



ทัศนคติ และการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
Attitudes and Perceptions Regarding the Use of the Electronic Document
System by Personnel Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of
Technology Phra Nakhon.

พชรชล จันท์ศรี

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ทัศนคติ และการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
Attitudes and Perceptions Regarding the Use of the Electronic Document
System by Personnel Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of
Technology Phra Nakhon.

พชรชล จันท์ศรี

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ทักษะคิด และการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทักษะคิดต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาทักษะคิดที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการศึกษา พบว่า ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การดูข้อมูลหนังสือรับ-ส่ง สะดวก รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ในด้านของการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงานช่วยลดประมาณขยะและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อม ส่งหนังสือด้วยการแนบไฟล์ข้อมูลลงในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำส่งให้หน่วยงานปลายทางดำเนินการได้ทันที สามารถลดการสูญหายของหนังสือได้ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้ เช่น การเดินรับ - ส่ง เอกสาร ลดความยุ่งยากและเพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน

คำสำคัญ : ทักษะคิด การรับรู้ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

Research on Attitudes and Perceptions of the Use of the Electronic Document Management System among Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The objectives of this study were to study the attitudes toward the use of the electronic document management system among Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon and to study the perceptions of the electronic document management system among Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon to determine the attitudes that influence the use of the electronic document management system among Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.

The study found that the attitudes toward the use of the electronic document management system among Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The electronic document management system is a secure data storage system. The electronic document management system facilitates faster and more convenient access to incoming and outgoing documents, leading to increased efficiency in other aspects of university operations. It also saves organizational resources, such as time, manpower, and paper, leading to increased operational efficiency. Regarding the perceptions of the electronic document management system among Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The electronic document management system implemented by Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon helps reduce waste and fosters environmental awareness. Documents can be sent by attaching data files to the electronic document management system, which can be immediately forwarded to the destination agency for processing. It can reduce the loss of books and eliminate unnecessary work steps, such as receiving and sending documents. It also reduces complexity and increases transparency in operations.

Keywords: Attitude, Perception, Electronic Document Management System

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ทักษะคิด และการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับอนุมัติจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินโครงการวิจัยประเภทงบประมาณเงินรายได้ จากงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 20,000.00 บาท คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ คณะศิลปศาสตร์ ที่เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ขอขอบคุณท่านคณบดี รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย ที่ได้ผลักดันจนเกิดงานวิจัยนี้ อีกทั้งขอขอบคุณ บุคลากรคณะศิลปศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยจนงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงตาม วัตถุประสงค์

ผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 สมมติฐานงานวิจัย	3
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 สารระสำคัญว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2564	6
2.2 วิวัฒนาการการให้บริการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ	9
2.3 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e – Government	11
2.4 สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ e – Office	12
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	14
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	20
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	29
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	30

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	43
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	43
5.3 ข้อเสนอแนะ	46
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก	
ประวัติผู้เขียน	



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
บทที่ 3	
3.1 เกณฑ์ในการประเมินจากค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์ในแบบสอบถาม แบบ Likert Scale 5 ระดับ	29
บทที่ 4	
4.1 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
4.2 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	32
4.3 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	32
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมและรายด้าน	33
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมและรายด้าน	35
4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ จำแนกตามเพศ	37
4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ จำแนกตามอายุ	38
4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	38
4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ จำแนกตามเพศ	39
4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ จำแนกตามอายุ	40
4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	40
4.12 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ	41
4.13 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ	41

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
บทที่ 1		
1	กรอบแนวความคิด	3
บทที่ 2		
2	วิวัฒนาการการให้บริการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ	10



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาระบบสารบรรณแบบเดิมให้เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือ “ระบบสารบรรณออนไลน์” และได้ดำเนินการแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณควบคู่กับการพัฒนาระบบงาน ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2547 ได้มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) เป็นหน่วยงานหลักและสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยรองในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2547) และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัยมาตรา 6.1 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ส่วนกลาง เพื่อให้ส่วนราชการได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน และลดการลงทุนซ้ำซ้อน โดยอย่างน้อยให้มีโปรแกรมประยุกต์สำหรับงานธุรการ - สารบรรณ งานบัญชี - การเงิน งานบริหารบุคคล การประชุมออนไลน์ งานบริหารพัสดุ งานการจัดซื้อ – จัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์

ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์ประกอบด้วยการจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2566 ผู้รักษาการตามระเบียบ คือ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2526) ซึ่งระบบสารบรรณแบบเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในแต่ละขั้นตอน สิ้นเปลืองทรัพยากร และวัสดุสำนักงาน จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้มีแนวนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวก และรวดเร็ว โดยได้กำหนดชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทุกคน โดยใช้ชื่อว่า E-Sarabun (Electronic Sarabun) มาใช้ในการรับ - ส่ง สืบค้น ติดตามงานเอกสารระหว่างหน่วยงาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงาน แต่เนื่องจากการการรับ - ส่งหนังสือแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นการทำงานที่สะดวก แต่ค่อนข้างซับซ้อน และบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้เอกสารบางเรื่อง ยังคงต้องทำการรับ - ส่งหนังสือแบบลงใน

สมุดทะเบียนหนังสือรับ – ส่ง เพื่อยืนยันให้ผู้รับได้เซ็นรับทราบเอกสารที่ได้รับ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และเพิ่มขึ้นตอนในการทำงาน และการทำงานล่าช้ามากกว่าเดิม

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาทัศนคติ และการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และศึกษาถึงอุปสรรคในการทำงานที่เกิดขึ้นจริงเพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาการรับ – ส่งหนังสือราชการที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพต่อการรับ – ส่งหนังสือในงานสารบรรณ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2) เพื่อศึกษาการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 3) เพื่อศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.3.2.1 ตัวแปรต้น คือ ทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3.2.2 ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติ และการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

1.3.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ภายใน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 95 คน

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

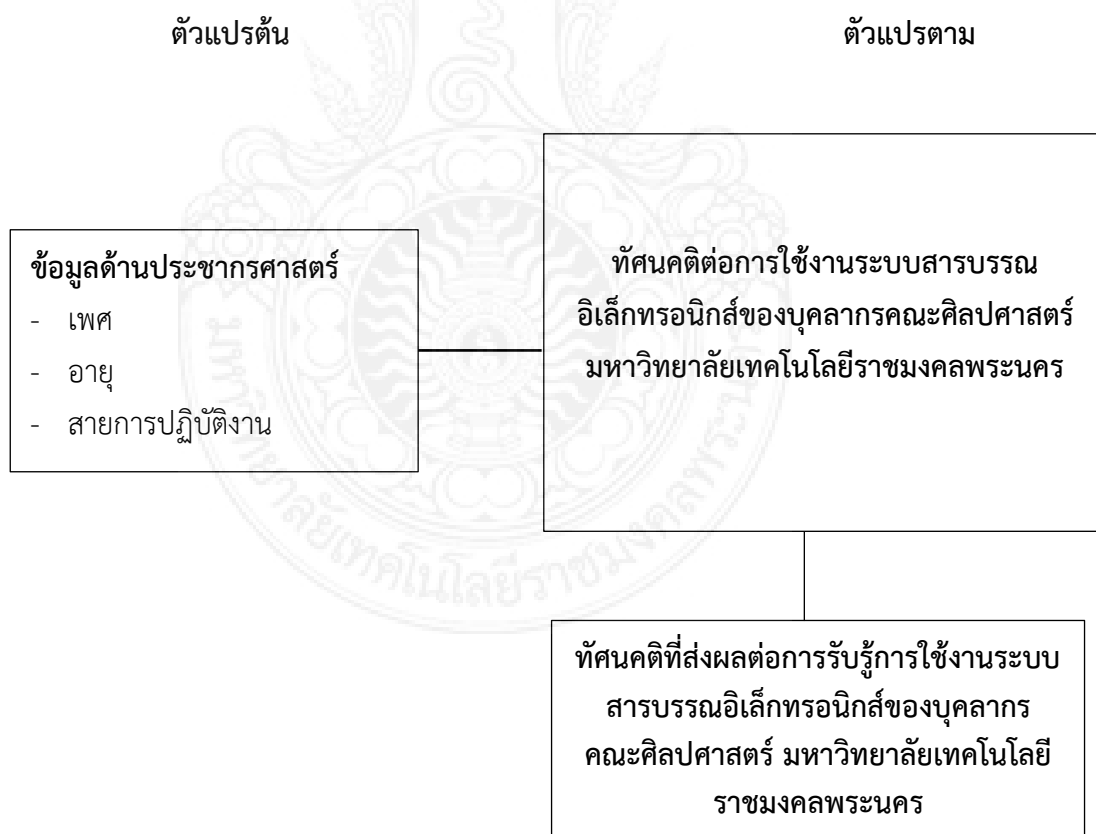
1.3.5 ขอบเขตด้านเวลา

เดือนตุลาคม 2566 – เดือนกันยายน 2567

1.4 สมมติฐานงานวิจัย

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน
2. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน
3. ทัศนคติที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย (2567)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบถึงทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2) ได้ทราบถึงการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 3) ได้ทราบถึงทัศนคติที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก การแสดงออกของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การรับรู้ หมายถึง การใช้ประสบการณ์จากการได้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในการรับ - ส่งหนังสือราชการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับ - ส่ง ข้อมูลข่าวสารรวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา จนถึงการทำลาย

หนังสือ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในการดำเนินงานของส่วนงานหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ทักษะ และ การรับรู้ การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สารระสำคัญว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2564
2. วิวัฒนาการการบริหารธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ
3. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e – Government
4. สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ e – Office
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สารระสำคัญว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2564

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง วันที่ 23 กันยายน 2548 ประกาศปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 และเปลี่ยนชื่อเป็น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นระเบียบที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านเอกสารของทางราชการ ที่เรียกกันว่า "งานสารบรรณ" คือ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 เป็นการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบหลัก พ.ศ. 2526 โดยกำหนดให้ การรับรองสำเนาถูกต้อง ต้องลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมชื่อตัว บรรจง ตำแหน่ง และวันเดือนปี โดยข้าราชการพลเรือน ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญงานขึ้นไป หรือเจ้าหน้าที่รัฐเทียบเท่า หรือพนักงานราชการที่เป็นเจ้าของเรื่อง และกำหนดให้ คณะกรรมการทำลายหนังสือ ต้องมาจากข้าราชการพลเรือน ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญงานขึ้นไป หรือเจ้าหน้าที่รัฐเทียบเท่า

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 เป็นระเบียบที่เน้นการเปลี่ยนผ่านสู่การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก โดยกำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์และที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางสำหรับการรับ-ส่งหนังสือ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับยุคดิจิทัล

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ มีด้วยกัน 5 ประเภท คือ

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นหรือบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงหน่วยราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ

หนังสือราชการ แบ่งออกเป็น 6 ชนิด ได้แก่

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการแบบเป็นพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายลงชื่อย่อกำกับตรา

หนังสือประทับตราใช้เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- การส่งสำเนาหนังสือ ส่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน
- การแจ้งผลงานที่ดำเนินการไปแล้ว
- การเตือนเรื่องที่ค้าง
- เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง

4. หนังสือสั่งการ มี 3 ประเภท ได้แก่

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจตามกฎหมายหรือไม่ก็ได้เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ประเภท ได้แก่

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อทำความเข้าใจในกิจการทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานทางราชการ มี 4 ประเภท ได้แก่

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้ เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใด ให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึก คือ ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่ากรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

วิธีการบันทึกมีด้วยกัน 5 ประเภท ได้แก่

7.3.1 บันทึกย่อเรื่อง คือ การเขียนหรือการพิมพ์ โยเก็บข้อความย่อจากต้นเรื่อง เฉพาะประเด็นสำคัญ แต่ให้เข้าใจเรื่องเพียงพอที่จะสั่งงานได้โดยไม่ผิดพลาด

7.3.2 บันทึกรายงาน คือ การรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาในเรื่องที่ปฏิบัติ หรือประสบพบเห็น หรือสำรวจสืบสวนซึ่งเกี่ยวกับราชการ

7.3.3 บันทึกความเห็น คือ ข้อความที่เขียน หรือพิมพ์แสดงความรู้สึกนึกคิดของตน เกี่ยวกับเรื่องที่บันทึกว่า อะไร เมื่อไร ที่ไหน ใคร ทำไม อย่างไร เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ... เพื่อช่วยประกอบการพิจารณาสั่งการ

7.3.4 บันทึกสั่งการ คือ ข้อความที่ผู้บังคับบัญชาเขียนหรือพิมพ์สั่งงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

7.3.5 บันทึกติดต่อ คือ การเขียนหรือพิมพ์ข้อความติดต่อภายในระหว่างหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดเดียวกัน

7.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ รวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แบบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ รูปแบบตามที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น รูปแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบโฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน และสอบสวน คำร้อง

หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน และเพิ่มรหัส วนหน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง

การรับ - ส่งหนังสือ คือ การจัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วน เพื่อดำเนินการก่อนหลัง
การเก็บรักษา คือ หนังสือที่อยู่ระหว่างการปฏิบัติ หรือปฏิบัติเสร็จแล้ว ควรจะต้องเก็บไว้เพื่อตรวจสอบ โดยหนังสือที่จะต้องเก็บไว้เพื่อตรวจสอบ โดยอาจะระบุ พ.ศ. ว่าเก็บถึง พ.ศ. ด้วยหมึกสีน้ำเงิน ส่วนหนังสือที่ห้ามทำลาย จะระบุด้วยหมึกสีแดง อายุการเก็บหนังสือมีระยะเวลา 10 ปี เว้นแต่

- ❖ หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ
- ❖ หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี
- ❖ หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์
- ❖ หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่อง 5 ปี
- ❖ หนังสือธรรมดา 1 ปี
- ❖ หนังสือการเงินที่มีใช้เอกสารสิทธิ์ให้ขอทำความตกลงกับคลัง

การรักษาหนังสือ คือ รักษาให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ กรณีชำรุด ต้องซ่อม ควรรายงานผู้บังคับบัญชา แต่ถ้าหนังสือสูญหาย หาสำเนามาแนบ และแจ้งความ

การยืมหนังสือ คือ บุคคลภายนอกยืมไม่ได้ เว้นแต่จะให้ดู หรือคัดลอก และต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าระดับกอง

การทำลายหนังสือ จะต้องตั้งกรรมการอย่างน้อย 2 คน ตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป

2. วิวัฒนาการการให้บริหารธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

อามาต ร่วมใจ (ออนไลน์) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่า e-Government คือ เครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐ สมัยใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายทางด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชน จนทำให้ ประชาชนได้รับการบริการและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น

กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต ดังนั้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของ ภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นจากความร่วมมือของภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ทำให้เกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ โดยหน่วยงานรัฐ ได้มีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ นำไปสู่การลดการคอร์รัปชันได้ จนทำให้เกิดตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเห็นได้ก็คือเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th เป็นแหล่งรวมการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

ที่มา: นางอุษามาศ ร่วมใจ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชน โดยยึดหลักดังนี้

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว
2. ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน
3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่
4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา
5. ทัวถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้ารับบริการจากภาครัฐ

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลจะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G2B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government : G2G) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการท างานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะท าให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government ได้ใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในตอนนั้นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความทันสมัยในการบริหารงานของภาครัฐและนำไปสู่การให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จนกระทั่งเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลการเปลี่ยนแปลงกระบวนความคิดเกิดขึ้น ซึ่งรัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government ซึ่งเป็นการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนได้ในหลายมิติ เช่น การสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ เพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้อง ร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับภาครัฐให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก

3. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e – Government

e – Government เป็นกระบวนการปฏิรูประบบการบริหาร บริการ และกระบวนการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการนี้ประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทัวถึงและเป็นธรรม และยังเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาคเอกชนและประชาชน ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนศักยภาพของประเทศเพื่อเป็นทางลัดในการเข้าสู่การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ e – Government เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ข้าราชการ และประชาชน สามารถที่จะเพิ่มขีดความสามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่โดยนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นตัวช่วยขับเคลื่อน นอกจากนี้เป็นการลดช่องว่างระหว่างระบบราชการที่ดูเสมือนอยู่ห่างไกลจากประชาชนมาอยู่ในชุมชน หรือสามารถเข้าถึงได้จากบ้านของประชาชนได้โดยตรง e – Government จะต้องมีการพัฒนา ใช้ประโยชน์และบังคับใช้นโยบายกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นใดที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการทำงานของสังคมและเศรษฐกิจใหม่ที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สังคมดิจิทัล) เป็นกลไกในการขับเคลื่อน Digital Society สังคมดิจิทัล เป็นสังคมและชุมชนก้าวหน้าทางวิทยาการที่ประชาชนคมในกลุ่มสามารถใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารกับชีวิตประจำวันในการทำงาน และความบันเทิงตลอดจนมีความสามารถในการทำธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ Digital Divide เป็นผลจากสังคมอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีประชาชนกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้ด้อยโอกาสและไม่สามารถเข้าถึงบริการ และข้อมูลข่าวสารที่รัฐพึงจัดหาให้ซึ่งคนกลุ่มนี้รวมถึงคนที่อยู่ในชนบท คนพิการ คนที่มีปัญหาทางภาษา และคนที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมข้อมูลข่าวสารได้ซึ่งมีเป็นจำนวนมากในประเทศไทย

4. สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ e – Office

e – Office เป็นระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกรวมเร็วในการส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกัน ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถบริหารจัดการผ่านระบบ เครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ต เข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ต เข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล อาทิ ระบบการลา (Leave Workflow) ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรืออื่น ๆ มีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กร ในต่างประเทศมีการใช้ระบบ e – Office กันมากขึ้น ผู้คนสามารถทำงานที่ไหน เวลาใดก็ได้ขอให้มีระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบแต่ในเมืองไทยต้องค่อยปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีกหลายอย่างและปัจจุบันหลายองค์กรกำลังพัฒนาระบบการทำงานองค์กรให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น

4.1 การวางโครงสร้างพื้นฐาน e – Office

การวางโครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอทีขององค์กร ส่วนใหญ่เริ่มจากการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและส่วนใหญ่องค์กรก็มีเครือข่ายใช้งานกันมานานแล้ว จนปัจจุบันทุกหน่วยงานของภายในองค์กรสามารถเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตและเชื่อมโยงออกสู่ภายนอกก็กระทำโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ และมีฐานการเข้าถึงเครือข่ายทำได้อย่างทั่วถึง เมื่อมีแยกบนหลักที่เป็นถนนข้อมูลข่าวสารเชื่อมโยงเข้าหากัน เชื่อมโยงองค์กรได้ครบสมบูรณ์ อีกทั้งโครงสร้างการดำเนินการกำหนดแอดเดรสของผู้ใช้งานและของเซิร์ฟเวอร์ ทำให้เครือข่ายมีลักษณะในองค์กรเป็นอินเทอร์เน็ตที่สมบูรณ์ ทุกอุปกรณ์ที่อยู่บนเครือข่ายล้วนมีไอพีแอดเดรส และชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การควบคุมบริหารข้อมูลภายในเครือข่ายจึงทำได้ง่าย เมื่อฐานการเข้าถึงเครือข่ายทำได้อย่างทั่วถึง การสร้างคุณค่าเพิ่มและหาประโยชน์จากเครือข่ายจึงทำได้อีกมากมายสำนักงานอัตโนมัติเป็นงานสำคัญที่เป็นเป้าหมายหลักที่จะเกิดขึ้นในไม่ช้าเป็นงานที่ลดกระดาษและเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ ลง และหันมาใช้กระดาษอิเล็กทรอนิกส์

4.2 ลักษณะที่สำคัญของ e – Office

หากพิจารณาการดำเนินงานตามสภาพความเป็นจริงในหน่วยงานภายในแต่ละหน่วยงาน แต่ละวันมีการใช้เอกสารจำนวนมาก ทั้งจากองค์กรภายนอก องค์กรซึ่งมาติดต่อกับหน่วยงาน เอกสารภายนอกจะลงรับที่หน่วยงานกลาง เช่น หน่วยสารบัญกลาง จากนั้นจะแยกแยะจำแนกและส่งต่อ และยัง มีเอกสารหลายชิ้นที่ต้องคัดลอกสำเนาแล้วส่งต่อ ถ้าหน่วยงานที่อยู่ห่างไกลต้องใช้เวลาในการส่งข้อมูล เอกสารจำนวนมาก มีลักษณะการเดินทางแบบทางเดียวและมีลักษณะแจ้งให้ทราบ นอกจากนี้หน่วยงาน ในองค์กรอีกจำนวนมากเป็นจุดกำเนิดเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือราชการ หนังสือติดต่อธุรกิจ ติดต่อบริษัท การดำเนินกิจกรรมใช้เอกสารเป็นตัวนำ ดังนั้นหน่วยงานทุกแห่งในองค์กรจะทำงานใน ลักษณะเป็นผู้รับข่าวสารและเป็นผู้สร้างข่าวสารเพื่อกระจายออกไป การดำเนินการจึงเป็นการกระทำที่ เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง มีสภาพการทำงานที่เรียกว่า Work Flow

4.3 ขั้นตอนการทำงานของ e – Office

การทำงานของ e – Office ต้องเป็นขั้นตอน เมื่อหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรเรียนรู้และ เข้าใจการใช้อิเล็กทรอนิกส์ดีแล้ว การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะสามารถกระจายใช้งานร่วมกันได้ทุก หน่วยงาน เมื่อเอกสารภายในองค์กรเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e - Office) ก็จะพัฒนาอีกเช่น การกำหนดวาระการประชุม และการสร้าง เอกสารประชุมอิเล็กทรอนิกส์ e – Meeting มีการนัดหมายส่งหนังสือเชิญด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินงานภายในองค์กรมีการทำงานร่วมกัน เช่น การจองห้องประชุม การนัดหมายระหว่างกัน การโต้ตอบเอกสารการเรียกค้นข้อมูลตลอดจนการทำรายงานต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรเข้าสู่ e – Office อย่างเต็มรูปแบบควรเข้าสู่การดำเนินการอย่างเป็นระบบขั้นตอน ประกอบด้วย

1) การเตรียมการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นการสร้างโครงข่ายคอมพิวเตอร์ให้เข้าถึง หน่วยงานทุกแห่งอย่างทั่วถึง ส่งเสริมให้มีการใช้งาน การต่อเชื่อมโยง เน้นการฝึกอบรมบุคลากรให้ มี ความรู้ ความสามารถใช้ระบบสื่อสารอย่างง่ายได้ เช่น ใช้อีเมลล์ ส่งข้อมูลพื้นฐานประกอบอีเมลล์สร้าง โสมเพชของตนเอง ใช้งานการพูดคุยผ่านเครือข่ายได้ ขั้นตอนแรกของการดำเนินงานขององค์กรโดยเน้น ให้มีการสร้างโสมเพชในระดับหน่วยงานทุกหน่วยงาน ระดับบุคคลต้องมีโสมเพชส่วนบุคคลกระจาย ฐานความรู้ด้านไอทีในองค์กร

2) การดำเนินการ e – Office แบบให้ข้อมูลทางเดียว จะเห็นว่าการสารบรรณขององค์กร พบว่า มีงานที่ต้องเวียนข้อมูลหรือให้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก การให้ข้อมูลอย่างทั่วถึงบนเครือข่าย การส่ง หนังสือประกาศ การประชาสัมพันธ์ งานต่าง ๆ และยังมีให้ข้อมูลกับบุคลากรทางด้านต่าง ๆ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

3) การทำรายการย่อย (Transaction processing) งานองค์กรมีระดับสำนักงานหลาย อย่างที่ทำในระดับรายการย่อยแบบออนไลน์ เช่น งานการเงิน การขออนุมัติเบิกจ่ายวัสดุ งานบริการ การ ข่ายรูปแบบการดำเนินงานเน้นที่ระบบออนไลน์เวลาจริง

4) การดำเนินการแบบ Peer to Peer เมื่อสำนักงานในระดับย่อยของหน่วยงานมีความพร้อมและก้าวเข้าสู่ e – Office ได้ดีแล้ว การพัฒนาขั้นสุดท้าย คือ ให้แต่ละหน่วยงานเชื่อมโยงถึงกันและทำงานร่วมกันได้ในระดับที่เป็นเครื่องจักรโดยตรง มีการส่งข้อมูลเข้าหากันอย่างเป็นระบบอัตโนมัติ

4.3 สร้างฐานความเชื่อถือของข้อมูลการดำเนินการ e – Office

ข้อมูลการดำเนินการต้องเน้นเรื่องความทันสมัย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนั้น งานระบบ e – Office ที่กำลังนำมาใช้ จะเริ่มจากการนำเสนอทางเดียวในลักษณะหนังสือเวียนก่อน ขณะเดียวกันก็มีการให้ความรู้เรื่อง Security ประกอบ จากโมเดลการนำเสนอจะมีการนำลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (e – Signature) และวิธีการตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ปัจจุบันได้มีการประยุกต์การใช้ข้อมูลระดับความปลอดภัยหลายเรื่อง เช่น การเรียกเข้าเว็บเมลการเรียกใช้เซิร์ฟเวอร์บางตัวผ่าน SSL – Secure Socket Layer เพื่อให้การรับ – ส่งข้อมูลมีความเชื่อถือและตรวจสอบได้ ขณะเดียวกันก็มีการนำหลักของการสร้างลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ประกอบอีเมล เป็นต้น

สรุป ปัจจุบันมีการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในองค์กรมากขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับระบบสารสนเทศในอนาคต จึงมีการพัฒนาระบบในรูปแบบอินเทอร์เน็ตในเบื้องต้น มีระบบการจัดการด้านการรับส่งเอกสาร การจัดการด้านบุคลากร มีเว็บไซต์ประสิทธิภาพสูง เพื่อเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลองค์กร และเมื่อระบบสมบูรณ์เครือข่าย อุปกรณ์ระบบงานที่สมบูรณ์ก็สามารถพัฒนาและปรับใช้กับทุกที่ ทุกเวลา องค์กรก็จะลดต้นทุนและเพิ่มผลกำไร ช่วยประหยัดการเดินทาง สถานที่ทำงานได้มากขึ้น อย่างไรก็ตามใช้ e – Office จะประสบความสำเร็จได้ก็ขึ้นกับความสามารถและการเป็นผู้มีความรับผิดชอบของปัจเจกบุคคลในคณะทำงาน e – Office เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสามารถลดค่าใช้จ่ายในเรื่องกระดาษ สถานที่ทำงาน การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และหวังว่าในอนาคตเราจะเห็นการดำเนินงานแบบ e – Office มากขึ้น

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อสิ่งของ วัตถุ คน สัมผัสอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ ซึ่งความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นได้ในทางชอบหรือไม่ชอบ หรือ หมายถึง ความคิดหรือความรู้ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม อาจเป็นไปได้ทั้งในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย อันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ๆ ตามความคิด หรือความรู้สึกของตนหรือกล่าวได้ว่าเป็นการผสมผสาน หรือเป็นการจัดระเบียบของความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่มีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

ทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด หากเกิดขึ้นมาภายหลังเป็นผลของปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้น ๆ เช่น ชาติกำเนิด การศึกษา การอบรมที่ได้รับ ประสบการณ์ในชีวิต สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ความคาดหวัง หรือเป้าหมายในชีวิตของบุคคลนั้น รวมถึง ความบีบคั้น หรืออุปสรรคที่เผชิญอยู่ด้วย ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึก ตลอดจนความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมของคนแต่ละคนที่ได้รับ ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้อย่างแตกต่างกันตามทรรศนะของตน ดังนี้

5.1 ความหมายของทัศนคติ

แวตตา ตีบบา (2562) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง จะมีทั้งทัศนคติด้านบวก และทัศนคติด้านลบ ซึ่งทัศนคติมักเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ให้แสดงออก หรือกระทำการใด ๆ เพื่อสะท้อนความรู้สึกนึกคิดภายในของตัวเองในการทำงาน ทัศนคดีย่อมมีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะหากบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่องาน และต่อเพื่อนร่วมงาน ย่อมทำให้บุคลากรนั้น ๆ ทำงานอย่างไม่เต็มความสามารถ ก่อให้เกิดความด้อยคุณภาพ การปฏิบัติงานอาจจะไม่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างของทัศนคติที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

กอร์ดอน อัลล์พอร์ต (Allport) (1935) ได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติไว้ในคู่มือจิตวิทยาสังคมในยุคแรกว่า “เป็นมโนทัศน์ที่เด่นชัด และขาดหายไปจากจิตวิทยาสังคมยุคปัจจุบันไม่ได้”

เบอร์โควิทซ์ (Berkowitz) (1972) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ทัศนคติเป็นคำที่ใช้กันแพร่หลายที่สุดมากกว่าคำใด ๆ ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทางสังคมศาสตร์

ชิฟฟ์แมน และคานุค (Shiffman & Kanuk) (2004) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่บุคคลเรียนรู้ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะ ที่พอใจหรือไม่พอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยทัศนคติของบุคคลจะสะท้อนมุมมองที่มีต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งในขณะเดียวกัน ทัศนคติก็นจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และการแสดงออกของบุคคล ทัศนคติไม่สามารถเห็นได้โดยตรง แต่ต้องพิจารณาจากสิ่งที่แต่ละบุคคลพูด หรือกระทำ

นอร์แมน แอล มัน (Norman L. Mun) (1971) ให้ความหมายทัศนคติไว้ว่า “เป็นความรู้สึก และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของบุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด”

ลูทซ์ (Lutz) (1991) ให้ความหมายทัศนคติไว้ว่า เป็นการแสดงความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลในรูปแบบของความชื่นชอบ หรือไม่ชื่นชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยทัศนคติจะเกิดจากการเรียนรู้ผ่านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หรือเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ที่เคยมีมา ทั้งนี้ ทัศนคติจะเป็นตัวทำนายแนวโน้มของการเกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ เพราะทัศนคติจะมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมเสมอ รวมถึงทัศนคติที่เกิดขึ้นจะต้องมีความคงที่สม่ำเสมอ และไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

5.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ธีระพร อูวรรณโน (2535) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของทัศนคติว่า เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปยังอีก 2 แก่มุม คือ แก่มุมในด้านแรกเป็นการเชื่อมโยงไปยังนิยามของทัศนคติ และในอีกมุมหนึ่งเป็นการเชื่อมโยงไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้ หรือความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ เนื่องจากนักจิตวิทยาได้จำแนกแนวทางการจัดองค์ประกอบของทัศนคติ แบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ดังนี้

5.2.1 ทัศนคติมีสามองค์ประกอบ

โดยแนวคิดนี้ได้ระบุไว้ว่า ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ กล่าวคือ

1. องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) มีส่วนประกอบด้วยความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคติ (Attitude object)
2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกชอบ - ไม่ชอบ หรือทำที่ดี - ไม่ดีที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคติ
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง แนวโน้ม หรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติต่อที่หมายของทัศนคติ

เครทซ์ และคณะ (Kretch, Crutchfield, & Pallachey, 1962) และเทรียนดิส (Triandis, 1971) นักจิตวิทยาเหล่านี้ให้คำนิยามของทัศนคติ โดยครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบไว้อย่างครบถ้วน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน โดยเครทซ์และคณะ ได้กล่าวว่า องค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (เช่น ค่าสหสัมพันธ์ประมาณ +.5)

5.2.2 ทัศนคติมีสององค์ประกอบ

โดยแนวคิดนี้ได้มีนักจิตวิทยาที่ชื่อ แคทซ์ (Katz, 1961) และโรเซนเบิร์ก (Rosenberg, 1956) เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานร่วมกับกลุ่มทฤษฎีที่เรียกว่า กลุ่มทฤษฎีความคล่องของปัญญา (Cognitive Consistency Theories) โดยเห็นว่า “มนุษย์มีความต้องการที่จะบรรลु และรักษาไว้ซึ่งสอดคล้องกันระหว่างอารมณ์ ความรู้สึก และปัญญา” (Rosenberg, 1965) ดังนั้น นิยามของทัศนคติจึงเป็นโครงสร้างรวมระหว่างปัญญา อารมณ์ และความรู้สึก

5.2.3 ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว

โดยแนวคิดของ Pem (1970), Fishbein and Ajzen (1975), Insko (1967) และ Thurstone (1959) นักจิตวิทยาเหล่านี้ได้ระบุว่า ทัศนคติ มีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ ความรู้สึก ในทางชอบ หรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคติ ซึ่งถือเอาคำนิยามองค์ประกอบ ทางอารมณ์ ความรู้สึก และเป็นคำนิยามของทัศนคติด้วย

นอกจากนี้ องค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นแนวโน้ม หรือความตั้งใจของคนที่จะแสดง หรือการกระทำบางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และในทางใดทางหนึ่ง เช่น เป็นศัตรูก็จะก้าวร้าวด้วย แต่ถ้าเป็นมิตรก็จะมีอารมณ์อบอุ่น เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัด หรือ

ประเมินออกมาได้จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ (ธีระพร อุวรรณโณ, 2535)

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม (Attitude and Behavior)

ชนิษฐา เบญจาทิกุล (2532) กล่าวว่า ทัศนคติ และพฤติกรรมต่างก็มีความสัมพันธ์ และมีความสัมพันธ์กันและกัน กล่าวคือ ทัศนคติเกี่ยวกับบุคคล ความรู้สึก และความต้องการที่จะปฏิบัติ หรือกระทำกริยาอย่างใดอย่างหนึ่งกับสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งพฤติกรรม และการปฏิบัติของมนุษย์มาจากทัศนคติ และบรรทัดฐานของสังคม โดยถือว่าทัศนคติเป็นตัวแปรที่อยู่ระหว่างการรับ และการตอบสนองต่อข่าวสารหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ

ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมนั้นมีแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยกล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ถ้ามีความรู้ และความเข้าใจดี ซึ่งทัศนคติก็น่าจะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้วก็จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 อย่างนี้ ถือว่ามีความเชื่อมโยงต่อกัน ทั้งนี้ Triandis (1971) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดหวังการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยอาศัยการสื่อสาร (Attitude Change: Communication)

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธีอาจโดยการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้อื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของทัศนคติ ในส่วนของการรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบในส่วนอื่น จะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย กล่าวคือ เมื่อองค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของการรับรู้เชิงแนวคิดเปลี่ยนแปลง จะทำให้องค์ประกอบในส่วนของอารมณ์ (Affective Component) และองค์ประกอบในส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) เปลี่ยนแปลงด้วยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

P. Zimbardo and M. Leipe (อ้างถึงใน อวรรณ ปิณฑนโธวาท, 2542) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ได้แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ 1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวก แต่ถ้าทัศนคติไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย 2. การเปลี่ยนแปลงคนละทาง หมายถึง ทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะลดลงในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มไปในทางตรงกันข้าม

ทั้งนี้ ทัศนคติของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี โดยวิธีหนึ่ง คือ การที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งข่าวสารนั้นอาจมาจากสื่อบุคคล สื่อกลุ่ม และสื่อมวลชนต่าง ๆ ข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติด้านความรู้ หรือการรับรู้ (Cognitive Component) และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติก็น่าจะมีแนวโน้มทำให้ส่วนประกอบด้านอารมณ์ (Affective Component) และส่วนประกอบทางพฤติกรรม (Behavior Component) เปลี่ยนแปลงได้ด้วย ดังนั้นสรุปได้ว่า หากได้รับข่าวสารในระดับที่แตกต่างกันก็ย่อมทำให้มีทัศนคติ หรือแนวโน้มของ พฤติกรรมที่มี

ความแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงส่วนมากไม่ได้มาจากการเปลี่ยนแปลง ค่านิยม (Value) ของบุคคล แต่มาจากการเปลี่ยนแปลงการยอมรับข่าวสารซึ่งความสัมพันธ์กับบุคคล นั้น

5.4 มิติของทัศนคติ

ฮันนา และวอสเน็ค (Hanna & Wozniak, 2001) ได้กล่าวว่า การเกิดทัศนคติของบุคคลนั้น จะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละมิติ ประกอบด้วย ทิศทาง (Valence) ความเข้มข้น (Intensity) และความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) ซึ่งในแต่ละมิติมีรายละเอียด ดังนี้

มิติที่ 1 ทิศทาง (Valence) หมายถึง ทัศนคตินั้นจะมีทิศทางไปในทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นทิศทางในเชิงบวก (Positive) ซึ่งอาจหมายถึง ความชื่นชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือทิศทาง ในเชิงลบ (Negative) ซึ่งอาจหมายถึง ความไม่ชื่นชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มิติที่ 2 ความเข้มข้น (Intensity) หมายถึง การที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ในระดับที่มาก หรือน้อยต่างกัน โดยระดับความเข้มข้นของทัศนคติของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการเปลี่ยนไปใช้สินค้าอื่น มิติที่ 3 ความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) ซึ่งหมายถึง ทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับค่านิยม (Values) และความเชื่อ (Beliefs) ของบุคคล โดยถ้าบุคคลได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ใกล้เคียงกับค่านิยม และความเชื่อของตนเองมากเท่าไร ก็ยิ่งจะทำให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ชื่นชอบต่อสิ่ง ๆ นั้นมากขึ้นเท่านั้น รวมถึงจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติของบุคคลนั้นได้ยากด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ชาร์ลส์ อาร์ ฟอสเตอร์ (1961, Charles R. Foster, อ้างถึงใน รัชนิดา ชำนาญมนต์) ได้กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experiences) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์ เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดี หรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน
2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication) การได้ติดต่อสื่อสารกับ บุคคลอื่นจะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นโดยชั้นแรก เมื่อเหตุการณ์บางอย่าง บุคคลจะสังเกตว่าบุคคลอื่นปฏิบัติอย่างไร ชั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปแบบของทัศนคติ
4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

5.5 ประเภทของทัศนคติ

ดารณี พาลุสุข (2532) กล่าวว่า บุคคลจะแสดงออกทางทัศนคติ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ทัศนคติที่จะชักนำให้บุคคล แสดงพฤติกรรมในด้านดีต่อบุคคลอื่น ต่อเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง ต่อนโยบาย หรือต่อองค์กร เช่น ความรู้สึกต่อ

สิ่งแวดล้อมในทางที่ดี หรือการยอมรับ รวมถึงความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด เป็นต้น

2. ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ ทัศนคติที่เกิดขึ้นได้ในบุคคลทุกคน หรือการแสดงออก และความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ และไม่เห็นด้วย เป็นต้น

3. ทัศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude) คือ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อบุคคล หรือองค์กร สถาบัน อาจเป็นทัศนคติที่นิ่งเฉยก็ได้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคคล ผู้นั้นไม่มีความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ โดยสิ้นเชิง ทั้งนี้ ทัศนคติเป็นกลางอาจเป็นเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ หรือในเรื่องนั้น ๆ เราไม่มีแนวโน้มทัศนคติอยู่เดิม หรือไม่มีแนวทางความรู้ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน

5.6 การวัดทัศนคติ

จากการศึกษาความสำคัญของทัศนคติดังกล่าว ทำให้ได้รับประโยชน์จากการวัด ทัศนคติของบุคคลต่างๆ ดังนี้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, อ้างถึงใน พอใจ เงินศิริ, 2542)

1. วัดทัศนคติเพื่อทำนายพฤติกรรม จะเป็นเครื่องมือที่แสดงว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกทางด้านดีหรือไม่ดีกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด และมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นจึง เป็นเครื่องทำนายการกระทำของบุคคลนั้นได้ แม้บางครั้งจะไม่ถูกต้องเสมอไป แต่ก็สามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อบุคคลนั้นได้อย่างถูกต้อง

2. วัดทัศนคติเพื่อหาทางป้องกัน โดยการที่บุคคลแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ คล้ายคลึงกันจะเป็นแนวทางในการเกิดความร่วมมือร่วมใจในการกระทำมากกว่าบุคคลที่มีทัศนคติต่างกัน ดังนั้นจึงควรมีการวัดทัศนคติของบุคคลว่ามีความสอดคล้องกับสิ่งนั้นหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะคัดเลือกบุคคลที่มีทัศนคติที่สอดคล้องกับสิ่งนั้น หรือกลุ่มนั้นในการกระทำใด ๆ

3. วัดทัศนคติเพื่อหาทางแก้ไข ในบางเรื่องมีความจำเป็นต้องได้รับความคิดเห็น หรือทัศนคติที่สอดคล้องกัน เพื่อก่อให้เกิดการกระทำที่พร้อมเพรียงกัน ทั้งนี้ การวัดทัศนคติจะทำให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติที่สอดคล้องกับปรากฏการณ์นั้นหรือไม่ ซึ่งถ้าไม่สอดคล้องก็จำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติ หรือปลูกฝังให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่สอดคล้องเหมาะสมอันจะนำมาซึ่งความร่วมมือ ร่วมใจต่อไป

4. วัดทัศนคติเพื่อเข้าใจถึงสาเหตุ และผลของการกระทำเนื่องจากสาเหตุภายใน หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคล อาจได้ผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอก และทัศนคติของบุคคลอาจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อปัจจัยภายนอก ดังนั้น การวัดทัศนคติจะทำให้เข้าใจถึงเหตุผลและผลของพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ส่วนหนึ่ง

ดังนั้น เพื่อให้การวัดทัศนคติก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงแล้ว ในการวัดทัศนคติจึงนิยมวัดเกี่ยวกับองค์ประกอบ 3 ส่วนของทัศนคติ ดังนี้

1. องค์ประกอบทางการรับรู้ (Cognitive component) เป็นความรู้ หรือความเชื่อถือในสิ่งนั้น ซึ่งสามารถประเมินค่าได้ ดังนั้น บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดไม่ได้ถ้าไม่มีองค์ประกอบทางการรับรู้หรือประสบการณ์ในสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบทางการรู้สึก เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบในสิ่งนั้น ซึ่งจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ กล่าวคือ ก่อนที่จะมีความรู้สึกว่าจะชอบหรือไม่ชอบในสิ่งนั้น จำเป็นต้องมีความรู้ก่อน ซึ่งองค์ประกอบทางด้านความรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางด้านความรู้

3. องค์ประกอบทางการพร้อมจะกระทำ (Action tendency component) เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประมาณค่าได้ และมีความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบในสิ่งนั้นแล้ว สิ่งตามมา คือ ความพร้อมที่จะกระทำให้สอดคล้องกับความรู้สึกชอบตอนต่อสิ่งนั้นด้วย

Likert (1932) ได้กำหนด Scale ในการรวบรวมประเด็นต่าง ๆ ที่แสดงว่า มีท่าทีทางบวก หรือทางลบต่อแต่ละเรื่อง หรือต่อของแต่ละสิ่ง โดยผู้ที่ถูกศึกษาจะบอกว่าเห็นด้วยกับหัวข้อแต่ละหัวข้อการให้คะแนนก็ให้โดยการรวมคะแนนทั้งหมดของการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยข้อความที่บรรจุในมาตรวัดประกอบด้วยข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทั้ง ในทางที่ดี (ทางบวก) และในทางที่ไม่ดี (ทางลบ) และมีจำนวนพอ ๆ กัน ซึ่งข้อความเหล่านี้จะมี ประมาณ 18 - 20 ข้อความ และการกำหนดน้ำหนักคะแนน โดยในการตอบแต่ละตัวเลือกกระทำภายหลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลมาแล้ว ซึ่งการสร้างมาตรวัดทัศนคติตามวิธีของลิเคิร์ต มีขั้นตอนดังนี้

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาทัศนคติของใครที่มีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของทัศนคติต่อสิ่งที่จะศึกษานั้นให้แจ่มชัด เพื่อให้แจ่มชัด เพื่อให้ทราบว่าเป็น Psychological object นั้นประกอบด้วยคุณลักษณะใดบ้าง
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมลักษณะที่สำคัญ ๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วน ทุกแง่มุม และต้องมีข้อความที่เป็นไปในทางบวก และทางลบมากพอต่อการวิเคราะห์
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้นซึ่งทำได้โดยผู้ที่สร้างข้อความเอง และนำไปให้ผู้มี ความรู้ เรื่องนั้น ๆ ตรวจสอบโดยพิจารณาในเรื่องของความครบถ้วนของคุณลักษณะของสิ่งที่ศึกษา และความเหมาะสมของภาษา
5. ทำการทดลองขั้นต้นก่อนนำไปใช้จริง โดยการนำข้อความที่ได้ตรวจสอบแล้วไป ทดลอง ใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อความ และเพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านอื่น ๆ
6. กำหนดการให้คะแนนการตอบแต่ละตัวเลือก โดยทั่วไปนิยมใช้คือ กำหนดคะแนน เป็น 5 4 3 2 1 สำหรับข้อความทางบวกและ 1 2 3 4 5 สำหรับข้อความทางลบ ซึ่งการกำหนดแบบนี้เรียกว่า Arbitrary weighting method

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

Peter Drucker ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการจัดการของโลกได้เขียนอธิบายการรับรู้ (Perception) ไว้ในบทความว่า การรับรู้ คือ ความจริง (Reality) ของสิ่งนั้น หรือความจริงของสิ่งต่าง ๆ คือ การรับรู้ต่อสิ่งนั้น ๆ นั่นเอง ซึ่งไม่มีใครรู้ว่าตัวตนจริง ๆ ของสิ่งนั้นเป็นอย่างไรแต่รับรู้ว่าเป็นอะไร ทั้งนี้ มี นักวิชาการ และสถาบันต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการรับรู้ (Perception) ไว้หลากหลาย ดังนี้

6.1 ความหมายของการรับรู้

Chaplin (1985) ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการรับความรู้สึก และตีความหมาย โดยใช้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบจากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตของบุคคล หรือใช้ความเชื่อจากสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาคิดวิเคราะห์ร่วมกัน

Harrell (quoted in Belch & Belch, 1993) ให้ความหมายการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกรับ จัดระเบียบ และแปลความหมายข้อมูลข่าวสารที่ได้รับออกมาเป็นภาพที่มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งของโลก

Assael (1998) ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง กระบวนการของบุคคลในการเลือก (Select) ประมวล (Organize) และตีความ (Interpret) รวมถึงสิ่งเร้าจน เกิดเป็นภาพรวมของสิ่งนั้น ๆ ทั้งนี้ การรับรู้ของแต่ละคนจึงแตกต่างกันเนื่องจากการเลือกรับรู้ขึ้นอยู่กับความ ต้องการ และค่านิยม รวมถึงความคาดหวังของบุคคลเป็นสำคัญ

Schiffman และ Kanuk (2004) ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ปัจเจกบุคคลเลือกจัดระเบียบ และตีความสิ่งเร้าให้เกิดเป็นภาพของสิ่งต่าง ๆ ในโลก อย่างมีความหมาย สอดคล้องกัน

ประมะ สตะเวทิน (2540) ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง กระบวนการตีความสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อม ในส่วนความหมาย (Meaning) คือ สิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความ หรือการรับรู้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เราจะมีคามหมายต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งที่เรารับรู้ (Perceive) หรือตีความ (Interpret) สิ่งนั้นอย่างไรในการรับรู้ และตีความหมายสิ่งที่เราพบเห็น เราจะกระทำได้อย่างไรอาศัยประสบการณ์ของเรา และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ และความหมายของเราต่อสิ่งที่เราพบเห็น

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ ซึ่งการรับรู้เป็นการตีความหมายของการรับรู้ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่สัมผัสได้ เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมาย และมีความกลมกลืนกันด้วย

อสงไขย ทยานศิลป์ (2560) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการ จิตวิทยาพื้นฐานของปัจเจกชนที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ความคิด และประสบการณ์ทางความคิดผ่านกระบวนการคัดเลือก (Selection) การจัดระเบียบ (Organization) และการตีความ (Interpretation) ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการสัมผัส (Sensation) ด้วยอวัยวะสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่ง เร้าออกมาในรูปของความรู้สึก และส่งความรู้สึกผ่านไปยังสมองเพื่อตีความหมาย โดยอาศัยปัจจัยภายในบุคคลแต่ละคน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ อารมณ์ และความคาดหวัง รวมถึงอิทธิพลของลักษณะของสิ่งกระตุ้นที่มีต่อการรับรู้ และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่นจะ นำไปสู่การตอบสนองต่อไป

6.2 กระบวนการรับรู้

แอสเซล (Assael, 1998) ได้กล่าวว่าการเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) หมายถึง ความต้องการของผู้บริโภคที่มีต่อการเปิดรับสิ่งเร้าทางการตลาด และให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้น โดยที่

ผู้บริโภคจะสนใจ และเลือกสิ่งเราทางการตลาดใดจะขึ้นอยู่กับความต้องการและทัศนคติ ของผู้บริโภค แต่ละบุคคลเอง

ทั้งนี้ กระบวนการเลือกรับรู้ผู้บริโภคจะต้องเห็น หรือได้ยินสิ่งเร้าสิ่งนั้นก่อนแล้วจึงเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น ซึ่งกระบวนการเลือกรับรู้ ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเปิดรับ (Exposure) เป็นสิ่งที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงสิ่งเร้าด้วย ประสาทสัมผัส ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส หรือการได้กลิ่น เป็นต้น การเปิดรับสิ่งเร้าอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ ซึ่งความสนใจของผู้บริโภคและความเกี่ยวพันของผู้บริโภคต่อ สิ่งเร้านั้นจะมีผลต่อระดับความตั้งใจที่ผู้บริโภคจะมีให้กับสิ่งเร้านั้นต่อไป

2. ความสนใจ (Attention) คือ ความสามารถในการรับรู้ของผู้บริโภคที่เลือกสนใจในสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง ณ เวลานั้น ๆ

3. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) คือ การที่ผู้บริโภคเลือกรับรู้สิ่งเร้าทางการตลาด เพราะว่าผู้บริโภคแต่ละคนนั้นมีความต้องการ ทัศนคติ ประสบการณ์ และบุคลิกส่วน บุคคลที่แตกต่างกัน นั่น หมายความว่า คนสองคนอาจรับรู้ต่อโฆษณา หรือสินค้า รวมถึงบริการเดียวกันแต่แตกต่างกัน ทั้งนี้ การเลือกรับรู้จะเกิดขึ้นในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการรับรู้

พชนี เสงี่ยม และคณะ (2543) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัว หรือตั้งใจ และมักเกิดตามประสบการณ์ และการสั่งสมทางสังคม โดยที่เราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวต่างกัน ทั้งนี้ เมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสาร สองคนอาจให้ ความสนใจ และรับรู้สารเดียวกัน หรือต่างกัน

ทั้งนี้การรับรู้ของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากสภาพร่างกาย หรือความสามารถทางกายภาพของบุคคล (Individual Biology or Physical Ability) การเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (Cultural Training) และลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล (Personal Psychology) ดังนั้น การรับรู้ของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามลักษณะภูมิหลังของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ ลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละประเภทที่มีลักษณะเฉพาะตัวจึงตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้ อย่างไรก็ดีตาม บุคคลโดยธรรมชาติมีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารอยู่ตลอดเวลา โดยปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดสามารถแบ่งได้ Shramm (1973, p. 121-124) ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และจิตวิทยาส่วนบุคคล เป็นแนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์ที่มีรากฐานจากทฤษฎีจิตวิทยาที่ว่าด้วยสิ่งเร้า และตอบสนองการเสริมแรง และการเรียนรู้ ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า “คนเราแต่ละคนมีความแตกต่างเฉพาะบุคคลอย่างมากในด้านโครงสร้างจิตวิทยาส่วนบุคคล เป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน และการดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งส่งผลถึงระดับสติปัญญา ความคิด และทัศนคติ ตลอดจนกระบวนการรับรู้ เรียนรู้ และสนใจ”

ทั้งนี้ การสร้างรูปแบบที่ปัจเจกชนจะสร้างขึ้นเป็นลักษณะทางบุคลิกภาพส่วนตัว ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสาร โดยเฉพาะในแง่ของการเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) การเลือกรับรู้ (Selective Perception) และการเลือกจดจำ (Selective Retention) ซึ่งแตกต่างกันไปตามกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) ที่สะสมมาตั้งแต่อดีต

2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง ตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของคนเรา เนื่องจากคนเรามักจะยึดถือกลุ่มสังคมที่เราสังกัดอยู่เป็นกลุ่มอ้างอิงในตัดสินใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ ก็ตามกล่าวคือ เมื่อคนเรากระทำหรือแสดงความคิดเห็นไปในทางเดียวกับค่านิยมของกลุ่ม ก็จะได้รับคามนิยมนิยมชมชอบจากกลุ่มและการยอมรับเป็นพวกพ้องในตรงกันข้าม หากมีการขัดแย้งกับค่านิยมของกลุ่มก็อาจได้รับการลงโทษจากกลุ่ม ด้วยเหตุนี้ คนเราจึงพยายามที่จะคล้อยตามกลุ่มเพื่อให้ตนเองเป็นที่ยอมรับของกลุ่มทั้งในแง่ความคิด ทศนคติ ตลอดจน พฤติกรรมนั่นเอง

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร หมายถึง แนวคิดเชิงทฤษฎี สังคมวิทยา และจิตวิทยาสังคม โดยนำเอาลักษณะพื้นฐานของบุคคลบางประการที่เหมือนกันมาจัด แบ่งแยกบุคคลเข้าไว้เป็นประเภทเดียวกัน ซึ่งลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น เพศ อาชีพ ลักษณะ การศึกษา และรายได้ เป็นต้น โดยแนวคิดนี้สรุปได้ว่า บุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันย่อมจะรับ เนื้อหา ของการสื่อสารคล้ายคลึงกันไม่มากนัก และในทำนองเดียวกันย่อมมีการตอบสนองต่อเนื้อหา ดังกล่าวในรูปแบบที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

จำเนียร ช่วงโชติ (อ้างถึงใน มนัสพงศ์ พัฒนวิบูลย์, 2553) กล่าวว่า กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นซึ่งประกอบด้วย

1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่าง ๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2. การแปลความหมายจากอาการ ส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแปลความดี หรือถูกต้องเพียงใดนั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบ คือ สถิติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด การสังเกต หรือพิจารณาความสนใจ หรือความตั้งใจ และคุณภาพของจิตใจในขณะนั้น

3. ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีต มีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความ หรือแปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่มชัด ดังนั้น ความรู้เดิม และประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้เพื่อช่วยในการแปลความหมายได้ดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติประกอบด้วย ความรู้ที่ถูกต้อง และชัดเจน ต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือ การรู้หลายอย่างจะช่วยแปลความหมายต่าง ๆ ได้สะดวกและถูกต้อง

6.3 การเปิดรับข่าวสาร

ข่าวสารเป็นองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร ข่าวสารมีความสำคัญ และ จำเป็นสำหรับมนุษย์ มนุษย์จึงพึงพาข่าวสารด้านต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจถึงสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนคลุมเครือก็ยิ่งต้องการข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น มนุษย์เลือกที่จะเปิดรับข่าวสาร และมีพฤติกรรมในการเลือกเปิดรับตามความชอบ และตอบสนองความต้องการรวมถึงจุดประสงค์ของตน ซึ่ง Becker

(อ้างอิงใน นภาพร เจตวิวัฒนะ, 2547) ได้จำแนกพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารตามวัตถุประสงค์ 3 อย่าง ดังนี้

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) หมายถึง การที่บุคคลแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อให้ตนเองคล้อยคลึงกับบุคคลอื่น
2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) หมายถึง การที่บุคคลเปิดรับ ข่าวสาร เพื่อให้ทราบข้อมูลที่ตนเอง และอยากรู้ในกรณีเฉพาะเจาะจง เช่น การชมรายการโทรทัศน์ที่มีคนแนะนำมาและการอ่านหนังสือพิมพ์ หรือชมโทรทัศน์แล้วมีข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็ให้ ความสนใจเป็นพิเศษ
3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) หมายถึง การที่บุคคล เปิดรับข่าวสาร เพราะต้องการกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์ เช่น การชมภาพยนตร์ เป็นต้น ซึ่งบุคคลจึงมีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารตลอดเวลา เพียงแต่มีความแตกต่างกันไปตามประเภทข่าวสาร สื่อ และวัตถุประสงค์ของการเปิดรับ เป็นต้น

อสงไขย ทยานศิลป์ (2560) กล่าวว่า การรับรู้ข่าวสารจึงเป็นกระบวนการรับรู้เช่นเดียวกับที่กล่าวมาใน แนวคิดเรื่องการรับรู้เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการถ่ายทอดข่าวสารนั้นย่อมมีปัจจัยต่าง ๆ ใน กระบวนการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในข่าวสารนั้น ถึงแม้ในกระบวนการถ่ายทอดสารมายังตัวผู้รับสาร จะมีความสามารถและประสิทธิภาพสูง แต่อย่างไรก็ตาม ก็ไม่ได้ยืนยันว่าการสื่อสารนั้นไปยังผู้รับสารได้ทั้งหมด เพราะกระบวนการรับรู้ข่าวสารนั้นยังขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งภายใน และภายนอกอีกด้วย

6.4 กระบวนการรับรู้ และเลือกสรร

มนุษย์มีความสามารถที่จำกัดจึงทำให้ต้องเลือกสรรข่าวสารที่จะเปิดรับการเลือกเปิดรับนี้ จะแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ ความเชื่อ ทัศนคติ ลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร เป็นต้น และมีแนวโน้มที่จะเปิดรับหรือปฏิเสธข่าวสารที่ขัดแย้งกับระบบความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ และข่าวสารที่สะสมไว้ดั้งเดิม โดยผ่านกระบวนการคัดเลือกข่าวสารแต่ละชั้น ทำให้ปริมาณข่าวสารที่รับรู้จดจำ และเรียกออกมาใช้นั้นมีอยู่น้อยมากเมื่อเทียบกับข่าวสารที่เข้ามา กระบวนการประสาทสัมผัสของมนุษย์ ซึ่งเสรี วงษ์มณฑา (2548) ได้อธิบายกระบวนการเลือกสรร (Selectivity Process) ของมนุษย์ว่ามีขั้นตอน ดังนี้

1. การเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective exposure) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเปิดโอกาสให้ข้อมูลเข้ามาสู่ตนเอง เช่น การชมโฆษณาโดยไม่เปลี่ยนไปชมช่องอื่น หรือการเลือกที่จะศึกษารายละเอียดของกิจกรรมเพื่อการสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว เป็นต้น
2. การตั้งใจรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective attention) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเลือกที่จะตั้งใจรับสิ่งกระตุ้นอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective comprehension) แม้ว่าผู้บริโภคจะตั้งใจรับข่าวสาร แต่ไม่ได้หมายความว่าข่าวสารนั้นถูกตีความไปในทางที่ถูกต้อง ในขั้นนี้จึงเป็นการตีความหมายข้อมูลที่ได้รับเข้ามาว่ามีความเข้าใจตรงตามที่นักการตลาด หรือนักประชาสัมพันธ์

กำหนดไว้หรือไม่ โดยถ้าเข้าใจก็จะนำไปสู่ขั้นตอนต่อไป ซึ่งการตีความขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อ และประสบการณ์

4. การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการเลือกสรร (Selective retention) หมายถึง การที่ผู้บริโภคมองจำข้อมูลบางส่วนที่ได้เห็น ได้ยิน และได้อ่าน หลังจากการเปิดรับข้อมูล และเกิดความเข้าใจแล้ว

6.5 การวัดการรับรู้

การรับรู้ เป็นการตีความ และแปลความหมายสิ่งต่าง ๆ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมตามความเชื่อของตนเอง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นได้ ดังนั้น การรับรู้ขึ้นอยู่กับสาเหตุสำคัญ ดังนี้

ระดับความรู้ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ที่แตกต่างกันย่อมมีผลในการตีความต่อสิ่งต่าง ๆ ได้แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้ ถ้าผู้มีความรู้ต่ำเมื่อได้มีโอกาสสนทนา หรืออภิปรายกับผู้ที่มีการรับรู้สูงก็อาจจะถูกผู้มีการรับรู้สูงเปลี่ยนแนวคิด หรือแนวทาง การรับรู้ได้

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (อ้างถึงในเอมอร ณรงค์, 2535) ได้กล่าวว่า การวัดการรับรู้ในส่วนใหญ่นั้นแล้วใช้วิธีการที่คล้ายคลึงกับการวัดเจตคติ และการวัดค่านิยม รวมถึงการวัดบุคลิกภาพ ทั้งนี้ เพราะว่าการรับรู้เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติการวัดค่านิยม และการวัดบุคลิกภาพ ดังนั้น การวัดการรับรู้จึงประกอบด้วย

1. การสังเกต (Observation)

- 1.1 สังเกตที่ใบหน้าของบุคคลว่ามีการแสดงออกทางสีหน้าอย่างไร
- 1.2 สังเกตที่สายตา หรือแววตา
- 1.3 พิจารณาที่บุคลิกภาพ ท่าทางของร่างกาย เช่น มีอาการตื่นเต้น หรือไม่ เพียงใด
- 1.4 พิจารณาที่เจตนาของบุคคลว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมามีเจตนา อย่างไร

2. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

2.1 แบบสอบถามที่มีคำถามเป็นข้อความที่มีเพียงความคิดเดียว โดยให้เลือกตอบว่า เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ใช่-ไม่ใช่ ถูก-ผิด ซึ่งในบางครั้งอาจมีคำว่า ไม่แน่ใจ อยู่ด้วยก็ได้

2.2 แบบสอบถามที่มีคำถามมีหลายตัวเลือกเป็นมาตรวัด (Scaling) เป็นคำถามที่มีประโยคคำถาม และมีคำตอบที่เป็นระดับการรับรู้ว่า มากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ปฏิบัติ ไม่ปฏิบัติ หรือ 3 ระดับ คือ ปฏิบัติ ปฏิบัติบางครั้ง และไม่ได้ปฏิบัติ หรือใน 5 ระดับ เช่น ปฏิบัติมากที่สุด ปฏิบัติมาก ปฏิบัติปานกลาง ปฏิบัติน้อย และปฏิบัติน้อยที่สุด

2.3 การใช้แบบทดสอบ และเครื่องมือทางจิตวิทยา โดยผู้ทำการทดสอบเสนอ สิ่งเร้าแก่ผู้ถูกทดสอบ เพื่อให้แสดงพฤติกรรม หรือคำตอบออกมา ซึ่งสิ่งเร้าที่อาจเป็นรูปภาพ หรือสิ่งอื่นก็ได้

อสงไขย ทยานศิลป์ (2560) กล่าวว่า ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะจัดการต่อสิ่งเร้าไม่ว่าจะเป็นสังคม ข่าวสาร โฆษณา และสื่อประชาสัมพันธ์แตกต่างกันออกไปในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ นับตั้งแต่

การเปิดรับสิ่งเร้าที่มากกระทบประสาทสัมผัส การเลือกให้ความสนใจ เลือกตีความเลือกจดจำ และเลือกจัดระเบียบข่าวสาร เพื่อนำกลับมาใช้งาน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราพร มอญเลิศ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนางานสารบรรณมหาวิทยาลัยแม่โจ้ คือ ด้านทรัพยากรควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภาระและปริมาณงาน ให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณการลงทุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ด้านกระบวนการ ควรมีการวิเคราะห์อัตรากำลังให้เหมาะสม ตลอดจนศึกษาและลดขั้นตอนในการเสนอเอกสารเพื่อความรวดเร็ว และด้านการให้บริหาร ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เพื่อให้บุคคลอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้มาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การปฏิบัติงานสารบรรณในภาพรวมทั้งหมดมีสภาพการปฏิบัติงาน

มานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) ได้ศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรมีความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านที่มีความพร้อมที่สุด คือ ความรู้ในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ การรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.65 2) ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ขาดทักษะในการใช้งานหนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.82 ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ การเข้าใช้ระบบผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว ค่าเฉลี่ย 3.35 นอกจากนี้ยังพบว่า อุปสรรคในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 โดยพบอุปสรรคมากที่สุด คือ ความล่าช้าในการดาวน์โหลดเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.82 อุปสรรคพบน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบการลงนามเอกสาร มีความซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 2.67 3) แนวทางในการพัฒนา คือ การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

มาริดา ชินโย (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - Office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทศนคติ ความตั้งใจ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่าย สามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลอยู่ในระดับมาก 2) ทดสอบสมมติฐาน พบว่า จำนวนวันการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผู้ที่เคยได้รับการอบรมกับผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายของ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ .27 และการรับรู้ความง่ายการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ .20

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง (2555) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกัน และด้านการบริหารจัดการ โดยมีความพึงพอใจสำหรับการใช้งานอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มด้วยการทดสอบค่าสถิติที ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระหว่างกลุ่มที่ต้องการเอกสารตัวจริง และไม่ต้องการเอกสารตัวจริง ในด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านจัดการข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีระดับการรับรู้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน ส่วนผลวิเคราะห์โดยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันของกลุ่มผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานโดยตรง เจ้าหน้าที่สารสนเทศหรืองานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีผลความพึงพอใจภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าค่าความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน สายวิชาการ และผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิด และการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 95 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ และการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือมาจากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามมีรายละเอียดแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุงาน สายปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข แบ่งเป็น 5 ระดับ

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5
เห็นด้วยมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4
เห็นด้วยปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3
เห็นด้วยน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ผลที่ได้จากการหาอันตรภาคชั้นนี้ สามารถแบ่งค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์คะแนนในระดับต่าง ๆ ตามตารางที่ 3.1 ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์ในการประเมินจากค่าเฉลี่ยของผลลัพธ์ในแบบสอบถามแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ช่วงของคะแนนค่าเฉลี่ยจากผลลัพธ์	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนและพัฒนาการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ และการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวบรวม ข้อมูลตัวแปรต่าง ๆ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามโดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดมาพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการ ใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้ มาตรฐานที่ดี
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยต่อไป

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีเฉพาะเจาะจงและใช้เกณฑ์การประมาณจากจำนวนประชากรของกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 95 คน โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยศึกษารวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) ตำรา หนังสือ (2) เอกสารที่เกี่ยวกับงานวิจัยที่ผ่านมาแต่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ (3) วารสาร และสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทั้งที่ใช้ระบบเอกสาร และระบบออนไลน์ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และอภิปรายผล

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผู้ทำวิจัยได้กำหนดวิธีการดังนี้ คือ

3.5.1 ประเมินข้อมูลขั้นต้น

1. ทำการประเมินข้อมูลเบื้องต้น หลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนมาโดยการตรวจสอบ (Editing) ความถูกต้อง (Legibility) ความสมบูรณ์ (Completeness) ความสอดคล้อง (Consistency) ความเที่ยงตรง (Accuracy) และได้รับคำตอบที่ชัดเจน (Response clarification) สำหรับคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมด
2. ทำการลงรหัส (Coding) จากข้อมูลที่ได้รับการตรวจสอบแล้วข้างต้นโดยการกำหนดตัวเลขให้แก่ตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยสำหรับคำถามปลายปิด (Closed – response question)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ สถิติที่ใช้ คือ สถิติที่ใช้ในการทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (least significant difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิด และการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 95 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยผลของการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สายปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตอนปรากฏผลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สายปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	35	36.80
หญิง	60	63.20
รวม	95	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
25 – 35 ปี	3	3.20
36 – 45 ปี	40	42.10
46 – 55 ปี	29	30.50
56 ปีขึ้นไป	23	24.20
รวม	95	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.10 มากที่สุด รองลงมา คือ อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายปฏิบัติงาน

สายปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายวิชาการ	79	83.20
สายสนับสนุน	16	16.80
รวม	95	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีเป็นสายวิชาการมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมา คือ สายสนับสนุน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมและรายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ระดับความคิดเห็น	
	$\bar{x}$	S.D.
1. บุคลากรทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	4.69	0.463
2. ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	4.29	0.503
3. การจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น	4.33	0.471
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	4.65	0.521
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น	4.26	0.530
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.27	0.554
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ	4.21	0.544
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.19	0.511
9. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การดูข้อมูลหนังสือรับ-ส่ง สะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น	4.59	0.592
10. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบ	4.26	0.488
11. ท่านมีความรู้ในด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.65	0.681
12. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526 พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2564	4.12	0.932
13. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	4.13	0.948
14. ทางคณะหรือมหาวิทยาลัยมีการอบรมการใช้ระบบอย่างสม่ำเสมอ	4.59	0.555
รวม	4.37	0.287

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ทักษะที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.287) เมื่อเรียงลำดับทักษะที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากมากไปหาน้อย ได้แก่ บุคลากรทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.463) มากที่สุด รองลงมา คือ ท่านมีความรู้ในด้านการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.681) ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.521) ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การดูข้อมูลหนังสือรับ-ส่ง สะดวก รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 4.59$, S.D. = 0.592) ทางคณะหรือมหาวิทยาลัยมีการอบรมการใช้ระบบอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.59$, S.D. = 0.555) การจัดทำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.471) ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.503) ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.554) ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.530) ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.544) ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.511) ท่านมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.948) และท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณของสำนักงานรัฐมนตรี พ.ศ. 2526 พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2564 ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.932) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมและรายด้าน

การรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ระดับความคิดเห็น	
	$\bar{x}$	S.D.
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้การรับ - ส่งหนังสือได้รวดเร็วขึ้น	4.26	0.569
2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ช่วยให้ท่านทำรายงานหนังสือเข้า - ออกได้ โดยพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ทันที	4.26	0.569
3. การยกเลิกสมุดทะเบียนรับ - ส่งหนังสือด้วยระบบมือเขียนลงในสมุด และเปลี่ยนมาใช้ในการบันทึกงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ขั้นตอนของหน่วยงานลดลง	4.29	0.481
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้ เช่น การเดินรับ - ส่งเอกสาร	4.28	0.498
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงานช่วยลดความยุ่งยากและเพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน	4.24	0.499
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนลงได้ เช่น กระดาษ ตู้นักเก็บเอกสาร และหมึกพิมพ์	4.23	0.494
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงานช่วยลดประมาณขยะและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสິงแวดล้อม	4.62	0.509
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดการสูญหายของหนังสือได้	4.38	0.693
9. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการจำแนกเอกสารเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.49	0.581
10. การส่งหนังสือด้วยการแนบไฟล์ข้อมูลลงในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำส่งให้หน่วยงานปลายทางดำเนินการได้ทันที	4.57	0.558
รวม	4.36	0.291

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.291) เมื่อเรียงลำดับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงานช่วยลดประมาณขยะและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.509) มากที่สุด รองลงมา คือ การส่งหนังสือด้วยการแนบไฟล์ข้อมูลลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำส่งให้หน่วยงานปลายทางดำเนินการได้ทันที ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.558) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการจำแนกเอกสารเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.581) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดการสูญหายของหนังสือได้ ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.639) การยกเลิกสมุดทะเบียนรับ - ส่งหนังสือด้วยระบบมือเขียนลงในสมุดและเปลี่ยนมาใช้ในการบันทึกงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ขั้นตอนของหน่วยงานลดลง ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.481) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้ เช่น การเดินรับ - ส่งเอกสาร ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.498) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้การรับ - ส่งหนังสือได้รวดเร็วขึ้น ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.569) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ช่วยให้ท่านทำรายงานหนังสือเข้า - ออกได้ โดยพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ทันที ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.569) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงานช่วยลดความยุ่งยากและเพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.499) และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนลงได้ เช่น กระดาษ ตู้นักเก็บเอกสาร และหมึกพิมพ์ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.494) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ผลโดยการทดสอบสถิติ (Independent Sample t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศ

ทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ชาย	หญิง	F	Sig.
	$\bar{x}$	$\bar{x}$		
ทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	4.38	4.37	0.448	0.505

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เพศของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ

ทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ระหว่างกลุ่ม	0.237	3	0.079	0.958	0.416
	ในกลุ่ม	7.495	91	0.082		
	รวม	7.732	94			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.416 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

ทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	สายวิชาการ $\bar{x}$	สายสนับสนุน $\bar{x}$	F	Sig.
ทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	4.38	4.33	0.283	0.596

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สายการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร **จำแนกตามเพศ**

การรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ชาย	หญิง	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
	$\bar{x}$	$\bar{x}$		
การรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร	4.35	4.37	1.471	0.228

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร **จำแนกตามเพศ** โดยใช้สถิติ Independent Sample t-Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เพศของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ

การรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ระหว่างกลุ่ม	0.241	3	0.080	0.949	0.420
	ในกลุ่ม	7.697	91	0.085		
	รวม	7.937	94			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.420 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

การรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	F	Sig.
	$\bar{x}$	$\bar{x}$		
การรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	4.37	4.33	2.254	0.137

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-Test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า สายการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ทศนคติที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานทศนคติที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังนี้

ตาราง 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแก้ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
Enter	0.879	0.773	0.770	0.137

Predictors: (Constant), SUM A, SUM B

จากตาราง 4.12 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า 0.879 และกำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณมีค่า 0.773 แสดงว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 2 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ ผลสัมฤทธิ์ทศนคติที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ร้อยละ 77 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่า 0.137

ตาราง 4.13 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ

Source of Variation	df	SS	MS	F	Sig.
Regression	5.976	1	5.976	316.430	0.001*
Residual	1.756	93	0.019		
Total	7.732	94			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรงซึ่งสามารถนำไปสร้างเป็นสมการต่อไปได้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิด และการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 - เดือนกันยายน พ.ศ. 2567 กับบุคลากรของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire Online) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 95 ชุด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ทัศนคติ และการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ สถิติที่ใช้ คือ สถิติที่ใช้ในการทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ทักษะ ทักษะ และ การรับรู้ การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 - 45 ปี และเป็นสายวิชาการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทักษะ ทักษะ ที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จากผลการศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า บุคลากรทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านมีความรู้ในด้านการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การดูแลข้อมูลหนังสือรับ-ส่ง สะดวก รวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ทางคณะหรือมหาวิทยาลัยมีการอบรมการใช้ระบบอย่างสม่ำเสมอ การจัดทำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารสนเทศท่านนั้น ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ สะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ท่านมีความรู้เกี่ยวกับงานสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และท่านมี

ความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526 พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2564 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับมานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) ได้ศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรมีความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านที่มีความพร้อมที่สุด คือ ความรู้ในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ การรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.65 2) ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ขาดทักษะในการใช้งาน หนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.82 ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ การเข้าใช้ระบบผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว ค่าเฉลี่ย 3.35 นอกจากนี้ยังพบว่า อุปสรรคในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 โดยพบอุปสรรคมากที่สุด คือ ความล่าช้าในการดาวน์โหลดเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.82 อุปสรรคพบน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบการลงนามเอกสาร มีความซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 2.67 3) แนวทางในการพัฒนา คือ การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และยังสอดคล้องกับวิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง (2555) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกัน และด้านการบริหารจัดการ โดยมีความพึงพอใจสำหรับการใช้งานอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มด้วยการทดสอบค่าสถิติที ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระหว่างกลุ่มที่ต้องการเอกสารตัวจริง และไม่ต้องการเอกสารตัวจริง ในด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านจัดการข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองมีระดับการรับรู้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน ส่วนผลวิเคราะห์โดยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันของกลุ่มผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานโดยตรง เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีผลความพึงพอใจภาพรวมของตำแหน่งงานปัจจุบันไม่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่าค่าความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน สายวิชาการ และผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างกัน

5.2.2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงานช่วยลดประมาณขยะและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมา คือ การส่งหนังสือด้วยการแนบไฟล์ข้อมูลลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำส่งให้หน่วยงานปลายทางดำเนินการได้ทันที ระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาในการจำแนกเอกสารเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดการสูญหายของหนังสือได้ การยกเลิกสมุดทะเบียนรับ - ส่ง หนังสือด้วยระบบมือเขียนลงในสมุดและเปลี่ยนมาใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ขั้นตอนของหน่วยงานลดลง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้ เช่น การเดินรับ - ส่งเอกสาร ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้การรับ - ส่งหนังสือได้รวดเร็วขึ้น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ช่วยให้ท่านทำรายงานหนังสือเข้า - ออกได้ โดยพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ทันที ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงานช่วยลดความยุ่งยากและเพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดค่าใช้จ่ายบางส่วนลงได้ เช่น กระดาษ ตู๋เก็บเอกสาร และหมึกพิมพ์ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยมาริดา ชินโย (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - Office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรียอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทัศนคติ ความตั้งใจ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่าย สามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) ทดสอบสมมติฐาน พบว่า จำนวนวันการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผู้ที่เคยได้รับการอบรมกับผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ .27 และการรับรู้ความง่าย การใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .20 และยังสอดคล้องกับจิราพร มอญเลิศ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนางานสารบรรณมหาวิทยาลัยแม่โจ้ คือ ด้านทรัพยากรควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภาระและปริมาณงาน ให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณการลงทุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ด้านกระบวนการ ควรมีการวิเคราะห์อัตรากำลังให้เหมาะสม ตลอดจนศึกษาและลดขั้นตอนในการเสนอเอกสารเพื่อความรวดเร็ว และด้านการให้บริหาร ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เพื่อให้บุคคลอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้มาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การปฏิบัติงานสารบรรณในภาพรวมทั้งหมดมีสภาพการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน หรือระหว่างคณะ เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความรู้ และทักษะของบุคลากรให้มีความสามารถในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มสูงขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามลดา.
- ทัศนีย์ ทินหม่วย. (2562). *การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. (รายงานการวิจัย) มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิชญ์ญ์กร ปรวิเชียรสุตตา. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ระเบียบบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- มาริดา ชินโย. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e - Office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มานิตย์ กุลลคุ้ม. (2562). *ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 13(2), 173 – 183.
- วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และปิยวรรณ สีเชียง. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ (วิจัยสถาบัน) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526*. (ออนไลน์). 10 มิถุนายน 2568. เข้าถึงจาก <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?parent=1232&pageid=1554&directory=15487&pagename=content1>
- _____. *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548*. (ออนไลน์) 10 มิถุนายน 2568. เข้าถึงจาก <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?parent=1232&pageid=1554&directory=15487&pagename=content1>
- _____. *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560*. (ออนไลน์) 10 มิถุนายน 2568. เข้าถึงจาก <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?parent=1232&pageid=1554&directory=15487&pagename=content>

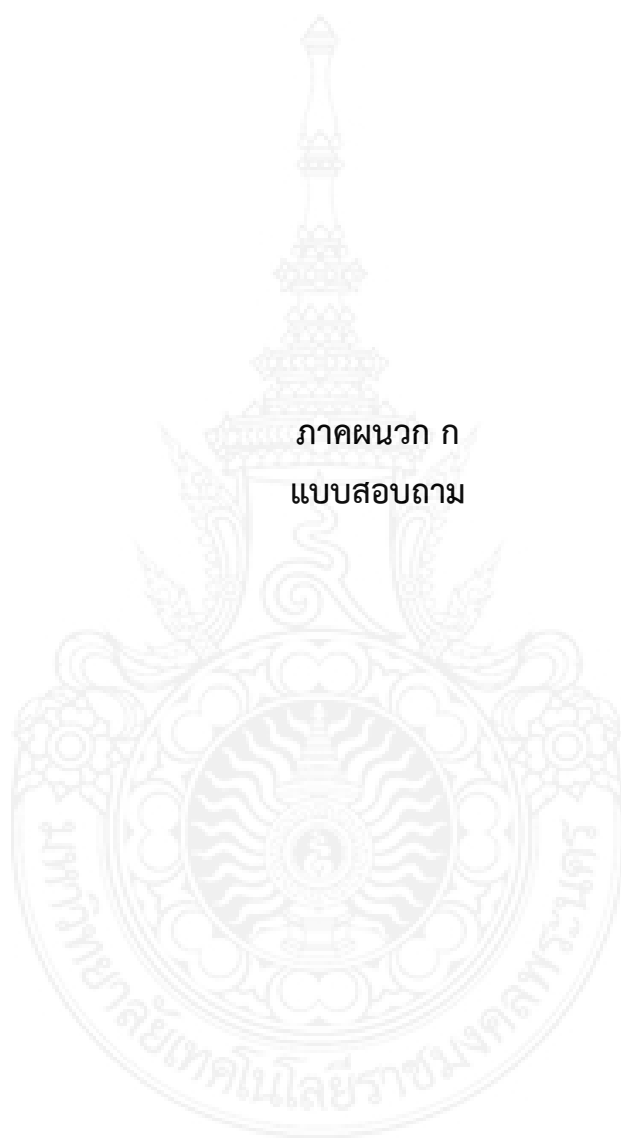
บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักนายกรัฐมนตรี. *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564*. (ออนไลน์) 10 มิถุนายน 2568. เข้าถึงจาก <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?parent=1232&pageid=1554&directory=15487&pagename=content>
- อสงไขย ทยานศิลป์. (2560). *ทัศนคติ การรับรู้ และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของกลุ่มบริษัท สยามพิวรรธน์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allport, G. W. (1935). *Attitudes: In A Handbook of Social Psychology*. Worcester. MA,US: Clark University Press.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. New York: The Science Press.
- Schramm, W. (1973). *Channel and Audience in Handbook of Communication*. Chicago: Rendell College Publishing.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม





แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะคิด และการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทักษะคิดต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาทักษะคิดที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและพัฒนาาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของคณะฯ ต่อไป จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดให้ความร่วมมือแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระพร้อมเสนอแนะแนวทางในส่วนที่ควรปรับปรุงต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 25 ปี

() 2. 25 – 35 ปี

() 3. 36 - 45 ปี

() 4. 46 - 55 ปี

() 4. 55 ปีขึ้นไป

3. สายปฏิบัติงาน

() 1. สายวิชาการ

() 2. สายสนับสนุน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. บุคลากรทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ					
2. ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร					
3. การจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น					
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล					
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น					
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ สะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา กำลังคน และกระดาษ					
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น					
9. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การดูข้อมูลหนังสือรับ-ส่ง สะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น					
10. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรใช้ username และ password ในการเข้าสู่ระบบ					
11. ท่านมีความรู้ในด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
12. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2526 พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2564					
13. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร					
14. ทางคณะหรือมหาวิทยาลัยมีการอบรมการใช้ระบบอย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

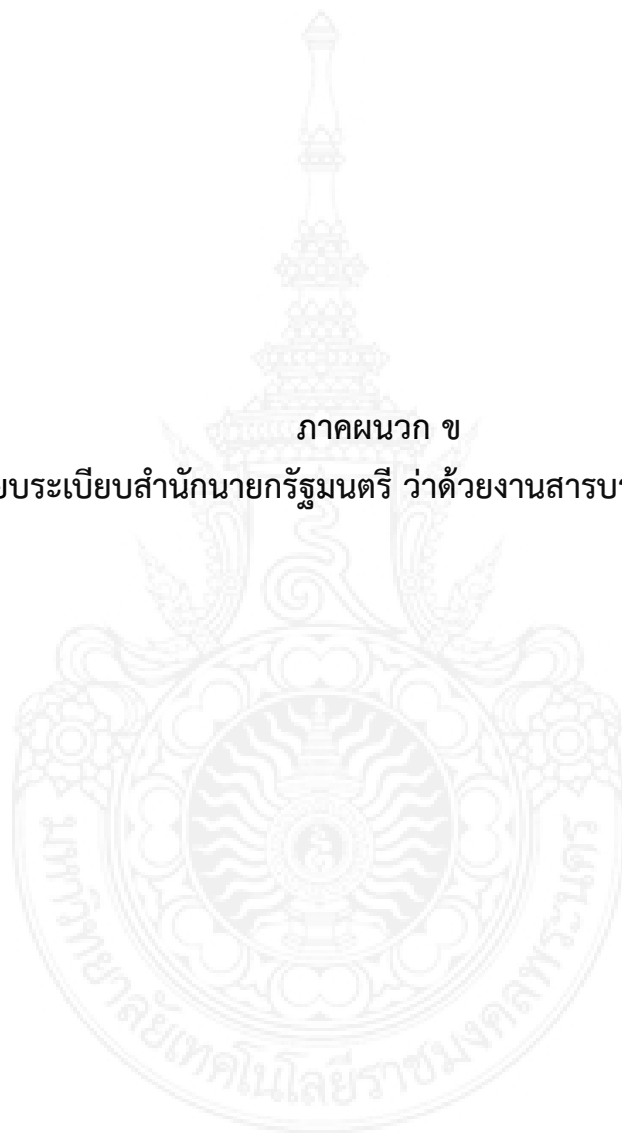
การรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้การรับ - ส่งหนังสือได้รวดเร็วขึ้น					
2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ช่วยให้ท่านทำรายงานหนังสือเข้า - ออกได้ โดยพิมพ์ ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ทันที					
3. การยกเลิกสมุดทะเบียนรับ - ส่งหนังสือด้วยระบบมือ เขียนลงในสมุดและเปลี่ยนมาใช้ในการบันทึกงานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ขั้นตอนของหน่วยงาน ลดลง					
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้ เช่น การเดินรับ - ส่งเอกสาร					
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ช่วยลดความยุ่งยากและเพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน					
6. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดค่าใช้จ่าย บางส่วนลงได้ เช่น กระดาษ ตู้เก็บเอกสาร และหมึก พิมพ์					
7. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน ช่วยลดประมาณขยะและสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษา สิ่งแวดล้อม					
8. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดการสูญหาย ของหนังสือได้					
9. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยประหยัดเวลาใน การจำแนกเอกสารเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานหรือบุคคล ที่เกี่ยวข้อง					
10. การส่งหนังสือด้วยการแนบไฟล์ข้อมูลลงในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำเสนอให้หน่วยงาน ปลายทางดำเนินการได้ทันที					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / แนวทางการแก้ไขปัญหา

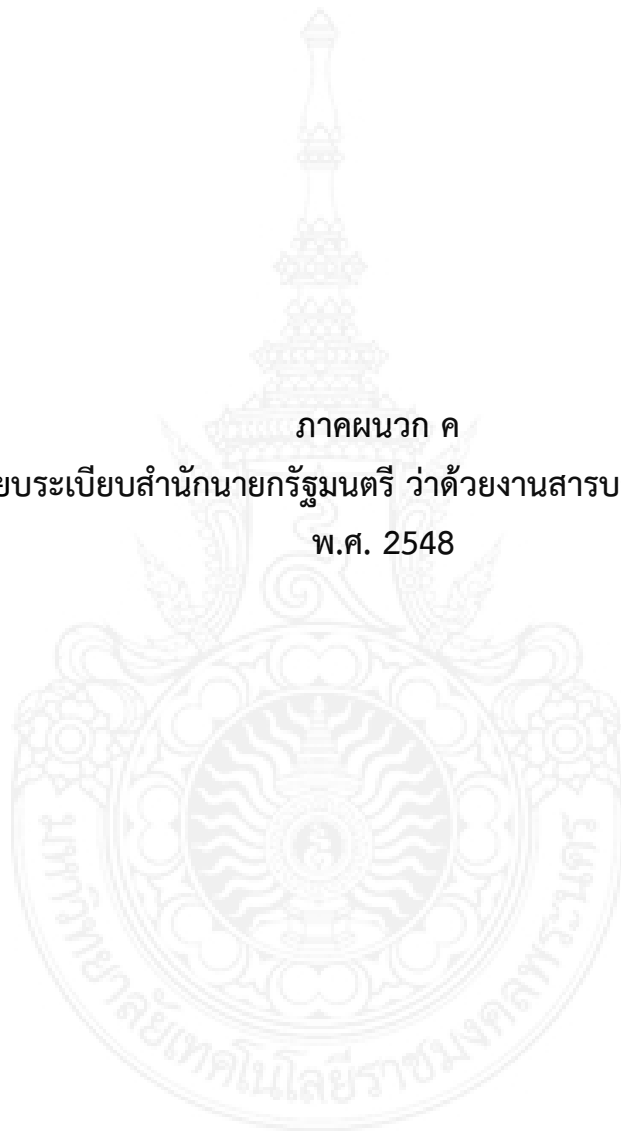
ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



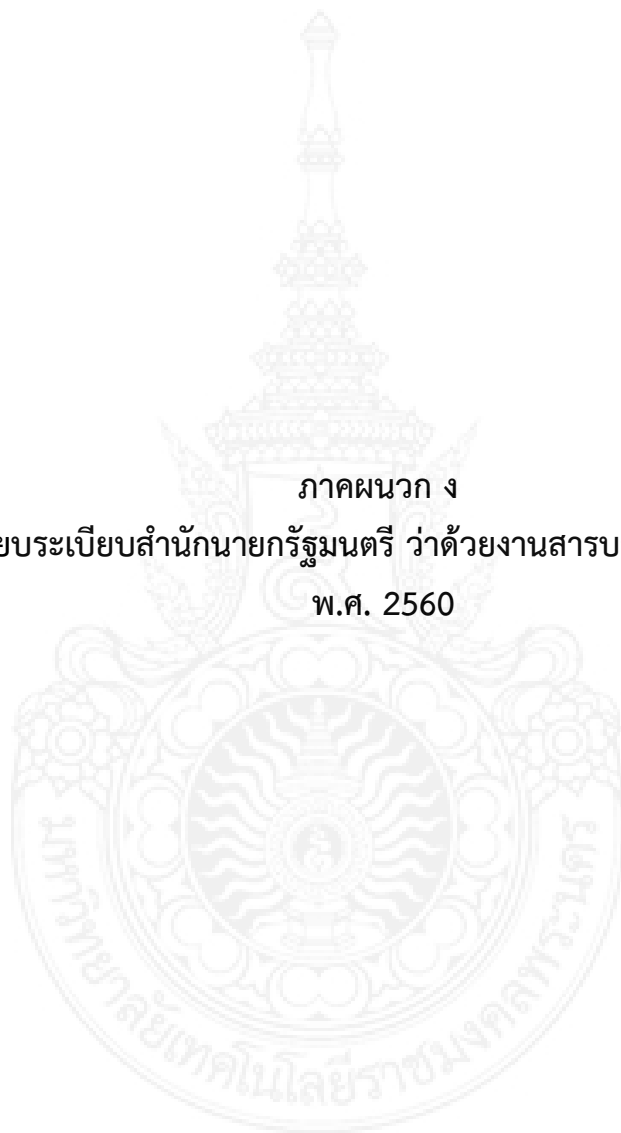
ภาคผนวก ข
ระเบียบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526



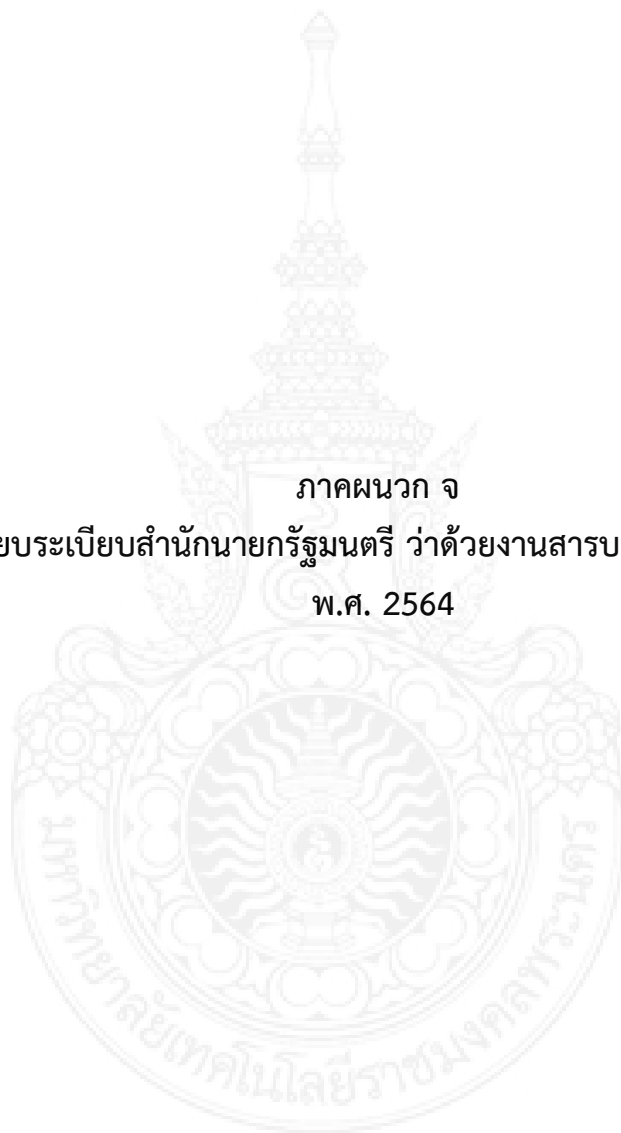
ภาคผนวก ค
ระเบียบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2)
พ.ศ. 2548



ภาคผนวก ง
ระเบียบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3)
พ.ศ. 2560



ภาคผนวก จ
ระเบียบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4)
พ.ศ. 2564



ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ - นามสกุล นางสาวพรชล จันทร์ศรี

1. ประวัติส่วนตัว

วัน/เดือน/ปี เกิด 5 พฤษภาคม 2522

สถานที่ติดต่อ

งานสารบรรณ ฝ่ายบริหาร
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

เบอร์โทรศัพท์ 0 2665 3777 ต่อ 8357

เบอร์โทรศัพท์มือถือ 092 123 2888

อีเมล pirin.j@rmutp.ac.th

2. ประวัติการศึกษา

ปี พ.ศ. ที่จบ	คุณวุฒิ	สาขาวิชา	สถานศึกษา
2554	บริหารธุรกิจบัณฑิต	การจัดการ	วิทยาลัยราชพฤกษ์

3. ตำแหน่งปัจจุบัน

- หัวหน้างานสารบรรณ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

4. งานวิจัย

-