฤตม์ แต่สิริสุข, 2560) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 สถานภาพการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระหว่าง 5 - 14 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7

ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ 3 ด้าน ความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ประกอบด้วย

ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นมากที่สุดในข้อ 5 การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมา คือ ข้อ 6 การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ได้กับอุปกรณ์หลายชนิด เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ Tablet อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ข้อ 7 ผู้มีอำนาจในการลงลายมือชื่อในหนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถดำเนินการได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้การส่งการรวดเร็วยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ข้อ 2 การกำหนดรหัสผ่านของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยป้องกันบุคคลภายนอกได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ข้อ 3 การกำหนดสิทธิผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลดำเนินการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาแก้ไขหรือลบข้อมูลได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ข้อ 1 การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ข้อ 12 การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งหนังสือ มีความ



สะดวก และช่วยให้การจัดส่งรวดเร็วกว่าเดิมที่ใช้คนเดินส่งหนังสือ หรือส่งผ่านทางไปรษณีย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ข้อ 13 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการสูญหายของหนังสือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ข้อ 14 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเขียน นำเสนอ มอบหมายและสั่งการ หนังสือตามสายงานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ข้อ 15 การส่งหนังสือเวียนผ่านระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถส่งไปยังบุคลากรแต่ละคนได้โดยตรง ทำให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสารอย่าง รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ข้อ 11 การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใน การลงทะเบียนหนังสือรับ มีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ข้อ 17 การสร้าง แฟ้มจัดเก็บเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำได้ง่าย รวดเร็ว และช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ เอกสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ข้อ 4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการกำหนดเวลา Log out อัตโนมัติ หากไม่มีการใช้งานอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 1 ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ข้อ 10 ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหา ติดตามความเคลื่อนไหวของหนังสือได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง อยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ข้อ 8 เมนูการใช้งานไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 ข้อ 16 การร่างและการแก้ไขหนังสือราชการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้ง่ายและ สะดวกต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และข้อ 9 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีเมนูการ แจ้งเตือน อย่างทันทั่วถึง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความพร้อมของอุปกรณ์ IT)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความพร้อมของอุปกรณ์ IT) ภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นมากที่สุด ในข้อ 18 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีเพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา คือ ข้อ 22 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับการปฏิบัติงานมีความเสถียรเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ข้อ 20 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานมีความทันสมัยสามารถรองรับการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ข้อ 21 มีอุปกรณ์ส่วนควบที่รองรับและสนับสนุน การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น เครื่องสแกนเนอร์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 และข้อ 19 โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ Tablet มีเพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นมากที่สุดในข้อ 24 เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ คำแนะนำและตอบคำถามที่เข้าใจง่าย ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ข้อ 23 เจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ข้อ 26 สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ไลน์ อีเมล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ข้อ 27 คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และข้อ 25 เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มี จำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ (จำนวน 3 คน) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ศึกษาความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ และเปรียบเทียบการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากสมมติฐานที่ว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน นั้น จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
1. ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย)	4.37	0.57	มาก
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ความพร้อมของอุปกรณ์ IT)	4.03	0.83	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.67	0.96	มาก
รวม	4.02	0.79	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.37 รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ความพร้อมของอุปกรณ์ IT) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ค่านัยสำคัญ	ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรประชาสัมพันธ์	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล			
เพศ	0.96		✓
อายุ	0.07		✓
ระดับการศึกษา	0.09		✓
สถานภาพการทำงาน	0.43		✓
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	0.49		✓

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรม



ประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ($Sig = .096$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ($Sig = .07$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ($Sig = .09$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีความเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ($Sig = .43$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ($Sig = .49$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 สถานภาพการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 5 - 14 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 โดยแบ่งความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ออกเป็น 3 ด้าน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความพร้อมของอุปกรณ์ IT) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารกรมประชาสัมพันธ์ ให้ความสำคัญในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องใช้งานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมให้แก่บุคลากร โดยมีการกำหนดไว้ในหลักสูตรการอบรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดเป็นตัวชี้วัดรายบุคคล ทำให้บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ทุกคนให้ความสนใจกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงอาจส่งผลให้ปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมาเพื่อวัดความคิดเห็นในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพิชญ์ ครุฑคง ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธ ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธ ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธ ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ไม่แตกต่างกัน (กนกพิชญ์ ครุฑคง, 2563) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สารภี สหะวิริยะ ศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E - document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา

สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และการได้รับการฝึกอบรมต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E - document) ไม่แตกต่างกัน (สารกิจ สหะวิริยะ, 2562); (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ 1) ด้านประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย) กรมประชาสัมพันธ์ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเมนูการแจ้งเตือนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เห็นเด่นชัด และเป็นจุดสังเกตให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที สำหรับขั้นตอนวิธีการร่างและการแก้ไขหนังสือราชการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันการแก้ไขการร่างหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หากมีข้อความผิดเพียงจุดใดจุดหนึ่ง ก็ต้องเริ่มต้นดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนแรกใหม่ทั้งหมด ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบดังกล่าว เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขเพียงแคในส่วนที่ผิดเท่านั้น ซึ่งจะช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ง่ายขึ้น และช่วยประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้ง 2 ข้อดังกล่าว ถึงแม้ผลการศึกษาจะมีความเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความพร้อมของอุปกรณ์ IT) กรมประชาสัมพันธ์ควรมีการวางแผนในการขอรับจัดสรรงบประมาณเพื่อนำมาจัดหาและจัดสรรโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ Tablet พร้อมอุปกรณ์ส่วนควบที่รองรับและสนับสนุนการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องสแกนเนอร์ ให้เพียงพอต่อการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน โดยอาจเพิ่มจำนวนให้แก่หน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง ทั้งนี้ ควรจัดสรรอุปกรณ์ดังกล่าวให้ทุกหน่วยงาน เพื่อรองรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน ซึ่งจากผลการศึกษา ถึงแม้ว่าภาพรวมจะมีความเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 ข้อดังกล่าว มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ถึงแม้ว่าผลการศึกษาในภาพรวมจะออกมาว่า เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีเพียงพอกับผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาหรือแนะนำแก่ผู้รับบริการ จึงอาจเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำ และเพื่อไม่ให้เกิดกระทบกับการเพิ่มอัตรากำลังของหน่วยงาน จึงอาจดำเนินการโดยการสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเชื่อมโยงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานราชการ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขให้เชื่อมโยงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานราชการเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน 3) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า มีความเห็นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้นั้น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารของกรมประชาสัมพันธ์ ให้ความสำคัญในเรื่องการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องใช้งานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้มีการถ่ายทอด



ความรู้ให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมให้แก่บุคลากร โดยมีการกำหนดไว้ในหลักสูตรการอบรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดเป็นตัวชี้วัดรายบุคคล ทำให้บุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ทุกคนให้ความสนใจกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงอาจส่งผลให้ปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมาเพื่อวัดความคิดเห็นในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

- กนกพิชญ์ ครูทคง. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ในศูนย์อำนวยความสะดวก ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร. ใน การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กรมประชาสัมพันธ์. (2566). ระบบการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. เรียกใช้เมื่อ 16 สิงหาคม 2566 จาก <https://www.prd.go.th>
- เจนจิรา วิศพัน และกฤตภักดิ์ สิริสุข. (2560). พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ. ใน พจนานุกรมการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้กองทุนวิจัย. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ประภัสสร ขาวงาม. (2564). ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ใน พจนานุกรมการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้กองทุนวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- พิชญ์ภรณ์ ปรีเวียสุดตา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจเพื่อสังคม สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สารภี สหะวิริยะ. (2562). ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. ใน สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์พ.ศ. 2565. เรียกใช้เมื่อ 16 สิงหาคม 2566 จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzgzMA>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ. เรียกใช้เมื่อ 16 สิงหาคม 2566 จาก <http://nscr.nesdc.go.th/master-plans>
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564. เรียกใช้เมื่อ 16 สิงหาคม 2566 จาก https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/panidapa/File/Sarabun4/Sarabun_Ver4_2564.PDF
- Likert, R. (1992). New pattern of management. New York: Wiley & Son.
- Thai PBS. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19). Retrieved เมษายน 15 , 2567, from <https://www.thaipbs.or.th/news/content/290347>
- Yamane, T. (1973). Statistic: An introductory analysis (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.