

การพัฒนาาระบบสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

The Development of Information Systems on Government Document Prototype  
for the Local Government in Ayutthaya Province

วุฒิพงษ์ เชื้อนดิน\* และ สิทธิวรต รอบรู้

สาขาวิชาระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการงานเอกสารราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค และ 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นโดยกลุ่มผู้ใช้งาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 6 แห่ง รวม 30 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ 1) ระบบสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) แบบประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ และ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการพัฒนาพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการงานเอกสารราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ระบบสารสนเทศที่ทำงานแบบ Client Server 2) ผลการทดลองใช้ระบบและหาประสิทธิภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคเห็นว่าระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก และ 3) ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ , หนังสือราชการ , องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น , พระนครศรีอยุธยา

ABSTRACT

The purposes of the research were to 1) develop information system on government document prototype for the local government in Phranakhon Si Ayutthaya Province, 2) study the efficiency for the developed information systems, and 3) study satisfactions of users with the developed information systems. The sample consisted 30 personnel in local administrative organizations in Phranakhon Si Ayutthaya Province. The research tools used were: 1) information systems for official government protocols for local government organizations, 2) an evaluation forms and 3) a Satisfaction questionnaire. The statistics used were mean and standard deviation.

The research findings showed that 1) the result of the study was the developed Information systems on government document prototype for the local government in Phranakhon Si Ayutthaya work at client server; 2) the experts evaluated the efficiency of the developed at a more level; and 3) the sample users showed satisfaction with use of the developed information system in overall at a more level.

**Keyword:** Information System , Government Document , Local Government , Ayutthaya

## บทนำ

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 16 อำเภอ ได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอท่าเรือ อำเภอนครหลวง อำเภอบางไทร อำเภอบางบาล อำเภอบางปะอิน อำเภอบางปะหัน อำเภอผักไห่ อำเภอภาชี อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอวังน้อย อำเภอเสนา อำเภอบางซ้าย อำเภออุทัย อำเภอมหาดราช อำเภอบ้านแพรก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณพบปัญหาและความต้องการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น งานวิจัยของบรรเจิด ดวงทรัพย์ [1] ที่ได้วิจัยเพื่อพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) การร่างโต้ตอบหนังสือราชการไม่ถูกต้องและล่าช้า การรับ-ส่งหนังสือไม่ถูกต้อง ไม่มีระบบควบคุมและติดตาม ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ การเก็บหนังสือไม่เป็นหมวดหมู่ ไม่เรียบร้อย สถานที่และอุปกรณ์จัดเก็บไม่เหมาะสม ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณ ขาดหนังสือและคู่มือในการปฏิบัติงาน ไม่มีการวางระเบียบปฏิบัติในการเก็บหนังสือ ไม่มีการขอทำลายหนังสือ และไม่มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการ 2) แนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณ คือ การเพิ่มความรู้ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงาน และทดลองใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สารภี สุริโย [2] ซึ่งจากการวิจัยพบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 5 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะ พิมพ์ผิด ต้องแก้ไขหลายรอบ ทำให้ล่าช้า หนังสือราชการไม่เป็นไปตามรูปแบบ ใช้ภาษาผิด สะกดคำผิด ผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ และต้องรับผิดชอบงานอื่น ๆ ด้วย ทำให้งานค้าง ด้านการรับส่งหนังสือราชการ พบว่าบางครั้งเจ้าหน้าที่แยกประเภท และความสำคัญของหนังสือไม่ได้เกิดความผิดพลาด เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ขาดการติดตามงานที่มอบหมาย การรับ-ส่งหนังสือไม่เป็น ปัจจุบัน ด้านการจัดเก็บหนังสือ พบปัญหาหนัก เจ้าหน้าที่สารบรรณเป็นผู้จัดเก็บเข้าแฟ้ม เรียงตามทะเบียนรับ และทะเบียนส่ง หนังสือที่อยู่ระหว่างการปฏิบัติงานจะอยู่กับเจ้าของเรื่องจนกว่าจะดำเนินการเสร็จจึงจะส่งให้เจ้าหน้าที่สารบรรณเก็บ การค้นหาหนังสือทำได้ยาก บางครั้งหาไม่พบเนื่องจากไม่มีระบบการจัดเก็บที่ดี จัดเก็บไม่สม่ำเสมอ เก็บไม่ตรงแฟ้ม และยังมีหนังสือเพิ่มมากขึ้นยิ่งทำให้ปัญหาการสืบค้นมากขึ้น ทำให้ค้นหาช้า ไม่สะดวก ด้านการยืมหนังสือ ยังไม่มีการบันทึกการยืม-คืน ไม่มีแนวทางปฏิบัติ ทำให้หนังสือสูญหาย ด้านการทำลายหนังสือ ยังไม่มีระบบทำลายหนังสือเลยตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล การแก้ปัญหาทั้ง 5 ด้านดังกล่าว ได้เสนอแนะว่าควรมีการนิเทศงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ควรนำโปรแกรมระบบงานสารบรรณมาใช้งาน โดยมีการเขียนกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้สามารถพัฒนาโปรแกรมระบบงานสารบรรณมาใช้งานได้ จะทำให้สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงาน เพราะมีฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อแก้ปัญหาทางด้านเอกสารราชการต่าง ๆ ที่พบ อีกทั้งยังได้ให้บริการทางวิชาการงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนในเขตที่ตั้งของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ ทำให้เป็นที่รู้จักของชุมชนมากยิ่งขึ้น

### 1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นโดยกลุ่มผู้ใช้งาน

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วชิรา ต๊ะอินทร์ [3] ได้ศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสารบรรณคำสั่งของสำนักงานสรรพากรภาค 8 ใช้โปรแกรมภาษา PHP ในการพัฒนาเว็บเพจ ใช้ MySQL ในการจัดการกับฐานข้อมูล และเรียกใช้งานระบบผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ผลการประเมินการใช้ระบบจากผู้ใช้จำนวน 10 คน ผู้ศึกษาพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้ระบบที่ค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก แสดงว่าระบบสามารถควบคุมและติดตามเอกสารคำสั่งได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

สุรพล หนูเงิน [4] ได้ศึกษาการพัฒนาาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 โดยพัฒนาระบบสารสนเทศโดยใช้ภาษา PHP ฐานข้อมูล MySQL Database และเว็บเซิร์ฟเวอร์ Apache 2.4.7 การประเมินประสิทธิภาพของระบบได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านและความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ท่าน โดยเลือกแบบเจาะจง เป็นเจ้าหน้าที่ธุรการในกลุ่มงานพื้นที่ 3 ท่าน และธุรการโรงเรียน จำนวน 27 ท่าน ผลการประเมินมีค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่าระบบสามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถนำไปใช้งานได้

วชิรา ทองหยอด [5] ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรคือผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่งานสารบรรณ จำนวน 34 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยปรากฏว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46 – 55 ปี มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี จบการศึกษาด้านบริหารธุรกิจ มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย และเคยได้รับการอบรมด้านสารบรรณอย่างน้อย 1 ครั้ง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้านคือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาและยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจัดการข้อมูลการรับส่งเอกสารในหน่วยงานนั้น องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานมากขึ้น จึงมีความพยายามที่จะแสวงหาองค์ความรู้หรือการพัฒนาาระบบต่าง ๆ เข้ามาแก้ไขปัญหาและพยายามพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้สะดวกและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการพัฒนาระบบดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถรองรับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และจะทำให้ระบบเอกสารที่มีลักษณะการจัดเก็บเอกสารไว้เป็นแฟ้มกระดาษทำให้สิ้นเปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บ ตลอดจนคุณภาพเอกสารเช่น หมึกจางตัวอักษรไม่ชัดเจน กระดาษด้อยคุณภาพหรือเอกสารสูญหายได้ง่ายด้วยปัญหาดังกล่าวระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยจัดเก็บหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นจำนวนมาก ขึ้นอยู่กับพื้นที่ในการจัดเก็บของแต่ละองค์กรและระบบสามารถรับ-ส่งเอกสารผ่านเครือข่ายได้ทำให้มีความสะดวกสบายและประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการรับ-ส่งเอกสาร คณะผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดการงานเอกสารราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นต้นแบบในการนำไปใช้งานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป การวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้นำวิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ The Waterfall Method มาเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรม เนื่องจากวิธีการนี้เป็นวิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่นิยมใช้ทั่วไปและเป็นวิธีการที่เป็นระเบียบ มีเอกสารกำกับทุกขั้นตอน เช่น คู่มือฐานข้อมูล คู่มือการใช้งานระบบ เป็นต้น นำมาตรวัดของ Likert โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับ มาใช้ประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคุณภาพของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศการจัดการงานเอกสารราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. เครื่องมือการวิจัย

- 1.1 ระบบสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 1.2 แบบประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ
- 1.3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ

### 2. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 6 แห่ง รวม 30 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

### 3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษากระบวนการงานสารบรรณ เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายซึ่งเป็นขอบข่ายของงานสารบรรณ ศึกษาความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เหมาะสมกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) และแผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram: DFD) ตลอดจนซอฟต์แวร์และฐานข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ศึกษาวิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบต่าง ๆ ผู้วิจัยได้นำวิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ The Waterfall Method มาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในขั้นที่ 1 โดยวิเคราะห์กระแสข้อมูล (Data Flow Diagram) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระบบสารสนเทศ (Entity-Relationship)

3.3 ออกแบบฐานข้อมูล (Database) ซึ่งมีทั้งหมด 10 แฟ้มข้อมูล ออกแบบหน้าจอของระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ต่อไป รวมถึงออกแบบการทำงานของระบบทีละโมดูล (Module) เพื่อให้ง่ายต่อการใส่รหัส (Coding) ในขั้นตอนต่อไป

3.4 พัฒนาระบบโดยเริ่มจากการสร้างฐานข้อมูลตามที่ได้ออกแบบไว้ ออกแบบหน้าจอโปรแกรมและใส่รหัสซึ่งเป็นไปตามหลักไวยากรณ์ของภาษาที่ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ ทำการทดสอบโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นจนสามารถใช้งานตามที่ออกแบบไว้

3.5 เก็บรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ โดยนำระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญได้ทดลองใช้และตอบแบบสอบถามเพื่อหาคุณภาพของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น นำระบบสารสนเทศไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ทดลองใช้และตอบแบบสอบถามเพื่อหาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบน และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย [6] ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับ ดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับ ดีมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับ ดีปานกลาง

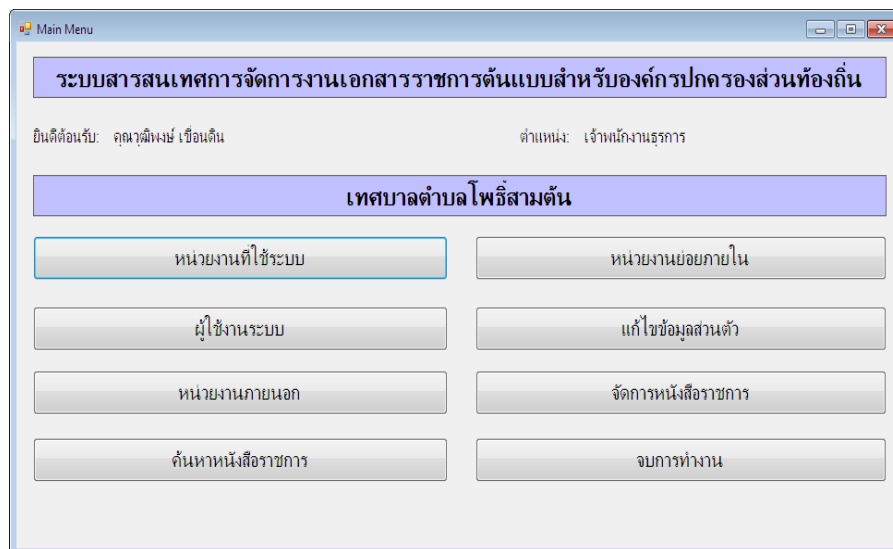
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับ ต่ำน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับ ต่ำน้อยที่สุด

### ผลการวิจัย

#### 1. ผลการพัฒนาเว็บสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาเว็บสารสนเทศโดยใช้ภาษา Visual Basic 2012 เป็นภาษาหลักในการพัฒนา และใช้โปรแกรม SQL Server 2005 เป็นตัวจัดการฐานข้อมูล ใช้ภาษา SQL ในการควบคุมการจัดการข้อมูล ผลจากการดำเนินการพัฒนาเว็บสารสนเทศตามกระบวนการที่กำหนดไว้ ได้ระบบสารสนเทศที่ทำงานแบบ Client Server ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ระบบสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากภาพที่ 1 ระบบสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 8 เมนูหลัก ได้แก่ หน่วยงานที่ใช้ระบบ , หน่วยงานย่อยภายใน , ผู้ใช้งานระบบ, แก้ไขข้อมูลส่วนตัว , หน่วยงานภายนอก , จัดการหนังสือราชการ , ค้นหาหนังสือราชการ และจบการทำงาน

#### 2. ผลการทดลองใช้งานระบบสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น กับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค จำนวน 3 ท่าน แล้วตอบแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ จากนั้นนำผลการเรียนรู้มาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐานเทียบกับเกณฑ์และสรุปผล แสดงดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ประสิทธิภาพตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการติดต่อระหว่างระบบกับผู้ใช้ (Usability Test)	4.13	0.52	มาก
2. ด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test)	4.73	0.46	มากที่สุด
3. ด้านความสามารถทำงานตรงตามความต้องการ (Functional Requirement Test)	4.58	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.48	0.55	มาก

จากตารางที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค เห็นว่า ประสิทธิภาพโดยรวมในระดับดีมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านหน้าที่ของระบบ (Functional Test) และด้านความสามารถทำงานตรงตามความต้องการ (Functional Requirement Test) และมีประสิทธิภาพในระดับดีมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการติดต่อระหว่างระบบกับผู้ใช้ (Usability Test)

**3. ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น**

ผู้วิจัยดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่มีต่อระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นหลังจากที่ได้ทดลองใช้งานระบบสารสนเทศ จากนั้นนำผลการสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐานเทียบกับเกณฑ์และสรุปผล แสดงดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ผลการหาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น

ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ
1. การแบ่งเมนูของโปรแกรมสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.20	0.71	มาก
2. ปุ่มและคำอธิบาย ง่ายต่อความเข้าใจ	4.30	0.65	มาก
3. ความสวยงามของหน้าจอโปรแกรม	4.03	0.61	มาก
4. สีสีนที่ใช้มีความเหมาะสม	4.00	0.64	มาก
5. แบบอักษรที่ใช้อ่านง่ายและมีขนาดเหมาะสม	4.10	0.61	มาก
6. คำและประโยคที่ใช่ง่ายต่อความเข้าใจ	4.00	0.64	มาก
7. รูปแบบการจัดระเบียบหน้าจอต่อการใช้งาน	4.30	0.60	มาก
8. มืออธิบายวิธีการใช้งานที่ชัดเจน	4.23	0.57	มาก
9. การลือกอินเข้าใช้งานโปรแกรมทำได้ง่าย	4.47	0.57	มาก
10. การเตือนเมื่อมีข้อผิดพลาด	4.27	0.64	มาก
11. การยืนยันเมื่อเสร็จสิ้นการใช้งาน	4.30	0.65	มาก
12. การทำงานมีความถูกต้องสมบูรณ์	4.33	0.55	มาก
13. ความเร็วในการใช้งานของระบบ	4.17	0.70	มาก
14. ความง่ายในการใช้งานของระบบ	4.33	0.55	มาก
15. สามารถใช้งานได้จริง	4.27	0.52	มาก
โดยรวม	4.22	0.62	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศโดยรวมในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 15 ข้อ พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การแบ่งเมนูของโปรแกรมสามารถเข้าใจได้ง่าย, ปุ่มและคำอธิบาย ง่ายต่อความเข้าใจ, ความสวยงามของหน้าจอโปรแกรม, สีสีนที่ใช้มีความเหมาะสม, แบบอักษรที่ใช้อ่านง่ายและมีขนาดเหมาะสม, คำและประโยคที่ใช่ง่ายต่อความเข้าใจ, รูปแบบการจัดระเบียบหน้าจอต่อการใช้งาน, มืออธิบายวิธีการใช้งานที่ชัดเจน, การลือกอินเข้าใช้งานโปรแกรมทำได้ง่าย, การ

เดือนเมื่อมีข้อผิดพลาด, การยืนยันเมื่อเสร็จสิ้นการใช้งาน, การทำงานมีความถูกต้องสมบูรณ์, ความเร็วในการใช้งานของระบบ, ความง่ายในการใช้งานของระบบ และสามารถใช้งานได้จริง

### สรุปผลการวิจัย

1. ระบบสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ส่วน คือ 1) หน่วยงานที่ใช้ระบบ 2) หน่วยงานย่อยภายใน 3) ผู้ใช้งานระบบ 4) แก๊ซข้อมูลส่วนตัว 5) หน่วยงานภายนอก 6) จัดการหนังสือราชการ 7) ค้นหาหนังสือราชการ และ 8) จบการทำงาน ได้ระบบสารสนเทศที่ทำงานแบบ Client Server

2. ผลการหาประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น พบว่าผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค จำนวน 3 ท่าน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสรุปผล หนูเงิน [4] ได้วิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 พบว่าได้รับการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน อยู่ในระดับมาก

3. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับ วชิรา ต๊ะอินทร์ [3] ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการสารบรรณคำสั่งของสำนักงานสรรพากรภาค 8 พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอยู่ในระดับมาก จึงถือได้ว่าเป็นระบบสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

### ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่ประสงค์จะใช้ระบบสารสนเทศเฉพาะหน่วยงานภายในเท่านั้น ไม่ประสงค์ให้บุคคลภายนอกเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานได้ จึงได้พัฒนาระบบเป็นแบบ Client Server และงานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ความเห็นในรายงานผลการวิจัยเป็นของผู้รับทุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป

### เอกสารอ้างอิง

- [1] บรรเจิด ดั่งทรัพย์. (2549). การพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.
- [2] สารภี สุริโย. (2553). การพัฒนาระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (การศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- [3] วชิรา ต๊ะอินทร์. (2553). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการสารบรรณคำสั่งของสำนักงานสรรพากรภาค 8. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- [4] สุรพล หนูเงิน. (2553). การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2. (ปัญหาพิเศษครุศาสตรบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.
- [5] วชิรา ทองหยอด. (2554). ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- [6] ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. วี.อินเตอร์ พรีนซ์, กรุงเทพมหานคร.