

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวความคิด	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526	7
2.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548	28
2.3 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e - Government	32
2.4 สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ e – Office	32
2.5 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่	34
2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Theory)	35
2.7 แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการต้องการ (Maslow's Hierarchy of Need Theory)	36
2.8 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	37
2.9 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory)	41
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.3 ขั้นตอนสร้างเครื่องมือการวิจัย	46
3.4 การศึกษาและรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	51
4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	56
4.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	57
4.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ	62
4.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามความต้องการเอกสารตัวจริงผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	67
4.6 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน	72
4.7 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานในปัจจุบัน	88
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	105
5.1 สรุปผลการวิจัย	106
5.2 อภิปรายผล	108
5.3 ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	113

ก จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ

ข จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม หน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน

ค ค่าความเชื่อมั่น

ง แบบสอบถาม

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ	51
4.2	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ	51
4.3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษา	52
4.4	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ปฏิบัติหน้าที่สายงานในปัจจุบัน	52
4.5	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	52
4.6	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน	53
4.7	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ	54
4.8	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งเอกสาร หรือภายในหน่วยงาน	54
4.9	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม หน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน	55
4.10	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัย	56
4.11	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม การได้รับหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้วยังต้องการเอกสารตัวจริง	56
4.12	ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพของระบบ	57
4.13	ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	59
4.14	ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบการประกันคุณภาพ	60
4.15	ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารจัดการ	61
4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพของระบบ	62
4.17	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	64
4.18	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบการประกันคุณภาพ	65
4.19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารจัดการ	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.20	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านประสิทธิภาพของระบบ	67
4.21	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	69
4.22	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการประกันคุณภาพ	70
4.23	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการบริหารจัดการ	71
4.24	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเข้าสู่ระบบ(Login) โดยการป้อนข้อมูลชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน	72
4.25	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	72
4.26	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสารและเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร “เพิ่มเอกสาร”	72
4.27	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MS word / MS Excel / PDF	73
4.28	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/	73
4.29	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	73
4.30	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์	74
4.31	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก	74
4.32	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	74
4.33	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	75
4.34	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนรับหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.35	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนส่งหนังสือสามารถ ดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	75
4.36	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการ แทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง	76
4.37	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสร้างเอกสารระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่	76
4.38	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถ ดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ	76
4.39	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การอนุมัติเอกสารโดยการนำ ลายเซ็นดิจิทัลในเอกสาร	77
4.40	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเรียกดูรายชื่อสมาชิกใน หน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ	77
4.41	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบ สามารถส่งข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง	77
4.42	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู Sent box	78
4.43	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือค้าง	78
4.44	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือรับ	78
4.45	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือส่ง	79
4.46	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ประกาศ	79
4.47	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู คำสั่ง	79
4.48	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ประกันคุณภาพ	79
4.49	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ช่วยเหลือ	80
4.50	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสืบค้นเอกสารของระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่	80
4.51	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำ ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	80
4.52	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำ ให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว	81
4.52	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำ ให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ	81
4.54	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่ หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียน หนังสือส่ง	81
4.55	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.56	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ	82
4.57	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติงานอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	82
4.58	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	83
4.59	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	83
4.60	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	83
4.61	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง	84
4.62	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ความซับซ้อนของการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	84
4.63	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	84
4.64	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง	85
4.65	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)	85
4.66	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	85
4.67	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	86
4.68	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	86
4.69	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	86
4.70	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	87
4.71	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.72	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ	87
4.73	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	88
4.74	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเข้าสู่ระบบ(Login) โดยการป้อนข้อมูลชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน	88
4.75	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	89
4.76	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารหลังจากผู้ใช้สร้างพื้นที่เอกสารและเมื่อจะต้องเก็บเอกสาร “เพิ่มเอกสาร”	89
4.77	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารโดยนำไฟล์ข้อมูลในรูปของ MS word / MS Excel / PDF	89
4.78	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การนำเข้าเอกสารโดยนำผ่านเครื่องสแกนเนอร์ เช่น หนังสือ กระดาษ รูปภาพ เป็นต้น ในรูปไฟล์ข้อมูล.BMP/.JPG/.GIG/.TIF./PDF	90
4.79	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การป้อนรายละเอียดนำเข้าเอกสาร เช่น หัวข้อ วันหมดอายุ รายละเอียด ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	90
4.80	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเรียกดูและการจัดการเอกสารสามารถเรียกดูในแต่ละแฟ้ม ของระบบสารอิเล็กทรอนิกส์	90
4.81	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการค้นหาจากหน้าจอหลัก	91
4.82	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	91
4.83	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	91
4.84	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนรับหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	92
4.85	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนส่งหนังสือสามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	92
4.86	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน โดยมีการแสดงรายการมอบอำนาจให้ผู้อื่นขึ้นมาแสดง	92
4.87	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสร้างเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะแสดงหน่วยงานและรายชื่อที่ต้องการให้ใส่	93
4.88	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ รายงานทะเบียนหนังสือส่ง สามารถดูได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.89	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การอนุมัติเอกสารโดยการนำลายเซ็นดิจิทัลในเอกสาร	93
4.90	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การเรียกดูรายชื่อสมาชิกในหน่วยงาน มีการแสดงสถานะใช้ระบบ	94
4.91	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การส่งข้อความหาผู้ใช้ในระบบสามารถส่งข้อความใช้บันทึกรายละเอียดที่ต้องการส่ง	94
4.92	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู Sent box	94
4.93	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือค้าง	95
4.94	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือรับ	95
4.95	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู หนังสือส่ง	95
4.96	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ประกาศ	95
4.97	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู คำสั่ง	96
4.98	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ประกันคุณภาพ	96
4.99	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เมนู ช่วยเหลือ	96
4.100	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การสืบค้นเอกสารของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามสถานะ เลขที่หนังสือ เรื่อง หรือ ลงวันที่	97
4.101	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	97
4.102	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว	97
4.103	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ	98
4.104	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณทำให้การออกเลขที่หนังสือและออกเลขคำสั่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการออกเลขโดยใช้ทะเบียนหนังสือส่ง	98
4.105	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัยและเก็บข้อมูลได้มากกว่าระบบปกติ	98
4.106	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยทำให้ประหยัดเวลาทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ	99
4.107	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การปฏิบัติงานอื่นๆ ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	99
4.108	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารจัดการด้านเอกสารมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	99
4.109	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.110	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานสารบรรณมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	100
4.111	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง	100
4.112	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ความซับซ้อนของการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	101
4.113	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ภาพรวมอยู่ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	101
4.114	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง	101
4.115	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)	102
4.116	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำไปใช้งานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	102
4.117	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	102
4.118	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	103
4.119	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ผู้บริหารของหน่วยงานมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	103
4.120	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	103
4.121	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม และประสิทธิภาพกับการใช้งานของหน่วยงาน	104
4.122	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ	104
4.123	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงใจ หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	104

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวความคิด	3
3.1	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	48