

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลโดยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4ทัศนคติต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากแบบสอบถามที่ใช้สำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในตาราง 4.1 – 4.4 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	93	33.50
หญิง	185	66.50
รวม	278	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 185 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.50) และจำนวน 93 คน เป็นเพศชาย (ร้อยละ 33.50)

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	96	34.50
31– 40 ปี	104	37.40
41 – 50 ปี	52	18.70
มากกว่า 50 ปี	26	9.40
รวม	278	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 104 คน (ร้อยละ 37.40) มีช่วงอายุ 31–40 ปี รองลงมาจำนวน 96 คน(ร้อยละ 34.50) มีช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 52 คน (ร้อยละ 18.70) มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี และจำนวน 26 คน (ร้อยละ 9.40) มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ตามลำดับ

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	9.70
ปริญญาตรี	151	54.30
ปริญญาโท	82	29.50
ปริญญาเอก	18	6.50
รวม	278	100.00

จากตาราง 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 151 คน (ร้อยละ 54.30) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีรองลงมาจำนวน 82 คน (ร้อยละ 29.50) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 27 คน (ร้อยละ 9.70) มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และจำนวน 18 คน (ร้อยละ 6.50) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกตามลำดับ

ตาราง 4.4จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

ระดับการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายบริหาร	47	16.90
บุคลากรสายวิชาการ	50	18.00
บุคลากรสายสนับสนุน	181	65.10
รวม	278	100.00

จากตาราง 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 181 คน (ร้อยละ 65.10) เป็นบุคลากรสายสนับสนุน รองลงมาจำนวน 50 คน (ร้อยละ 18.00) เป็นบุคลากรสายวิชาการ และจำนวน 47 คน (ร้อยละ 16.90) เป็นบุคลากรสายบริหาร ตามลำดับ

4.2 ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นำเสนอในตาราง 4.5 – 4.9 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่เข้าใช้งาน

สถานที่เข้าใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ที่ทำงาน	183	65.80
ที่บ้าน	3	1.10
ทั้งที่ทำงานและที่บ้าน	92	33.10
รวม	278	100.00

จากตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 183 คน (ร้อยละ 65.80) เข้าใช้งานจากที่ทำงาน รองลงมาจำนวน 92 คน (ร้อยละ 33.10) เข้าใช้งานจากทั้งที่ทำงานและที่บ้าน และจำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.10) เข้าใช้งานจากที่บ้าน ตามลำดับ

ตาราง 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการเข้าใช้งาน

ช่องทางการเข้าใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
Windows Application	91	32.70
Web Application	92	33.10
ทั้ง 2 ช่องทาง	95	34.20
รวม	278	100.00

จากตาราง 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 95 คน (ร้อยละ 34.20) เลือกช่องทางการเข้าใช้งานจากทั้ง 2 ช่องทาง รองลงมาจำนวน 92 คน (ร้อยละ 33.10) เลือกช่องทางการเข้าใช้งานผ่านทาง Web Application และจำนวน 91 คน (ร้อยละ 32.70) เลือกช่องทางการเข้าใช้งานผ่านทาง Windows Application ตามลำดับ

ตาราง 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน

ปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง / วัน	93	33.50
1 – 2 ชั่วโมง / วัน	88	31.70
3 – 4 ชั่วโมง / วัน	31	11.20
มากกว่า 4 ชั่วโมง / วัน	66	23.70
รวม	278	100.00

จากตาราง 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 93 คน (ร้อยละ 33.50) เข้าใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง / วัน รองลงมาจำนวน 88 คน (ร้อยละ 31.70) เข้าใช้งาน 1 – 2 ชั่วโมง / วัน จำนวน 66 คน (ร้อยละ 23.70) เข้าใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมง / วัน และจำนวน 31 คน (ร้อยละ 11.20) เข้าใช้งาน 3 – 4 ชั่วโมง / วัน ตามลำดับ

ตาราง 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่เข้าใช้งาน

ความถี่ที่เข้าใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ครั้ง / วัน	149	53.60
3 – 4 ครั้ง / วัน	58	20.90
มากกว่า 4 ครั้ง / วัน	16	5.80
ใช้งานตลอดวัน	55	19.80
รวม	278	100.00

จากตาราง 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 149 คน (ร้อยละ 53.60) ใช้งาน 1 – 2 ครั้ง / วัน รองลงมาจำนวน 58 คน (ร้อยละ 20.90) ใช้งาน 3 – 4 ครั้ง / วัน จำนวน 55 คน (ร้อยละ 19.80) ใช้งานตลอด และจำนวน 16 คน (ร้อยละ 5.80) ใช้งานมากกว่า 4 ครั้ง / วันตามลำดับ

4.3 ตอนที่ 3 ความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูลความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นำเสนอในตาราง 4.9 – 4.12 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	14 (5.04)	95 (34.17)	105 (37.77)	47 (16.91)	17 (6.12)	3.15	0.971	ปานกลาง
2. มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	9 (3.24)	80 (28.78)	94 (33.81)	78 (28.06)	17 (6.12)	2.95	0.973	ปานกลาง

ตาราง 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
3. สามารถรับ ส่ง แจ้ง เวียนเอกสารผ่านทาง ระบบได้อย่างถูกต้อง ตามขั้นตอน	10 (3.60)	65 (23.38)	101 (36.33)	85 (30.58)	17 (6.12)	2.88	0.974	ปานกลาง
4. อ่านเนื้อหาของ เอกสารจากไฟล์ที่ แนบมาทางหน้าจอ คอมพิวเตอร์	14 (5.04)	25 (8.99)	78 (28.06)	99 (35.61)	62 (22.30)	2.39	0.978	น้อย
5. ใช้การลงนาม / สั่งการ ผ่านทางระบบได้อย่าง ถูกต้อง	11 (3.96)	44 (15.83)	85 (30.58)	63 (22.66)	75 (26.98)	2.47	0.978	น้อย
6. รับทราบคำสั่งการได้ จากข้อความแนบท้าย เอกสารผ่านระบบ	24 (8.63)	36 (12.95)	81 (29.14)	82 (29.50)	55 (19.78)	2.61	0.976	ปานกลาง
7. สามารถติดตามผล การจัดส่งเอกสารได้ จากทางเดินเอกสารใน ระบบ	26 (9.35)	72 (25.90)	82 (29.50)	73 (26.26)	25 (8.99)	3.00	0.973	ปานกลาง
8. สามารถสืบค้น เอกสารที่ต้องการได้ อย่างรวดเร็ว	18 (6.47)	60 (21.58)	129 (46.40)	57 (20.50)	14 (5.04)	3.04	0.972	ปานกลาง
9. ใช้ระบบในการจัดส่ง เอกสารสถานะปกติ	39 (14.03)	77 (27.70)	88 (31.65)	52 (18.71)	22 (7.91)	3.21	0.971	ปานกลาง
10. ใช้ระบบในการจัดส่ง เอกสารที่มีสถานะ เร่งด่วน	51 (18.35)	89 (32.01)	65 (23.38)	56 (20.14)	17 (6.12)	3.36	0.969	ปานกลาง
			รวม			2.91	0.974	ปานกลาง

จากตาราง 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามใช้ระบบในการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วน จัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติ มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนัก

นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารในระบบ มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถรับ ส่ง แจ้งเวียนเอกสารผ่านทางระบบได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน และสามารถรับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารผ่านทางระบบในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.36$) ($\bar{X}= 3.21$) ($\bar{X}= 3.15$) ($\bar{X}= 3.04$) ($\bar{X}= 3.00$) ($\bar{X}= 2.95$) ($\bar{X}= 2.88$) ($\bar{X}= 2.61$) ตามลำดับ ส่วนความสามารถในการใช้การลงนาม / สั่งการผ่านทางระบบได้อย่างถูกต้อง และการอ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.47$) ($\bar{X}= 2.39$) ตามลำดับ

ตาราง 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ช่วงอายุ	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	20 – 30 ปี	1 (1.04)	16 (16.67)	49 (51.04)	18 (18.75)	12 (12.50)	2.75	0.926	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	1 (0.96)	48 (46.15)	30 (28.85)	20 (19.23)	5 (4.81)	3.19	0.920	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	7 (13.46)	21 (40.38)	18 (34.62)	6 (11.54)	- (0.00)	3.56	0.811	มาก
	มากกว่า 50 ปี	5 (19.23)	10 (38.46)	8 (30.77)	3 (11.54)	- (0.00)	3.65	0.545	มาก
	รวม						3.15	0.971	ปานกลาง

ตาราง 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ช่วงอายุ	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			

		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
2. ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบ งานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	20 – 30 ปี	6 (6.25)	35 (36.46)	33 (34.38)	17 (17.71)	5 (5.21)	3.21	0.913	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	3 (2.88)	39 (37.50)	30 (28.85)	28 (26.92)	4 (3.85)	3.09	0.923	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	- (0.00)	4 (7.69)	24 (46.15)	17 (32.69)	7 (13.46)	2.48	0.873	น้อย
	มากกว่า 50 ปี	- (0.00)	2 (7.69)	7 (26.92)	16 (61.54)	1 (3.85)	2.38	0.736	น้อย
				รวม			2.95	0.973	ปานกลาง
3. สามารถรับ ส่ง แจ้งเวียนเอกสาร ผ่านทางระบบ ได้อย่างถูกต้อง ตามขั้นตอน	20 – 30 ปี	4 (4.17)	29 (30.21)	38 (39.58)	19 (19.79)	6 (6.25)	3.06	0.917	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	6 (5.77)	30 (28.85)	34 (32.69)	29 (27.88)	5 (4.81)	3.03	0.924	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	- (0.00)	4 (7.69)	21 (40.38)	25 (48.08)	2 (3.85)	2.52	0.870	น้อย
	มากกว่า 50 ปี	- (0.00)	2 (7.69)	8 (30.77)	12 (46.15)	4 (15.38)	2.31	0.746	น้อย
				รวม			2.88	0.974	ปานกลาง
4. อ่านเนื้อหาของ เอกสารจากไฟล์ ที่แนบมาทาง หน้าจอ คอมพิวเตอร์	20 – 30 ปี	4 (4.17)	6 (6.25)	31 (32.29)	32 (33.33)	23 (23.96)	2.33	0.937	น้อย
	31 – 40 ปี	8 (7.69)	10 (9.62)	25 (24.04)	40 (38.46)	21 (20.19)	2.46	0.939	น้อย
	41 – 50 ปี	2 (3.85)	7 (13.46)	13 (25.00)	16 (30.77)	14 (26.92)	2.37	0.879	น้อย
	มากกว่า 50 ปี	- (0.00)	2 (7.69)	9 (34.62)	11 (42.31)	4 (15.38)	2.35	0.741	น้อย
				รวม			2.39	0.978	น้อย

ตาราง 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง
ช่วงอายุกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ความเข้าใจ ต่อการใช้งาน	ช่วงอายุ	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน	มาก จำนวน	ปานกลาง จำนวน	น้อย จำนวน	น้อยที่สุด จำนวน			

8. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	20 – 30 ปี	9 (9.38)	23 (23.96)	42 (43.75)	18 (18.75)	4 (4.17)	3.16	0.914	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	7 (6.73)	21 (20.19)	48 (46.15)	22 (21.15)	6 (5.77)	3.01	0.925	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	2 (3.85)	9 (17.31)	28 (53.85)	11 (21.15)	2 (3.85)	2.96	0.846	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	- (0.00)	7 (26.92)	11 (42.31)	6 (23.08)	2 (7.69)	2.88	0.667	ปานกลาง
	รวม						3.04	0.972	ปานกลาง
9. ใช้ระบบในการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติ	20 – 30 ปี	19 (19.79)	29 (30.21)	25 (26.04)	16 (16.67)	7 (7.29)	3.39	0.908	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	17 (16.35)	27 (25.96)	39 (37.50)	15 (14.42)	6 (5.77)	3.33	0.917	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	3 (5.77)	15 (28.85)	17 (32.69)	11 (21.15)	6 (11.54)	2.96	0.846	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	0 (0.00)	6 (23.08)	7 (26.92)	10 (38.46)	3 (11.54)	2.62	0.705	ปานกลาง
	รวม						3.21	0.971	ปานกลาง
10. ใช้ระบบในการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วน	20 – 30 ปี	24 (25.00)	32 (33.33)	19 (19.79)	17 (17.71)	4 (4.17)	3.57	0.902	มาก
	31 – 40 ปี	22 (21.15)	31 (29.18)	27 (25.96)	19 (18.27)	5 (4.81)	3.44	0.914	มาก
	41 – 50 ปี	4 (7.69)	19 (36.54)	13 (25.00)	9 (17.31)	7 (13.46)	3.08	0.839	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	1 (3.85)	7 (26.92)	6 (23.08)	11 (42.31)	1 (3.85)	2.85	0.673	ปานกลาง
	รวม						3.36	0.969	ปานกลาง

จากตาราง 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ กับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นความเข้าใจของแต่ละช่วงอายุ ดังต่อไปนี้

1) ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี และช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีความเข้าใจระดับมาก (\bar{X} = 3.65)

(\bar{X} = 3.56) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 31 – 40 ปี และช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.19) (\bar{X} = 2.75) ตามลำดับ

2) ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20 – 30 ปี และช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.21) (\bar{X} = 3.09) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความเข้าใจระดับน้อย (\bar{X} = 2.48) (\bar{X} = 2.38) ตามลำดับ

3) สามารถรับ ส่ง แจ้งเวียนเอกสารผ่านทางระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20 – 30 ปี และช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.06) (\bar{X} = 3.03) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความเข้าใจระดับน้อย (\bar{X} = 2.52) (\bar{X} = 2.31) ตามลำดับ

4) อ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี และช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีความเข้าใจระดับน้อย (\bar{X} = 2.46) (\bar{X} = 2.37) (\bar{X} = 2.35) (\bar{X} = 2.33) ตามลำดับ

5) ใช้การลงนาม / สั่งการผ่านทางระบบได้อย่างถูกต้อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.66) ส่วนในช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี และช่วงอายุ 20 – 30 ปี มีความเข้าใจระดับน้อย (\bar{X} = 2.44) (\bar{X} = 2.42) (\bar{X} = 2.29) ตามลำดับ

6) รับทราบคำสั่งที่ได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารผ่านทางระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20 – 30 ปี และช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.73) (\bar{X} = 2.62) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความเข้าใจระดับน้อย (\bar{X} = 2.48) (\bar{X} = 2.42) ตามลำดับ

7) สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารในระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.06) (\bar{X} = 3.00) (\bar{X} = 2.98) (\bar{X} = 2.85) ตามลำดับ

8) สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.16) (\bar{X} = 3.10) (\bar{X} = 2.96) (\bar{X} = 2.88) ตามลำดับ

9) ใช้ระบบในการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$) ($\bar{X}=3.33$) ($\bar{X}=2.96$) ($\bar{X}=2.62$) ตามลำดับ

10) ใช้ระบบในการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20 – 30 ปี และช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{X}=3.57$) ($\bar{X}=3.44$) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.08$) ($\bar{X}=2.85$) ตามลำดับ

ตาราง 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ระดับการศึกษา	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	ต่ำกว่า	2 (7.41)	3 (11.11)	15 (55.56)	6 (22.22)	1 (3.70)	2.96	0.672	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	7 (4.64)	55 (36.42)	59 (39.07)	20 (13.25)	10 (6.62)	3.19	0.946	ปานกลาง
	ปริญญาโท	4 (4.88)	32 (39.02)	24 (29.27)	17 (20.73)	5 (6.10)	3.16	0.899	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	1 (5.56)	5 (27.78)	7 (38.89)	4 (22.22)	1 (5.56)	3.06	0.389	ปานกลาง
		รวม					3.15	0.971	ปานกลาง

ตาราง 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	ระดับการศึกษา	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
2. มีความเข้าใจ	ต่ำกว่า	1	6	9	7	4	2.74	0.702	ปานกลาง

เกี่ยวกับระบบ	ปริญญาตรี	(3.70)	(22.22)	(33.33)	(25.93)	(14.81)			
งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ปริญญาตรี	5	47	55	38	6	3.05	0.948	ปานกลาง
		(3.31)	(31.13)	(36.42)	(25.17)	(3.97)			
	ปริญญาโท	2	23	23	29	5	2.85	0.909	ปานกลาง
		(2.44)	(28.05)	(28.05)	(35.37)	(6.10)			
	ปริญญาเอก	1	4	7	4	2	2.89	0.444	ปานกลาง
		(5.56)	(22.22)	(38.89)	(22.22)	(11.11)			
	รวม						2.95	0.973	ปานกลาง
3. สามารถรับ ส่ง แจ้งเวียนเอกสาร ผ่านทางระบบ ได้อย่างถูกต้อง ตามขั้นตอน	ต่ำกว่า	1	4	12	7	3	2.74	0.702	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(3.70)	(14.81)	(44.44)	(25.93)	(11.11)			
	ปริญญาตรี	7	45	50	41	8	3.01	0.949	ปานกลาง
		(4.64)	(29.80)	(33.11)	(27.15)	(5.30)			
	ปริญญาโท	2	13	37	25	5	2.78	0.911	ปานกลาง
	(2.44)	(15.85)	(45.12)	(30.49)	(6.10)				
	ปริญญาเอก	-	3	2	12	1	2.39	0.580	น้อย
		(0.00)	(16.67)	(11.11)	(66.67)	(5.56)			
	รวม						2.88	0.974	ปานกลาง
4. อ่านเนื้อหาของ เอกสารจากไฟล์ ที่แนบมาทาง หน้าจอ คอมพิวเตอร์	ต่ำกว่า	1	1	12	8	5	2.44	0.740	น้อย
	ปริญญาตรี	(3.70)	(3.70)	(44.44)	(29.63)	(18.52)			
	ปริญญาตรี	4	16	35	57	39	2.26	0.962	น้อย
		(2.65)	(10.60)	(23.18)	(37.75)	(25.83)			
	ปริญญาโท	6	5	24	32	15	2.45	0.922	น้อย
	(7.32)	(6.10)	(29.27)	(39.02)	(18.29)				
	ปริญญาเอก	3	3	7	2	3	3.06	0.389	ปานกลาง
		(16.67)	(16.67)	(38.89)	(11.11)	(16.67)			
	รวม						2.39	0.978	น้อย

ตาราง 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเข้าใจต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ความเข้าใจ ต่อการใช้งาน	ระดับ การศึกษา	ระดับความเข้าใจต่อการใช้งาน					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
5. ใช้การลงนาม /	ต่ำกว่า	-	2	9	12	4	2.33	0.754	น้อย

สั่งการผ่านทาง	ปริญญาดรี	(0.00)	(7.41)	(33.33)	(44.44)	(14.81)			
ระบบได้อย่าง ถูกต้อง	ปริญญาดรี	6 (3.97)	27 (17.88)	49 (32.45)	25 (16.56)	44 (29.14)	2.51	0.958	น้อย
	ปริญญาโท	3 (3.66)	13 (15.85)	20 (24.39)	21 (25.61)	25 (30.49)	2.37	0.925	น้อย
	ปริญญาเอก	2 (11.11)	2 (11.11)	7 (38.89)	5 (27.78)	2 (11.11)	2.83	0.461	ปานกลาง
	รวม						2.47	0.978	น้อย
6. รับทราบคำสั่งการ ได้จากข้อความ แนบท้ายเอกสาร ผ่านทางระบบ	ต่ำกว่า	-	2	10	9	6	2.30	0.758	น้อย
	ปริญญาดรี	(0.00)	(7.41)	(37.04)	(33.33)	(22.22)			
	ปริญญาดรี	16 (10.60)	22 (14.57)	46 (30.46)	39 (25.83)	28 (18.54)	2.73	0.954	ปานกลาง
	ปริญญาโท	7 (8.54)	8 (9.76)	20 (24.39)	30 (36.59)	17 (20.73)	2.49	0.921	น้อย
	ปริญญาเอก	1 (5.56)	4 (22.22)	5 (27.78)	4 (22.22)	4 (22.22)	2.67	0.509	ปานกลาง
รวม						2.61	0.976	ปานกลาง	
7. สามารถติดตามผล การจัดส่งเอกสาร ได้จากทางเดิน เอกสารในระบบ	ต่ำกว่า	1	7	6	11	2	2.78	0.697	ปานกลาง
	ปริญญาดรี	(3.70)	(25.93)	(22.22)	(40.74)	(7.41)			
	ปริญญาดรี	16 (10.60)	43 (28.48)	45 (29.80)	35 (23.18)	12 (7.95)	3.11	0.947	ปานกลาง
	ปริญญาโท	8 (9.76)	20 (24.39)	23 (28.05)	20 (24.39)	11 (13.41)	2.93	0.906	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	1 (5.56)	2 (11.11)	8 (44.44)	7 (38.89)	- (0.00)	2.83	0.461	ปานกลาง
รวม						3.00	0.973	ปานกลาง	

ตาราง 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ความเข้าใจ ต่อการใช้งาน	ระดับ การศึกษา	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
8. สามารถสืบค้น	ต่ำกว่า	-	4	15	7	1	2.81	0.692	ปานกลาง

เอกสารที่ต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว	ปริญญาตรี	(0.00)	(14.81)	(55.56)	(25.93)	(3.70)			
	ปริญญาตรี	12 (7.95)	44 (29.14)	69 (45.70)	20 (13.25)	6 (3.97)	3.24	0.945	ปานกลาง
	ปริญญาโท	4 (4.88)	10 (12.20)	42 (51.22)	21 (25.61)	5 (6.10)	2.84	0.909	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	2 (11.11)	2 (11.11)	3 (16.67)	9 (50.00)	2 (11.11)	2.61	0.524	ปานกลาง
	รวม						3.04	0.972	ปานกลาง
9. ใช้ระบบในการ จัดส่งเอกสารที่มี สถานะปกติ	ต่ำกว่า	2	5	9	7	4	2.78	0.697	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(7.41)	(18.52)	(33.33)	(25.93)	(14.81)			
	ปริญญาตรี	27 (17.88)	53 (35.10)	44 (29.14)	20 (13.25)	7 (4.64)	3.48	0.941	มาก
	ปริญญาโท	10 (12.20)	18 (21.95)	25 (30.49)	19 (23.17)	10 (12.20)	2.99	0.904	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	- (0.00)	1 (5.56)	10 (55.56)	6 (33.33)	1 (5.56)	2.61	0.524	ปานกลาง
รวม						3.21	0.971	ปานกลาง	
10. ใช้ระบบในการ จัดส่งเอกสารที่มี สถานะเร่งด่วน	ต่ำกว่า	3	5	12	4	3	3.04	0.662	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(11.11)	(18.52)	(44.44)	(14.81)	(11.11)			
	ปริญญาตรี	29 (19.21)	64 (42.38)	29 (19.21)	22 (14.57)	7 (4.64)	3.57	0.939	มาก
	ปริญญาโท	18 (21.95)	14 (17.07)	19 (23.17)	26 (31.71)	5 (6.10)	3.17	0.898	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	1 (5.56)	6 (33.33)	5 (27.78)	4 (22.22)	2 (11.11)	3.00	0.408	ปานกลาง
รวม						3.36	0.969	ปานกลาง	

จากตาราง 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นความเข้าใจของแต่ละระดับการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) ($\bar{X}=3.16$) ($\bar{X}=3.06$) ($\bar{X}=2.96$) ตามลำดับ

2) ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ประญาตรี ประญาเอก ประญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.05$) ($\bar{X}=2.89$) ($\bar{X}=2.85$) ($\bar{X}=2.74$) ตามลำดับ

3) สามารถรับ ส่ง แจ้งเวียนเอกสารผ่านทางระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$) ($\bar{X}=2.78$) ($\bar{X}=2.74$) ตามลำดับ ส่วนในระดับปริญญาเอกมีความเข้าใจระดับน้อย ($\bar{X}=2.39$)

4) อ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกมีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.06$) ส่วนในระดับปริญญาโท ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับน้อย ($\bar{X}=2.45$) ($\bar{X}=2.44$) ($\bar{X}=2.26$) ตามลำดับ

5) ใช้การลงนาม / สั่งการผ่านทางระบบได้อย่างถูกต้อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกมีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.83$) ส่วนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับน้อย ($\bar{X}=2.51$) ($\bar{X}=2.37$) ($\bar{X}=2.33$) ตามลำดับ

6) รับทราบคำสั่งการได้จากข้อความแนบท้ายเอกสารผ่านทางระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาเอก มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.73$) ($\bar{X}=2.67$) ตามลำดับ ส่วนในระดับปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับน้อย ($\bar{X}=2.49$) ($\bar{X}=2.30$) ตามลำดับ

7) สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารในระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ประญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.11$) ($\bar{X}=2.93$) ($\bar{X}=2.83$) ($\bar{X}=2.78$) ตามลำดับ

8) สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ประญาตรี ปริญญาโท ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอก มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$) ($\bar{X}=2.84$) ($\bar{X}=2.81$) ($\bar{X}=2.61$) ตามลำดับ

9) ใช้ระบบในการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{X}=3.48$) ส่วนในระดับปริญญาโท ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอก มีความเข้าใจระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.99$) ($\bar{X}=2.78$) ($\bar{X}=2.61$) ตามลำดับ

10) ใช้ระบบในการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะเร่งด่วน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความเข้าใจระดับมาก ($\bar{X}=3.57$) ส่วนในระดับปริญญาโท ต่ำกว่า

ปริญญาตรี และปริญญาเอก มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.17) (\bar{X} = 3.04) (\bar{X} = 3.00) ตามลำดับ

ตาราง 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง
สายการปฏิบัติงานกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ความเข้าใจ ต่อการใช้งาน	สายการ ปฏิบัติงาน	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบ สำนัก นายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ	สายบริหาร	5 (10.64)	17 (36.17)	14 (29.79)	8 (17.02)	3 (6.38)	3.28	0.807	ปานกลาง
	สายวิชาการ	2 (4.00)	6 (12.00)	8 (16.00)	27 (54.00)	7 (14.00)	2.38	0.873	น้อย
	สาย สนับสนุน	7 (3.87)	72 (39.78)	83 (45.86)	12 (6.63)	7 (3.87)	3.33	0.953	ปานกลาง
	รวม						3.15	0.971	ปานกลาง
2. มีความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบ งานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	สายบริหาร	2 (4.26)	12 (25.53)	16 (34.04)	10 (21.28)	7 (14.89)	2.83	0.836	ปานกลาง
	สายวิชาการ	1 (2.00)	6 (12.00)	15 (30.00)	24 (48.00)	4 (8.00)	2.52	0.865	น้อย
	สาย สนับสนุน	6 (3.31)	62 (34.25)	63 (34.81)	44 (24.31)	6 (3.31)	3.10	0.956	ปานกลาง
	รวม						2.95	0.973	ปานกลาง

ตาราง 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง
สายการปฏิบัติงานกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
(ต่อ)

ความเข้าใจ ต่อการใช้งาน	สายการ ปฏิบัติงาน	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
3. สามารถรับ ส่ง แจ้งเวียนเอกสาร	สายบริหาร	2 (4.26)	5 (10.64)	23 (48.94)	15 (31.91)	2 (4.26)	2.79	0.839	ปานกลาง

ผ่านทางระบบฯ ได้อย่างถูกต้อง ตามขั้นตอน	สายวิชาการ	1 (2.00)	3 (6.00)	24 (48.00)	20 (40.00)	2 (4.00)	2.62	0.859	ปานกลาง
	สาย	7 (3.87)	57 (31.49)	54 (29.83)	50 (27.62)	13 (7.18)	2.97	0.958	ปานกลาง
	สนับสนุน								
	รวม						2.88	0.974	ปานกลาง
4. อ่านเนื้อหาของ เอกสารจากไฟล์ ที่แนบมาทาง หน้าจอ คอมพิวเตอร์	สายบริหาร	2 (4.26)	4 (8.51)	9 (19.15)	22 (46.81)	10 (21.28)	2.28	0.871	น้อย
	สายวิชาการ	1 (2.00)	8 (16.00)	17 (34.00)	14 (28.00)	10 (20.00)	2.52	0.865	น้อย
	สาย	11 (6.08)	13 (7.18)	52 (28.73)	63 (34.18)	42 (23.20)	2.38	0.967	น้อย
	สนับสนุน								
รวม						2.39	0.978	น้อย	
5. ใช้การลงนาม / สั่งการผ่านทาง ระบบได้อย่าง ถูกต้อง	สายบริหาร	4 (8.51)	9 (19.15)	10 (21.28)	15 (31.91)	9 (19.15)	2.66	0.847	ปานกลาง
	สายวิชาการ	- (0.00)	2 (4.00)	9 (18.00)	11 (22.00)	28 (56.00)	1.70	0.911	น้อยที่สุด
	สาย	7 (3.87)	33 (18.23)	66 (36.46)	37 (20.44)	38 (20.99)	2.64	0.963	ปานกลาง
	สนับสนุน								
รวม						2.47	0.978	น้อย	

ตาราง 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง
สายการปฏิบัติงานกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
(ต่อ)

ความเข้าใจ ต่อการใช้งาน	สายการ ปฏิบัติงาน	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
6. รับทราบคำสั่งการ ได้จากข้อความ แนบท้ายเอกสาร	สายบริหาร	3 (6.38)	3 (6.38)	15 (31.91)	21 (44.68)	5 (10.64)	2.53	0.855	น้อย
	สายวิชาการ	2	9	16	12	11	2.58	0.861	น้อย

ผ่านทางระบบ		(4.00)	(18.00)	(32.00)	(24.00)	(22.00)			
	สาย	19	24	50	49	39	2.64	0.963	ปานกลาง
	สนับสนุน	(10.50)	(13.26)	(27.62)	(27.07)	(21.55)			
	รวม						2.61	0.976	ปานกลาง
7. สามารถติดตามผลการจัดส่งเอกสารได้จากทางเดินเอกสารในระบบ	สายบริหาร	4	5	20	12	6	2.77	0.840	ปานกลาง
		(8.51)	(10.64)	(42.55)	(25.53)	(12.77)			
	สายวิชาการ	3	9	16	16	6	2.74	0.852	ปานกลาง
		(6.00)	(18.00)	(32.00)	(32.00)	(12.00)			
	สาย	19	58	46	45	13	3.14	0.956	ปานกลาง
	สนับสนุน	(10.50)	(32.04)	(25.41)	(24.86)	(7.18)			
	รวม						3.00	0.973	ปานกลาง
8. สามารถสืบค้นเอกสารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	สายบริหาร	4	10	18	11	4	2.98	0.827	ปานกลาง
		(8.51)	(21.28)	(38.30)	(23.40)	(8.51)			
	สายวิชาการ	4	11	18	11	6	2.92	0.841	ปานกลาง
		(8.00)	(22.00)	(36.00)	(22.00)	(12.00)			
	สาย	10	39	93	35	4	3.09	0.956	ปานกลาง
	สนับสนุน	(5.52)	(21.55)	(51.38)	(19.34)	(2.21)			
	รวม						3.04	0.972	ปานกลาง

ตาราง 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ความเข้าใจต่อการใช้งาน	สายการปฏิบัติงาน	ระดับความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
9. ใช้ระบบในการจัดส่งเอกสารที่มีสถานะปกติ	สายบริหาร	4	11	21	7	4	3.09	0.820	ปานกลาง
		(8.51)	(23.40)	(44.68)	(14.89)	(8.51)			
	สายวิชาการ	2	7	23	12	6	2.74	0.852	ปานกลาง
		(4.00)	(14.00)	(46.00)	(24.00)	(12.00)			

	สาย สนับสนุน	33 (18.23)	59 (32.60)	44 (24.31)	33 (18.23)	12 (6.63)	3.38	0.952	ปานกลาง
		รวม					3.21	0.971	ปานกลาง
10. ใช้ระบบในการ จัดส่งเอกสารที่มี สถานะเร่งด่วน	สายบริหาร	5 (10.64)	14 (29.79)	15 (31.91)	9 (19.15)	4 (8.51)	3.15	0.815	ปานกลาง
	สายวิชาการ	6 (12.00)	10 (20.00)	16 (32.00)	13 (26.00)	5 (10.00)	2.98	0.838	ปานกลาง
	สาย สนับสนุน	40 (22.10)	65 (35.91)	34 (18.78)	34 (18.78)	8 (4.42)	3.52	0.950	มาก
		รวม					3.36	0.969	ปานกลาง

จากตาราง 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนสามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงาน กับระดับความเข้าใจต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นความเข้าใจของแต่ละสายการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1) ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุน และสายบริหาร มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.33) (\bar{X} = 3.28) ตามลำดับ ส่วนในสายวิชาการมีความเข้าใจระดับน้อย (\bar{X} =2.38)

2) ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุน และสายบริหาร มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.10) (\bar{X} = 2.83) ตามลำดับ ส่วนในสายวิชาการมีความเข้าใจระดับน้อย (\bar{X} = 2.52)

3) สามารถรับ ส่ง แจ้งเวียนเอกสารผ่านทางระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายสนับสนุน สายบริหาร และสายวิชาการ มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.97) (\bar{X} = 2.79) (\bar{X} = 2.62) ตามลำดับ

4) อ่านเนื้อหาของเอกสารจากไฟล์ที่แนบมาทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายวิชาการ สายสนับสนุน และสายบริหาร มีความเข้าใจระดับน้อย (\bar{X} = 2.52) (\bar{X} = 2.38) (\bar{X} = 2.28) ตามลำดับ

5) ใช้การลงนาม / สั่งการผ่านทางระบบได้อย่างถูกต้อง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในสายบริหาร และสายสนับสนุน มีความเข้าใจระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.66) (\bar{X} = 2.64) ตามลำดับ ส่วนในสายวิชาการมีความเข้าใจระดับน้อยที่สุด (\bar{X} = 1.70)

	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ช่วยให้การปฏิบัติงาน สารบรรณสะดวกและ คล่องตัวมากขึ้น	10 (3.60)	81 (29.14)	125 (44.96)	37 (13.31)	25 (8.99)	3.05	0.972	ปานกลาง
2. ช่วยลดเวลาในการ เดินทางรับส่งเอกสาร	11 (3.96)	117 (42.09)	90 (32.37)	34 (12.23)	26 (9.35)	3.19	0.971	ปานกลาง
3. ช่วยลดปริมาณการ ใช้กระดาษและหมึก พิมพ์	3 (1.08)	30 (10.79)	83 (29.86)	130 (46.76)	32 (11.51)	2.43	0.978	น้อย
4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ เกิดจากการถ่าย เอกสาร	4 (1.44)	41 (14.75)	125 (44.96)	91 (32.73)	17 (6.12)	2.73	0.975	ปานกลาง
5. ช่วยลดพื้นที่ในการ จัดเก็บเอกสาร	9 (3.24)	63 (22.66)	121 (43.53)	61 (21.94)	24 (8.63)	2.90	0.974	ปานกลาง
6. ช่วยให้การค้นหา เอกสารง่ายขึ้น	14 (5.04)	72 (25.90)	105 (37.77)	70 (25.18)	17 (6.12)	2.99	0.973	ปานกลาง
7. ช่วยให้ผู้สามารถ ติดตามเรื่องที่จัดส่งได้ โดยง่าย	15 (5.40)	75 (26.98)	111 (39.93)	48 (17.27)	29 (10.43)	3.00	0.973	ปานกลาง
			รวม			3.00	0.974	ปานกลาง

จากตาราง 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ในภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) โดยมีความคิดเห็นว่าการใช้งานระบบสามารถช่วยลด
เวลาในการเดินทางรับส่งเอกสาร ช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น ช่วย
ให้ผู้สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น ช่วยลดพื้นที่ในการ
จัดเก็บเอกสาร และช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการถ่ายเอกสารในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) ($\bar{X} =$
3.05) ($\bar{X} = 3.00$) ($\bar{X} = 2.99$) ($\bar{X} = 2.90$) ($\bar{X} = 2.73$) ตามลำดับ ส่วนในด้านการช่วยลดปริมาณการ
ใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.43$)

ตาราง 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง
ช่วงอายุกับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทัศนคติต่อระบบ	ช่วงอายุ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ช่วยให้การปฏิบัติ งานสารบรรณ สะดวกและ คล่องตัวมากขึ้น	20 – 30 ปี	3 (3.13)	25 (26.04)	45 (46.88)	11 (11.46)	12 (12.50)	2.96	0.920	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	5 (4.81)	35 (33.65)	44 (42.31)	12 (11.54)	8 (7.69)	3.16	0.921	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	2 (2.85)	12 (23.08)	28 (53.85)	8 (15.38)	2 (3.85)	3.08	0.839	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	- (0.00)	9 (34.62)	8 (30.77)	6 (23.08)	3 (11.54)	2.88	0.667	ปานกลาง
		รวม					3.05	0.972	ปานกลาง
2. ช่วยลดเวลา ในการเดินทาง รับส่งเอกสาร	20 – 30 ปี	5 (5.21)	39 (40.63)	37 (38.54)	8 (8.33)	7 (7.29)	3.28	0.911	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	4 (3.85)	50 (48.08)	27 (25.96)	12 (11.54)	11 (10.58)	3.23	0.919	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	2 (3.85)	18 (34.62)	19 (36.54)	9 (17.31)	4 (7.69)	3.10	0.838	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	- (0.00)	10 (38.46)	7 (26.92)	5 (19.23)	4 (15.38)	2.88	0.667	ปานกลาง
		รวม					3.19	0.971	ปานกลาง

ตาราง 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง
ช่วงอายุกับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ทัศนคติต่อระบบ	ช่วงอายุ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
3. ช่วยลดปริมาณ การใช้กระดาษ และหมึกพิมพ์	20 – 30 ปี	2 (2.08)	13 (13.54)	22 (22.92)	49 (51.04)	10 (10.42)	2.46	0.934	น้อย
	31 – 40 ปี	1 (0.96)	10 (9.62)	38 (36.54)	40 (38.46)	15 (14.42)	2.44	0.939	น้อย

	41 – 50 ปี	-	3	14	32	3	2.33	0.881	น้อย
		(0.00)	(5.77)	(26.92)	(61.54)	(5.77)			
	มากกว่า 50 ปี	-	4	9	9	4	2.50	0.721	น้อย
		(0.00)	(15.38)	(34.62)	(34.62)	(15.38)			
	รวม						2.43	0.978	น้อย
4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการถ่ายเอกสาร	20 – 30 ปี	2	14	46	31	3	2.80	0.924	ปานกลาง
		(2.08)	(14.58)	(47.92)	(32.29)	(3.13)			
	31 – 40 ปี	-	18	48	31	7	2.74	0.932	ปานกลาง
		(0.00)	(17.31)	(46.15)	(29.81)	(6.73)			
	41 – 50 ปี	2	5	22	18	5	2.63	0.864	ปานกลาง
		(3.85)	(9.62)	(42.31)	(34.62)	(9.62)			
	มากกว่า 50 ปี	-	4	9	11	2	2.58	0.710	น้อย
		(0.00)	(15.38)	(34.62)	(42.31)	(7.69)			
	รวม						2.73	0.975	ปานกลาง
5. ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	20 – 30 ปี	2	25	37	23	9	2.88	0.922	ปานกลาง
		(2.08)	(26.04)	(38.54)	(23.96)	(9.38)			
	31 – 40 ปี	3	21	51	22	7	2.91	0.927	ปานกลาง
		(2.88)	(20.19)	(49.04)	(21.15)	(6.73)			
	41 – 50 ปี	2	11	24	11	4	2.92	0.848	ปานกลาง
		(3.85)	(21.15)	(46.15)	(21.15)	(7.69)			
	มากกว่า 50 ปี	2	6	9	5	4	2.88	0.667	ปานกลาง
		(7.69)	(23.08)	(34.62)	(19.23)	(15.38)			
	รวม						2.90	0.974	ปานกลาง

ตาราง 4.14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ทัศนคติต่อระบบ	ช่วงอายุ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
6. ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น	20 – 30 ปี	7	29	30	25	5	3.08	0.916	ปานกลาง
		(7.29)	(30.21)	(31.25)	(26.04)	(5.21)			
	31 – 40 ปี	6	25	42	25	6	3.00	0.925	ปานกลาง
		(5.77)	(24.04)	(40.38)	(24.04)	(5.77)			
	41 – 50 ปี	1	12	23	12	4	2.88	0.850	ปานกลาง

		(1.92)	(23.08)	(44.23)	(23.08)	(7.69)			
	มากกว่า 50 ปี	-	6	10	8	2	2.77	0.684	ปานกลาง
		(0.00)	(23.08)	(38.46)	(30.77)	(7.69)			
	รวม						2.99	0.973	ปานกลาง
7. ช่วยให้สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย	20 – 30 ปี	6	27	37	14	12	3.01	0.918	ปานกลาง
		(6.25)	(28.13)	(38.54)	(14.58)	(12.50)			
	31 – 40 ปี	2	29	50	13	10	3.00	0.925	ปานกลาง
		(1.92)	(27.88)	(48.08)	(12.50)	(9.62)			
	41 – 50 ปี	6	12	15	13	6	2.98	0.845	ปานกลาง
	(11.54)	(23.08)	(28.85)	(25.00)	(11.54)				
มากกว่า 50 ปี	1	7	9	8	1	2.96	0.656	ปานกลาง	
	(3.85)	(26.92)	(34.62)	(30.77)	(3.85)				
	รวม						3.00	0.973	ปานกลาง

จากตาราง 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ กับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นทัศนคติของแต่ละช่วงอายุ ดังต่อไปนี้

1) ช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมากขึ้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุ 20 – 30 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.16$) ($\bar{X}=3.08$) ($\bar{X}=2.96$) ($\bar{X}=2.88$) ตามลำดับ

2) ช่วยลดเวลาในการเดินทางรับส่งเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.28$) ($\bar{X}=3.23$) ($\bar{X}=3.10$) ($\bar{X}=2.88$) ตามลำดับ

3) ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีทัศนคติในระดับน้อย ($\bar{X}=2.50$) ($\bar{X}=2.46$) ($\bar{X}=2.44$) ($\bar{X}=2.33$) ตามลำดับ

4) ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการถ่ายเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.80$) ($\bar{X}=2.74$) ($\bar{X}=2.63$) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับน้อย ($\bar{X}=2.58$)

5) ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 20 – 30 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.92$) ($\bar{X}=2.91$) ($\bar{X}=2.88$) ($\bar{X}=2.88$) ตามลำดับ

6) ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.08$) ($\bar{X}=3.00$) ($\bar{X}=2.88$) ($\bar{X}=2.77$) ตามลำดับ

7) ช่วยให้สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.01$) ($\bar{X}=3.00$) ($\bar{X}=2.98$) ($\bar{X}=2.96$) ตามลำดับ

ตาราง 4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทัศนคติต่อระบบ	ระดับการศึกษา	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น	ต่ำกว่า	2 (7.41)	6 (22.22)	15 (55.56)	3 (11.11)	1 (3.70)	3.19	0.640	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	4 (2.65)	50 (33.11)	67 (44.37)	19 (12.58)	11 (7.28)	3.11	0.947	ปานกลาง
	ปริญญาโท	4 (4.88)	23 (28.05)	37 (45.12)	9 (10.98)	9 (10.98)	3.05	0.902	ปานกลาง

	ปริญญาเอก	-	2	6	6	4	2.33	0.593	น้อย
		(0.00)	(11.11)	(33.33)	(33.33)	(22.22)			
	รวม						3.05	0.972	ปานกลาง
2. ช่วยลดเวลาในการเดินทางรับส่งเอกสาร	ต่ำกว่า	3	11	8	3	2	3.37	0.613	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(11.11)	(40.74)	(29.63)	(11.11)	(7.41)			
	ปริญญาตรี	5	68	48	13	17	3.21	0.945	ปานกลาง
		(3.31)	(45.03)	(31.79)	(8.61)	(11.26)			
	ปริญญาโท	2	34	28	11	7	3.16	0.899	ปานกลาง
	(2.44)	(41.46)	(34.15)	(13.41)	(8.54)				
	ปริญญาเอก	1	4	6	7	-	2.94	0.427	ปานกลาง
	(5.56)	(22.22)	(33.33)	(38.89)	(0.00)				
	รวม						3.19	0.971	ปานกลาง
3. ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์	ต่ำกว่า	-	3	7	13	4	2.33	0.754	น้อย
	ปริญญาตรี	(0.00)	(11.11)	(25.39)	(48.15)	(14.81)			
	ปริญญาตรี	3	9	54	75	10	2.47	0.958	น้อย
		(1.99)	(5.96)	(35.76)	(49.67)	(6.62)			
	ปริญญาโท	-	12	20	38	12	2.39	0.924	น้อย
	(0.00)	(14.63)	(24.39)	(46.34)	(14.63)				
	ปริญญาเอก	-	6	2	4	6	2.44	0.567	น้อย
	(0.00)	(33.33)	(11.11)	(22.22)	(33.33)				
	รวม						2.43	0.978	น้อย

ตาราง 4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ทัศนคติต่อระบบ	ระดับการศึกษา	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการถ่ายเอกสาร	ต่ำกว่า	-	4	12	5	6	2.52	0.730	น้อย
	ปริญญาตรี	(0.00)	(14.81)	(44.44)	(18.52)	(22.22)			
	ปริญญาตรี	-	21	74	52	4	2.74	0.954	ปานกลาง
		(0.00)	(13.91)	(49.01)	(34.44)	(2.65)			
	ปริญญาโท	3	13	33	29	4	2.78	0.911	ปานกลาง
	(3.66)	(15.85)	(40.24)	(35.37)	(4.88)				
	ปริญญาเอก	1	3	6	5	3	2.67	0.509	ปานกลาง

		(5.56)	(16.67)	(33.33)	(27.78)	(16.67)			
		รวม					2.73	0.975	ปานกลาง
5. ช่วยลดพื้นที่ ในการจัดเก็บ เอกสาร	ต่ำกว่า	1	8	11	3	4	2.96	0.672	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(3.70)	(29.63)	(40.74)	(11.11)	(14.81)			
	ปริญญาตรี	3	35	61	37	15	2.83	0.952	ปานกลาง
		(1.99)	(23.18)	(40.40)	(24.50)	(9.93)			
	ปริญญาโท	5	17	42	15	3	3.07	0.901	ปานกลาง
	(6.10)	(20.73)	(51.22)	(18.29)	(3.66)				
ปริญญาเอก	-	3	7	6	2	2.61	0.524	ปานกลาง	
	(0.00)	(16.67)	(38.89)	(33.33)	(11.11)				
		รวม					2.90	0.974	ปานกลาง
6. ช่วยให้การค้นหา เอกสารง่ายขึ้น	ต่ำกว่า	-	5	11	6	5	2.59	0.721	น้อย
	ปริญญาตรี	(0.00)	(18.52)	(40.74)	(22.22)	(18.52)			
	ปริญญาตรี	9	42	56	37	7	3.06	0.948	ปานกลาง
		(5.96)	(27.81)	(37.09)	(24.50)	(4.64)			
	ปริญญาโท	4	20	33	21	4	2.99	0.904	ปานกลาง
	(4.88)	(24.39)	(40.24)	(25.61)	(4.88)				
ปริญญาเอก	1	5	5	6	1	2.94	0.427	ปานกลาง	
	(5.56)	(27.78)	(27.78)	(33.33)	(5.56)				
		รวม					2.99	0.973	ปานกลาง

ตาราง 4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ทัศนคติต่อระบบ	ระดับการศึกษา	ระดับทัศนคติ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
7. ช่วยให้สามารถ ติดตามเรื่องที่ จัดส่งได้โดยง่าย	ต่ำกว่า	-	5	11	7	4	2.63	0.716	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(0.00)	(18.52)	(40.74)	(25.93)	(14.81)			
	ปริญญาตรี	6	47	56	26	16	3.01	0.949	ปานกลาง
		(3.97)	(31.13)	(37.09)	(17.22)	(10.60)			
	ปริญญาโท	7	21	36	11	7	3.12	0.900	ปานกลาง
	(8.54)	(25.61)	(43.90)	(13.41)	(8.54)				
ปริญญาเอก	2	2	8	4	2	2.89	0.444	ปานกลาง	
	(11.11)	(11.11)	(44.44)	(22.22)	(11.11)				

	รวม	3.00	0.973	ปานกลาง
--	-----	------	-------	---------

จากตาราง 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นทัศนคติของแต่ละระดับการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) ช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.19$) ($\bar{X}= 3.11$) ($\bar{X}= 3.05$) ตามลำดับ ส่วนในระดับปริญญาเอกมีทัศนคติในระดับน้อย ($\bar{X}=2.33$)

2) ช่วยลดเวลาในการเดินทางรับส่งเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ดำรงปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาเอก มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.37$) ($\bar{X}= 3.21$) ($\bar{X}= 3.16$) ($\bar{X}= 2.94$) ตามลำดับ

3) ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาเอก ปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.47$) ($\bar{X}= 2.44$) ($\bar{X}= 2.39$) ($\bar{X}= 2.33$) ตามลำดับ

4) ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการถ่ายเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และปริญญาเอก มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 2.78$) ($\bar{X}= 2.74$) ($\bar{X}= 2.67$) ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.52$)

5) ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาโท ดำรงปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาเอก มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.07$) ($\bar{X}= 2.96$) ($\bar{X}= 2.83$) ($\bar{X}= 2.61$) ตามลำดับ

6) ช่วยให้การค้นหาเอกสารง่ายขึ้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.06$) ($\bar{X}= 2.99$) ($\bar{X}= 2.94$) ตามลำดับ ส่วนในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.59$)

7) ช่วยให้สามารถติดตามเรื่องที่จัดส่งได้โดยง่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาโท ปริญญาตรี ปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.12$) ($\bar{X}= 3.01$) ($\bar{X}= 2.89$) ($\bar{X}= 2.63$) ตามลำดับ

ตาราง 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทัศนคติต่อระบบ	สายการปฏิบัติงาน	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ช่วยให้การปฏิบัติงาน งานสารบรรณ สะดวกและ คล่องตัวมากขึ้น	สายบริหาร	4 (8.51)	8 (17.02)	25 (53.19)	9 (19.15)	1 (2.13)	3.11	0.818	ปานกลาง
	สายวิชาการ	1 (2.00)	4 (8.00)	20 (40.00)	14 (28.00)	11 (22.00)	2.40	0.872	น้อย
	สาย สนับสนุน	5 (2.76)	69 (38.12)	80 (44.20)	14 (7.73)	13 (7.18)	3.22	0.955	ปานกลาง
	รวม						3.05	0.972	ปานกลาง
2. ช่วยลดเวลา ในการเดินทาง รับส่งเอกสาร	สายบริหาร	3 (6.38)	14 (29.79)	15 (31.91)	8 (17.02)	7 (14.89)	2.96	0.828	ปานกลาง
	สายวิชาการ	3 (6.00)	23 (46.00)	12 (24.00)	9 (18.00)	3 (6.00)	3.28	0.820	ปานกลาง
	สาย สนับสนุน	5 (2.76)	80 (44.20)	63 (34.81)	17 (9.39)	16 (8.84)	3.23	0.954	ปานกลาง
	รวม						3.19	0.971	ปานกลาง

ตาราง 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ทัศนคติต่อระบบ	สายการปฏิบัติงาน	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
3. ช่วยลดปริมาณ การใช้กระดาษ และหมึกพิมพ์	สายบริหาร	- (0.00)	5 (10.64)	11 (23.40)	21 (44.68)	10 (21.28)	2.23	0.873	น้อย
	สายวิชาการ	2 (4.00)	8 (16.00)	10 (20.00)	22 (44.00)	8 (16.00)	2.48	0.867	น้อย
	สาย สนับสนุน	1 (0.55)	17 (9.39)	62 (34.25)	87 (48.07)	14 (7.73)	2.47	0.965	น้อย
	รวม						2.43	0.978	น้อย
4. ช่วยลดค่าใช้จ่าย	สายบริหาร	2	7	18	16	4	2.72	0.843	ปานกลาง

ที่เกิดจากการ		(4.26)	(14.89)	(38.30)	(34.04)	(8.51)			
ถ่ายเอกสาร	สายวิชาการ	-	11	14	18	7	2.58	0.861	น้อย
		(0.00)	(22.00)	(28.00)	(36.00)	(14.00)			
	สาย	2	23	93	57	6	2.77	0.961	ปานกลาง
	สนับสนุน	(1.10)	(12.71)	(51.38)	(31.49)	(3.31)			
	รวม						2.73	0.975	ปานกลาง
5. ช่วยลดพื้นที่ ในการจัดเก็บ	สายบริหาร	3	11	20	9	4	3.00	0.825	ปานกลาง
		(6.38)	(23.40)	(42.55)	(19.15)	(8.51)			
เอกสาร	สายวิชาการ	1	7	13	20	9	2.42	0.871	น้อย
		(2.00)	(14.00)	(26.00)	(40.00)	(18.00)			
	สาย	5	45	88	32	11	3.01	0.958	ปานกลาง
	สนับสนุน	(2.76)	(24.86)	(48.62)	(17.68)	(6.08)			
	รวม						2.90	0.974	ปานกลาง
6. ช่วยให้การค้นหา เอกสารง่ายขึ้น	สายบริหาร	2	4	16	16	9	2.45	0.860	น้อย
		(4.26)	(8.15)	(34.04)	(34.04)	(19.15)			
	สายวิชาการ	3	13	23	7	4	3.08	0.832	ปานกลาง
		(6.00)	(26.00)	(46.00)	(14.00)	(8.00)			
	สาย	9	55	66	47	4	3.10	0.956	ปานกลาง
	สนับสนุน	(4.97)	(30.39)	(36.46)	(25.97)	(2.21)			
	รวม						2.99	0.973	ปานกลาง

ตาราง 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง
สายการปฏิบัติงานกับระดับทัศนคติต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(ต่อ)

ทัศนคติต่อระบบ	สายการ ปฏิบัติงาน	ระดับทัศนคติ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
7. ช่วยให้สามารถ ติดตามเรื่องที่ จัดส่งได้โดยง่าย	สายบริหาร	4 (8.51)	5 (10.64)	21 (44.68)	12 (25.53)	5 (10.64)	2.81	0.837	ปานกลาง
	สายวิชาการ	2 (4.00)	15 (30.00)	19 (38.00)	9 (18.00)	5 (10.00)	3.00	0.837	ปานกลาง
	สาย	9	55	71	27	19	3.04	0.957	ปานกลาง
	สนับสนุน	(4.97)	(30.39)	(39.23)	(14.92)	(10.50)			
	รวม						3.00	0.973	ปานกลาง

	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
1. สามารถติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบได้โดยง่าย	2 (0.72)	103 (37.05)	124 (44.60)	38 (13.67)	11 (3.96)	3.17	0.971	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบให้คำแนะนำ ที่เหมาะสมและ เข้าใจง่าย	2 (1.80)	85 (30.58)	129 (46.40)	52 (18.71)	7 (2.52)	3.10	0.972	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบแก้ปัญหาได้ อย่างรวดเร็ว	2 (0.72)	76 (27.34)	143 (51.44)	44 (15.83)	13 (4.68)	3.04	0.972	ปานกลาง
รวม						3.10	0.972	ปานกลาง

จากตาราง 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) โดยมีความคิดเห็นที่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบให้คำแนะนำที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) ($\bar{X} = 3.10$) ($\bar{X} = 3.04$) ตาราง 4.18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับระดับทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทัศนคติต่อ ผู้ดูแลระบบ	ช่วงอายุ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. สามารถติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบได้โดยง่าย	20 – 30 ปี	- (0.00)	45 (46.88)	43 (44.79)	8 (8.33)	- (0.00)	3.39	0.908	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	2 (1.92)	36 (34.62)	51 (49.04)	9 (8.65)	6 (5.77)	3.18	0.920	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	- (0.00)	19 (36.54)	17 (32.69)	12 (23.08)	4 (7.69)	2.98	0.845	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	- (0.00)	3 (11.54)	13 (50.00)	9 (34.62)	1 (3.85)	2.69	0.694	ปานกลาง
รวม						3.17	0.971	ปานกลาง	
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบให้คำ	20 – 30 ปี	2 (2.08)	28 (29.17)	62 (64.58)	2 (2.08)	2 (2.08)	3.27	0.911	ปานกลาง

แนะนำที่ เหมาะสมและ เข้าใจง่าย	31 – 40 ปี	2 (1.92)	35 (33.65)	38 (36.54)	29 (27.88)	- (0.00)	3.10	0.923	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	- (0.00)	19 (36.54)	17 (32.69)	12 (23.08)	4 (7.69)	2.98	0.845	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	1 (3.85)	3 (11.54)	12 (46.15)	9 (34.62)	1 (3.85)	2.77	0.684	ปานกลาง
	รวม						3.10	0.972	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว	20 – 30 ปี	1 (1.04)	25 (26.04)	59 (61.46)	8 (8.33)	3 (3.13)	3.14	0.915	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	1 (0.96)	29 (27.88)	56 (53.85)	13 (12.50)	5 (4.81)	3.08	0.923	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	- (0.00)	15 (28.85)	18 (34.62)	17 (32.69)	2 (3.85)	2.88	0.850	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	- (0.00)	7 (26.92)	10 (38.46)	6 (23.08)	3 (11.54)	2.81	0.678	ปานกลาง
	รวม						3.04	0.972	ปานกลาง

จากตาราง 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ กับระดับทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นทัศนคติของแต่ละช่วงอายุ ดังต่อไปนี้

1) สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบได้โดยง่ายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.39) (\bar{X} = 3.18) (\bar{X} = 2.98) (\bar{X} = 2.69) ตามลำดับ

2) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบให้คำแนะนำที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.27) (\bar{X} = 3.10) (\bar{X} = 2.98) (\bar{X} = 2.77) ตามลำดับ

3) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.14) (\bar{X} = 3.08) (\bar{X} = 2.88) (\bar{X} = 2.81) ตามลำดับ

ตาราง 4.19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทัศนคติต่อ ผู้ดูแลระบบ	ระดับ การศึกษา	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. สามารถติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบได้โดยง่าย	ต่ำกว่า	-	3	15	8	1	2.74	0.702	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(0.00)	(11.11)	(55.56)	(29.63)	(3.70)			
	ปริญญาตรี	2	65	67	15	2	3.33	0.943	ปานกลาง
		(1.32)	(43.05)	(44.37)	(9.93)	(1.32)			
	ปริญญาโท	-	27	38	11	6	3.05	0.902	ปานกลาง
	(0.00)	(32.93)	(46.34)	(13.41)	(7.32)				
ปริญญาเอก	-	8	4	4	2	3.00	0.408	ปานกลาง	
	(0.00)	(44.44)	(22.22)	(22.22)	(11.11)				
		รวม					3.17	0.971	ปานกลาง

ตาราง 4.19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ทัศนคติต่อ ผู้ดูแลระบบ	ระดับ การศึกษา	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบให้คำ แนะนำที่ เหมาะสมและ เข้าใจง่าย	ต่ำกว่า	-	8	11	6	2	2.93	0.677	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(0.00)	(29.63)	(40.74)	(22.22)	(7.41)			
	ปริญญาตรี	3	53	69	23	3	3.20	0.946	ปานกลาง
		(1.99)	(35.10)	(45.70)	(15.23)	(1.99)			
	ปริญญาโท	2	19	41	18	2	3.01	0.904	ปานกลาง
	(2.44)	(23.17)	(50.00)	(21.95)	(2.44)				
ปริญญาเอก	-	5	8	5	-	3.00	0.408	ปานกลาง	
	(0.00)	(27.78)	(44.44)	(27.78)	(0.00)				
		รวม					3.10	0.972	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว	ต่ำกว่า	-	5	18	2	2	2.96	0.672	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(0.00)	(18.52)	(66.67)	(7.41)	(7.41)			
	ปริญญาตรี	1	52	72	24	2	3.17	0.946	ปานกลาง
	(0.66)	(34.44)	(47.68)	(15.89)	(1.32)				

ปริญญาโท	1 (1.22)	18 (21.95)	47 (57.32)	10 (12.20)	6 (7.32)	2.98	0.905	ปานกลาง
ปริญญาเอก	- (0.00)	1 (5.56)	6 (33.33)	8 (44.44)	3 (16.67)	2.28	0.606	น้อย
รวม						3.04	0.972	ปานกลาง

จากตาราง 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับระดับทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นทัศนคติของแต่ละระดับการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบได้โดยง่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$) ($\bar{X}=3.05$) ($\bar{X}=3.00$) ($\bar{X}=2.74$) ตามลำดับ

2) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบให้คำแนะนำที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.20$) ($\bar{X}=3.01$) ($\bar{X}=3.00$) ($\bar{X}=2.93$) ตามลำดับ

3) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโท ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอก มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.17$) ($\bar{X}=2.98$) ($\bar{X}=2.96$) ($\bar{X}=2.28$) ตามลำดับ

ตาราง 4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับระดับทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทัศนคติต่อ ผู้ดูแลระบบ	สายการ ปฏิบัติงาน	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. สามารถติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ระบบได้โดยง่าย	สายบริหาร	- (0.00)	18 (38.30)	13 (27.66)	14 (29.79)	2 (4.26)	3.00	0.825	ปานกลาง
	สายวิชาการ	- (0.00)	11 (22.00)	21 (42.00)	12 (24.00)	6 (12.00)	2.74	0.852	ปานกลาง
	สาย สนับสนุน	2 (1.10)	74 (40.88)	90 (49.72)	12 (6.63)	3 (1.66)	3.33	0.953	ปานกลาง

		รวม					3.17	0.971	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบให้คำแนะนำที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย	สายบริหาร	2	11	22	10	2	3.02	0.824	ปานกลาง
		(4.26)	(23.40)	(46.81)	(21.28)	(4.26)			
	สายวิชาการ	1	5	21	19	4	2.60	0.860	น้อย
		(2.00)	(10.00)	(42.00)	(38.00)	(8.00)			
	สายสนับสนุน	2	69	86	23	1	3.27	0.954	ปานกลาง
		(1.10)	(38.12)	(47.51)	(12.71)	(0.55)			
		รวม					3.10	0.972	ปานกลาง

ตาราง 4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับระดับทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบ	สายการปฏิบัติงาน	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	สายบริหาร	-	10	19	15	3	2.77	0.840	ปานกลาง
		(0.00)	(21.28)	(40.43)	(31.91)	(6.38)			
	สายวิชาการ	-	4	23	16	7	2.48	0.867	น้อย
		(0.00)	(8.00)	(46.00)	(32.00)	(14.00)			
	สายสนับสนุน	2	62	101	13	3	3.26	0.954	ปานกลาง
		(1.10)	(34.25)	(55.80)	(7.18)	(1.66)			
		รวม					3.04	0.972	ปานกลาง

จากตาราง 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนสามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงาน กับระดับทัศนคติต่อผู้ดูแลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นทัศนคติของแต่ละสายการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1) สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบได้โดยง่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายสนับสนุน สายบริหาร และสายวิชาการ มีทัศนคติในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.33) (\bar{X} = 3.00) (\bar{X} = 2.74) ตามลำดับ

2) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบให้คำแนะนำที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุน และสายบริหาร มีทัศนคติในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.27) (\bar{X} = 3.02) ตามลำดับ ส่วนในสายวิชาการมีทัศนคติในระดับน้อย (\bar{X} = 2.60)

3) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุน และสายบริหาร มีทัศนคติในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.26) (\bar{X} = 2.77) ตามลำดับ ส่วนในสายวิชาการมีทัศนคติในระดับน้อย (\bar{X} = 2.48)

ตาราง 4.21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทัศนคติต่ออุปกรณ์ฯ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ความเพียงพอของ จำนวน คอมพิวเตอร์ ต่อการใช้งาน	5 (1.80)	62 (22.30)	140 (50.36)	58 (20.86)	13 (4.68)	2.96	0.973	ปานกลาง
2. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ สนับสนุนการ จัดทำเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ (เครื่อง สแกนเนอร์)	11 (3.96)	52 (18.71)	106 (38.13)	90 (32.37)	19 (6.83)	2.81	0.974	ปานกลาง
3. ความทันสมัยและ เหมาะสมของ คอมพิวเตอร์และ	5 (1.80)	22 (7.91)	46 (16.55)	114 (41.01)	91 (32.73)	2.05	0.981	น้อย

อุปกรณ์อื่นๆ								
รวม						2.60	0.976	น้อย

จากตาราง 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.60$) โดยมีความคิดเห็นว่ามีเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สนับสนุนการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (เครื่องสแกนเนอร์) ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.96$) ($\bar{X}=2.81$) ตามลำดับ ส่วนความทันสมัยและเหมาะสมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อย ($\bar{X}=2.05$)

ตาราง 4.22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับระดับทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทัศนคติต่ออุปกรณ์ฯ	ช่วงอายุ	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อการใช้งาน	20 – 30 ปี	3 (3.13)	18 (18.75)	54 (56.25)	21 (21.88)	- (0.00)	3.03	0.918	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	1 (0.96)	27 (25.96)	51 (49.04)	21 (20.19)	4 (3.85)	3.00	0.925	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	1 (1.92)	12 (23.08)	21 (40.38)	11 (21.15)	7 (13.46)	2.79	0.855	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	- (0.00)	5 (19.23)	14 (53.85)	5 (19.23)	2 (7.69)	2.85	0.673	ปานกลาง
รวม						2.96	0.973	ปานกลาง	
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สนับสนุนการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (เครื่อง-สแกนเนอร์)	20 – 30 ปี	2 (2.08)	25 (26.04)	37 (38.54)	29 (30.21)	3 (3.13)	2.94	0.920	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	7 (6.73)	17 (16.35)	39 (37.50)	37 (35.58)	4 (3.85)	2.87	0.929	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	2 (3.85)	6 (11.54)	23 (44.23)	12 (23.08)	9 (17.31)	2.62	0.865	ปานกลาง
	มากกว่า	-	4	7	12	3	2.46	0.726	น้อย

	50 ปี	(0.00)	(15.38)	(26.92)	(46.15)	(11.54)			
		รวม					2.81	0.974	ปานกลาง
3. ความทันสมัย และเหมาะสม ของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ	20 – 30 ปี	1 (1.04)	8 (8.33)	19 (19.79)	34 (35.42)	34 (35.42)	2.04	0.945	น้อย
	31 – 40 ปี	3 (2.88)	7 (6.73)	22 (21.15)	48 (46.15)	24 (23.08)	2.20	0.946	น้อย
	41 – 50 ปี	- (0.00)	5 (9.62)	3 (5.77)	25 (48.08)	19 (36.54)	1.88	0.905	น้อย
	มากกว่า 50 ปี	1 (3.85)	2 (7.69)	2 (7.69)	7 (26.92)	14 (53.85)	1.81	0.808	น้อย
		รวม					2.05	0.981	น้อย

จากตาราง 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ กับระดับทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นทัศนคติของแต่ละช่วงอายุ ดังต่อไปนี้

1) ความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อการใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี และช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.03) (\bar{X} = 3.00) (\bar{X} = 2.85) (\bar{X} = 2.79) ตามลำดับ

2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สนับสนุนการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (เครื่องสแกนเนอร์) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีทัศนคติในระดับปานกลาง (\bar{X} = 2.94) (\bar{X} = 2.87) (\bar{X} = 2.62) ตามลำดับ ส่วนในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับน้อย (\bar{X} = 2.46)

3) ความทันสมัยและเหมาะสมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีทัศนคติในระดับน้อย (\bar{X} = 2.20) (\bar{X} = 2.04) (\bar{X} = 1.88) (\bar{X} = 1.81) ตามลำดับ

ตาราง 4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทัศนคติ ต่ออุปกรณ์ฯ	ระดับ การศึกษา	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			

		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ความเพียงพอ ของจำนวน คอมพิวเตอร์ ต่อการใช้งาน	ต่ำกว่า	-	3	18	4	2	2.81	0.692	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(0.00)	(11.11)	(66.67)	(14.81)	(7.41)			
	ปริญญาตรี	4	25	80	34	8	2.89	0.951	ปานกลาง
		(2.65)	(16.56)	(52.98)	(22.52)	(5.30)			
	ปริญญาโท	1	26	36	16	3	3.07	0.901	ปานกลาง
	(1.22)	(31.71)	(43.90)	(19.51)	(3.66)				
ปริญญาเอก	-	8	6	4	-	3.22	0.324	ปานกลาง	
	(0.00)	(44.44)	(33.33)	(22.22)	(0.00)				
	รวม						2.96	0.973	ปานกลาง

ตาราง 4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ทัศนคติ ต่ออุปกรณ์ฯ	ระดับ การศึกษา	ระดับทัศนคติ					\bar{x}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
2. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ สนับสนุนการ จัดทำเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง- สแกนเนอร์)	ต่ำกว่า	-	3	11	11	2	2.56	0.726	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(0.00)	(11.11)	(40.74)	(40.74)	(7.41)			
	ปริญญาตรี	4	21	62	50	14	2.68	0.955	ปานกลาง
		(2.65)	(13.91)	(41.06)	(33.11)	(9.27)			
	ปริญญาโท	4	23	27	25	3	3.00	0.904	ปานกลาง
	(4.88)	(28.05)	(32.93)	(30.49)	(3.66)				
ปริญญาเอก	3	5	6	4	-	3.39	0.242	ปานกลาง	
	(16.67)	(27.78)	(33.33)	(22.22)	(0.00)				
	รวม						2.81	0.974	ปานกลาง
3. ความทันสมัย และเหมาะสม ของคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ	ต่ำกว่า	-	-	6	12	9	1.89	0.806	น้อย
	ปริญญาตรี	(0.00)	(0.00)	(22.22)	(44.44)	(33.33)			
	ปริญญาตรี	3	7	16	75	50	1.93	0.968	น้อย
		(1.99)	(4.64)	(10.60)	(49.67)	(33.11)			
	ปริญญาโท	2	10	19	21	30	2.18	0.931	น้อย
	(2.44)	(12.20)	(23.17)	(25.61)	(36.59)				
ปริญญาเอก	-	5	5	6	2	2.72	0.494	ปานกลาง	

	(0.00)	(27.78)	(27.78)	(33.33)	(11.11)			
	รวม					2.05	0.981	น้อย

จากตาราง 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับระดับทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นทัศนคติของแต่ละระดับการศึกษาดังต่อไปนี้

1) ความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อการใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาเอก ปริญญาโท ปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22$) ($\bar{X}=3.07$) ($\bar{X}=2.89$) ($\bar{X}=2.81$) ตามลำดับ

2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สนับสนุนการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (เครื่องสแกนเนอร์) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาเอก ปริญญาโท ปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$) ($\bar{X}=3.00$) ($\bar{X}=2.68$) ($\bar{X}=2.56$) ตามลำดับ

3) ความทันสมัยและเหมาะสมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.72$) ส่วนในระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติในระดับน้อย ($\bar{X}=2.18$) ($\bar{X}=1.93$) ($\bar{X}=1.89$) ตามลำดับ

ตาราง 4.24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ทัศนคติต่ออุปกรณ์ฯ	สายการปฏิบัติงาน	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อการใช้งาน	สายบริหาร	- (0.00)	12 (25.53)	21 (44.68)	10 (21.28)	4 (8.51)	2.87	0.833	ปานกลาง
	สายวิชาการ	1 (2.00)	19 (38.00)	19 (38.00)	10 (20.00)	1 (2.00)	3.18	0.826	ปานกลาง
	สายสนับสนุน	4 (2.21)	31 (17.13)	100 (55.25)	38 (20.99)	8 (4.42)	2.92	0.959	ปานกลาง

		รวม					2.96	0.973	ปานกลาง
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์	สายบริหาร	2	11	14	15	5	2.79	0.839	ปานกลาง
		(4.26)	(23.40)	(29.79)	(31.91)	(10.64)			
สนับสนุนการจัดทำเอกสาร	สายวิชาการ	1	9	25	12	3	2.86	0.845	ปานกลาง
		(2.00)	(18.00)	(50.00)	(24.00)	(6.00)			
อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ (เครื่อง-สแกนเนอร์)	สายสนับสนุน	8	32	67	63	11	2.80	0.961	ปานกลาง
		(4.42)	(17.68)	(37.02)	(34.81)	(6.08)			
		รวม					2.81	0.974	ปานกลาง

ตาราง 4.24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ทัศนคติต่ออุปกรณ์	สายการปฏิบัติงาน	ระดับทัศนคติ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
3. ความทันสมัยและเหมาะสมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ	สายบริหาร	1	4	4	18	20	1.89	0.894	น้อย
		(2.13)	(8.51)	(8.51)	(38.30)	(42.55)			
	สายวิชาการ	1	6	12	18	13	2.28	0.879	น้อย
	(2.00)	(12.00)	(24.00)	(36.00)	(26.00)				
	สายสนับสนุน	3	12	30	78	58	2.03	0.972	น้อย
		(1.66)	(6.63)	(16.57)	(43.09)	(32.04)			
		รวม					2.05	0.981	น้อย

จากตาราง 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนสามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงาน กับระดับทัศนคติต่ออุปกรณ์ที่รองรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นทัศนคติของแต่ละสายการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1) ความเพียงพอของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อการใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายวิชาการ สายสนับสนุน และสายบริหาร มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.18$) ($\bar{X}= 2.92$) ($\bar{X}= 2.87$) ตามลำดับ

2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สนับสนุนการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (เครื่องสแกนเนอร์) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายวิชาการ สายสนับสนุน และสายบริหาร มีทัศนคติในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.86$) ($\bar{X}=2.80$) ($\bar{X}=2.79$)ตามลำดับ

3) ความทันสมัยและเหมาะสมของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายวิชาการ สายสนับสนุน และสายบริหาร มีทัศนคติในระดับน้อย ($\bar{X}=2.28$) ($\bar{X}=2.03$) ($\bar{X}=1.89$) ตามลำดับ

4.5 ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นำเสนอในตาราง 4.25 – 4.28 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 4.25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาจากการใช้งาน	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ปัญหาที่เกิดจากการเข้าใช้งานระบบไม่ได้	22 (7.91)	152 (54.68)	97 (34.89)	5 (1.80)	2 (0.72)	3.67	0.966	มาก
2. ปัญหาที่เกิดจากความยุ่งยากซับซ้อนของการใช้งานระบบ	9 (3.24)	101 (36.33)	148 (53.24)	10 (3.60)	10 (3.60)	3.32	0.970	ปานกลาง
3. ปัญหาที่เกิดจากการแนบไฟล์เอกสาร	3 (1.08)	114 (41.01)	122 (43.88)	31 (11.15)	8 (2.88)	3.26	0.970	ปานกลาง
4. ปัญหาที่เกิดจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ	41 (14.75)	146 (52.52)	73 (26.26)	11 (3.96)	7 (2.52)	3.73	0.966	มาก
5. ปัญหาที่เกิดจากข้อมูลสูญหายระหว่างส่ง	3 (1.08)	20 (7.19)	99 (35.61)	124 (44.60)	32 (11.51)	2.42	0.978	น้อย
6. ปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจในการใช้ระบบ	8 (2.88)	49 (17.63)	104 (37.41)	106 (38.13)	11 (3.96)	2.77	0.975	ปานกลาง

7. ปัญหาที่เกิดจากความไม่ชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ	5 (1.80)	47 (16.91)	99 (35.61)	110 (39.57)	17 (6.12)	2.69	0.976	ปานกลาง
8. ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม(จัดส่งเป็นเอกสาร)	31 (11.15)	146 (52.52)	91 (32.73)	7 (2.52)	3 (1.08)	3.70	0.966	มาก
9. ปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง	5 (1.80)	35 (12.59)	70 (25.18)	101 (36.33)	67 (24.10)	2.32	0.979	น้อย

ตาราง 4.25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
10. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่สนับสนุน	6 (2.16)	24 (8.63)	57 (20.50)	132 (47.48)	59 (21.22)	2.23	0.980	น้อย
						3.01	0.973	ปานกลาง

จากตาราง 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) โดยพบปัญหาที่เกิดจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ ความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม (จัดส่งเป็นเอกสาร) และการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ($\bar{X} = 3.70$) ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ รองลงมาเป็นปัญหาความยุ่งยากซ้ำซ้อนของกรใช้งานระบบ การแนบไฟล์เอกสาร ความเข้าใจในการใช้งานระบบ และความไม่ชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) ($\bar{X} = 3.26$) ($\bar{X} = 2.77$) ($\bar{X} = 2.69$) ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่เกิดจากข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง การไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง และการที่ผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน พบในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$) ($\bar{X} = 2.32$) ($\bar{X} = 2.23$) ตามลำดับ

ตาราง 4.26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่าง
ช่วงอายุกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาจากการใช้งาน	ช่วงอายุ	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
1. ปัญหาที่เกิดจาก การเข้าใช้งาน ระบบไม่ได้	20 – 30 ปี	4 (4.17)	58 (60.42)	32 (33.33)	1 (1.04)	1 (1.04)	3.66	0.900	มาก
	31 – 40 ปี	7 (6.73)	54 (51.92)	41 (39.42)	1 (0.96)	1 (0.96)	3.63	0.909	มาก
	41 – 50 ปี	8 (15.38)	28 (53.85)	14 (26.92)	2 (3.85)	- (0.00)	3.81	0.796	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3 (11.54)	12 (46.15)	10 (38.46)	1 (3.85)	- (0.00)	3.65	0.545	มาก
	รวม						3.67	0.966	มาก
2. ปัญหาที่เกิดจาก ความยุ่งยาก ซับซ้อนของการ ใช้งานระบบ	20 – 30 ปี	- (0.00)	28 (29.17)	64 (66.67)	1 (1.04)	3 (3.13)	3.22	0.912	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	6 (5.77)	42 (40.38)	47 (45.19)	4 (3.85)	5 (4.81)	3.38	0.915	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	1 (1.92)	19 (36.54)	28 (53.85)	2 (3.85)	2 (3.85)	3.29	0.827	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	2 (7.69)	12 (46.15)	9 (34.62)	3 (11.54)	- (0.00)	3.50	0.572	มาก
	รวม						3.32	0.970	ปานกลาง
3. ปัญหาที่เกิดจาก	20 – 30 ปี	-	37	45	11	3	3.21	0.913	ปานกลาง

การแนบไฟล์		(0.00)	(38.54)	(46.88)	(11.46)	(3.13)			
เอกสาร	31 – 40 ปี	2	42	48	8	4	3.29	0.918	ปานกลาง
		(1.92)	(40.38)	(46.15)	(7.69)	(3.85)			
	41 – 50 ปี	-	22	23	6	1	3.27	0.828	ปานกลาง
		(0.00)	(42.32)	(44.23)	(11.54)	(1.92)			
มากกว่า 50 ปี	1	13	6	6	-		3.35	0.597	ปานกลาง
		(3.85)	(50.00)	(23.08)	(23.08)	(0.00)			
รวม							3.26	0.970	ปานกลาง

ตาราง 4.26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ช่วงอายุ	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
4. ปัญหาที่เกิดจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ	20 – 30 ปี	12	51	25	4	4	3.66	0.900	มาก
		(12.50)	(53.13)	(26.04)	(4.17)	(4.17)			
	31 – 40 ปี	14	51	32	4	3	3.66	0.908	มาก
		(13.46)	(49.04)	(30.77)	(3.85)	(2.88)			
	41 – 50 ปี	8	29	14	1	-	3.85	0.794	มาก
		(15.38)	(55.77)	(26.92)	(1.92)	(0.00)			
มากกว่า 50 ปี	7	15	2	2	-	4.04	0.473	มาก	
		(26.92)	(57.69)	(7.69)	(7.69)	(0.00)			
รวม							3.73	0.966	มาก
5. ปัญหาที่เกิดจากข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	20 – 30 ปี	3	8	35	37	13	2.49	0.933	น้อย
		(3.13)	(8.33)	(36.46)	(38.54)	(13.54)			
	31 – 40 ปี	-	3	34	56	11	2.28	0.944	น้อย
		(0.00)	(2.88)	(32.69)	(53.85)	(10.58)			
	41 – 50 ปี	-	4	23	18	7	2.46	0.874	น้อย
		(0.00)	(7.69)	(44.23)	(34.62)	(13.46)			
มากกว่า 50 ปี	-	5	7	13	1	2.62	0.705	ปานกลาง	
		(0.00)	(19.23)	(26.92)	(50.00)	(3.85)			
รวม							2.42	0.978	น้อย
6. ปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจใน	20 – 30 ปี	-	20	30	40	6	2.67	0.928	ปานกลาง
		(0.00)	(20.83)	(31.25)	(41.67)	(6.25)			

การใช้งานระบบ	31 – 40 ปี	2 (1.92)	10 (9.62)	47 (45.19)	45 (43.27)	- (0.00)	2.70	0.933	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	2 (3.85)	7 (13.46)	23 (44.23)	15 (28.85)	5 (9.62)	2.73	0.859	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	4 (15.38)	12 (46.15)	4 (15.38)	6 (23.08)	- (0.00)	3.54	0.565	มาก
รวม							2.77	0.975	ปานกลาง

ตาราง 4.26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ช่วงอายุ	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)			
7. ปัญหาที่เกิดจาก ความไม่ชำนาญ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลระบบ	20 – 30 ปี	- (0.00)	16 (16.67)	36 (37.50)	39 (40.63)	5 (5.21)	2.66	0.928	ปานกลาง
	31 – 40 ปี	2 (1.92)	12 (11.54)	44 (42.31)	42 (40.38)	4 (3.85)	2.67	0.934	ปานกลาง
	41 – 50 ปี	2 (3.85)	13 (25.00)	9 (17.31)	24 (46.15)	4 (7.69)	2.71	0.860	ปานกลาง
	มากกว่า 50 ปี	1 (3.85)	6 (23.08)	10 (38.46)	5 (19.23)	4 (15.38)	2.81	0.678	ปานกลาง
	รวม						2.69	0.976	ปานกลาง
8. ปัญหาที่เกิดจาก ความซ้ำซ้อน กับระบบงาน สารบรรณเดิม (จัดส่งเป็นเอกสาร)	20 – 30 ปี	9 (9.38)	45 (46.88)	39 (40.63)	3 (3.13)	- (0.00)	3.63	0.901	มาก
	31 – 40 ปี	12 (11.54)	54 (51.92)	33 (31.73)	2 (1.92)	3 (2.88)	3.67	0.907	มาก
	41 – 50 ปี	7 (13.46)	31 (59.62)	13 (25.00)	1 (1.92)	- (0.00)	3.85	0.794	มาก
	มากกว่า 50 ปี	3 (11.54)	16 (61.54)	6 (23.08)	1 (3.85)	- (0.00)	3.81	0.517	มาก
	รวม						3.70	0.966	มาก
9. ปัญหาที่เกิดจาก การไม่ได้เข้าใช้ งานระบบอย่าง	20 – 30 ปี	- (0.00)	12 (12.50)	27 (28.13)	36 (37.50)	21 (21.88)	2.31	0.938	น้อย
	31 – 40 ปี	4	12	31	38	19	2.46	0.939	น้อย

จริงจัง		(3.85)	(11.54)	(29.81)	(36.54)	(18.27)			
41 – 50 ปี		-	8	9	17	18	2.13	0.891	น้อย
		(0.00)	(15.38)	(17.31)	(32.69)	(34.62)			
มากกว่า 50 ปี		1	3	3	10	9	2.12	0.770	น้อย
		(3.85)	(11.54)	(11.54)	(38.46)	(34.62)			
	รวม						2.32	0.979	น้อย

ตาราง 4.26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ช่วงอายุ	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
10. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน	20 – 30 ปี	2	9	24	38	23	2.26	0.939	น้อย
		(2.08)	(9.38)	(25.00)	(39.58)	(23.96)			
	31 – 40 ปี	4	3	29	46	22	2.24	0.945	น้อย
		(3.85)	(2.88)	(27.88)	(44.23)	(21.15)			
	41 – 50 ปี	-	9	2	33	8	2.23	0.886	น้อย
		(0.00)	(17.31)	(3.85)	(63.46)	(15.38)			
	มากกว่า 50 ปี	-	3	2	15	6	2.08	0.775	น้อย
		(0.00)	(11.54)	(7.69)	(57.69)	(23.08)			
	รวม						2.23	0.980	น้อย

จากตาราง 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ กับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นปัญหาของแต่ละช่วงอายุ ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาที่เกิดจากการเข้าใช้งานระบบไม่ได้พบผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี และช่วงอายุ 31 – 40 ปี พบปัญหาในระดับมาก (\bar{X} = 3.81) (\bar{X} = 3.66) (\bar{X} = 3.65) (\bar{X} = 3.63) ตามลำดับ

2) ปัญหาที่เกิดจากความยุ่งยากซับซ้อนของการใช้งานระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี พบปัญหาในระดับมาก (\bar{X} = 3.50) ส่วนในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุ 20 – 30 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.38) (\bar{X} = 3.29) (\bar{X} = 3.22) ตามลำดับ

3) ปัญหาที่เกิดจากการเนบไฟล์เอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุ 20 – 30 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$) ($\bar{X}=3.29$) ($\bar{X}=3.27$) ($\bar{X}=3.21$) ตามลำดับ

4) ปัญหาที่เกิดจากการเปิดไฟล์เอกสารเนบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และช่วงอายุ 20 – 30 ปี พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) ($\bar{X}=3.85$) ($\bar{X}=3.66$) ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

5) ปัญหาที่เกิดจากข้อมูลสูญหายระหว่างส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.62$) ส่วนในช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุ 31 – 40 ปี พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}=2.49$) ($\bar{X}=2.46$) ($\bar{X}=2.28$) ตามลำดับ

6) ปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจในการใช้งานระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) ส่วนในช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และช่วงอายุ 20 – 30 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.73$) ($\bar{X}=2.70$) ($\bar{X}=2.67$) ตามลำดับ

7) ปัญหาที่เกิดจากความไม่ชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และช่วงอายุ 20 – 30 ปี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.81$) ($\bar{X}=2.71$) ($\bar{X}=2.67$) ($\bar{X}=2.66$) ตามลำดับ

8) ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม (จัดส่งเป็นเอกสาร) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และช่วงอายุ 20 – 30 ปี พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) ($\bar{X}=3.81$) ($\bar{X}=3.67$) ($\bar{X}=3.63$) ตามลำดับ

9) ปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}=2.46$) ($\bar{X}=2.31$) ($\bar{X}=2.13$) ($\bar{X}=2.12$) ตามลำดับ

10) ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}=2.26$) ($\bar{X}=2.24$) ($\bar{X}=2.23$) ($\bar{X}=2.08$) ตามลำดับ

ตาราง 4.27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาจากการใช้งาน	ระดับการศึกษา	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ปัญหาที่เกิดจากการเข้าใช้งานระบบไม่ได้	ต่ำกว่า	2 (7.41)	15 (55.56)	10 (37.04)	- (0.00)	- (0.00)	3.70	0.560	มาก
	ปริญญาตรี	10 (6.62)	92 (60.93)	47 (31.13)	1 (0.66)	1 (0.66)	3.72	0.936	มาก
	ปริญญาโท	9 (10.98)	35 (42.68)	34 (41.46)	3 (3.66)	1 (1.22)	3.59	0.884	มาก
	ปริญญาเอก	1 (5.56)	10 (55.56)	6 (33.33)	1 (5.56)	- (0.00)	3.61	0.444	มาก
	รวม						3.67	0.966	มาก
2. ปัญหาที่เกิดจากความยุ่งยากซับซ้อนของการใช้งานระบบ	ต่ำกว่า	9 (33.33)	13 (48.15)	5 (18.52)	- (0.00)	- (0.00)	4.15	0.481	มาก
	ปริญญาตรี	- (0.00)	60 (39.74)	88 (58.28)	1 (0.66)	2 (1.32)	3.36	0.943	ปานกลาง
	ปริญญาโท	- (0.00)	27 (32.93)	51 (62.20)	2 (2.44)	2 (2.44)	3.26	0.895	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	- (0.00)	1 (5.56)	4 (22.22)	7 (38.89)	6 (33.33)	2.00	0.667	น้อย
	รวม						3.32	0.970	ปานกลาง
3. ปัญหาที่เกิดจากการแนบไฟล์เอกสาร	ต่ำกว่า	3 (11.11)	15 (55.56)	8 (29.63)	1 (3.70)	- (0.00)	3.74	0.554	มาก
	ปริญญาตรี	- (0.00)	64 (42.38)	70 (46.36)	15 (9.93)	2 (1.32)	3.30	0.944	ปานกลาง
	ปริญญาโท	-	32	36	8	6	3.15	0.899	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	-	32	36	8	6	3.15	0.899	ปานกลาง

	(0.00)	(39.02)	(43.90)	(9.76)	(7.32)				
ปริญญาเอก	-	3	8	7	-	2.78	0.478	ปานกลาง	
	(0.00)	(16.67)	(44.44)	(38.89)	(0.00)				
รวม						3.26	0.970	ปานกลาง	

ตาราง 4.27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ระดับการศึกษา	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
4. ปัญหาที่เกิดจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ	ต่ำกว่า	4	13	8	1	1	3.67	0.567	มาก
	ปริญญาตรี	(14.81)	(48.15)	(29.63)	(3.70)	(3.70)			
	ปริญญาตรี	20	83	37	7	4	3.72	0.936	มาก
		(13.25)	(54.97)	(24.50)	(4.64)	(2.65)			
	ปริญญาโท	12	39	27	2	2	3.70	0.880	มาก
	(14.63)	(47.56)	(32.93)	(2.44)	(2.44)				
ปริญญาเอก	5	11	1	1	-	4.11	0.294	มาก	
	(27.78)	(61.11)	(5.56)	(5.56)	(0.00)				
	รวม						3.73	0.966	มาก
5. ปัญหาที่เกิดจากข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	ต่ำกว่า	-	4	9	12	2	2.56	0.726	น้อย
	ปริญญาตรี	(0.00)	(14.81)	(33.33)	(44.44)	(7.41)			
	ปริญญาตรี	2	10	54	69	16	2.42	0.959	น้อย
		(1.32)	(6.62)	(35.76)	(45.70)	(10.60)			
	ปริญญาโท	1	6	26	37	12	2.35	0.925	น้อย
	(1.22)	(7.32)	(31.71)	(45.12)	(14.63)				
ปริญญาเอก	-	-	10	6	2	2.44	0.567	น้อย	
	(0.00)	(0.00)	(55.56)	(33.33)	(11.11)				
	รวม						2.42	0.978	น้อย
6. ปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจในการใช้งานระบบ	ต่ำกว่า	3	7	10	7	-	3.22	0.635	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	(11.11)	(25.93)	(37.04)	(25.93)	(0.00)			
	ปริญญาตรี	4	25	61	55	6	2.77	0.953	ปานกลาง
		(2.65)	(16.56)	(40.40)	(36.42)	(3.97)			
ปริญญาโท	-	17	23	39	3	2.66	0.915	ปานกลาง	
	(0.00)	(20.73)	(28.05)	(47.56)	(3.66)				

ปริญญาเอก	1 (5.56)	- (0.00)	10 (55.56)	5 (27.78)	2 (11.11)	2.61	0.524	ปานกลาง
รวม						2.77	0.975	ปานกลาง

ตาราง 4.27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ระดับการศึกษา	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
7. ปัญหาที่เกิดจากความไม่ชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ	ต่ำกว่า	- (0.00)	3 (11.11)	13 (48.15)	11 (40.74)	- (0.00)	2.70	0.707	ปานกลาง
	ปริญญาตรี	3 (1.99)	25 (16.56)	52 (34.44)	62 (41.06)	9 (5.96)	2.68	0.955	ปานกลาง
	ปริญญาโท	2 (2.44)	15 (18.29)	28 (34.15)	30 (36.59)	7 (8.54)	2.70	0.914	ปานกลาง
	ปริญญาเอก	- (0.00)	4 (22.22)	6 (33.33)	7 (38.89)	1 (5.56)	2.72	0.494	ปานกลาง
	รวม						2.69	0.976	ปานกลาง
8. ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม (จัดส่งเป็นเอกสาร)	ต่ำกว่า	3 (11.11)	17 (62.96)	7 (25.93)	- (0.00)	- (0.00)	3.85	0.535	มาก
	ปริญญาตรี	21 (13.91)	69 (45.70)	53 (35.10)	5 (3.31)	3 (1.99)	3.66	0.937	มาก
	ปริญญาโท	5 (6.10)	48 (58.54)	27 (32.93)	2 (2.44)	- (0.00)	3.68	0.881	มาก
	ปริญญาเอก	2 (11.11)	12 (66.67)	4 (22.22)	- (0.00)	- (0.00)	3.89	0.593	มาก
	รวม						3.70	0.966	มาก
9. ปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้ใช้งานระบบอย่างจริงจัง	ต่ำกว่า	- (0.00)	2 (7.41)	8 (29.63)	15 (55.56)	2 (7.41)	2.37	0.749	น้อย
	ปริญญาตรี	3 (1.99)	14 (9.27)	41 (27.15)	55 (36.42)	38 (25.17)	2.26	0.962	น้อย
	ปริญญาโท	- (0.00)	19 (23.17)	19 (23.17)	24 (29.27)	20 (24.39)	2.45	0.922	น้อย
	ปริญญาเอก	2	-	2	7	7	2.06	0.655	น้อย

	(11.11)	(0.00)	(11.11)	(38.89)	(38.89)			
	รวม				2.32	0.979	น้อย	

ตาราง 4.27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	ระดับการศึกษา	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
10. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	- (0.00)	- (0.00)	9 (33.33)	18 (66.67)	- (0.00)	2.33	0.754	น้อย
	ปริญญาตรี	4 (2.65)	10 (6.62)	36 (23.84)	70 (46.36)	31 (20.53)	2.25	0.962	น้อย
	ปริญญาโท	2 (2.44)	12 (14.63)	10 (12.20)	36 (43.90)	22 (26.83)	2.22	0.930	น้อย
	ปริญญาเอก	- (0.00)	2 (11.11)	2 (11.11)	8 (44.44)	6 (33.33)	2.00	0.667	น้อย
		รวม					2.23	0.980	น้อย

จากตาราง 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นปัญหาของแต่ละระดับการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาที่เกิดจากการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาเอก และปริญญาโท พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) ($\bar{X}=3.70$) ($\bar{X}=3.61$) ($\bar{X}=3.59$) ตามลำดับ

2) ปัญหาที่เกิดจากความยุ่งยากซับซ้อนของการทำงานระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) รองลงมาเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$) ($\bar{X}=3.26$) ตามลำดับ ส่วนในระดับปริญญาเอกพบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}=2.00$)

3) ปัญหาที่เกิดจากการเนบไฟล์เอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีพบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$) ส่วนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$) ($\bar{X}=3.15$) ($\bar{X}=2.78$) ตามลำดับ

4) ปัญหาที่เกิดจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ประญาเอก ประญาตรี ประญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) ($\bar{X}=3.72$) ($\bar{X}=3.70$) ($\bar{X}=3.67$) ตามลำดับ

5) ปัญหาที่เกิดจากข้อมูลสูญหายระหว่างส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ประญาเอก ประญาตรี และปริญญาโท พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}=2.56$) ($\bar{X}=2.44$) ($\bar{X}=2.42$) ($\bar{X}=2.35$) ตามลำดับ

6) ปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจในการใช้งานระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ประญาตรี ประญาโท และปริญญาเอก พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22$) ($\bar{X}=2.77$) ($\bar{X}=2.66$) ($\bar{X}=2.61$) ตามลำดับ

7) ปัญหาที่เกิดจากความไม่ชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ประญาเอก ประญาโท ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.72$) ($\bar{X}=2.70$) ($\bar{X}=2.70$) ($\bar{X}=2.68$) ตามลำดับ

8) ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม (จัดส่งเป็นเอกสาร) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ประญาเอก ต่ำกว่าปริญญาตรี ประญาโท และปริญญาตรี พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) ($\bar{X}=3.85$) ($\bar{X}=3.68$) ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

9) ปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ประญาโท ต่ำกว่าปริญญาตรี ประญาตรี และปริญญาเอก พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}=2.45$) ($\bar{X}=2.37$) ($\bar{X}=2.26$) ($\bar{X}=2.06$) ตามลำดับ

10) ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ประญาตรี ประญาโท และปริญญาเอก พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}=2.33$) ($\bar{X}=2.25$) ($\bar{X}=2.22$) ($\bar{X}=2.00$) ตามลำดับ

ตาราง 4.28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาจากการใช้งาน	สายการปฏิบัติงาน	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ปัญหาที่เกิดจากการเข้าใช้งานระบบไม่ได้	สายบริหาร	3 (6.38)	25 (53.19)	16 (34.04)	3 (6.38)	- (0.00)	3.60	0.786	มาก
	สายวิชาการ	6	22	20	1	1	3.62	0.799	มาก

		(12.00)	(44.00)	(40.00)	(2.00)	(2.00)			
สาย		13	105	61	1	1	3.71	0.947	มาก
สนับสนุน		(7.18)	(58.01)	(33.70)	(0.55)	(0.55)			
	รวม						3.67	0.966	มาก

ตาราง 4.28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	สายการปฏิบัติงาน	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
2. ปัญหาที่เกิดจากความยุ่งยากซับซ้อนของการทำงานของระบบ	สายบริหาร	4 (8.51)	21 (44.68)	21 (44.68)	1 (2.13)	- (0.00)	3.60	0.786	มาก
	สายวิชาการ	2 (4.00)	19 (38.00)	24 (48.00)	- (0.00)	5 (10.00)	3.26	0.821	ปานกลาง
	สายสนับสนุน	3 (1.66)	61 (33.70)	103 (56.91)	9 (4.97)	5 (2.76)	3.27	0.954	ปานกลาง
	รวม						3.32	0.970	ปานกลาง
3. ปัญหาที่เกิดจากการแนบไฟล์เอกสาร	สายบริหาร	1 (2.13)	21 (44.68)	21 (44.68)	4 (8.51)	- (0.00)	3.40	0.799	ปานกลาง
	สายวิชาการ	2 (4.00)	21 (42.00)	19 (38.00)	4 (8.00)	4 (8.00)	3.26	0.821	ปานกลาง
	สายสนับสนุน	- (0.00)	72 (39.78)	82 (45.30)	23 (12.71)	4 (2.21)	3.23	0.954	ปานกลาง
	รวม						3.26	0.970	ปานกลาง
4. ปัญหาที่เกิดจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ	สายบริหาร	8 (17.02)	24 (51.06)	12 (25.53)	3 (6.38)	- (0.00)	3.79	0.773	มาก
	สายวิชาการ	8 (16.00)	27 (54.00)	12 (24.00)	1 (2.00)	2 (4.00)	3.76	0.790	มาก
	สายสนับสนุน	25 (13.81)	95 (52.49)	49 (27.07)	7 (3.87)	5 (2.76)	3.71	0.947	มาก
	รวม						3.73	0.966	มาก
5. ปัญหาที่เกิดจากข้อมูลสูญหายระหว่างการส่ง	สายบริหาร	- (0.00)	5 (10.64)	17 (36.17)	18 (38.30)	7 (14.89)	2.43	0.861	น้อย
	สายวิชาการ	1	2	16	22	9	2.28	0.879	น้อย

		(2.00)	(4.00)	(32.00)	(44.00)	(18.00)			
สาย		2	13	66	84	16	2.45	0.966	น้อย
สนับสนุน		(1.10)	(7.18)	(36.46)	(46.41)	(8.84)			
	รวม						2.42	0.978	น้อย

ตาราง 4.28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	สายการปฏิบัติงาน	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
6. ปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจในการใช้งานระบบ	สายบริหาร	2 (4.26)	8 (17.02)	14 (29.79)	19 (40.43)	4 (8.51)	2.68	0.845	ปานกลาง
	สายวิชาการ	- (0.00)	6 (12.00)	15 (30.00)	24 (48.00)	5 (10.00)	2.44	0.869	น้อย
	สาย	6 (3.31)	35 (19.37)	75 (41.44)	63 (34.81)	2 (1.10)	2.89	0.959	ปานกลาง
	รวม						2.77	0.975	ปานกลาง
7. ปัญหาที่เกิดจากความไม่ชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ	สายบริหาร	1 (2.13)	12 (25.53)	13 (27.66)	16 (34.04)	5 (10.64)	2.74	0.841	ปานกลาง
	สายวิชาการ	- (0.00)	8 (16.00)	19 (38.00)	18 (36.00)	5 (10.00)	2.60	0.860	น้อย
	สาย	4 (2.21)	27 (14.92)	67 (37.02)	76 (41.99)	7 (3.87)	2.70	0.962	ปานกลาง
	รวม						2.69	0.976	ปานกลาง
8. ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม (จัดส่งเป็นเอกสาร)	สายบริหาร	3 (6.38)	28 (59.57)	13 (27.66)	3 (6.38)	- (0.00)	3.66	0.781	มาก
	สายวิชาการ	2 (4.00)	28 (56.00)	18 (36.00)	2 (4.00)	- (0.00)	3.60	0.800	มาก
	สาย	26 (14.36)	90 (49.72)	60 (33.15)	2 (1.10)	3 (1.66)	3.74	0.947	มาก
	รวม						3.70	0.966	มาก
9. ปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่าง	สายบริหาร	2 (4.26)	3 (6.38)	16 (34.04)	10 (21.28)	16 (34.04)	2.26	0.872	น้อย
	สายวิชาการ	2	10	6	17	15	2.34	0.875	น้อย

จริงจัง		(4.00)	(20.00)	(12.00)	(34.00)	(30.00)			
สาย	1	22	48	74	36	2.33	0.967	น้อย	
สนับสนุน	(0.55)	(12.15)	(26.52)	(40.88)	(19.89)				
	รวม					2.32	0.979	น้อย	

ตาราง 4.28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงานกับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

ปัญหาจากการใช้งาน	สายการปฏิบัติงาน	ระดับปัญหา					\bar{X}	S.D.	แปลผล
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
10. ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน	สายบริหาร	1 (2.13)	8 (17.02)	10 (21.28)	18 (38.30)	10 (21.28)	2.40	0.863	น้อย
	สายวิชาการ	1 (2.00)	4 (8.00)	5 (10.00)	24 (48.00)	16 (32.00)	2.00	0.894	น้อย
	สายสนับสนุน	4 (2.21)	12 (6.63)	42 (23.20)	90 (49.72)	33 (18.23)	2.25	0.968	น้อย
	รวม						2.23	0.980	น้อย

จากตาราง 4.28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนสามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างสายการปฏิบัติงาน กับระดับปัญหาจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยแปลผลแต่ละประเด็นปัญหาของแต่ละสายการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาที่เกิดจากการเข้าใช้งานระบบไม่ได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายสนับสนุน สายวิชาการ และสายบริหาร พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}= 3.71$) ($\bar{X}= 3.62$) ($\bar{X}= 3.60$) ตามลำดับ

2) ปัญหาที่เกิดจากความยุ่งยากซับซ้อนของการทำงานระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในสายบริหารพบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}= 3.60$) ส่วนในสายสนับสนุน และสายวิชาการ พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.27$) ($\bar{X}= 3.26$) ตามลำดับ

3) ปัญหาที่เกิดจากการเนบไฟล์เอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายบริหาร สายวิชาการ และสายสนับสนุน พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.40$) ($\bar{X}= 3.26$) ($\bar{X}= 3.23$) ตามลำดับ

4) ปัญหาที่เกิดจากการเปิดไฟล์เอกสารแนบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายบริหาร สายวิชาการ และสายสนับสนุน พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}= 3.79$) ($\bar{X}= 3.76$) ($\bar{X}= 3.71$) ตามลำดับ

5) ปัญหาที่เกิดจากข้อมูลสูญหายระหว่างส่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายสนับสนุน สายบริหาร และสายวิชาการ พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.45$) ($\bar{X}= 2.43$) ($\bar{X}= 2.28$) ตามลำดับ

6) ปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจในการใช้งานระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุน และสายบริหาร พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 2.89$) ($\bar{X}= 2.68$) ตามลำดับ ส่วนในสายวิชาการพบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.44$)

7) ปัญหาที่เกิดจากความไม่ชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในสายบริหาร และสายสนับสนุน พบปัญหาในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 2.74$) ($\bar{X}= 2.70$) ตามลำดับ ส่วนในสายวิชาการพบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.60$)

8) ปัญหาที่เกิดจากความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณเดิม (จัดส่งเป็นเอกสาร) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายสนับสนุน สายบริหาร และสายวิชาการ พบปัญหาในระดับมาก ($\bar{X}= 3.74$) ($\bar{X}= 3.66$) ($\bar{X}= 3.60$) ตามลำดับ

9) ปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้เข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายวิชาการ สายสนับสนุน และสายบริหาร พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.34$) ($\bar{X}= 2.33$) ($\bar{X}= 2.26$) ตามลำดับ

10) ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสายการปฏิบัติงาน ได้แก่ สายบริหาร สายสนับสนุน และสายวิชาการ พบปัญหาในระดับน้อย ($\bar{X}= 2.40$) ($\bar{X}= 2.25$) ($\bar{X}= 2.00$) ตามลำดับ

ปัญหาอื่นๆ ที่พบจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- 1) ระบบเกิดความผิดพลาดหรือขัดข้องบ่อยครั้ง และในบางครั้งไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้
- 2) ระบบมีความล่าช้าและระบบเครือข่ายมีปัญหาบ่อยครั้ง โดยเฉพาะในวันเสาร์ – อาทิตย์
- 3) ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบผ่านทาง Window Application จากภายนอกมหาวิทยาลัยได้
- 4) เมื่อเปิดระบบค้างไว้นานโดยไม่ได้เข้าใช้ระบบ จะต้องเข้าสู่ระบบใหม่

- 5) เมื่อระบบขัดข้อง ผู้ดูแลระบบยังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากมีผู้ดูแลระบบเพียง 1 คน
- 6) ไฟล์ข้อมูลที่ได้รับในบางครั้งเปิดไม่ได้ และในบางครั้งไม่มีความชัดเจน
- 7) ผู้ส่ง ไม่ได้พิจารณาเอกสารว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่จัดส่งหรือไม่ ทำให้หลายหน่วยงานได้รับเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับตน
- 8) ผู้ส่ง ใช้ชื่อเรื่องหรือชื่อไฟล์เอกสารแนบที่ไม่สื่อความหมายถึงเนื้อหาข้างในเอกสาร จึงทำให้เป็นอุปสรรคต่อการค้นหาเอกสาร และในบางครั้งทำให้ค้นหาเอกสารไม่พบ
- 9) ผู้รับไม่เปิดอ่านเอกสาร ซึ่งบางครั้งเป็นเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการต่อ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด
- 10) มีการจัดส่งโฆษณา แผ่นพับ ใบปลิว ที่ไม่ใช่เอกสารของทางราชการผ่านเข้ามาในระบบ ทำให้เอกสารเหล่านั้น ไม่ได้รับการเปิดอ่าน และค้างอยู่ในระบบเป็นจำนวนมาก
- 11) มักมีปัญหาการใช้ระบบกับอุปกรณ์รุ่นเก่าๆ
- 12) บุคลากรบางท่าน ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรับ – ส่งเอกสาร จึงไม่สนใจที่จะเข้าใช้งานระบบ
- 13) บุคลากรสายวิชาการมีภาระงานหลักคือ งานสอน ทำให้ไม่มีเวลาในการเข้าใช้งานระบบอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- ด้านฮาร์ดแวร์ (อุปกรณ์)
 - ควรมีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์สนับสนุนการใช้งานระบบ
- ด้านซอฟต์แวร์ (ระบบ)
 - 1) ระบบควรเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา
 - 2) ควรปรับปรุงหน้าจอแสดงผลให้ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น
 - 3) ควรปรับปรุงระบบให้สามารถค้นหาเอกสาร ได้อย่างรวดเร็วขึ้นและง่ายกว่าในปัจจุบัน
 - 4) ควรปรับปรุงระบบให้การแนบไฟล์เอกสารทำได้ง่ายขึ้น และสามารถแนบไฟล์ที่ใหญ่ขึ้นได้
 - 5) ควรปรับปรุงระบบให้สามารถเปิดไฟล์ที่ถูกแนบมาได้เร็วขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันเปิดได้ช้ามาก และในบางครั้งเปิดไม่ได้เลย

6) ควรปรับปรุงระบบให้สามารถเข้าใช้งานผ่านทางWindow Application จากภายนอกมหาวิทยาลัยได้

7) เมื่อมีการปรับปรุงระบบ ควรมีการแจ้งเวียนหรือทำความเข้าใจเพิ่มเติมในส่วนที่ปรับปรุงระบบด้วย

● ด้านการบริหารจัดการ

1) ระบบเหมาะกับการแจ้งเวียนสำหรับเอกสารทั่วไป เพื่อรับทราบ สั่งการหรือดำเนินการใดๆ ต่อไป แต่ไม่เหมาะกับการแจ้งเวียนที่เกี่ยวกับการเงิน

2) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ เพื่อให้สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานของผู้ใช้ระบบได้อย่างทั่วถึง

3) ควรมีการกำหนดประเภทของเอกสารที่สามารถส่งผ่านทางระบบได้ และเอกสารที่ต้องส่งเป็นเอกสารจริงเท่านั้น เนื่องจากในปัจจุบันมีการจัดส่งเอกสารทั้ง 2 แบบ ทั้งจากเอกสารจริงและส่งผ่านทางระบบ จึงทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงานมาก

4) ควรมีการณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจังในทุกหน่วยงาน

5) ควรมีการณรงค์ให้บุคลากรทุกหน่วยงานอ่านเนื้อหาของเอกสารผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์

6) เมื่อมีบุคลากรเข้ามาทำงานใหม่ ควรมีการจัดอบรมให้แก่บุคลากรเหล่านี้ด้วย