

**ทัศนคติ สภาพปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ และการประยุกต์ใช้ภายใต้สถานการณ์วิกฤต: กรณีศึกษา คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**  
**Attitudes, Problems and Solving Guidelines for the Usage of Electronic Office System (e-Office) and the Application in Crisis Situations: The Case Study of Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi**

วรรณภรณ์ รัตนโกสุม\*  
Wannaporn Ruttanagosoum\*

**บทคัดย่อ**

การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นประเด็นที่มีการวิจัยในงานประจำโดยตลอด แต่ยังไม่มีการประมวลข้อเสนอแนะและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพิสูจน์อย่างเป็นรูปธรรม การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติและสภาพปัญหาในการใช้งานระบบ e-Office ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office และแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสม และ 3) เพื่อประยุกต์ใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ e-Office ในสถานการณ์วิกฤต โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนในสังกัดเดียวกัน จำนวน 50 คน รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามโดยวิธีการออกแบบที่ผลด้วยตนเองตามความสมัครใจ และใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างด้วยการทดสอบที (Independent t-test) และความแปรปรวนทิศทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติด้านดีในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.95) รวมทั้งมีสภาพปัญหาที่พบและพฤติกรรมการใช้งานระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 1.05 และ  $\bar{X} = 2.94$ , S.D. = 1.04 ตามลำดับ) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยพบว่า ผลด้านบุคคลต่อทัศนคติ ต่อสภาพปัญหาที่พบ และต่อพฤติกรรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อนำข้อค้นพบไปประยุกต์ใช้ภายใต้สถานการณ์วิกฤตยังพบว่า บุคลากรมีการตอบสนองและปรับตัวใช้งานระบบ e-Office เพื่อการรับ-ส่งเอกสารเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 19.18 เป็น 49.32 ของจำนวนบุคลากรในหน่วยงานทั้งหมดภายในระยะเวลา 5 เดือน

**คำสำคัญ:** ทัศนคติ/ สภาพปัญหา/ งานสารบรรณ/ ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

**Abstract**

Sending and receiving the electronic office system (e-Office) is a frequently researched issue in routine work, but there are no compiled and applied recommendations that are proven concretely. This research 1) studied the attitudes of relevant personnel towards e-Office and usage problems of the e-Office, 2) studied the relationship between attitudes and problems of receiving and sending official letters through the e-Office

---

คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

\*Corresponding author: wannaporn\_r@rmutt.ac.th

Received : 13 กันยายน 2564/ Revised : 5 พฤศจิกายน 2564/ Accepted : 9 ธันวาคม 2564

as well as appropriate solution guidelines, and 3) applied the solution guidelines of the e-Office in crisis situations. The target research group was 50 academic and supporting personnel in the same affiliation. Voluntary self-recorded questionnaires were collected. The data were analyzed by using percentage, mean, and standard deviation (S.D.), and the sample differences were analyzed by using Independent t-test and One-way ANOVA. From the results of this research, the respondents had good attitude in receiving and sending official documents through the e-Office on average at a high level ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.95). However, the problems and usage behaviors were shown at a moderate level ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 1.05 and  $\bar{X} = 2.94$ , S.D. 1.04, respectively). When comparing the differences of factors, it was found that the personal result towards attitudes, seen problems, and behaviors were not statistically significant different (0.05) level. Moreover, applying the findings under critical circumstance, the percentage of personnel has responded and adopted usage of the e-Office system to send and receive official documents increased from 19.18% to 49.32% of personnel in the unit within five months.

**Keyword:** Attitude/ Problem/ Correspondence and Records/ e-Office

## 1. บทนำ

จากแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2562 – 2564) กำหนดให้มีการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารประเทศ การให้บริการประชาชน และการพัฒนาระบบราชการ ประกอบกับนายกรัฐมนตรีมีข้อสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งรัดพัฒนาให้เกิดรัฐบาลดิจิทัล โดยมีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างสำนักงานหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐเข้าด้วยกัน เพื่อร่วมกันพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า e-Office ให้เป็นรูปธรรม และต่อยอดไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล [1] รวมถึงเพื่อลดปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารและด้านความถูกต้องตามแบบฟอร์มของระบบเอกสาร (กระดาษ) อีกด้วย ธนู ทดแทนคุณ [2] ได้ศึกษาปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐและส่วนราชการพบว่า ยังมีความผิดพลาดในหลายประเด็น ตั้งแต่แบบฟอร์ม เนื้อหา การใช้ภาษา และการพิมพ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการสื่อความหมายของเอกสารด้วย

ผลการวิจัยด้านประสิทธิภาพการใช้งานด้วยระบบ e-Office ในรูปแบบของหน่วยงานทางการศึกษา ประเภทโรงเรียน รำเพ็ญ น้อยเชียงคุณ และคณะ [3] รายงานว่าปัจจัยตำแหน่งหน้าที่ และระดับการศึกษาของบุคลากร และขนาดสถานศึกษานั้นไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพการใช้งานระบบ e-Office รวมถึงมีภาพรวมของการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ กุสุมาลย์ ประหา และสุรรัตน์ อินทร์หม้อ [4] ที่รายงานว่าคุณภาพทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการ

ทำงานด้วยระบบ e-Office อย่างไรก็ตาม ถึงแม้การใช้งานระบบ e-Office จะช่วยอำนวยความสะดวกและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เป็นปัจจุบันได้เป็นอย่างดี แต่ผู้วิจัยยังพบว่าพฤติกรรมการเข้าใช้ระบบ e-Office ที่แตกต่างกันนั้นกลับมีผลต่อคุณภาพด้านการทำงานระบบ e-Office ซึ่งสอดคล้องกับหลายข้อมูลที่กล่าวว่าคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้ใช้งานระบบ ลักษณะและรูปแบบขององค์กร และความรู้ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ของผู้ใช้งานมีผลต่อสภาพการใช้งาน [5] รวมถึงมีปัญหาและอุปสรรคมากขึ้นแตกต่างกันไปตามลักษณะเชิงวัฒนธรรมองค์กรแต่ละแห่งด้วย [5,6]

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่าการใช้งานระบบ e-Office มีอุปสรรคหลายประการที่ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะและพฤติกรรมของแต่ละองค์กร รวมถึงในสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจำต้องมีแนวทางในการประยุกต์ใช้ที่แตกต่างกันไป ดังตัวอย่างในสถานการณ์วิกฤตที่บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานแบบพบหน้า (Face to Face) ได้ เช่น ในช่วงสถานการณ์วิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ทำให้หลายหน่วยงานเกิดนโยบายการปฏิบัติงานแบบเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และรูปแบบการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home, WFH) [7] อันเป็นส่วนกระตุ้นให้การปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Office ถูกเร่งรัดให้เกิดการเข้าถึงและเรียนรู้เพื่อการใช้งานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

อย่างไรก็ตาม ช่องว่างทางการวิจัยที่ค้นพบและเด่นชัดอันส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบ e-Office อย่างชัดเจน คือประเด็นด้านทัศนคติของ

ผู้ใช้งาน รวมถึงสภาพปัญหาหรือสถานการณ์ซึ่งหน้า อันเป็นปัจจัยด้านอุปสรรคและผลกระทบโดยตรงของผู้ปฏิบัติงาน งานวิจัยเรื่องนี้ จึงมุ่งศึกษาปัจจัยเฉพาะทางด้านทัศนคติและสภาพปัญหา กรณีศึกษากลุ่มบุคลากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งมีความหลากหลาย รวมถึงการวิเคราะห์แนวทางการแก้ไข และการประยุกต์ใช้ในวิกฤตการณ์สถานการณ์โควิด-19 รวมถึงเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office และแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสม
3. เพื่อประยุกต์ใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ e-Office ในสถานการณ์วิกฤต

**2. วิธีและวิธีการ**

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ บุคลากรของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้มีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ e-Office ด้านต่าง ๆ โดย

กำหนดกลุ่มตัวอย่างหลักในงานวิจัยนี้ด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนรวม 50 คน แบ่งออกเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 25 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 25 คน และไม่จำกัดปัจจัยใด

**เครื่องมือในการเก็บข้อมูล**

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน การอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานด้วยระบบ e-Office และการเคยเข้าใช้งานระบบ e-Office

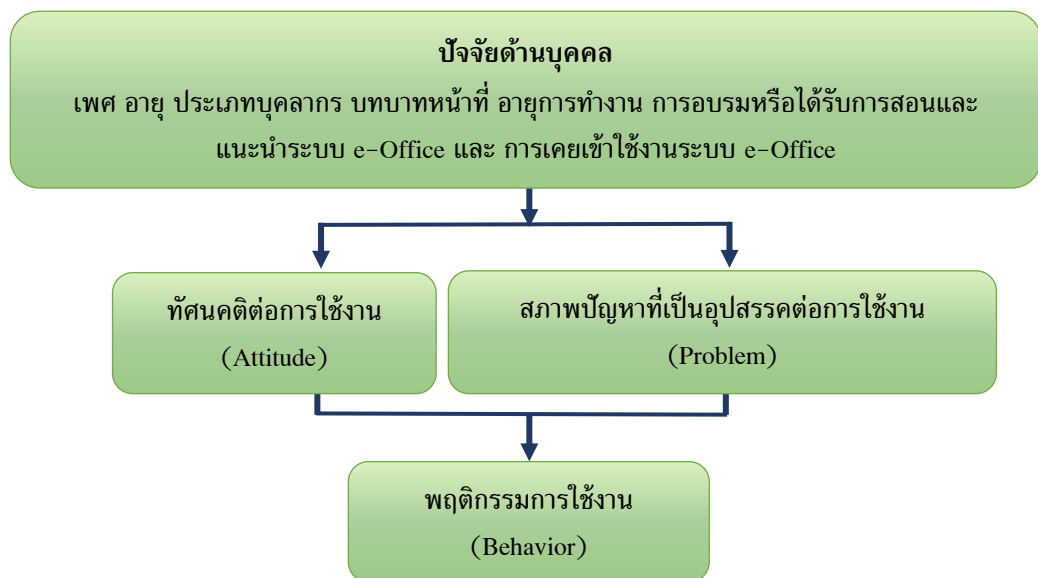
ตอนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office

ตอนที่ 3 ข้อมูลสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office

ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้ระบบ e-Office

ตอนที่ 5 ข้อมูลปัญหาหรือข้อเสนอนแนะ (ถ้ามี) ทั้งนี้ เครื่องมือวิจัยได้ถูกตรวจสอบความถูกต้อง

เรียบร้อยของข้อคำถาม และประเด็นคำถามด้วยการประเมินค่าความเที่ยงตรงของเอกสาร หรือ IOC (Index of Item Objective Congruence) ก่อนนำมาใช้ในการประเมิน ทั้งนี้ สามารถอธิบายเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งหมด จำนวน 50 คน และใช้วิธีการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study) ทั้งนี้ ทำการประเมินกับกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ด้วยวิธีการออกแบบที่ผลเองตามความสมัครใจ (Self-administered Questionnaire) โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วน ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดไปดำเนินการลงรหัสข้อมูล (Coding) และคัดลอกรหัสลงในแบบฟอร์มการลงรหัส แล้วนำไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS (IBM SPSS for Windows, Version 25) เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean,  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติ ทดสอบ (t-test) และการทดสอบ (f-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกเพศ อายุ ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน การอบรม หรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานด้วยระบบ e-Office และการเคยเข้าใช้งานระบบ e-Office ร่วมกับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จากนั้น จึงนำผลคำนวณทางสถิติที่ได้มาเขียนการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

### 3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

#### ผลการวิจัย

จากผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 50 ราย ซึ่งแบ่งออกเป็นบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) และสายสนับสนุน (หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ) ในสัดส่วนร้อยละ 50 ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23-40 ปี (บุคลากรอายุน้อยที่สุด 23 ปี) มากถึง 33 คน หรือคิด

เป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 66 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (และมากถึงร้อยละ 42.31 ของประชากรในคณะฯ ทั้งหมด) โดยสามารถแบ่งออกเป็นเพศหญิงร้อยละ 56 (28 คน) และเพศชายร้อยละ 44 (22 คน) ในจำนวนนี้ แบ่งออกเป็นบุคลากรกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ อาจารย์ หัวหน้างาน และผู้บริหาร ในสัดส่วนร้อยละ 42, 32, 18, และ 8 ตามลำดับ และจากอายุงานจะพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี ซึ่งมีจำนวนมากถึงร้อยละ 38 รองลงมาคือกลุ่มอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และกลุ่มอายุงานระหว่าง 11-15 ปี ที่ร้อยละ 26 และ 14 ตามลำดับ นอกเหนือจากนั้น เป็นกลุ่มบุคลากรที่มีอายุงานมากตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปรวมทั้งสิ้นร้อยละ 22

ทั้งนี้ หากพิจารณาจากประสบการณ์การใช้งานระบบ e-Office จะพบว่า บุคลากรที่เคยมีประสบการณ์การอบรมการใช้งานระบบฯ มาก่อน รวมถึงทั้งที่ได้รับการสอน และแนะนำจากเพื่อนร่วมงานรวมร้อยละ 70 ของทั้งหมด อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจยังพบว่า มีเพียงร้อยละ 40 เท่านั้น ที่เคยใช้ระบบฯ และยังคงใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

1. ผลด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบ e-Office พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติด้านดีในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office ซึ่งอยู่ในระดับ “มาก” หรือเฉลี่ย 3.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการใช้ระบบ e-Office ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและมลพิษ ในระดับมากที่สุด และรองลงมาคือด้านความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล ดังตารางที่ 1

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร บทบาทหน้าที่ และอายุงาน ในการทดสอบสมมติฐาน t-test และ f-test ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบ e-Office พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล มีทัศนคติต่อการใช้งานระบบ e-Office ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า เพศของบุคลากรมีทัศนคติต่อการใช้งานระบบ e-Office แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ประเด็น กล่าวคือ เพศหญิงมีทัศนคติว่าบุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณมากกว่าเพศชาย และเพศชายมีทัศนคติต่อระบบ e-Office ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นมากกว่าเพศหญิง ผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงผลระดับความเห็นด้านทัศนคติต่อการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office

ลำดับ	รายการ	ความคิดเห็น		ระดับ ความคิดเห็น
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	บุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	3.84	0.90	มาก
2.	บุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับระบบ e-Office	3.78	0.86	มาก
3.	ระบบ e-Office ใช้ปฏิบัติงานสารบรรณเท่านั้น	3.31	0.88	ปานกลาง
4.	ระบบ e-Office เป็นระบบที่มีความปลอดภัยในการเก็บข้อมูล	4.08	1.02	มาก
5.	ระบบ e-Office ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.65	0.98	มาก
6.	ระบบ e-Office ทำให้การสืบค้น ติดตามข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือราชการสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	3.92	0.96	มาก
7.	ระบบ e-Office ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและมลพิษ	4.22	0.97	มากที่สุด
8.	ระบบ e-Office ทำให้การดำเนินงานภารกิจต่าง ๆ ในหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.61	1.00	มาก
	ค่าเฉลี่ย	3.80	0.95	มาก

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน t-test ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบ e-Office (เพศ)

รายการ	ชาย		หญิง		T- Value	P- Value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
- บุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ	3.45	0.96	4.14	0.74	-2.864	0.006*
- ระบบ e-Office ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3.95	0.84	3.41	1.02	2.019	0.049*

2. ผลด้านสภาพปัญหาในการใช้งานระบบ e-Office พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสภาพปัญหาโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ทุกรายการมีผลระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางทั้งสิ้น ทั้งนี้ รายการประเด็นที่สำคัญและผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเป็นสภาพปัญหาในระดับค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดคือ ความชัดเจนในนโยบายการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office (ระดับความ

คิดเห็นเฉลี่ย 3.16) รองลงมาคือ ด้านการอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office (ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 3.14) และด้านความเพียงพอและความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office (ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 2.98) ผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลระดับสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office

ลำดับ	รายการ	ความคิดเห็น		ระดับ ความคิดเห็น
		$\bar{X}$	S.D.	
1.	หน่วยงานมีนโยบายชัดเจนในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office	3.16	1.15	ปานกลาง
2.	มีการอบรมและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office	3.14	1.06	ปานกลาง

ตารางที่ 3 แสดงผลระดับสภาพปัญหาในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	ความคิดเห็น		ระดับ ความคิดเห็น
		$\bar{X}$	S.D.	
3.	การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office มีลำดับขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน	2.88	0.99	ปานกลาง
4.	การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของคณะฯ และมหาวิทยาลัยมีความเร็วและประสิทธิภาพในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยงานระบบ e-Office อย่างมีประสิทธิภาพ	2.94	0.97	ปานกลาง
5.	การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office มีความต่อเนื่อง (ความเสถียรภาพ) ตามเส้นทางเดินเอกสาร หรือขั้นตอนที่กำหนด	2.65	0.94	ปานกลาง
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่รองรับกับการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office	2.98	1.18	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ย	2.96	1.05	ปานกลาง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร บทบาทหน้าที่ และอายุงาน ต่อสภาพปัญหาการใช้งานระบบ e-Office ด้วยการทดสอบสมมติฐาน t-test และ f-test จะพบว่าค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลนั้นไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบประเด็นสำคัญสองประการ คือ ด้านเพศ พบว่าเพศหญิงมีผลต่อ

สภาพปัญหาในเรื่องของความชัดเจนของนโยบายหน่วยงานในการใช้งานระบบ e-Office มากกว่าเพศชาย ดังตารางที่ 4 และด้านอายุงาน พบว่าผู้ใช้งานที่มีช่วงอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีปัญหาต่อลำดับ และขั้นตอนการทำงานการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office ที่เห็นว่ายากและซับซ้อน มากกว่าช่วงอายุงานอื่น ๆ โดยทั้งสองประเด็นมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน t-test ด้านสภาพปัญหาที่มีต่อการใช้งานระบบ e-Office (เพศ)

รายการ	ชาย		หญิง		T- Value	P- Value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
หน่วยงานมีนโยบายชัดเจนในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office	2.77	0.92	3.52	1.18	-2.524	0.015*

ตารางที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน f-test ด้านสภาพปัญหาที่มีต่อการใช้งานระบบ e-Office (อายุงาน)

รายการ	6 - 10 ปี		11 - 20 ปี		21 ปี ขึ้นไป		F- Value	P- Value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
การรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office มีลำดับ ขั้นตอนการทำงานง่ายและไม่ซับซ้อน	3.47	0.84	2.68	1.25	2.17	2.24	2.663	0.027*

3. ผลด้านพฤติกรรมในการใช้งานระบบ e-Office พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมกรการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 2.94) โดยพฤติกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ

พฤติกรรมด้านการแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ e-Office โดยจะติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล (ความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.29) และรองลงมาคือการใช้งานระบบ e-Office ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ (ความคิดเห็นโดยเฉลี่ย 3.05) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงผลระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกรรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office

ลำดับ	รายการ	ความคิดเห็น		ระดับ ความคิดเห็น
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	ท่านเคยแนะนำ เชิญชวนหรือส่งเสริมการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office	2.81	1.03	ปานกลาง
2.	ท่านใช้ระบบ e-Office ในการตรวจสอบและติดตามสถานะของหนังสือราชการที่ส่งไปยังผู้รับ	3.05	0.97	ปานกลาง
3.	เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ e-Office ท่านทดลองหรือพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โดยการเปิดคู่มือในระบบ e-Office	2.60	0.94	น้อย
4.	เมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ e-Office ท่านจะติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล	3.29	1.23	ปานกลาง
	มีค่าเฉลี่ย	2.94	1.04	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร บทบาทหน้าที่ และอายุงาน ในการทดสอบสมมติฐาน t-test และ f-test ด้านพฤติกรรมในการใช้งานระบบ e-Office จากการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านบุคคล มีพฤติกรรมในการใช้งานระบบ e-Office ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### อภิปรายผล

จากผลด้านปัจจัยบุคคลซึ่งพิสูจน์ชัดว่า ถึงแม้บุคลากรจะเคยมีประสบการณ์การอบรมการใช้งานระบบฯ มาก่อน รวมทั้งที่ได้รับการสอนและแนะนำจากเพื่อนร่วมงานแล้ว ซึ่งมีจำนวนรวมถึงร้อยละ 70.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แต่กลับมีเพียงร้อยละ 40.00 เท่านั้น ที่เคยใช้ระบบฯ และยังคงใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งชัดเจนว่ามีเพียงร้อยละ 57.14 ของบุคลากรที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการอบรมด้านการใช้งานแล้วเท่านั้น ที่นำองค์ความรู้มาปฏิบัติจริง ซึ่งข้อมูลแสดงประจักษ์ชัดถึงข้อปัญหาด้านการเลือกปฏิบัติไม่ใช้งานระบบอย่างชัดเจน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลการใช้งานระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน (จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี) ในระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม พ.ศ. 2564 พบว่า ในช่วงดังกล่าวมีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงานเพียง 3 ครั้งเท่านั้น ซึ่งเกิดจากการใช้งานระบบ e-Office ของบุคลากรเพียง 14 คน เท่านั้น ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8.00 ของประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด หรือเพียงร้อยละ 19.18 ของประชากรในหน่วยงานทั้งหมด (รวมทั้งสิ้น 73 คน)

นอกจากนั้น ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล ต่อทัศนคติ สภาพปัญหา และพฤติกรรมในการใช้งานระบบ e-Office ซึ่งพบว่าตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทบุคลากร บทบาทหน้าที่ อายุการทำงาน การอบรมหรือได้รับการสอนและแนะนำระบบ e-Office และการเคยเข้าใช้งานระบบ e-Office นั้น ส่งผลที่แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กับทั้งด้านทัศนคติ สภาพปัญหาที่พบ และพฤติกรรม ทั้งนี้ อาจเนื่องจากระบบ e-Office เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อการเอื้ออำนวยความสะดวก จึงให้คุณประโยชน์ในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ ซึ่งบุคลากรต่างรับรู้เป็นอย่างดี ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริศนา มัชฌิมา และคณะ [8] และ จำเพียรน้อยเชียงคุณ, สุชาติ บางวิเศษ และอุทัย ปลีกกล้า [3] ซึ่ง

รายงานว่าการใช้ระบบ e-Office มีส่วนช่วยก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสาร ช่วยเพิ่มผลผลิตของการปฏิบัติงาน รวมถึงช่วยให้เกิดความสะดวกต่อการใช้งาน และความร่วมมือในกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบที่สำคัญ ยังพบว่าปัจจัยด้านบุคคลและทัศนคติ ตามผลตารางที่ 2 พบว่า เพศหญิงมีทัศนคติว่าบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนควรมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ ขณะที่เพศชายมีทัศนคติสอดคล้องต่อประเด็นด้านประสิทธิภาพของระบบ e-Office ที่ทำให้การปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น [9]

นอกจากนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีทัศนคติต่อการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office ที่ช่วยให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริศนา มัชฌิมา และคณะ [8] รวมถึงปัจจัยด้านบุคคลและสภาพปัญหา ตามผลตารางที่ 4 และ 5 ซึ่งพบว่า เพศหญิงมีสภาพปัญหาเรื่องความชัดเจนของนโยบายในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ e-Office มากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชไมพร ขนบแก้ว และกนกพร ชัยประสิทธิ์ [10] ที่รายงานว่าการวิจัยด้านบุคคล อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-payment) อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี ยังมีสภาพปัญหาต่อลำดับ ขั้นตอนการทำงานของระบบ e-Office ที่ยาก และมีความซับซ้อน มากกว่าช่วงอายุงานอื่น ๆ ซึ่งหากพิจารณาจากผลการสำรวจจะพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ในกรณีศึกษานี้ เป็นบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 23-40 ปี (ร้อยละ 66.00) ซึ่งนับเป็นประชากรกลุ่ม Gen Y (Generation Y Millennial) ซึ่งเกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 - 2540 ที่แท้จริงแล้วเป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยี กล่าวคือ สามารถเรียนรู้เทคโนโลยีได้ง่าย แต่มีข้อเสียคือเป็นกลุ่มที่ต้องการความชัดเจนในการทำงานและไม่อดทนพยายามแก้ไขปัญหาในงานที่ทำ [11] ซึ่งหากเป็นไปตามหลักทฤษฎีข้างต้น จะสามารถจัดการปัญหาได้โดยการสร้างความชัดเจนในหน้าที่ของงาน รวมถึงแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ซึ่งสุกัญญา ดีทอง [12] ได้วิจัยในประเด็นที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากร Gen Y และให้ข้อสรุปว่า หากต้องการให้บุคลากร Gen Y ตอบสนองต่อนโยบาย และการทำงานได้โดย 1) สร้างความ

รื่นรมย์ในงาน 2) สร้างความกระตือรือร้น และ 3) สร้างความพึงพอใจในงาน

### ข้อเสนอแนะและแนวทางการประยุกต์ใช้

1. บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ มีแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. หน่วยงาน ควรกำหนดนโยบายการใช้ระบบ e-Office ในการรับ-ส่งหนังสือราชการให้ชัดเจน รวมถึงประกาศ หรือ ประชาสัมพันธ์ให้ใช้งานระบบ e-Office ให้รับรู้อย่างทั่วถึง

3. ควรพัฒนาระบบ และสนับสนุนอุปกรณ์ที่ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ มีลำดับหรือขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถใช้งานได้กับอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ ตลอดจนรองรับจำนวนผู้ใช้งานในระบบ การเก็บข้อมูล และความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารที่เพิ่มขึ้น

4. ควรมีการอบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ประชาสัมพันธ์วิธีการขั้นตอนโดยง่ายผ่านสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น อินโฟกราฟิก (Infographic)

5. การปรับทัศนคติ สร้างกรอบแนวคิด โดยใช้วิธีการทำงานอย่างมีระบบ โดยระบุถึงความรับผิดชอบหน้าที่ ตลอดจนสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบได้

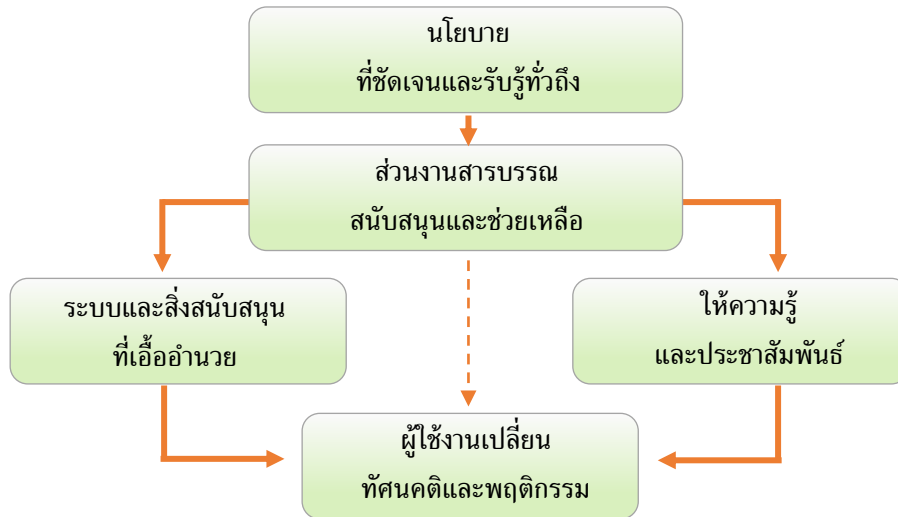
### ผลการประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ e-Office ในสถานการณ์วิกฤต

จากข้อค้นพบและแนวทางการประยุกต์ใช้ ดังกรอบแนวคิดในภาพที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองใช้ในช่วงสถานการณ์วิกฤตการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด 19) ระลอกที่ 2 (ช่วงเดือนเมษายน ถึงเดือนสิงหาคม 2564) และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐด้านการดำเนินกิจกรรมแบบเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home, WFH) [4] จึงได้ดำเนินการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์วิกฤตดังกล่าว ซึ่งมีขั้นตอนโดยสรุปคือ (1) เสนอแนวคิดกับหัวหน้าหน่วยงานและกำหนดนโยบายระดับหน่วยงาน พร้อมด้วยการสร้างความเข้าใจแรกเริ่มผ่านการประชุมชี้แจงในรูปแบบออนไลน์ (2) ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบอินโฟกราฟิกเพื่อใช้ประชาสัมพันธ์การใช้งานโดยประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ ๆ ละ 3 ครั้ง ในวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ ผ่านช่องทางไลน์

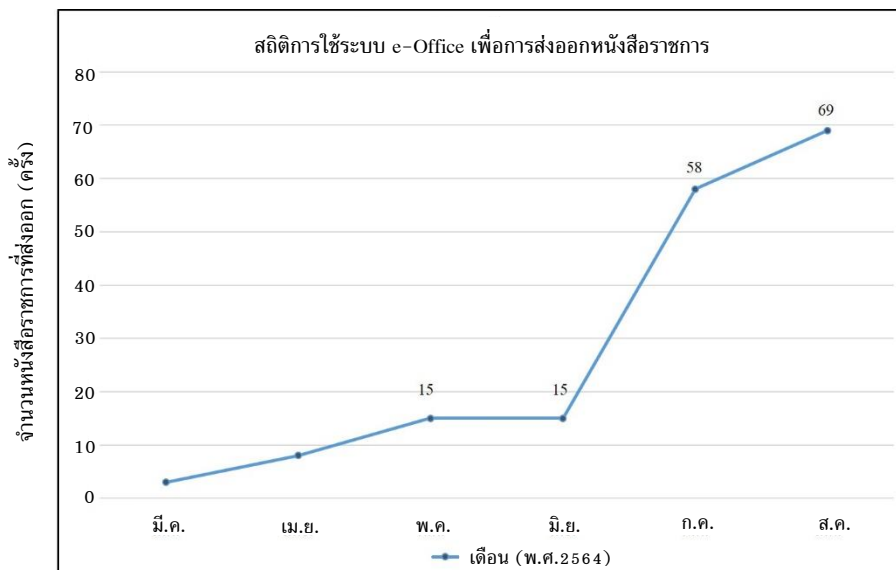


(Line Application) และโดยตรง และ (3) สนับสนุนอุปกรณ์สำหรับยืมไปใช้งานที่บ้าน สำหรับบุคลากรที่ขาดแคลน โดยผลจากการเก็บสถิติการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบ e-Office ของหน่วยงาน ตลอดระยะเวลา

ดำเนินการทดลอง โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เดือนเมษายน ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2564 (รวมระยะเวลา 5 เดือน) ผลแสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดข้อค้นพบเพื่อการประยุกต์ใช้งานระบบ e-Office อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 3 สถิติการใช้งานระบบ e-Office เพื่อการส่งออกหนังสือราชการของ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี

จากผลจะพบว่า การใช้งานระบบ e-Office เพื่อการส่งออกหนังสือราชการของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี ซึ่งเกิดจากการสร้างเอกสารในระบบ และจัดส่งตามเส้นทางเอกสารผ่านหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าหน่วยงานไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายใน

และภายนอกนั้น มีการใช้งาน ในเดือนมีนาคม เพียง 3 ครั้งเท่านั้น จากจำนวนผู้ใช้งานรวม 14 คน (สายวิชาการ 7 คน และสายสนับสนุน 7 คน) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากช่วงเวลานั้น นับเป็นช่วง WFH ระยะแรก แต่หลังจากเริ่มมีการประยุกต์แนวข้อเสนอนี้มาใช้

โดยเริ่มกำหนดนโยบาย ชี้แจง และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ 1 เมษายน 2564 เป็นต้นมา จะสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนว่า การใช้งานระบบ e-Office เพื่อการส่งหนังสือราชการออกไปยังหน่วยงานต่าง ๆ นั้น มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกเดือนอย่างต่อเนื่องเป็น 8, 15, 15, 58, และมากถึง 69 ครั้งต่อเดือน (ในเดือน เม.ย., พ.ค., มิ.ย., ก.ค., และ ส.ค. ตามลำดับ) ซึ่งหากเปรียบเทียบการส่งหนังสือราชการออกผ่านระบบ e-Office ของเดือน ส.ค. กับค่าตั้งต้นในรอบเดือน มี.ค. แล้ว จะพบว่า มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นสูงถึงร้อยละ 2,300 ของจำนวนในเดือน มี.ค. ขณะที่จำนวนผู้ใช้งานในเดือน ส.ค. ก็มีเพิ่มขึ้นเป็น 36 คน (จากสายวิชาการ 23 คน และสายสนับสนุน 13 คน) หรือคิดเป็นร้อยละ 49.32 ของบุคลากรในหน่วยงานทั้งหมด (73 คน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นิตยา พวงเงิน [13] ซึ่งรายงานจากข้อค้นพบในงานวิจัยด้านการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น ว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การใช้งานระบบ e-Office เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม คือ การสนับสนุนเชิงนโยบาย ความพร้อมทางเทคโนโลยี [14] และความพร้อมจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จากการทดลองนำแนวคิดที่ได้มาประยุกต์ใช้ในกลุ่มประชากรเดิมและในช่วงสถานการณ์วิกฤตครั้งนี้ จึงนับเป็นการพิสูจน์ข้อค้นพบได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม ผลที่เกิดขึ้นมีปัจจัยสำคัญที่มีส่วนสนับสนุน และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้เร็วขึ้น นั่นคือ 1) กลุ่มประชากรทดสอบที่เป็นกลุ่มเดิม ซึ่งมีความพร้อม และ 2) สถานการณ์วิกฤต (โควิด-19) ที่มีส่วนกระตุ้น และส่งผลให้เกิดการร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเป็นอย่างดี

#### 4. เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2564]. เข้าถึงได้จาก [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=6422](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422)
2. ธนู ทดแทนคุณ. ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560-2562. วารสารวิชาการ มทร.สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) 2564;6(1):80-91.
3. รำเพียร น้อยเชียงคุณ, สุชาติ บางวิเศษ และอุทัย ปลีกกล้า. สภาพการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19.44 วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) 2559; 10(3):135-48.
4. กุสุมาลย์ ประหา และสุรรัตน์ อินทร์หม้อ. คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) 2559; 6(3):343-50.
5. สุภาภรณ์ สุวรรณใจโล. ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่พัสดุในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐโดยใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ 2562;5(1):141-50.
6. รัตติยา ปรีชญากร. การยอมรับและความพึงพอใจที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่างการใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์. วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2554;7(2):49-64.
7. กระทรวงสาธารณสุข. แนวปฏิบัติสำหรับสถานศึกษาในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย. กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2563).
8. ปรีศนา มัชฌิมา, สายสุดา ปั้นตระกูล, เบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ และกฤษณ์ แซ่จิ่ง. พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต [รายงานการวิจัย]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต; 2555.
9. เกศรา วรรณจินดา. เอกสารการสอนชุดวิชา ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems): หน่วยที่ 1-8. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช; 2545.

10. ชไมพร ขนาบแก้ว และกรกพร ชัยประสิทธิ์. ทศนคติและการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ E-Payment ผ่านธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 2562;6(1):57-78.
11. Post Today. ทำความรู้จักกลุ่มคนใน 4 เจเนอเรชั่น พร้อมเข้าใจลักษณะนิสัยและพฤติกรรมที่แตกต่างเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2564]. เข้าถึงได้จาก <https://www.posttoday.com/life/healthy/587633>
12. สุกัญญา ดีทอง. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มคน Gen Y. วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร 2563;3(2):71-9.
13. นติยา พวงเงิน. การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น. วารสารกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ 2561;60(4):218-23.
14. พงศ์กร จันทราช. การพัฒนาระบบระบบ-ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษาสำนักพระพุทธศาสนาจังหวัดเชียงใหม่. วารสารปัญญาภิวัฒน์ 2559; 8(2):205-14.