

การพัฒนารูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Model Development for Circular Official Document Faculty of Science and Technology, Nakhon Pathom Rajabhat University

ฉวีวรรณ สีสุข

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Pamean2550@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการ ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้บริหารและประธานสาขาวิชาในสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 25 คน ซึ่งมีขั้นตอนในการศึกษาวิจัยดังนี้ 1) สำรวจข้อมูลพื้นฐานและปัญหา 2) สอบถามความคิดเห็นจากผู้ให้บริการต่อระบบแจ้งเวียนหนังสือราชการ และนำมาสร้างแบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบแจ้งเวียนหนังสือราชการ 3) พัฒนารูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการ 4) ทดลองใช้รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นระยะเวลา 3 เดือน 5) ทำการประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจหลังการทดลองใช้รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กับกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ มีความสะดวก รวดเร็ว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ง่ายต่อการใช้งาน ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการสืบค้นหนังสือราชการ ลดพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือราชการ ทำให้ประหยัดเวลาและทรัพยากร โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.48, 4.12, 4.08, 4.44, 3.68, 4.52, 4.44, และ 4.24 ตามลำดับ และรูปแบบดังกล่าวเป็นการให้บริการแบบ One-Stop Service ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: หนังสือราชการ, ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The purpose of this research is to develop a model for circular official documents of Faculty of Science and Technology, Nakhon Pathom Rajabhat University by using the electronic mail. The population and sample in this research are executive and chairman of division of Faculty of Science and Technology about 25 persons. The steps of the research study are presented as follows: 1) we survey the problems and basic information; 2) we ask the opinions for circular official documents which lead to construct the satisfaction form; 3) we develop a model for circular official documents via the electronic mail; 4) we test a model in step 3) within 3 months; and 5) we do a statistical analysis to evaluate the satisfaction of the sample who use circular official documents via the electronic mail. The results of research is found that the clients are satisfied with a model for circular official documents via the electronic mail which are accurate, reliable, convenient, to improve capability, to eliminate steps in the operation, easy to use, to quickly search, to save area and time for keeping the official documents. The mean values of the satisfaction are 4.24, 4.48, 4.12, 4.08, 4.44, 3.68, 4.52, 4.44, and 4.20, respectively. This shows that the electronic mail is a service model, which is One-Stop Service, at the highest level.

Keywords: official document, electronic mail

1. บทนำ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการดำเนินงานด้านงานสารบรรณ ในแต่ละวันจะมีหนังสือราชการที่มีการรับเข้า-ส่งออกเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นหนังสือราชการจากหน่วยงานภายนอก หนังสือราชการภายใน (บันทึกข้อความที่อาจารย์บันทึกถึงผู้บังคับบัญชา) คำสั่ง หนังสือออกไปยังหน่วยงานภายนอก ตลอดจน ประกาศ หรือการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นต้น การแจ้งเวียนหนังสือราชการของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในปัจจุบันได้ดำเนินการแจ้งเวียนไปยังผู้เกี่ยวข้องทั้งหนังสือราชการโดยวิธีการสำเนาหนังสือราชการจากต้นฉบับและนำใส่ซองจดหมายของอาจารย์ ในบางครั้งอาจารย์ผู้เกี่ยวข้องทั้งหนังสือราชการได้มีการตำหนิว่าการแจ้งเวียนช้า ทั้งนี้เนื่องจากอาจารย์ไม่ได้ดูซองจดหมายหรือเปิดดูซองจดหมายล่าช้า จึงทำให้ได้รับเรื่องแจ้งเวียนช้าไปด้วย บางครั้งอาจารย์รับสำเนาหนังสือราชการไปแล้วแต่สำเนาหนังสือไม่เจอ ก็จะมาขอสำเนาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอีกครั้ง หรืออาจารย์ต้องการข้อมูลหนังสือราชการเพื่อนำไปประกอบแฟ้มประวัติของตนเอง หรือนำเสนอประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ก็มักจะมาขอสำเนาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และกรณีที่มีผู้บังคับบัญชาต้องการทราบสถิติตัวเลขของผู้ไปราชการ การออกคำสั่ง การออกหนังสือราชการถึงหน่วยงานภายนอก ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณก็ต้องจัดพิมพ์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาต้องการค้นคืนเรื่องหนังสือราชการเข้าที่ได้สั่งการแล้วเพื่อนำมาพิจารณาใหม่ ผู้ปฏิบัติงานก็ต้องค้นหาจากตู้เก็บหนังสือราชการ ซึ่งบางครั้งอาจใช้เวลาในการค้นหานานเนื่องจากมีหนังสือราชการเป็นจำนวนมากและเป็นหนังสือราชการที่ดำเนินการจัดเก็บมานานแล้ว

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมีภาระงานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเวียนหนังสือราชการไปยังผู้บริหาร ประธานสาขาวิชา หัวหน้าส่วนงาน อาจารย์ และบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงเกิดความสนใจที่จะพัฒนาระบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการแจ้งเวียนหนังสือราชการจากการถ่ายสำเนาต้นเรื่องคืนแก่ผู้เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังเป็นการลดพื้นที่จัดเก็บหนังสือราชการและสร้างความปลอดภัยให้แก่สำเนาต้นเรื่องของหนังสือราชการ เนื่องจากมีฐานข้อมูลในการจัดเก็บหนังสือราชการผ่าน Website ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และผู้บังคับบัญชาสามารถสืบค้นและค้นหาข้อมูลหนังสือราชการได้

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบแจ้งเวียนหนังสือราชการ ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ข้อ 4) “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ข้อ 29 การติดต่อราชการ นอกจากจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสาร สามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้)

3.2 ชนิดของหนังสือราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ข้อ 9) หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

6. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ข้อ 10) หนังสือราชการมี 6 ชนิด คือ หนังสือภายนอก, หนังสือภายใน, หนังสือประทับตรา, หนังสือสั่งการ, หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ [1]

3.3 ระบบจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ

ระบบจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ Information and Retrieval System คำย่อ ISARS เป็น กระบวนการคัดเลือกควบคุมสารสนเทศ การจัดหา การจัดเก็บเพื่อการเข้าถึงในการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศซึ่งครอบคลุมการค้นหา การดึงสารสนเทศจากแหล่งภายในและภายนอก เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามความต้องการด้วยแรงงานคนและคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย การจัดเก็บสารสนเทศ (information storage) และ การค้นคืนสารสนเทศ (information retrieval) [2]

3.4 วิเคราะห์ระบบงานเดิมและระบบงานใหม่

การวิเคราะห์ระบบงานเดิมและระบบงานใหม่ เป็นการตรวจสอบข้อเท็จจริงระหว่างระบบงานเดิมกับงานใหม่ว่ามีกระบวนการอย่างไร และผู้ใช้ระบบต้องการอะไรในระบบงานใหม่ โดยทำงานศึกษาจากเอกสาร ข้อมูลจากผู้ใช้ระบบ สํารวจในเรื่องของปัญหาที่พบในระบบงานปัจจุบัน โดยนำข้อมูลมาเป็นตัวกำหนดปัญหาและศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาพร้อมกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้ระบบงานใหม่มีประสิทธิภาพ

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญณภัทร รอดนิษฐ์ (2554) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลปกครอง โดยใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานศาลปกครองเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินเอกสารและการจัดการเอกสารต่างๆ กับสำนักงานศาลปกครอง ในเรื่องเอกสารและการจัดเอกสารออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการติดต่อภายในสำนักงานศาลปกครอง โดยที่ผู้ใช้สามารถติดต่อกับบุคลากรในเรื่องเอกสารต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายภายในสำนักงานศาลปกครอง ซึ่งสามารถตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการของเอกสารนั้นๆ ได้ การพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลที่มีความยืดหยุ่นสูง รองรับงานได้หลากหลาย ผู้ใช้สามารถกำหนดรายละเอียดได้โดยที่ผู้ใช้เลือกตัวเลือกที่จำเป็น ทำให้สามารถใช้งานได้เพียงพอต่อความต้องการ ระบบนี้ช่วยแก้ไขปัญหาการจัดส่งเอกสารสารบรรณ ซึ่งช่วยในการจัดเก็บเอกสารได้เป็นอย่างดี [3]

เจษฎา มุลมวีน (2555) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้โปรแกรมพีเอชพี ในการออกแบบและพัฒนาส่วนติดต่อผู้ใช้และใช้โปรแกรม มายเอสคิว แอล ในการจัดการฐานข้อมูล ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยระบบงานย่อยที่สำคัญ 4 ระบบ ได้แก่ ระบบบริหารจัดการด้านงานรับส่งหนังสือราชการ ระบบการแจ้งเตือนหรือติดตามงาน รายงานประจำเดือน ระบบแจ้งเตือนและสรุปในวาระการประชุมต่างๆ และระบบข่าวประชาสัมพันธ์องค์กร ผลการศึกษารายงานพบว่าความพึงพอใจการใช้ระบบงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีกระบวนการทำงานที่ง่ายต่อการใช้งานและสามารถนำมาใช้กับงานจริงได้ และอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน [4]

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหาร และประธานสาขา ในสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 25 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อรูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 แบ่งเป็น 9 ด้านคือ 1) ความถูกต้องและเชื่อถือได้ 2) ความสะดวกรวดเร็ว 3) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 4) ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 5) ง่ายต่อการใช้งาน

6) ความรวดเร็วในการสืบค้นหนังสือราชการ 7) ลดพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือราชการ 8) ประหยัดเวลาและทรัพยากร และ 9) การให้บริการแบบ (One-Stop Service)

4.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1. สืบหาข้อมูลพื้นฐานในการแจ้งเวียนหนังสือราชการ รวมถึงปัญหาและความต้องการของผู้บริหารและประธานสาขา ในการแจ้งเวียนหนังสือราชการโดยการสอบถามความคิดเห็นต่อระบบแจ้งเวียนหนังสือราชการก่อนการพัฒนาแบบ
2. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อรูปแบบแจ้งเวียนหนังสือราชการ จากการสอบถามความคิดเห็นต่อระบบแจ้งเวียนหนังสือราชการก่อนการพัฒนาแบบและส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
3. นำข้อเสนอแนะและคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับแก้แบบสอบถามให้มีข้อความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด
4. พัฒนารูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการโดยใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์จากการสอบถามความคิดเห็นต่อระบบแจ้งเวียนหนังสือราชการก่อนการพัฒนาแบบ
5. ทดลองใช้รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กับกลุ่มตัวอย่าง เป็นระยะเวลา 3 เดือน
6. ทำการประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจหลังการทดลองใช้รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กับกลุ่มตัวอย่าง

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนความพึงพอใจหลังการใช้รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

5. ผลการดำเนินการวิจัย

5.1 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 64 เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 36 เป็นผู้บริหาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และเป็นประธานสาขาวิชา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 72

5.2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อรูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งประเด็นความพึงพอใจออกเป็น 9 ด้าน คือ 1) ความถูกต้องเชื่อถือได้ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องเชื่อถือได้ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 2) ความสะดวกรวดเร็ว พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 3) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับ มาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4) ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ในระดับ มาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 5) ง่ายต่อการใช้งาน พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้งาน ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 6) ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการสืบค้นหนังสือราชการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการสืบค้นหนังสือราชการ ในระดับ มาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 7) ลดพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือราชการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อลดพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือราชการ ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 8) ประหยัดเวลาและทรัพยากร พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประหยัดเวลาและทรัพยากร ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และ 9) การให้บริการแบบ (One-Stop Service) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบ (One-Stop Service) ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อรูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
1. รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้	4.20	มาก
2. รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกรวดเร็ว	4.48	มากที่สุด
3. รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.12	มาก
4. รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.08	มาก
5. รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ง่ายต่อการใช้งาน	4.44	มากที่สุด
6. รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการสืบค้นหนังสือราชการ	3.68	มาก
7. รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ลดพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือราชการ	4.52	มากที่สุด
8. รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประหยัดเวลาและทรัพยากร	4.44	มากที่สุด
9. รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการให้บริการแบบ (One-Stop Service)	4.24	มากที่สุด

จากคะแนนความพึงพอใจทั้ง 9 ข้อ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ และมีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ ซึ่งถือได้ว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนารูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สามารถช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเดิม ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือราชการ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน เนื่องจากมีกระบวนการทำงานที่ง่ายต่อการใช้งาน และยังเป็นบริการแบบ (One-Stop Service)

6. บทสรุป

จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นสามารถทำให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยลดปัญหาพื้นที่จัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนเป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากร เนื่องจากลดปริมาณการใช้กระดาษและการถ่ายเอกสาร และยังเป็นบริการแบบ (One-Stop Service)

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548.
- [2] จันทิมา เขียวแก้ว. (ม.ป.ป.). การจัดการสารสนเทศเพื่องานนิเทศศาสตร์. ค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2558 จาก http://webstaff.kmutt.ac.th/~werapon.chi/CA301/CA305_1_2014/chapter09.pdf.
- [3] กัญญภัทร รอดนิตย์. การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลปกครอง. วิทยาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี. 2554
- [4] เจษฎา มูลมาวัน. การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2555.