



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและปัญหา

การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(E-Document)

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

คำนำ

สำนักงานอธิการบดี โดยงานบริหารทั่วไป ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เพื่อประเมินความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้ระบบ ทั้งนี้ ผลการประเมินที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

สำนักงานอธิการบดี ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการสำรวจดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร ผู้ที่สนใจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากท่านมีข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจและปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งต่อไปด้วยจะขอบพระคุณยิ่ง

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	
— บทนำ	1
— วัตถุประสงค์	1
— นิยามศัพท์	1
— ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วิธีดำเนินการ	
— วิธีดำเนินการ	3
— กลุ่มเป้าหมาย	3
— เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	3
— การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
— การวัดระดับ	4
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	5
บทที่ 4 ผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ	14

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจและปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรผู้ใช้ระบบของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้ระบบ ทั้งนี้ ผลการประเมินที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการสำรวจจากผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนทั้งหมด 34 คน โดยเริ่มใช้งานระบบ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 และใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนมีนาคม 2565 โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 16 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถของผู้ใช้งานระบบ e-document จำนวน 7 ข้อคำถาม
2. ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ e-document จำนวน 6 ข้อคำถาม
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการและสารบรรณ จำนวน 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 : ปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 14 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. การใช้งานระบบ e-document จำนวน 2 ข้อคำถาม
2. ด้านการจัดการเอกสารระบบ e-document จำนวน 7 ข้อคำถาม
3. ด้านการดำเนินงานระบบ e-document จำนวน 5 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจในส่วนที่ 1 พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนมากเป็นบุคลากรสายสนับสนุน โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6% และเป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 2 พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการและสารบรรณ ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ e-document ระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และด้านความสามารถของผู้ใช้งานระบบ e-document ระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งจำแนกตามประเด็นการสำรวจดังนี้

1. ความสามารถของผู้ใช้งานระบบ e-document มีค่าเฉลี่ย 3.76 จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้งานสามารถใช้เมนูต่างๆได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ระดับมาก ค่าเฉลี่ยที่ 3.88

รองลงมาตามลำดับ ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยที่ 3.79, ผู้ใช้งานสามารถเข้าระบบ e-document โดยใช้รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านได้ง่าย ค่าเฉลี่ยที่ 3.76, ผู้ใช้งานสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข เอกสารได้ง่าย ค่าเฉลี่ยที่ 3.76, ผู้ใช้งานเปิดดูเอกสารเข้า-ออก ได้ง่าย ค่าเฉลี่ยที่ 3.74, ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย ค่าเฉลี่ยที่ 3.71 และผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานเอกสารได้ง่าย ค่าเฉลี่ยที่ 3.71

2. ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ e-document มีค่าเฉลี่ย 3.81 จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ระดับมาก ค่าเฉลี่ยที่ 3.88 รองลงมาตามลำดับ ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งให้ในระบบ e-document ค่าเฉลี่ยที่ 3.88, ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยที่ 3.85, การเข้าใช้ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.82, ระบบมีความมั่นคง ไม่ล้มเหลว ข้อมูลไม่สูญหาย ค่าเฉลี่ยที่ 3.76 และระบบช่วยให้เก็บข้อมูลการทำงานได้ดีเพียงใด ค่าเฉลี่ยที่ 3.65

3. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มีค่าเฉลี่ย 3.83 จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจพบว่า การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ระดับมาก ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 รองลงมาตามลำดับ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยที่ 3.82 และภาพรวมของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยที่ 3.82

ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 3 พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาด้านการจัดการเอกสารระบบ e-document ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18, ด้านการดำเนินงานระบบ e-document ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และการใช้งานระบบ e-document ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ซึ่งจำแนกตามประเด็นการสำรวจดังนี้

1. ปัญหาการใช้งานระบบ e-document มีค่าเฉลี่ย 3.07 จากผลการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า การเข้าใช้ระบบ e-document โดยใช้รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน มีปัญหาเป็นอันดับแรก ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยที่ 3.15 และศักยภาพของผู้ใช้งาน เช่น ไม่รู้จักคำสั่งหรือช่องทางในการใช้งาน และขาดการอบรมการใช้งาน ค่าเฉลี่ยที่ 3.00

2. ปัญหาด้านการจัดการเอกสารระบบ e-document มีค่าเฉลี่ย 3.18 จากผลการวิเคราะห์ปัญหา พบว่า การแสดงผลข้อมูลจากเอกสารต่างๆ มีปัญหาเป็นอันดับแรก ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยที่ 3.32 รองลงมาตามลำดับ การดาวน์โหลดไฟล์เอกสาร ค่าเฉลี่ยที่ 3.18, การค้นหาและติดตามเอกสาร ค่าเฉลี่ยที่ 3.18, การดึงเอกสารกลับมาแก้ไข หากมีการส่งเอกสารผิด ค่าเฉลี่ยที่ 3.18, การพิมพ์เอกสาร ค่าเฉลี่ยที่ 3.15, ขนาดของตัวอักษร ค่าเฉลี่ยที่ 3.15 และการจัดหน้ากระดาษ ค่าเฉลี่ยที่ 3.15

3. ปัญหาด้านการดำเนินงานระบบ e-document มีค่าเฉลี่ย 3.18 จากผลการวิเคราะห์ปัญหา พบว่าการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ มีปัญหาเป็นอันดับแรก ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยที่ 3.26 รองลงมาตามลำดับ ความเร็วในการรับ-ส่งเอกสาร ค่าเฉลี่ยที่ 3.21, การประมวลผลคำสั่งต่างๆ ค่าเฉลี่ยที่ 3.18, ประสิทธิภาพและความเร็วของระบบ ค่าเฉลี่ยที่ 3.18 และการเปิดอ่านเอกสารฉบับถัดไปหรือฉบับก่อนหน้า ค่าเฉลี่ยที่ 3.09

บทที่ 1

บทนำ

บทนำ

ตามที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ ได้มีการสำรวจปัญหาอุปสรรค รวมถึงได้จัดอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อมอบให้กับหน่วยงานและผู้ใช้ระบบ นำไปใช้ประโยชน์นั้น ซึ่งเป็นระยะเวลาได้ผ่านไปพอสมควร สำนักงานอธิการบดี มีความประสงค์จะสำรวจผลการใช้ประโยชน์จากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ระบบงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานมากที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ระบบงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประโยชน์ต่อหน่วยงานมากที่สุด

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการพัฒนาเป็นการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ในการบริหารงาน
2. ขอบเขตด้านประชากรการสำรวจความคิดเห็นครอบคลุมบุคลากรผู้ใช้ระบบของแต่ละหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

นิยามศัพท์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน โดยเกี่ยวเนื่องกับเอกสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยระบบงานส่วนต่างๆ ที่ทำงานสัมพันธ์กันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ใช้ระบบ หมายถึง บุคคลที่มีรายชื่อในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

การส่งหนังสือราชการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การที่ผู้ใช้เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบันทึกการรับ-ส่งหนังสือราชการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในด้านกระบวนการใช้ระบบสารสนเทศ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบและประทับใจต่อระบบงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยเรียงระดับจากมากไปน้อย

ปัญหา หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านกระบวนการใช้ระบบสารสนเทศ จนกระทั่งก่อให้เกิดผลกระทบทางลบหรือไม่เป็นตามวัตถุประสงค์ต่อระบบงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานโดย เรียงระดับจากมากไปน้อย

การประเมินผล หมายถึง การวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่หน่วยงานให้บริการแก่ กลุ่มเป้าหมาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำผลการวิเคราะห์มาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการ

เรื่อง “ความพึงพอใจและปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ฉบับนี้เป็นการสำรวจ และมีลักษณะเป็นการประเมินผล มีการดำเนินการดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย

ประชากร ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มบุคลากรแต่ละหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) ประกอบด้วยคำถาม จำนวน ๔ ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 16 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถของผู้ใช้งานระบบ e-document จำนวน 7 ข้อคำถาม
2. ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ e-document จำนวน 6 ข้อคำถาม
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการและสารบรรณ จำนวน 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 : ปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 14 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. การใช้งานระบบ e-document จำนวน 2 ข้อคำถาม
2. ด้านการจัดการเอกสารระบบ e-document จำนวน 7 ข้อคำถาม
3. ด้านการดำเนินงานระบบ e-document จำนวน 5 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลได้ดำเนินการโดยบุคลากรผู้ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้ดำเนินการส่งแบบประเมินผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งดำเนินการบันทึกผลจากการตอบแบบสำรวจ และดำเนินการวิเคราะห์ผลการสำรวจ

การวัดระดับ

การสำรวจความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ใช้การวัดระดับ 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนนเป็น	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนนเป็น	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนนเป็น	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจและปัญหาเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	0.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเก็บข้อมูลผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (Google Form) โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 16 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถของผู้ใช้งานระบบ e-document จำนวน 7 ข้อคำถาม
2. ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ e-document จำนวน 6 ข้อคำถาม
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการและสารบรรณ จำนวน 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 : ปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 14 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

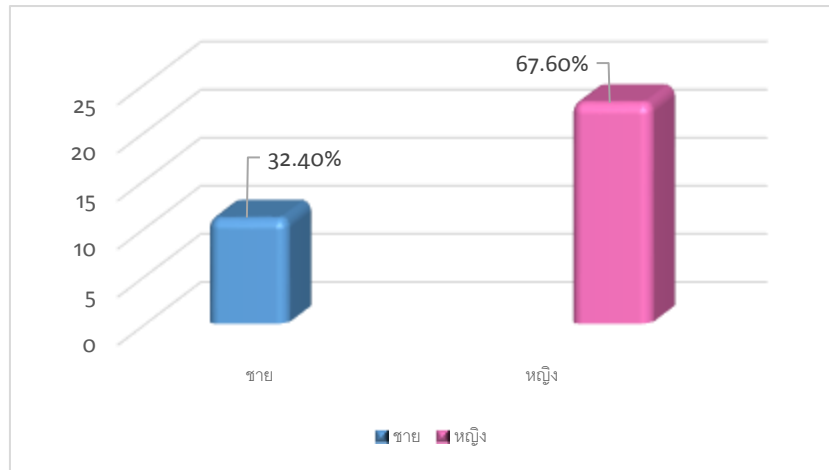
1. การใช้งานระบบ e-document จำนวน 2 ข้อคำถาม
2. ด้านการจัดการเอกสารระบบ e-document จำนวน 7 ข้อคำถาม
3. ด้านการดำเนินงานระบบ e-document จำนวน 5 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

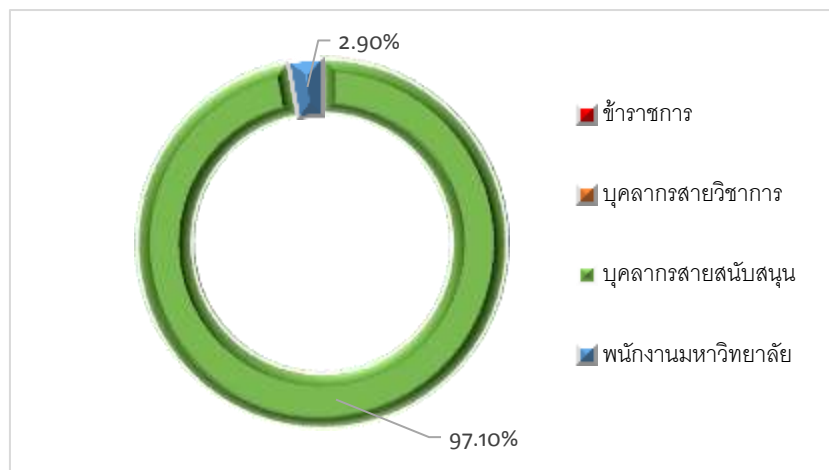
ตารางที่ 1 : เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	67.6%
หญิง	23	32.4%
รวม	34	100%



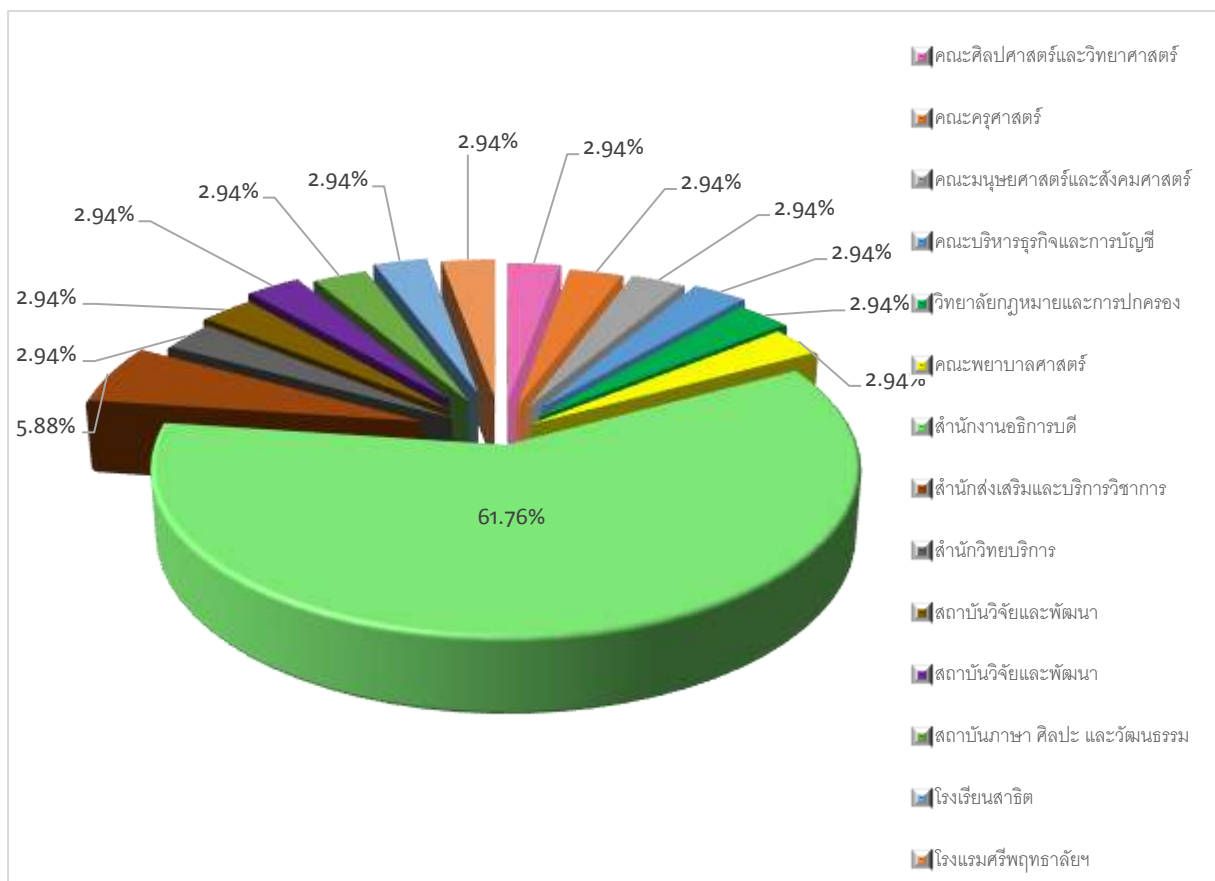
ตารางที่ 2 : สถานภาพผู้ใช้งาน

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	-	0%
บุคลากรสายวิชาการ	-	0%
บุคลากรสายสนับสนุน	33	97.1%
พนักงานมหาวิทยาลัย	1	2.9%
รวม	34	100%



ตารางที่ 3 : หน่วยงานผู้ใช้ระบบ

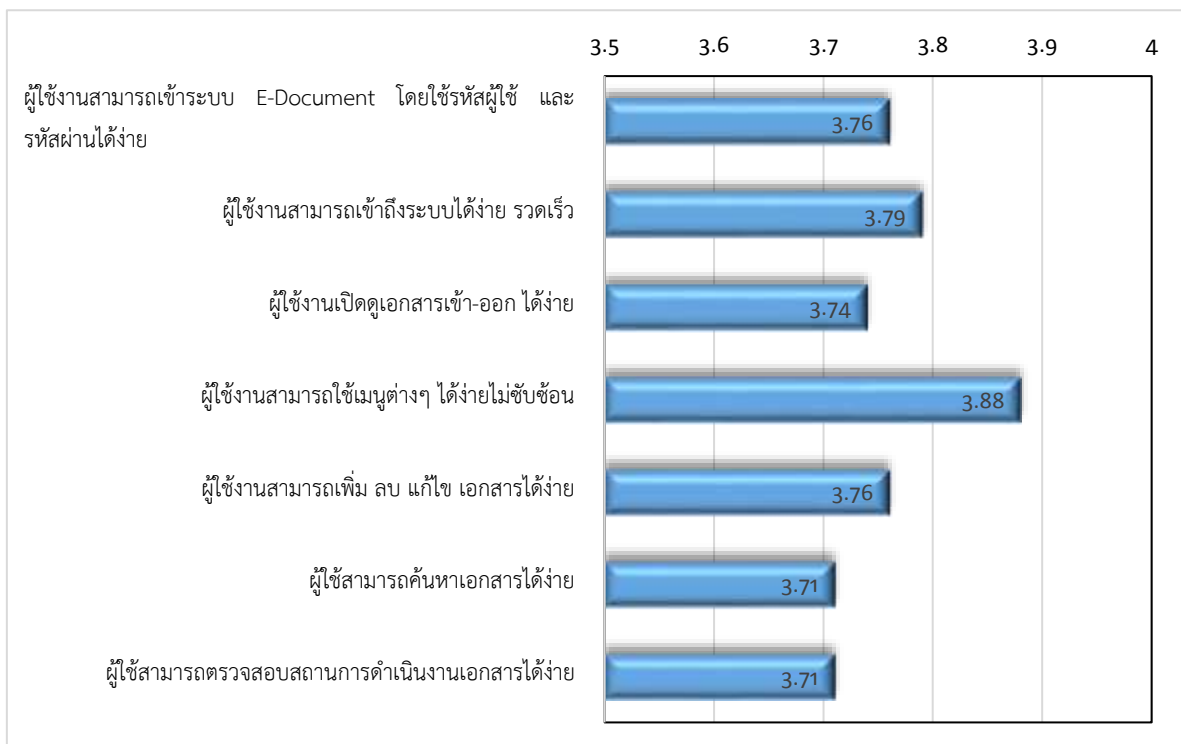
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	1	2.94%
คณะครุศาสตร์	1	2.94%
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	2.94%
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี	1	2.94%
วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	1	2.94%
คณะพยาบาลศาสตร์	1	2.94%
สำนักงานอธิการบดี	21	61.76%
สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ	2	5.88%
สำนักวิทยบริการ	1	2.94%
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	2.94%
สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม	1	2.94%
โรงเรียนสาธิต	1	2.94%
โรงแรมศรีพทุธาลัยฯ	1	2.94%
รวม	34	100%



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 1 ความสามารถของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	SD (ค่าเบี่ยงเบน)	ระดับ ความพึงพอใจ
ผู้ใช้งานสามารถเข้าระบบ E-Document โดยใช้รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านได้ง่าย	3.76	1.00	มาก
ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย รวดเร็ว	3.79	0.90	มาก
ผู้ใช้งานเปิดดูเอกสารเข้า-ออก ได้ง่าย	3.74	0.92	มาก
ผู้ใช้งานสามารถใช้เมนูต่างๆ ได้ง่ายไม่ซับซ้อน	3.88	0.83	มาก
ผู้ใช้งานสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข เอกสารได้ง่าย	3.76	0.81	มาก
ผู้ใช้งานสามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย	3.71	0.92	มาก
ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานเอกสารได้ง่าย	3.71	0.82	มาก
สรุป	3.76	0.89	ระดับมาก



จากตารางผลวิเคราะห์ความสามารถของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งผู้ใช้งานมีความพึงพอใจระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้งานสามารถใช้เมนูต่างๆ ได้ง่ายไม่ซับซ้อน ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.88

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย รวดเร็ว ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.79

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้งานสามารถเข้าระบบ e-document โดยใช้รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านได้ง่าย ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.76

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ ลบ แก้ไข เอกสาร ได้ง่าย ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.76

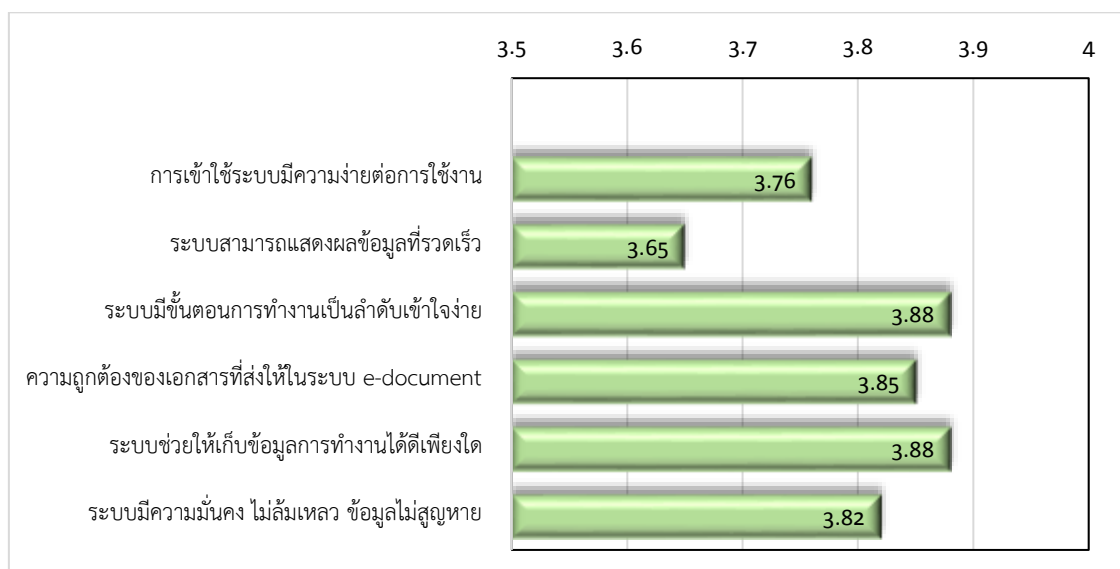
ลำดับที่ 5 ผู้ใช้งานเปิดดูเอกสารเข้า-ออก ได้ง่าย ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.74

ลำดับที่ 6 ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.71

ลำดับที่ 7 ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานเอกสารได้ง่าย ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.71

ตารางที่ 2 ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ e-document

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	SD (ค่าเบี่ยงเบน)	ระดับ ความพึงพอใจ
การเข้าใช้ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน	3.82	0.82	มาก
ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว	3.88	0.68	มาก
ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย	3.85	0.77	มาก
ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งไว้ในระบบ e-document	3.88	0.76	มาก
ระบบช่วยให้เก็บข้อมูลการทำงานได้ดีเพียงใด	3.65	0.80	มาก
ระบบมีความมั่นคง ไม่ล้มเหลว ข้อมูลไม่สูญหาย	3.76	0.81	มาก
สรุป	3.81	0.77	ระดับมาก



จากตารางผลวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ (e-document) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.88

ลำดับที่ 2 ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งไว้ในระบบ e-document ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.88

ลำดับที่ 3 ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.85

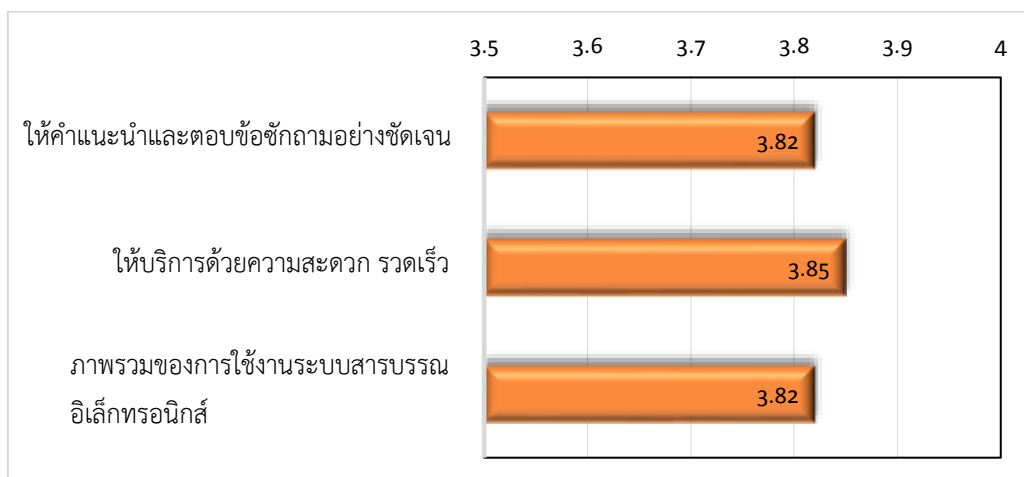
ลำดับที่ 4 การเข้าใช้ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.82

ลำดับที่ 5 ระบบมีความมั่นคง ไม่ล้มเหลว ข้อมูลไม่สูญหาย ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.76

ลำดับที่ 6 ระบบช่วยให้เก็บข้อมูลการทำงานได้ดีเพียงใด ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.65

ตารางที่ 3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการและสารบรรณ

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	SD (ค่าเบี่ยงเบน)	ระดับ ความพึงพอใจ
ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.82	0.66	มาก
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.85	0.65	มาก
ภาพรวมของการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.82	0.75	มาก
สรุป	3.83	0.69	ระดับมาก



จากตารางผลวิเคราะห์การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการและสารบรรณ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจระดับมากมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.85

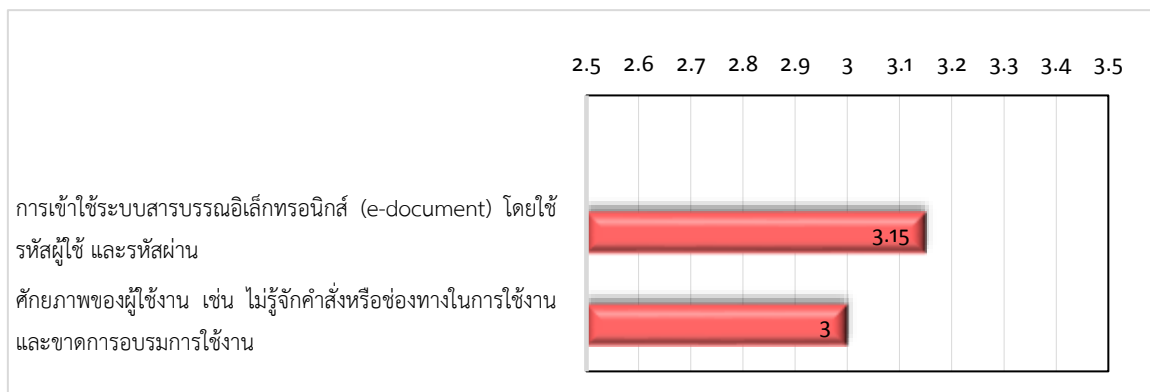
ลำดับที่ 2 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.82

ลำดับที่ 3 ภาพรวมของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.82

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 1 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)

หัวข้อการประเมินปัญหา	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	SD (ค่าเบี่ยงเบน)	ระดับปัญหา
การเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) โดยใช้รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน	3.15	1.14	ปานกลาง
ศักยภาพของผู้ใช้งาน เช่น ไม่รู้จักคำสั่งหรือช่องทางในการใช้งาน และขาดการอบรมการใช้งาน	3.00	1.11	ปานกลาง
สรุป	3.07	1.13	ระดับปานกลาง



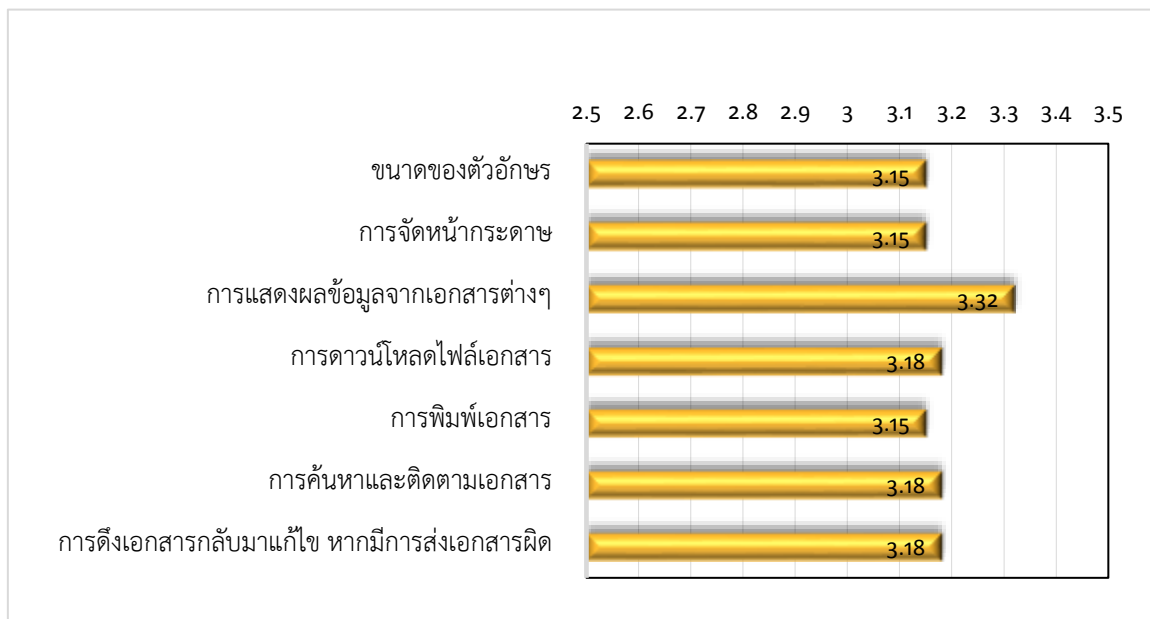
จากตารางผลวิเคราะห์พบว่าข้อมูลปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.07 ซึ่งผู้ใช้ระบบพบปัญหาในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 การเข้าใช้ระบบ e-document โดยใช้รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.15

ลำดับที่ 2 ศักยภาพของผู้ใช้งาน เช่น ไม่รู้จักคำสั่งหรือช่องทางในการใช้งาน และขาดการอบรมการใช้งาน พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.00

ตารางที่ 2 ด้านการจัดการเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)

หัวข้อการประเมินปัญหา	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	SD (ค่าเบี่ยงเบน)	ระดับปัญหา
ขนาดของตัวอักษร	3.15	0.97	ปานกลาง
การจัดหน้ากระดาษ	3.15	1.09	ปานกลาง
การแสดงผลข้อมูลจากเอกสารต่างๆ	3.32	0.99	ปานกลาง
การดาวน์โหลดไฟล์เอกสาร	3.18	1.17	ปานกลาง
การพิมพ์เอกสาร	3.15	1.31	ปานกลาง
การค้นหาและติดตามเอกสาร	3.18	1.07	ปานกลาง
การดึงเอกสารกลับมาแก้ไข หากมีการส่งเอกสารผิด	3.18	1.04	ปานกลาง
สรุป	3.18	1.09	ระดับปานกลาง



จากตารางผลวิเคราะห์พบว่าข้อมูลปัญหาด้านการจัดการเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งผู้ใช้ระบบพบปัญหาในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 การแสดงผลข้อมูลจากเอกสารต่างๆ พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.32

ลำดับที่ 2 การดาวน์โหลดไฟล์เอกสาร พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.18

ลำดับที่ 3 การค้นหาและติดตามเอกสาร พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.18

ลำดับที่ 4 การดึงเอกสารกลับมาแก้ไข หากมีการส่งเอกสารผิด พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.18

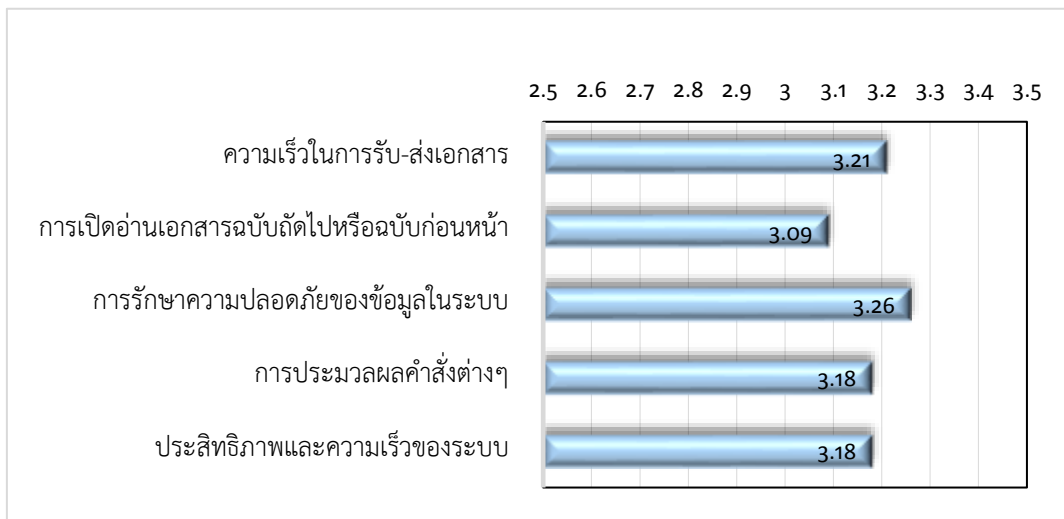
ลำดับที่ 5 การพิมพ์เอกสาร พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.15

ลำดับที่ 6 ขนาดของตัวอักษร พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.15

ลำดับที่ 7 การจัดหน้ากระดาษ พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.15

ตารางที่ 3 ด้านการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document

หัวข้อการประเมินปัญหา	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	SD (ค่าเบี่ยงเบน)	ระดับปัญหา
ความเร็วในการรับ-ส่งเอกสาร	3.21	1.13	ปานกลาง
การเปิดอ่านเอกสารฉบับถัดไปหรือฉบับก่อนหน้า	3.09	1.20	ปานกลาง
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ	3.26	1.20	ปานกลาง
การประมวลผลคำสั่งต่างๆ	3.18	1.20	ปานกลาง
ประสิทธิภาพและความเร็วของระบบ	3.18	1.20	ปานกลาง
สรุป	3.18	1.18	ระดับปานกลาง



จากตารางผลวิเคราะห์พบว่าข้อมูลปัญหาด้านการดำเนินงานระบบ e-document อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งผู้ใช้ระบบพบปัญหาในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ มีพบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.26

ลำดับที่ 2 ความเร็วในการรับ-ส่งเอกสาร พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.21

ลำดับที่ 3 การประมวลผลคำสั่งต่างๆ พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.18

ลำดับที่ 4 ประสิทธิภาพและความเร็วของระบบ พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.18

ลำดับที่ 5 การเปิดอ่านเอกสารฉบับถัดไปหรือฉบับก่อนหน้า พบปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 3.09

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจและปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-document โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรผู้ใช้ระบบของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้ระบบ ทั้งนี้ ผลการประเมินที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากการสำรวจจากผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนทั้งหมด 34 คน โดยเริ่มใช้งานระบบ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 และใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนมีนาคม 2565 โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณ

ส่วนที่ 3 : ปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจในส่วนที่ 1 พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากเป็นบุคลากรสายสนับสนุน โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6% และเป็นเพศชายจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4%

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 2 พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการและสารบรรณในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ e-document ระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และด้านความสามารถของผู้ใช้งานระบบ e-document ระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่ 3 พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาด้านการจัดการเอกสารระบบ e-document ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18, ด้านการดำเนินงานระบบ e-document ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และการใช้งานระบบ e-document ระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

ปัญหา/อุปสรรค

1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ได้เฉพาะการส่งเอกสารจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัยไปยังหน่วยงานภายใน ยังไม่สามารถออกเลขหนังสือ และคำสั่งต่างๆได้

2. เกิดความซ้ำซ้อนในการรับเอกสาร เช่น รับจากไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์, โทรสารแล้วได้รับฉบับจริงอีกครั้ง
3. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ บ่อยครั้งอินเทอร์เน็ตเกิดความไม่เสถียร จึงส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรณีมีเรื่องเร่งด่วน
4. การแนบเอกสาร เนื้อหาบางส่วนขาดหายต่างจากต้นฉบับ เกิดความผิดพลาดจากขั้นตอนการสแกนเอกสาร เช่น การแนบ QR Code รูปภาพไม่มีความชัดทำให้การสแกนเกิดความผิดพลาด
5. บุคลากรบางส่วนยังขาดความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
6. บางหน่วยงานยังขาดความสม่ำเสมอในการเปิดระบบเพื่อตรวจเช็คเอกสาร ทำให้เกิดผลกระทบกรณีมีเอกสารเร่งด่วน
7. ขนาดในการส่งไฟล์เอกสารยังมีขนาดที่จำกัด ทำให้รายละเอียดของเอกสารอาจไม่ครบถ้วน
8. การสืบค้นข้อมูลย้อนหลังสำหรับเอกสารที่เปิดอ่านไปแล้ว ยังสืบค้นได้ยากอาจเกิดจากระบบยังไม่มี การออกเลขหนังสือที่เป็นระบบชัดเจน

แนวทางการพัฒนาปรับปรุง

1. ควรมีแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจนให้เป็นในทิศทางเดียวกัน
2. มหาวิทยาลัยรวมถึงผู้บริหารควรกระตุ้นให้บุคลากรในสังกัดที่รับผิดชอบงานธุรการเห็นถึงความสำคัญของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น
3. ควรคำนึงถึงระบบการสำรองข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีเกิดปัญหาสามารถป้องกันไม่ให้ข้อมูลเสียหายได้
4. ควรมีการปรับปรุง พัฒนา ตลอดถึงดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด
5. ควรให้บุคลากรในสังกัดไม่เฉพาะผู้ที่รับผิดชอบงานธุรการและสารบรรณประจำหน่วยงานศึกษาข้อมูลผ่านคู่มือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีผู้รับผิดชอบหลักติดภารกิจอื่นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ เพื่อจะได้มีบุคลากรรับผิดชอบแทนกรณีมีเอกสารเร่งด่วน จะสามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดเวลา

ภาคผนวก

แบบประเมินการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ใช้งาน

- เพศ ชาย หญิง
- สถานภาพผู้ใช้งาน ข้าราชการ บุคลากรสารวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน
- สังกัด คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
- คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
- คณะพยาบาลศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี
- สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ สำนักวิทยบริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา
- สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม โรงเรียนสาธิต โรงแรมศรีพญาทาลัยฯ
- อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากน้อยเพียงใด

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความสามารถของผู้ใช้งานระบบ E-Document					
1. ผู้ใช้งานสามารถเข้าระบบ E-Document โดยใช้รหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน ได้ง่าย					
2. ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย รวดเร็ว					
3. ผู้ใช้งานเปิดดูเอกสารเข้า-ออก ได้ง่าย					
4. ผู้ใช้งานสามารถใช้เมนูต่างๆ ได้ง่ายไม่ซับซ้อน					
5. ผู้ใช้งานสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข เอกสารได้ง่าย					
6. ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย					
7. ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานเอกสารได้ง่าย					
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบ E-Document					
8. การเข้าใช้ระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน					
9. ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลที่รวดเร็ว					
10. ระบบมีขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับเข้าใจง่าย					
11. ความถูกต้องของเอกสารที่ส่งให้ในระบบ E-Document					
12. ระบบช่วยให้เก็บข้อมูลการทำงานได้ดีเพียงใด					
13. ระบบมีความมั่นคง ไม่ล้มเหลว ข้อมูลไม่สูญหาย					
การให้บริการของเจ้าหน้าที่งานธุรการและสารบรรณ					
14. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
15. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
16. ภาพรวมของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					

ตอนที่ 3 ปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หัวข้อ	ระดับปัญหา				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Document					
1. การเข้าใช้ระบบ E-Document โดยใช้รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน					
2. ศักยภาพของผู้ใช้งาน เช่น ไม่รู้จักคำสั่งหรือช่องทางในการใช้งาน และขาดการอบรมการใช้งาน					
ด้านการจัดการเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Document					
3. ขนาดของตัวอักษร					
4. การจัดหน้ากระดาษ					
5. การแสดงผลข้อมูลจากเอกสารต่างๆ					
6. การดาวน์โหลดไฟล์เอกสาร					
7. การพิมพ์เอกสาร					
8. การค้นหาและติดตามเอกสาร					
9. การดึงเอกสารกลับมาแก้ไข หากมีการส่งเอกสารผิด					
ด้านการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Document					
10. ความเร็วในการรับ-ส่งเอกสาร					
11. การเปิดอ่านเอกสารฉบับถัดไปหรือฉบับก่อนหน้า					
12. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ					
13. การประมวลผลคำสั่งต่างๆ					
14. ประสิทธิภาพและความเร็วของระบบ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....