

## ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

อุมพร กระจ่างมล<sup>1</sup>กิริณีตร วันช่วย<sup>2</sup>

1\* นักศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว 27000

2 อาจารย์, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สระแก้ว 27000

\*Corresponding author: E-mail address: aumaphon.kra@vru.ac.th

Received: 21 Feb. 2024

Revised: 26 Mar. 2024

Accepted: 3 Apr. 2024

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว รวมจำนวนทั้งสิ้น 120 คน เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่งานในด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามปลายปิด ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ส่วนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในด้านความเหมาะสม ด้านขั้นตอนและกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ,งานสารบรรณ,ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์,เทศบาลตำบลตาพระยา

## The Electronic Documents System and the efficiency of the staff of Ta Phraya Subdistrict Municipality, Ta Phraya District, Sa Kaeo Province

Aumaphon krajangmol<sup>1</sup>keerachutr wunchoay<sup>2</sup>

1\* student, Valaya Alongkorn Rajabhat University Under the Royal Patronage, Sa Kaeo 27000

2 Lecturer, Valaya Alongkorn Rajabhat University Under the Royal Patronage, Sa Kaeo 27000

\*Corresponding author: E-mail address: aumaphon.kra@vru.ac.th

Received: 21 Feb. 2024

Revised: 26 Mar. 2024

Accepted: 3 Apr. 2024

### Abstract

This research article aimed to study 1) To study the efficiency of the Electronic Documents System of the officer Ta Phraya District, Sa Kaeo Province. 2) To study the factors affecting the efficiency of the Electronic Documents System based on demographic characteristics of the officer Ta Phraya District, Sa Kaeo Province. The samples used in this research consisting is officer Ta Phraya District, Sa Kaeo Province a total of 120 people, who were operating electronic documents at the Ta Phraya District, Sa Kaeo Province. The instrument used in the research was a closed-ended questionnaire. The statistics approaches used in analysing data are descriptive statistics, percent, frequency, mean, standard deviation.

The results of the research showed that demographic characteristic has no impacts on efficiency in work. But the Electronic Document System, affects the work performance of Ta Phraya District, Sa Kaeo Province staff. In terms of suitability, work process and also problems with statistical significance at the level of 0.05

**Keywords:** Efficiency, Documents Work, Electronic Document System, Ta Phraya Sub District Municipality

### บทนำ

เทศบาลตำบลตาพระยา มีพื้นที่รับผิดชอบ 2.8 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบ คือ หมู่ที่ 1 บ้านตาพระยา (ไม่ครอบคลุมทั้งหมด) สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ 1 ถนนธนวิถี ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว และมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 กอง ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษาและกองการประปา และมีบุคลากรทั้งหมด จำนวน 120 คน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดให้ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหาดำเนินการ สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว ในองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรรัฐวิสาหกิจ ได้มีการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานเพื่อจุดประสงค์ช่วยในการลดภาระการใช้เอกสารที่ทำจากกระดาษภายในองค์กรและภาพรวมทั้งประเทศ เพื่อทำให้ลดปริมาณการทำลายทรัพยากรป่าไม้ และลดการตัดต้นไม้ สำหรับเอามาทำเป็นกระดาษเอกสาร การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะช่วยทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ และยังช่วยในการจัดระเบียบโดยช่วยอำนวยความสะดวก ในการสร้างทะเบียนเอกสารและจัดเก็บข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบ ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลและเอกสารย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานภายในองค์กรแล้ว ก็ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการอีกด้วย

ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้วได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงานให้เกิดความสะดวก ประหยัดทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถตรวจสอบได้ โดยได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ และสามารถเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เช่น การเข้าใช้ระบบ การรับ-ส่งเอกสาร การจัดเก็บแฟ้มเอกสาร เป็นต้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานสารบรรณ โดยมีการพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานให้มีความรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง และสามารถแก้ปัญหาได้ โดยทันที และช่วยสืบค้นติดตามเอกสาร ลดพื้นที่การเก็บเอกสาร ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็น และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว และเพื่อประเมินผลและพัฒนากระบวนการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรต่อไป

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงานและคำว่า การปฏิบัติหมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ปรนนิบัติ รับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2538 อ้างถึงใน ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะหมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา

วรวิทย์ พุกกากุลนันท์, 2551 ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุน หรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

### ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ราชกิจจานุเบกษา (2548) ระบบสารบรรณเป็นระบบงานที่ใช้จัดเก็บข้อมูลหนังสือ ลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ รวมถึงการลงทะเบียนไปรษณีย์ภัณฑ์ การออกเลขที่ใบนำส่งไปรษณีย์ซึ่งประกอบด้วย ตารางรหัสข้อมูลระบบงานสารบรรณ ข้อมูลทะเบียนรับ-ส่งหนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือเวียน และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในเครือข่าย สามารถรับทราบและติดตามเรื่องต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาหรือเป็นการสนับสนุนให้ผู้บริหารตัดสินใจพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์มาเป็น เครื่องมือในการมอบหมายงานสอบถามข้อมูลได้รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

2. เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูลและการ นำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือรายงานต่าง ๆ ใช้เวลาน้อยลง โดยการปรับปรุงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนของงาน

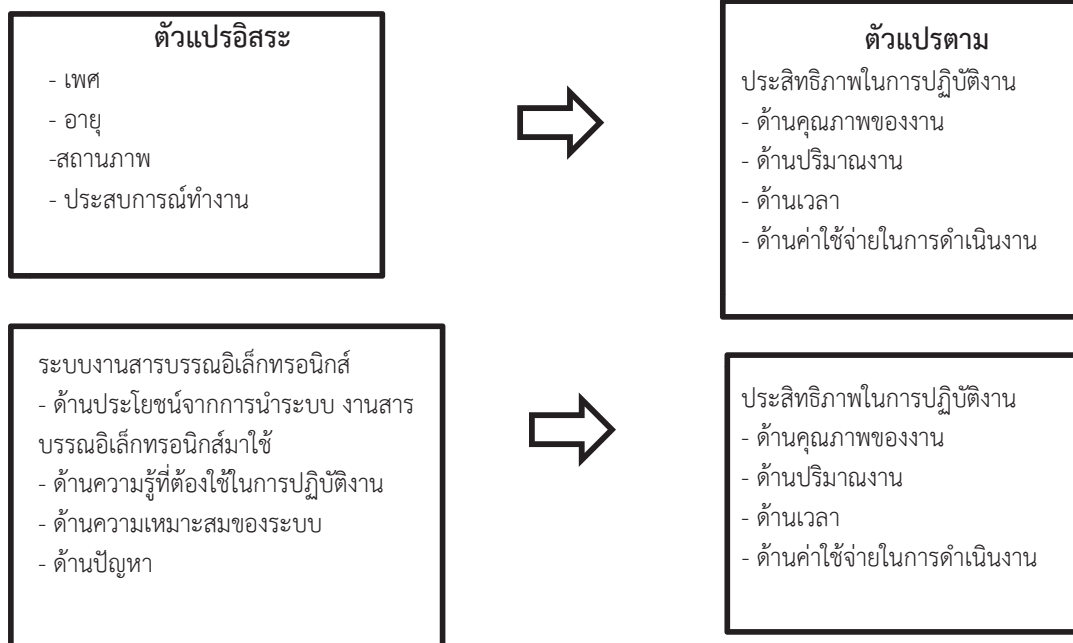
3. เพื่อเป็นการประหยัดด้านวัสดุ อุปกรณ์ และกำลังคน

4. เพื่อเพิ่มความเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสารบรรณระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในสำนักงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บ ข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการ ผ่านระบบเครือข่ายโดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ต เข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล เช่น ระบบการลา ระบบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล หรืออื่น ๆ โดยใน ต่างประเทศมี การใช้ระบบ (e-Office) กันมากขึ้น สามารถทำงานที่ไหนเวลาใดก็ได้ขอให้มีระบบเครือข่าย และอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบ แต่ในเมืองไทยต้องค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีก หลายอย่างและปัจจุบันหลายองค์กรกำลังพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้เป็นระบบ อัตโนมัติมากขึ้น (เดชา สุพรรณทอง, 2548)

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

### กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบการวิจัย

### ระเบียบวิธีการวิจัย

#### 1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้วเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา

#### 2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ทั้งหมด 120 คน

#### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน

##### 3.1.2 ปัจจัยการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- ด้านประโยชน์จากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน
- ด้านความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

- ด้านความเหมาะสมของระบบ
- ด้านปัญหา

3.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความเห็นต่อการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานได้แก่

- ด้านเวลา ความเร็วในการให้บริการ
- ด้านคุณภาพของงาน การลดขั้นตอนการทำงาน
- ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ความประหยัด
- ด้านความสะดวกและปลอดภัย

4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ การศึกษาที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaire) โดยผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละด้าน โดยแบ่ง แบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ความถี่ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน รวม 40 ข้อ

5. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น มาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

5.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมปัจจัยสอดคล้องกับสมมติฐานในการศึกษาหรือไม่ ซึ่งเป็นการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อคำถาม ความชัดเจนของข้อคำถาม ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามคำแนะนำ และนำกลับไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

5.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (Pre-test) จำนวน 30 ชุด จากนั้นได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach (Cronbach's reliability coefficient alpha) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8111 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเกิน 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น จำนวน 30 ชุด และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหา ซึ่งพบว่า แบบสอบถามมีความถูกต้องเนื้อหาครอบคลุม และใช้ได้ จึงทำการเก็บข้อมูล จากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 120 ชุด แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำกรรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมมติฐานที่ตั้งไว้

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยได้ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว จำนวน 120 คน

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัย พบว่าด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ ด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประสบการณ์ทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

และด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าส่วนใหญ่แล้วไม่มีผลด้านใดต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

การวิจัยครั้งนี้ จะตอบคำถามการวิจัยที่ผู้ศึกษาได้ตั้งไว้ ดังนี้

1. การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก

3. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว และตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

2. การศึกษาในครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว คือ กระบวนการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในด้านความเหมาะสม ด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้นปัญหา ที่ส่งผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3. ระบุปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เพื่อนำไปพัฒนาระบบการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุสถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในด้านความเหมาะสม ด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ได้ร้อยละ 52.9

### ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

1. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๖ ในด้านประโยชน์จากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในด้านความเหมาะสม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในด้านปัญหา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมุติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพของการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

1. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในด้านความประหยัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ในด้านความสะดวกและปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมุติฐานที่ 3 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าด้านประโยชน์จากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน ด้านความเหมาะสม ด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้วได้ร้อยละ 52.9

## การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยสามารถนำผลมาอภิปราย ดังนี้

### ด้านความสะดวก

มีความสะดวกในการปฏิบัติงานเนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ปฏิบัติงานบน Web Browser ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในที่ใด ๆ ได้ทั้งจากที่ทำงาน หรือจากที่บ้าน หรือแม้แต่ทำงานผ่านอุปกรณ์สื่อสารประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น เครื่อง Tablet หรือ Smart Phone นอกจากนี้ ในส่วนของการรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานสารบรรณ ซึ่งสามารถ ประมวลผลข้อมูลออกมาเป็นรายงานได้ทันทีและเป็นปัจจุบัน ซึ่งสะดวกในการจัดทำรายงานสรุปสำหรับ เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการด้านงานสารบรรณให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

### ด้านความรวดเร็ว

มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาถึงการใช้เวลาในการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละขั้นตอน เช่น การลงทะเบียนรับเอกสาร การออกเลขที่หนังสือ ออกคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ การเวียนหนังสือ หรือการติดตามเอกสาร พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละกระบวนการแล้วเสร็จ ภายในไม่กี่นาทีเท่านั้น ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานของงานบริหารเอกสารสามารถบริหารจัดการเอกสารทุกฉบับ ในแต่ละวันได้โดยไม่มีเอกสารตกค้าง นอกจากนี้ในกรณีของเอกสารเร่งด่วนนั้น ก็สามารถใช้ไฟล์เอกสาร แนบมาใช้ในการดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอเอกสารฉบับจริง ทำให้การดำเนินการเป็นไปด้วย ความรวดเร็ว และทันเวลาดำเนินการ

### ด้านขั้นตอนกระบวนการในการปฏิบัติงาน

สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณ ในกรณีของเอกสารเพื่อการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์/แจ้งเพื่อทราบ เอกสารประเภทนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการเวียนเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้เอง โดยไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารมายังกลุ่มงานบริหารงานเพื่อดำเนินการซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ ทำให้ช่วยลดระยะเวลา และลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้

### ด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ช่วยลดการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานสารบรรณ หากเกิดเหตุการณ์มีเจ้าหน้าที่ลาออก แต่ผู้ปฏิบัติงานที่เหลือยังสามารถปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำเป็นต้องหาอัตราค่าจ้างมาทดแทน

### ปัญหา และอุปสรรค



1. การใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่มีความสำคัญและมีประโยชน์ ต่อหน่วยงานแต่ยังมีบุคลากรบางส่วนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับระบบเท่าที่ควร
2. ระบบอาจเกิดการ Error หรือ load ช้า
3. การใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องเร่งด่วน แต่หากผู้รับไม่ได้ดูก็อาจจะทำให้รับเอกสารไม่ทันเวลา ผู้ใช้ระบบไม่ได้คำนึงถึงผู้รับ
4. ยังไม่สามารถ แทนระบบงานสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้ทั้งหมด เนื่องจากระบบนี้ยังไม่มีพัฒนา จนครบกระบวนการของงานสารสนเทศ เป็นเพียงการรับ-ส่ง หนังสือที่ผ่านระบบเท่านั้น

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานควรให้มีการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ของเจ้าหน้าที่ และของผู้เสียภาษี
2. ให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์ สร้างแรงจูงใจต่อผู้เสียภาษี และผู้จัดเก็บภาษี

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. จัดส่งเจ้าหน้าที่รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. จัดให้มีรูปแบบหรือการคำนวณให้ชัดเจนให้กับประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะการคำนวณต้อง

ตรงกัน

3. การประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์ ทางเสียงตามสาย ติดป้ายประชาสัมพันธ์ กำหนดช่องทางการ

ประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุม

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรจะมีการทำ pop up เวลาที่มีหนังสือเข้า โดยไม่ต้องเข้าหน้าเว็บไซต์ (เหมือนกับ LINE)
2. ควรมีคู่มือการทำงานด้วย เนื่องจากจะช่วยให้ผู้ใช้รับ ที่มาปฏิบัติงานแทน สามารถดำเนินการได้
3. ควรจัดให้มีการอบรมทางด้านการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ ๆ เพื่อพัฒนาทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ และยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ในเทศบาลตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว เพิ่มเติม เช่น ระบบงานด้านการเงิน ระบบการจัดการด้านงานบุคคล
2. ศึกษาการนำระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรอื่น ที่มีปัจจัยด้านต่างๆ ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้

### เอกสารอ้างอิง

- ชาญณรงค์ ศิริสุขโสภา. (2558). การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต . กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เดชา สุพรรณทอง. (2548). การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ทศนีย์ แก้วขวัญ. (2555). ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) มาใช้ในการปฏิบัติงานของกรมตุลาการ : กรณีศึกษาด้านตุลาการในพื้นที่อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธวัธถังค์ พัทธธรรม. (2551). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามนโยบายการให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาในจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชารัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (2555). พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.



- มนทิรา เชิดชู. (2551). ความสำเร็จในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระคณะ รัฐ  
ประศาสนศาสตร์ . กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชกิจจานุ เบกษา. (2548). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 1) พ.ศ.2526 และ (ฉบับที่ 2)  
พ.ศ. 2548 (ฉบับประกาศและงานทั่วไป) เล่ม 2 ตอน พิเศษ 99ง.กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรี และราชกิจจานุ เบกษา.
- รุ่งระวี ศรีพลอย. (2553). การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนัก  
บริหารทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารกลาง และ สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ.สารนิพนธ์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ .  
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิโรจน์ ยิมชลิบ, และ ปิยวรรณ สีเชียง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณ  
อิเล็กทรอนิกส์. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- อรอนงค์ ค่ายอง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้.  
วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York : Harper Collins Publishers. ( pp.202-204)