



การใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*

ธรากร อนุเวช**

(วันรับบทความ : 20 กรกฎาคม 2561 / วันแก้ไขบทความ : 12 สิงหาคม 2561/ วันตอบรับบทความ : 14 สิงหาคม 2561)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง 2) เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างคู่มือการใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง การกลุ่มตัวอย่างคือ คณาจารย์และบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ T-Test และสถิติทดสอบ F-test (One-way ANOVA) จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มีด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) ในเมนูการแยกหมวดหมู่เอกสาร การจัดการปฏิทินในระบบรวมถึงความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบปฏิบัติการ application ด้านทัศนคติต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.75$) ผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยกับคำถามที่ว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบได้มากในลำดับที่หนึ่ง ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดันให้ทุกส่วนงานใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ให้เต็มประสิทธิภาพเพิ่มระบบปฏิบัติการ (application) ในระบบ android ที่ตอนนี้มีเพียงระบบ IOS เท่านั้น ที่รองรับการใช้งาน และควรมีการปรับปรุงเมนูส่วนเสริมที่ใช้งานในส่วนของผู้ใช้งานสารบรรณ ให้มีความหลากหลายและทันสมัยมากขึ้นเพื่อรองรับการใช้งานในระบบสารบรรณ ที่มีประเภทงานใหม่ๆเพิ่มมากขึ้น ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรและคณาจารย์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง เพื่อชักจูงความเข้าใจในการใช้ระบบรวมไปถึงการมีคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการใช้งานต่อไป

คำสำคัญ: ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS)/ การใช้งานระบบ/ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่องการใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง (EDS) โดยงานวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมการวิจัย จากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2560

** เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



The Use of Electronic Document System of Personnel at the College of Politics and Governance, Mahasarakham University

Tharaporn Anuwet*

(Received Date : July 20, 2018, Revised Date : August 12, 2018, Accepted Date : August 14, 2018)

Abstract

The objectives of this research was to: 1) explore the problem and obstruction from the use of the Electronic Document System (EDS) by the personnel in the College of Politics and Governance, Mahasarakham University; and 2) study and construct the guideline to create the instruction manual for the Electronic Document System Use for the personnel in the College of Politics and Governance, Mahasarakham University. The sample group was 50 participants including instructors and personnel working in the College of Politics and Governance, Mahasarakham University. The research tool was the questionnaire with 5-point rating scale and the statistical methods for data analysis were Frequency Distribution, Means, Standard Deviation (S.D.), T-Test, and F-Test (one-way ANOVA). The research outcome revealed that the Electronic Document System Use was rated with a mediate mean score ($\bar{x} = 3.47$) in terms of Document Categorization, System Calendar Management, and Personal Knowledge and Understanding to use the EDS Application; meanwhile, Their attitude on the use of the Electronic Document System was given with a high mean score ($\bar{x} = 3.75$). As the EDS user, the participants firstly agreed that the Electronic Document System helps saving space for document storage for the inspection and suggested that all information should be delivered to not only the clerical officers but also the instructors and personnel. Besides, the EDS application should be available on the android devices in addition to the IOS devices and the application menu should be improved with updated and varied functions especially for the clerical officer to perform a wide range of new document works. More importantly, the COPAG instructors and personnel should be trained constantly to comprehend the use of the Electronic Document System as well as be provided with the instruction manual for better performance.

Keywords: The use of Electronic Document System / Problems and obstacles in Using/
College of Politics and Governance

* General Administration Officer, College of Politics and Governance, Mahasarakham University



ที่มาและความสำคัญ

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยการจัดการเรียนการสอนที่มีนิสิตและบุคลากรจำนวนมาก ทำให้ในแต่ละวันจะมีการรับ – ส่ง เอกสารทั้งจากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นรูปแบบของเอกสารที่เป็นกระดาษ ทำให้งานสารบรรณจำเป็นต้องจัดเก็บเอกสารจำนวนมาก เกิดความสิ้นเปลืองทรัพยากร ทั้งกระดาษ เวลา และทรัพยากรบุคคลที่ต้องมีการจัดเก็บเอกสาร ในรูปแบบเอกสารที่เป็นกระดาษ ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไปก่อให้เกิดความยากลำบากในการจัดเก็บ การทำลายเอกสาร รวมถึงการสืบค้นเอกสารเก่า และเสี่ยงต่อการสูญหายหรือเสื่อมสภาพจากการจัดเก็บ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายและความล่าช้าในการดำเนินงานในกรณีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นอีกทั้งยังทำให้ขาดความคล่องตัวในการบริหารจัดการงานเอกสารเพราะงานเอกสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งการบริหารจัดการเอกสาร นั้นประกอบไปด้วยการจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บ การรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร เห็นได้ว่าเกี่ยวเนื่องในทุกขั้นตอนการทำงาน หากมีการบริหารจัดการที่ดีก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มความคล่องตัวให้ทั้งเจ้าหน้าที่งานสารบรรณรวมถึงบุคลากรขององค์กรด้วย (สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2544)

มหาวิทยาลัยมหาสารคามจึงได้มีการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (EDS: Electronic Document System Mahasarakham University) ซึ่งระบบนี้เป็นระบบการรับส่งเอกสารทางอินเทอร์เน็ตที่มีการคิดวิเคราะห์ วางแผนและพัฒนาโปรแกรม โดยบุคลากรวิทยาลัยมหาสารคาม ด้วยความร่วมมือจาก 4 หน่วยงานหลัก ได้แก่ สำนักวิทยบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งการนำระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร โดยการเชื่อมโยงทุกระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นระบบ e - Office เพียงหนึ่งเดียว ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e - Office มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ เชื่อได้ว่าจะได้รับประโยชน์จากหลักการทั้ง 7 ประการ (7P - lesses) ของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ระบบนี้จะมีประสิทธิผล ได้แก่ Paperless การลดการใช้กระดาษด้วยการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e- Document) และลายเซ็นดิจิทัล (Digital Signature) แทนการลงนามบนกระดาษตามมาตรฐาน The - GIF Process less การลดขั้นตอนและเพิ่มความเร็วด้วยการเชื่อมต่อทุกระบบ รวมทั้งเห็นการทำงานของทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ทันที Placeless การลดการซื้ออุปกรณ์สำนักงาน และสามารถทำงานได้จากทุกที่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Pollution less การลดการใช้หมึกพิมพ์เอกสารและกระดาษในการปฏิบัติงาน Powerless การลดการใช้รถยนต์และน้ำมันเพราะเป็นระบบที่สามารถบันทึกเวลาเข้า – ออก จึงสามารถทำงานได้ทุกที่เสมือนมาที่ทำงานที่สำนักงาน People less การลดจำนวนคนทำงานในแต่ละขั้นตอนและลดความผิดพลาดได้ Payment less การลดค่าใช้จ่ายสำนักงาน เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ปรีศนา มัชฌิมาและคณะ (2555) จากประโยชน์ของระบบบริหารงาน



อิเล็กทรอนิกส์ ดังกล่าวมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงได้มีการเริ่มต้นโครงการการนำเอาระบบบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้และ เมื่อปลายปี 2551 ทำการจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และทดลองใช้ครั้งแรกเมื่อเดือนธันวาคม 2551 และได้พัฒนามาเป็นลำดับ โดยได้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่งานสารบรรณและผู้ใช้งานทั่วไป ได้ดำเนินการจัดสร้างระบบการจัดการเอกสารระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) เพื่อความสะดวกและการลดใช้กระดาษ และเพื่อความสะดวกรวดเร็ว – ส่งเอกสารในหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงการจัดเก็บสืบค้นเอกสาร แต่จากการปฏิบัติงานในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่รับผิดชอบเรื่องงานสารบรรณ พบว่ามีหน่วยงานส่วนมากในมหาวิทยาลัยก็ยังมีการใช้ระบบงานสารบรรณ รูปแบบเอกสาร มีเพียงเฉพาะเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ทำให้สมรรถภาพในการบริหารจัดการเอกสาร รวมไปถึงการสืบค้นจัดการเอกสาร ยังไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบ EDS และใช้ระบบได้อย่างถูกต้องมีจำนวนน้อย เพราะอย่างยิ่งไม่เคยนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) เข้ามาใช้ในหน่วยงานอย่างเต็มรูปแบบ เกี่ยวเนื่องถึงทัศนคติของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครองว่ามีผลต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างไร เช่น มารินาท กาดาสาย (2546) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานมีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E - office): กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงจังหวัดพบว่าผู้บริหาร พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับ – ส่งหนังสือการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ภายในมหาวิทยาลัยและ ส่งเสริมการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพการศึกษาระบบควบคุม ภายในและการดำเนินกิจกรรม 5 ส. ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แต่มหาวิทยาลัยควรพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้านการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการประหยัดทรัพยากร อย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและติดตามประเมินผลการใช้งานเพื่อนำไปพัฒนา ระบบ และเพื่อพัฒนามาตรฐานงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและควร นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน การจัดการศึกษา และการบริหารโดย มหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดนโยบายแผนการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน มีการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้มีการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องนั้น ก็จะสามารถสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มประสิทธิภาพในการรับรู้ และรวมไปถึงการสะท้อนถึงสภาพปัญหาและการใช้งานต่าง ๆ ได้ออกมาได้อย่างตรงจุด

งานวิจัยชิ้นนี้ จึงเป็นการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ในการสื่อสาร และบริหารจัดการเอกสารในองค์กร เพื่อจะได้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรค ในการบริหารจัดการเอกสารในแต่ละส่วนงานในองค์กร และนำไปสู่การพัฒนาโดยองค์รวมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานเอกสารอย่างเป็นระบบได้มากขึ้น ลดขั้นตอน ต่าง ๆ สามารถเพิ่มศักยภาพ



ของบุคลากรที่สามารถนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไปมีส่วนช่วยในการทำงานในส่วนต่าง ๆ ของงานเอกสารได้ อีกทั้งยังสามารถ จัดทำคู่มือสำหรับการใช้ระบบ (EDS) สำหรับบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง เพื่อพัฒนา สร้างการเรียนรู้ เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร บริหารจัดการ เอกสารให้บุคลากรนำมาใช้ในการศึกษาการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ต่อไป

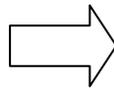
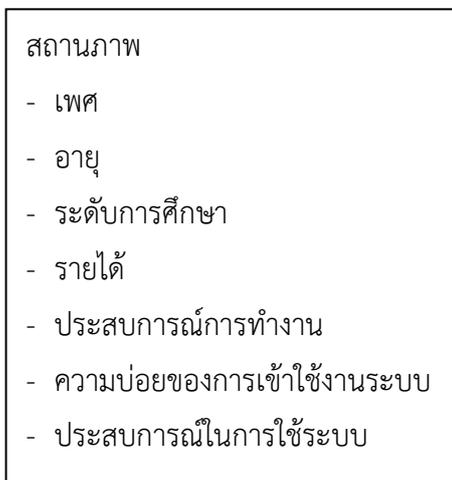
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างคู่มือการใช้งานระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

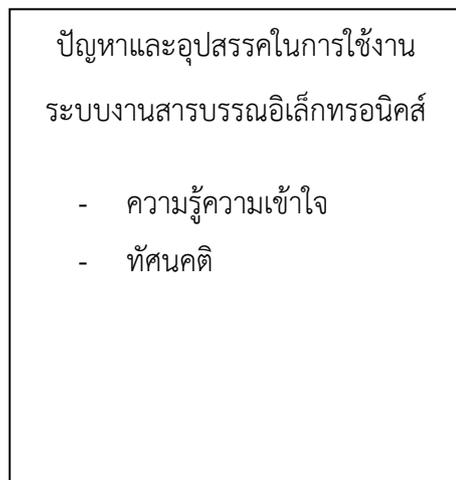
กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ความสำคัญของการวิจัย

1. เป็นการหาแนวทางในการแก้ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติและผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป
2. เป็นข้อเสนอแนะให้หน่วยงานอื่นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการ แก้ไข และพัฒนาการใช้งานระบบระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. มีคู่มือการใช้งาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานได้ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบต่อไป



ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงทัศนคติในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ซึ่งมีขอบเขตของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาและอุปสรรครวมถึงทัศนคติที่ผู้ใช้งานมีต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS)
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการและสนับสนุนจำนวนวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่
 - 3.1 บุคลากรสายวิชาการ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 20 คน
 - 3.2 บุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 30 คน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
2. ได้สร้างคู่มือการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การใช้ระบบการจัดการเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงทัศนคติในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้การศึกษาแบบเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็นสองส่วนได้แก่

- 1.1 การศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) บุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
- 1.2 การศึกษาเชิงปริมาณ คือการใช้แบบสอบถาม เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบงานสารบรรณ (EDS) ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง



2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คือบุคลากรสายวิชาการและสนับสนุนจำนวน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่

2.1 บุคลากรสายวิชาการ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 20 คน

2.2 บุคลากรสนับสนุน วิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 30 คน

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ระบบการจัดการเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณ และโดยการสัมภาษณ์แบบเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการทำแบบสอบถาม และจัดทำแบบสอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคการใช้งานและทัศนคติ ในการใช้งานระบบการจัดการเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) วิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการจัดเก็บข้อมูลมีลักษณะดังนี้

4.1 การสัมภาษณ์แบบเฉพาะกลุ่ม (Focus Group)

4.2 แบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS)

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) สรุปผลการดำเนินวิจัย โดยการกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด (2545, น.99-100)

5 คะแนน หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ

แนวทาง



5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 เก็บรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเฉพาะกลุ่ม (Focus Group) มาวิเคราะห์และสรุปผล

5.2 เมื่อได้แบบสอบถามมาแล้วผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์เพื่อตอบแบบสอบถามการวิจัย คือสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติ ได้แก่ \bar{X} ค่าเฉลี่ย (Mean) และ (S.D.) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินวิจัย

2) การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานจัดการเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เป็นกระบวนการทดสอบว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีผลทำให้การใช้ระบบการจัดการเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) วิทยาลัยมหาสารคาม แตกต่างกันหรือไม่ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ได้แก่ สถิติทดสอบ T-Test และสถิติทดสอบ F-Test (ANOVA) โดยการทดสอบสมมติฐานจากนั้นวิเคราะห์ค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของ ค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) รวบรวมวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการจัดการเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาของงานวิจัยเรื่อง การใช้งานระบบการจัดการเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง กลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุ 30 - 40 ปี ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ระดับการศึกษา ปริญญาโท โดยส่วนมาก มีประสบการณ์ในการทำงาน



6 - 10 ปี มีประสบการณ์ ในการใช้งานระบบ 1 - 2 ปี ความถี่ในการเข้าใช้งานระบบ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ เงินเดือน 20,000 บาทขึ้นไป

2. จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง กลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าหากเป็นรายได้ที่มี 2 ด้านนั้น จะพบว่าด้านที่ 1 ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ จะอยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่สองคือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งานระบบนั้น อยู่ในระดับ มาก โดยหากได้มีการพิจารณาถึงประเด็นหัวข้อรายด้าน คือด้านความรู้ความเข้าใจในระบบ ผู้ใช้งานมีความเข้าใจในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) และระบบการแสดงผลของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด ส่วนน้อยที่สุด การเข้าใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วน ด้านทัศนคติต่อการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นความคิดเห็นรายข้อในสิบลำดับ พบว่า ลำดับที่หนึ่งบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มีระดับความคิดเห็นในประเด็นการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ช่วยให้การรับ – ส่งหนังสือหรือแจ้งเวียนเอกสารมีความรวดเร็วได้ อยู่ในระดับมาก ลำดับที่สามคือ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ช่วยในการประหยัดเวลาและทรัพยากรของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก และลำดับที่สี่ คือ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้นมาก อยู่ในระดับมาก (ลำดับที่ห้า คือ ควรมีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) อยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 6 ได้แก่ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ และผู้ใช้งานเกี่ยวกับการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน , การบริหารจัดการของงานสารบรรณที่ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ก่อให้เกิดความคล่องตัว และการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ช่วยในการสืบค้นเอกสารสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ลำดับที่เจ็ด คือ หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการแบบเต็มรูปแบบ อยู่ในระดับมาก ลำดับที่แปด คือ ความเร็วของเครือข่าย Internet มีผลต่อการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมาก ลำดับที่เก้า คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณสามารถตอบปัญหาการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้าย ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) มีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



เปรียบเทียบการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ตามระดับความคิดเห็นทั้ง 2 ด้าน

1. บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) พบว่า เพศต่างกัน มีความคิดเห็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. ประเภทบุคลากรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3. การศึกษาของบุคลากรต่างกัน มีความคิดเห็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ภาพรวมแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง แตกต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความบ่อยในการเข้าใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ต่างกัน มีความคิดเห็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

6. อายุต่างกัน มีความคิดเห็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ภาพรวมแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 30-40 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. เงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการสนทนากลุ่ม (Focus group)

จากการสนทนากลุ่มดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบผู้ใช้งานมีความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เข้าใจในเมนูระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถสืบค้นเอกสารที่งานสารบรรณส่งมาได้ แต่บางครั้งจำนวนจดหมายที่มากก็อาจมีการเสียเวลาในการเลือกหาเอกสารที่มาก่อนหน้านั้น เพราะวาระบบเรียงเอกสารตาม วัน เวลา และยังไม่เข้าใจในเมนูการแยกหมวดหมู่เอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ว่าควรจะคัดแยกเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภทของเอกสารโดยใช้เมนูจัดหมวดหมู่อย่างไรเพื่อที่จะค้นหาได้ง่ายขึ้น ส่วนด้านการใช้งาน ระบบปฏิบัติการ



(application) ผู้ใช้อยากให้มีการพัฒนาระบบ IOS ให้อ่านง่ายกว่านี้ และให้พัฒนาให้มีระบบ android เพิ่มขึ้นมาเพื่อการใช้งานด้วย แทนที่การเข้าใช้งานผ่าน เว็บเบราว์เซอร์เพราะทำให้ช้า หากความเร็วอินเทอร์เน็ตช้าด้วย และผู้ใช้งานระบบ android ก็มีจำนวนมากไม่น้อยไปกว่าระบบ IOS

2. ด้านทัศนคติในการใช้งาน ผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) เห็นว่าระบบช่วยให้การสืบค้น เอกสารได้คล่องตัวมากขึ้นสามารถค้นหาได้ด้วยตัวเอง ช่วยลดการเก็บเอกสารป้องกันการสูญหายเอกสารได้ และยังประหยัดกระดาษได้มากขึ้น อีกทั้งสะดวกเวลาที่รับส่งเอกสาร ภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน มากกว่าการฝากเอกสารที่ต้องใช้เวลาและเสี่ยงต่อการสูญระหว่างทาง ในแง่ของระบบระบบนั้นถือว่ามีความทันสมัย และง่ายต่อการเข้าใจ แต่เห็นควรให้มีการพัฒนาระบบไปเรื่อยๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือการจัดทำคู่มือเป็นสิ่งที่ดีเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้งาน และเจ้าหน้าที่งานสารสนเทศควรมีการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

ผลการศึกษาของงานวิจัยเรื่อง การใช้งานระบบงานสารสนเทศเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง (EDS) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบงานสารสนเทศเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบงานสารสนเทศเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง ในเมนูการแยกหมวดหมู่เอกสาร การจัดการปฏิทินในระบบรวมถึงความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน application สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาติ พิศณุ (2542, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาของการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ที่ระบุว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะในการจัดระบบและจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ และทั้งนี้อันดับที่หนึ่งในเรื่องของการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คือเข้าใจในระบบการแสดงผลของระบบในภาพรวมของระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ในการใช้งานในระดับมาก เป็นผลมาจากการที่ระบบงานสารสนเทศเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามมีเมนูในภาพรวมง่ายไม่ซับซ้อน และมหาวิทยาลัยมหาสารคามยังมีการอบรมการใช้ระบบงานสารสนเทศเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้กับเจ้าหน้าที่ระบบงานสารสนเทศเอกสารอย่างสม่ำเสมอซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2548, น.7-9) ที่ระบุว่า การที่องค์กรสนับสนุนและให้ความรู้กับบุคลากร ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงและเพิ่มพูนความสามารถในการประมวลความรู้ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของระบบปฏิบัติงาน และเมื่อผู้ใช้งานนั้นมีความรู้ความเข้าใจ



2. ด้านทัศนคติต่อการใช้งานระบบ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นด้วยกับคำถามที่ว่า ระบบงานสารบรรณเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบได้มาก ในลำดับที่หนึ่ง ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยมหาสารคามและยุทธศาสตร์ของรัฐบาลที่ต้องการเปลี่ยนผ่านระบบราชการไปสู่ระบบ e-government ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กรรณิการ์ มาสุข (2553) ที่พบว่า การรับส่ง หนังสือราชการ การจัดเก็บหนังสือราชการ และการสืบค้นหนังสือราชการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความถูกต้องแม่นยำและลดการใช้งานกระดาษ รองลงมาคือ ช่วยให้การรับ – ส่งเอกสาร หนังสือหรือแจ้งเวียนเอกสารมีความรวดเร็ว และในประเด็นคำถามระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) มีขั้นตอนที่เข้าใจยากนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ตีความได้ว่าผู้ใช้งานระบบยังต้องการการพัฒนาที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้หลายทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายจักรกฤษณ์ สง่าทอง (2558) ที่พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ (System Performance) และ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Officers) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพของระบบ และได้เสนอแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานสูงสุด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. เนื่องจากอาจารย์และบุคลากรของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง บางส่วน ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ควร ส่งผลให้คณาจารย์และบุคลากรส่วนนี้ไม่ได้รับข้อมูลที่ส่งเข้าไปในระบบระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จึงทำให้พลาดการรับรู้ข่าวสารที่ควรจะได้รับ ดังนั้นมหาวิทยาลัยมหาสารคามควรประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรับ ส่งข้อมูลผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่อาจารย์และบุคลากร นอกเหนือไปจากเจ้าหน้าที่งานสารบรรณให้มากขึ้น

2. มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรเพิ่มระบบปฏิบัติการ (application) ในระบบ android นอกเหนือไปจาก IOS เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้งานได้หลาย platform และสะดวกมากขึ้น

3. มหาวิทยาลัยมหาสารคามควรมีการปรับปรุงเมนู ส่วนเสริมที่ใช้งานในส่วนของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณให้มีความหลากหลาย และทันสมัยมากขึ้นเพื่อรองรับการใช้งานในระบบสารบรรณที่มีประเภทงานใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น เมื่อนับจำนวนการส่งเอกสารที่มีจำนวนมากๆ เมนูในการแสดงผลในการส่งออกเอกสารภายในหน่วยงาน เมนูการจัดเรียงเอกสารตามหมวดหมู่ความสำคัญ เมนูแสดงผลความเร่งด่วนหน้ารายการเอกสารอย่างชัดเจน เป็นต้น

4. ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรและอาจารย์ของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง เพื่อชักชวนความเข้าใจในการใช้ระบบรวมถึงการมีคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการใช้งานต่อไป



บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ มาสุข. (2553). *การพัฒนาระบบงานสารบรรณ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กองเทพ เคลือบพานิชยกูล และคณะ. (ม.ป.ป). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526*. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.
- จำนง หอมแยม และคณะ. (2537). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ เพิ่มเติม 2548*. กรุงเทพฯ: บริษัทไฮเอ็ดพับลิชชิ่ง จำกัด.
- จิราพัชรี ศรีศักดิ์ธีรตา. (2554). *คุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในกรมตำรวจ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชาลี มณีศรี. (2542). *การบริหารงานธุรการ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ณิขมน โหระศาสตร์. (2553). *ศักยภาพขององค์กรภายหลังการนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงานเลขานุการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2548). *เทคนิคในการวิเคราะห์นโยบาย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- พันตำรวจโทหญิงอมรเทวี เพิ่มพิทยา. (2548). *งานสารบรรณตำรวจ*. กรุงเทพฯ.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานามีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- พิมพ์ชนก อิปาน. (2556). *การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท*. บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มุกดา เชื้อวัฒนา. (2548). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานสารบรรณ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2557*. รายงานการวิจัย สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มุกดา เชื้อวัฒนา. (2548). *รายงานประสบการณ์ในการพัฒนางานสารบรรณ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*. งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์. (2555). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.



วิจารณ์ พานิช. (2550). *การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาองค์กรอัจฉริยะ*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.).

สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2544). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สกายบุคส์.