

## บทที่ 4

### ผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาการใช้ระบบจัดการเอกสารของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับใช้ระบบจัดการเอกสาร ของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ทำให้การใช้ระบบจัดการเอกสาร ของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ประสบผลสำเร็จ

- 4.1 ศึกษาความต้องการ
- 4.2 วิเคราะห์ความต้องการ
- 4.3 ทดสอบการทำงาน
- 4.4 แบบสอบถามหลังทำการทดสอบ

#### 4.1 ศึกษาความต้องการ

การศึกษาคั้งนี้จะทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้การทำงานในรูปแบบเดิม คือ ผู้อำนวยการ พนักงาน และลูกจ้างกลุ่มงานสื่อสารองค์กร จำนวน 32 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างโดยใช้จากประชากรทั้งหมด จำนวน 32 คน ผู้ตอบแบบสอบถามได้ส่งคืน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะการทำงานกับข้อมูลมัลติมีเดีย ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ลักษณะการทำงาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบจัดการเอกสารมาใช้กับกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางด้านบุคลากรสามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน

2. ปัจจัยทางด้านบุคลากรสามารถช่วยให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ปัจจัยทางด้านบุคลากรสามารถทำให้มีคุณภาพการให้บริการที่เพิ่มขึ้น
4. ปัจจัยทางด้านองค์กรสามารถช่วยให้การประชาสัมพันธ์ได้รวดเร็วขึ้น
5. ปัจจัยทางด้านองค์กรสามารถช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้น

#### 4.2 วิเคราะห์ความต้องการ

จากการสำรวจความคิดเห็นจากการใช้แบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 32 คน ถึงสภาพทั่วไปและลักษณะการทำงานแบบเดิม และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบจัดการเอกสารมาใช้กลับกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ที่มีฟังก์ชันการทำงานที่สามารถช่วยให้การสืบค้นข้อมูล ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะการทำงานในรูปแบบเดิม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณลักษณะ

ข้อ	คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	8	25
	หญิง	24	75
	<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>
2	อายุ		
	ต่ำกว่า 25 ปี	5	15.63
	25 - 35 ปี	22	68.75
	36 - 45 ปี	2	6.25
	มากกว่า 45 ปี	3	9.37
	<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>
3	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	3.13
	ปริญญาตรี	19	59.37
	ปริญญาโท ขึ้นไป	12	37.50
	<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่าเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเห็นร้อยละ 75 เมื่อพิจารณาทางด้านอายุ พบว่ากลุ่มงานสื่อสารองค์กรสำนักงาน กสทช. ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวนร้อยละ 68.75 ด้านระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 59.37

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าใช้ข้อมูลมัลติมีเดีย

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4	ท่านเคยเข้าใช้ข้อมูลมัลติมีเดีย		
	เคย	32	100
	ไม่เคย	0	0
	รวม	32	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเคยใช้ข้อมูลมัลติมีเดีย มีจำนวนร้อยละ 100

ตารางที่ 4.3 แสดงลักษณะการทำงานแบบเดิม

ข้อ	คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
5	ใน 1 วัน ท่านนำไฟล์ข้อมูลมัลติมีเดียไปใช้กี่ครั้ง		
	1 – 5	3	9.37
	6 – 10	4	12.50
	11 – 15	17	53.13
	มากกว่า 15	8	25
	<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>
6	ใน 1 ครั้ง ส่วนใหญ่ท่านใช้ไฟล์ข้อมูลมัลติมีเดียจำนวนกี่ไฟล์		
	1 - 10	8	25
	11 - 20	12	37.50
	21 - 30	8	25
	มากกว่า 30	4	12.50
	<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>
7	ใน 1 ครั้ง สำหรับข้อมูลที่ไม่ได้ใช้ประจำท่านใช้เวลาในการค้นหาจำนวนกี่นาที		
	1 - 10	8	25
	11 - 20	6	18.75
	21 - 30	14	43.75
	มากกว่า 30	4	12.50
	<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>
8	ถ้ามีระบบจัดการเอกสารท่านคิดว่าเหมาะสมกับการทำงานหรือการนำไปใช้หรือไม่		
	เหมาะสม	24	75
	ไม่เหมาะสม	8	25
	<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่าใน 1 วัน ส่วนใหญ่มีการนำไฟล์ข้อมูลมัลติมีเดียไปใช้จำนวน 11-15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.13 ในแต่ละครั้งส่วนใหญ่จะใช้ไฟล์ข้อมูลมัลติมีเดียจำนวน 11-20

ไฟล์ คิดเป็นร้อยละ 37.50 ส่วนใหญ่ในแต่ละครั้งใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลที่ไม่ได้ใช้ประจำ 21-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 43.75 และส่วนใหญ่คิดว่าถ้ามีระบบจัดการเอกสารจะมีความเหมาะสมกับการทำงานหรือการนำไปใช้ คิดเป็นร้อยละ 75

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบจัดการเอกสารมาใช้กลับกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช.

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยทางด้านบุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน

ระดับความสำคัญ (ผลต่อบุคลากร)		จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ระบบช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน</b>			
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	31.25
4	เห็นด้วย	16	50
3	ไม่แน่ใจ	4	12.50
2	ไม่เห็นด้วย	2	6.25
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	0
<b>รวม</b>		<b>32</b>	<b>100.00</b>
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.06 (เห็นด้วย)</b>	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยทางด้านบุคลากรว่าระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน มีจากค่าเฉลี่ย 4.06 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วย

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อรูปแบบการทำงานของระบบจัดการเอกสาร มีความถูกต้อง แม่นยำ และสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความสำคัญ (ผลต่อพนักงาน)		จำนวน	ร้อยละ
<b>2. ระบบมีความถูกต้อง แม่นยำ และสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ</b>			
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	31.25
4	เห็นด้วย	17	53.12
3	ไม่แน่ใจ	4	12.50
2	ไม่เห็นด้วย	1	3.13
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	0
รวม		<b>32</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย		<b>4.13 (เห็นด้วย)</b>	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อรูปแบบการทำงานของระบบจัดการเอกสาร มีความถูกต้อง แม่นยำ และสืบค้นอย่างมีประสิทธิภาพ มีจากค่าเฉลี่ย 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วย

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อรูปแบบการทำงานของระบบจัดการเอกสารว่ามีคุณภาพการให้บริการที่เพิ่มขึ้น

ระดับความสำคัญ (ผลต่อพนักงาน)		จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระบบมีคุณภาพการให้บริการที่เพิ่มขึ้น</b>			
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	25
4	เห็นด้วย	18	56.25
3	ไม่แน่ใจ	4	12.50
2	ไม่เห็นด้วย	2	6.25
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	0
รวม		<b>32</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย		<b>4 (เห็นด้วย)</b>	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อรูปแบบการทำงานของระบบจัดการเอกสารว่ามีคุณภาพการให้บริการที่เพิ่มขึ้น มีจากค่าเฉลี่ย 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วย

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อรูปแบบการทำงานของระบบจัดการเอกสารว่าระบบช่วยให้การประชาสัมพันธ์ได้รวดเร็วขึ้น

ระดับความสำคัญ (ผลต่อองค์กร)		จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ระบบช่วยให้การประชาสัมพันธ์ได้รวดเร็วขึ้น</b>		<b>32</b>	<b>100</b>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	11	34.38
4	เห็นด้วย	15	46.87
3	ไม่แน่ใจ	4	12.50
2	ไม่เห็นด้วย	2	6.25
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	0
<b>รวม</b>		<b>32</b>	<b>100.00</b>
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.09 (เห็นด้วย)</b>	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อรูปแบบการทำงานของระบบจัดการเอกสารว่าระบบช่วยให้การประชาสัมพันธ์ได้รวดเร็วขึ้น มีจากค่าเฉลี่ย 4.09 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วย

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อรูปแบบการทำงานของระบบจัดการเอกสารว่าระบบช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้น

ระดับความสำคัญ (ผลต่อองค์กร)		จำนวน	ร้อยละ
<b>2. ระบบช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้น</b>			
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	28.13
4	เห็นด้วย	10	46.87
3	ไม่แน่ใจ	13	18.75
2	ไม่เห็นด้วย	4	6.25
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	0
รวม		<b>32</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย		<b>3.50 (ไม่แน่ใจ)</b>	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อรูปแบบการทำงานของระบบจัดการเอกสารว่าระบบช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้น มีจากค่าเฉลี่ย 3.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจ

#### 4.3 ทดสอบการทำงาน

การทดสอบการทำงานโดยการทำตามโจทย์ที่กำหนด โดยมีการแบ่งกลุ่มผู้ทำการทดสอบเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ใช้รูปแบบการทำงานแบบเดิม กลุ่มที่ 2 ใช้ระบบการจัดการเอกสารแบบใหม่ โดยไม่มีระเบียบสำหรับช่วยสืบค้น กลุ่มที่ 3 ใช้ระบบการจัดการเอกสารแบบใหม่ โดยมีระเบียบสำหรับช่วยสืบค้น และมีการตั้งสมมติฐานไว้ 2 เรื่อง คือ สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ที่ใช้ระบบใหม่จะสามารถทำงานได้เร็วกว่าผู้ใช้ที่ใช้ระบบเดิม และสมมติฐานที่ 2 ระเบียบคำค้นสำหรับช่วยสืบค้น มีส่วนช่วยให้ผู้ใช้ระบบทำงานได้เร็วขึ้น และมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น เพื่อดูว่าจากโจทย์ที่กำหนดให้ ผู้ทำการทดสอบจะทำให้สมมติฐานเป็นจริงไม่ ดังมีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 รูปแบบการทดสอบ กำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน พนักงานกลุ่มงานสื่อสารองค์กร จำนวนทั้งหมด 30 คน แบ่งกลุ่มละ 10 คน

กลุ่ม 1 ใช้รูปแบบการทำงานแบบเดิม

กลุ่ม 2 ใช้ระบบการจัดการเอกสารแบบใหม่ โดยไม่มีระเบียบสำหรับช่วยสืบค้น

กลุ่ม 3 ใช้ระบบการจัดการเอกสารแบบใหม่ โดยมีระเบียบสำหรับช่วยสืบค้น

#### 4.3.2 เครื่องมือประกอบการทดสอบ ประกอบด้วย

1. ระบบการจัดการเอกสาร
2. คำค้น 3 คำ
3. ระเบียบสำหรับช่วยสืบค้น

โดยกำหนดเวลาเบื้องต้น 10 นาที และจับเวลาไปจนถึง 20 นาที โดยเวลาที่นำไปประมวลผลว่าเสร็จหรือไม่เสร็จตามเวลา 10 นาที

#### 4.3.3 สมมติฐาน มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ที่ใช้ระบบใหม่จะสามารถทำงานได้เร็วกว่าผู้ใช้ที่ใช้ระบบเดิม

สมมติฐานที่ 2 ระเบียบคำค้นสำหรับช่วยสืบค้น มีส่วนช่วยให้ผู้ใช้ระบบทำงานได้เร็วขึ้น และมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

## 4.3.4 ผลที่ได้จากการทดสอบตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.9 แสดงสถิติจากการทดสอบทั้งหมด 30 คน

ลำดับ	เวลาที่ใช้	กลุ่ม	เสร็จทันเวลา ภายใน 10 นาที	เสร็จไม่ทันเวลา เกิน 10 นาที	ถูกต้องตามโจทย์
1	04.25	3	/		/
2	05.10	3	/		/
3	05.15	3	/		/
4	05.22	2	/		/
5	05.24	3	/		/
6	05.25	2	/		/
7	05.35	3	/		/
8	05.40	2	/		/
9	06.05	2	/		x
10	06.07	3	/		/
11	06.15	2	/		/
12	06.20	3	/		/
13	06.30	3	/		/
14	06.45	3	/		/
15	06.50	3	/		/
16	07.14	2	/		/
17	07.35	1	/		x
18	08.20	2	/		/
19	9.20	2	/		/
20	9.30	2	/		/
21	9.45	2	/		/
22	10.30	1		/	/
23	12.05	1		/	/
24	14.12	1		/	/
25	15.25	1		/	x
26	16.10	1		/	/
27	16.35	1		/	/
28	17.00	1		/	/
29	17.55	1		/	/
30	18.02	1		/	x

#### 4.3.5 สรุปผลการทดสอบของผู้ทดสอบทุกกลุ่มทั้งหมด

ตารางที่ 4.10 แสดงเปอร์เซ็นต์เปรียบเทียบผู้ทำการทดสอบทั้งหมด

กลุ่ม	จำนวนเสร็จ (คน)	จำนวนไม่เสร็จ (คน)	รวม (คน)
1	1 (10%)	9 (90%)	10
2	10 (100%)	0 (0%)	10
3	10 (100%)	0 (0%)	10
รวมผู้ทำการทดสอบทั้งสิ้น			30

จากตาราง 4.10 แสดงเปอร์เซ็นต์เปรียบเทียบผู้ทำการทดสอบทั้งหมดจะเห็นได้กลุ่มที่ 1 ซึ่งใช้รูปแบบการทำงานแบบเดิม ใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลมากกว่า 10 นาที ในขณะที่กลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 สามารถค้นหาข้อมูลได้เสร็จทันเวลาตามที่โจทย์กำหนด

4.3.6 สรุปผลการทดสอบของผู้ทดสอบทุกกลุ่มทั้งหมดตามสมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ที่ใช้ระบบใหม่จะสามารถทำงานได้เร็วกว่าผู้ใช้ที่ใช้ระบบเดิม

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบผู้ทำการทดสอบทั้งหมดแต่ละกลุ่มที่ใช้เวลาสูงสุดและต่ำสุดตามสมมติฐานที่ 1

กลุ่ม	เวลาสูงสุดที่ใช้ (นาที)	เวลาต่ำสุดที่ใช้ (นาที)	เวลาเฉลี่ย X	SD
1	18.02	07.35	14.53	3.485119
2	09.45	05.22	7.26	1.758252
3	06.50	04.25	5.52	0.747833

จากเปรียบเทียบผู้ทำการทดสอบตามสมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้ที่ใช้ระบบใหม่จะสามารถทำงานได้เร็วกว่าผู้ใช้ที่ใช้ระบบเดิม จะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ 3 ใช้เวลาได้เร็วกว่า รองลงมาคือกลุ่มที่ 2 แสดงว่าสมมติฐานที่ 1 เป็นจริง

ตารางที่ 4.12 แสดงวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่ากลางระหว่างกลุ่มโดยการวิเคราะห์ผ่านค่าความแปรปรวน (Variance)

**ANOVA**

เวลาที่ใช้

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	438.666	2	219.333	41.654	.000
Within Groups	142.171	27	5.266		
Total	580.836	29			

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของเวลาระหว่างกลุ่มที่ 1-3 ได้ผลคือค่า Sig = .000 หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของเวลาในการทำงานของผู้ทำการทดลองทั้ง 3 กลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (Pairwise Difference) โดยการใช่วิธี Turkey HSD, Scheffe และ LSD

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเปรียบเทียบตามตารางเปรียบเทียบของ ANOVA Test

**Multiple Comparisons**

Dependent Variable: เวลาที่ใช้

	(I) กลุ่ม	(J) กลุ่ม	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	1.00	2.00	7.27300*	1.02621	.000	4.7286	9.8174
		3.00	8.74800*	1.02621	.000	6.2036	11.2924
	2.00	1.00	-7.27300*	1.02621	.000	-9.8174	-4.7286
		3.00	1.47500	1.02621	.337	-1.0694	4.0194
	3.00	1.00	-8.74800*	1.02621	.000	-11.2924	-6.2036
		2.00	-1.47500	1.02621	.337	-4.0194	1.0694
Scheffe	1.00	2.00	7.27300*	1.02621	.000	4.6151	9.9309
		3.00	8.74800*	1.02621	.000	6.0901	11.4059
	2.00	1.00	-7.27300*	1.02621	.000	-9.9309	-4.6151
		3.00	1.47500	1.02621	.370	-1.1829	4.1329
	3.00	1.00	-8.74800*	1.02621	.000	-11.4059	-6.0901
		2.00	-1.47500	1.02621	.370	-4.1329	1.1829
LSD	1.00	2.00	7.27300*	1.02621	.000	5.1674	9.3786
		3.00	8.74800*	1.02621	.000	6.6424	10.8536
	2.00	1.00	-7.27300*	1.02621	.000	-9.3786	-5.1674
		3.00	1.47500	1.02621	.162	-.6306	3.5806
	3.00	1.00	-8.74800*	1.02621	.000	-10.8536	-6.6424
		2.00	-1.47500	1.02621	.162	-3.5806	.6306

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเปรียบเทียบตามตารางเปรียบเทียบของ ANOVA Test

### Homogeneous Subsets

เวลาที่ใช้

	กลุ่ม	N	Subset for alpha = 0.05	
			1	2
Tukey HSD <sup>a</sup>	3.00	10	5.6610	
	2.00	10	7.1360	
	1.00	10		14.4090
	Sig.		.337	1.000
Scheffe <sup>a</sup>	3.00	10	5.6610	
	2.00	10	7.1360	
	1.00	10		14.4090
	Sig.		.370	1.000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 10.000.

จากตารางที่ 4.13 และ 4.14 พบว่า ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ทดลองในกลุ่มที่ 1 ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้ระบบงานเดิม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาเฉลี่ย ของผู้ทดลองในกลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 ซึ่งกลุ่มที่ 2 ไม่มีระเบียบช่วย และกลุ่มที่ 3 มีระเบียบช่วยตามลำดับ ในขณะที่เวลาเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หารู้ไม่ว่า จะเห็นได้ว่า ระยะเวลาเฉลี่ยของกลุ่มที่ 3 น้อยที่สุด ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการใช้งานระบบโดยมีระเบียบสืบค้น จะสามารถทำงานได้รวดเร็วกว่า

#### 4.3.7 สรุปผลการทดสอบของผู้ทดสอบทุกกลุ่มทั้งหมดตามสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบผู้ทำการทดสอบทั้งหมดแต่ละกลุ่มว่าข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ตามสมมติฐานที่ 1

กลุ่ม	ข้อมูลถูกต้อง	ข้อมูลผิด
1	7	3
2	9	1
3	10	0

จากเปรียบเทียบผู้ทำการทดสอบตามสมมติฐานที่ 2 จะเห็นได้ว่ากลุ่มที่ 3 ใช้เวลาได้เร็วกว่า และค้นหาข้อมูลตามโจทย์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมาคือกลุ่มที่ 2 แสดงว่าสมมติฐานที่ 2 เป็นจริง

#### 4.4 แบบสอบถามหลังทำการทดสอบ

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่ทำการทดสอบที่มีต่อรูปแบบใหม่ของการใช้ระบบจัดการเอกสาร จำนวน 30 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างโดยใช้จากประชากรทั้งหมด จำนวน 30 คน ผู้ตอบแบบสอบถามได้ส่งคืน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน
4. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการระบบจัดการเอกสาร
5. ความถี่ในการเข้าใช้บริการระบบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบ ต่อฟังก์ชันการติดแท็กสำหรับการสืบค้นข้อมูล

1. ความสะดวกในการใช้ข้อมูลแท็ก
2. ความรวดเร็วในการสืบค้นของแท็ก
3. ความถูกต้องในการสืบค้นของแท็ก
4. ความสะดวกในการนำข้อมูลจากการสืบค้นไปใช้ประโยชน์

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบจัดการข้อมูลมัลติมีเดีย กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

สำนักงาน กสทช.

1. ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ
2. ความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบ
3. ระบบมีฟังก์ชันที่ครอบคลุมและหลากหลายในการใช้งาน
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการเข้าใช้ระบบ

จากการสำรวจความคิดเห็นจากการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ทั้งหมดจำนวน 30 คน ถึงสภาพทั่วไป และความพึงพอใจของระบบ ต่อฟังก์ชันการติดแท็กสำหรับการสืบค้นข้อมูล

มัลติมีเดีย และความพึงพอใจในการใช้ระบบจัดการข้อมูลมัลติมีเดียซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจ  
ได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณลักษณะ

ข้อ	คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	8	21.67
	หญิง	22	73.33
	<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
2	อายุ		
	ต่ำกว่า 25 ปี	5	16.67
	25 - 35 ปี	22	73.33
	36 - 45 ปี	2	6.67
	มากกว่า 45 ปี	1	3.33
	<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
3	ตำแหน่งงาน		
	พนักงานตามสัญญาจ้างหรือเทียบเท่า	1	3.33
	พนักงานปฏิบัติการ	19	63.33
	ผู้บริหาร	10	33.33
	<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
4	วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการระบบจัดการเอกสาร		
	เพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์	10	33.33
	เพื่อนำมาออกแบบ Artwork	6	20
	เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร	14	46.67
	<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>
5	ความถี่ในการเข้าใช้บริการระบบ		
	1 – 5 ครั้งต่อวัน	8	26.67
	6 – 10 ครั้งต่อวัน	12	40
	มากกว่า 10 ครั้งต่อวัน	10	33.33
	<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.16 แสดงว่าเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเห็นร้อยละ 73.33 เมื่อพิจารณาทางด้านอายุ พบว่ากลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช. ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวนร้อยละ 73.33 ตำแหน่งงานพบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการที่ใช้ระบบ มีจำนวนร้อยละ 63.33 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการระบบจัดการเอกสาร ส่วนใหญ่เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร มีจำนวนร้อยละ 46.67 และความถี่ในการเข้าใช้บริการระบบ ส่วนใหญ่อยู่ที่ 6-10 ครั้งต่อวัน มีจำนวนร้อยละ 40

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบต่อฟังก์ชันการคิดแท็กสำหรับการสืบค้นข้อมูล มีดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแสดงความคิดเห็นต่อความสะดวกในการใช้ข้อมูลแท็ก

ระดับความสำคัญ		จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ความสะดวกในการใช้ข้อมูลแท็ก</b>			
5	มากที่สุด	10	33.33
4	มาก	16	53.33
3	ปานกลาง	2	12.50
2	น้อย	2	6.67
1	น้อยที่สุด	0	0
รวม		<b>30</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย		<b>4.13 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแสดงความคิดเห็นต่อความสะดวกในการใช้ข้อมูลแท็ก มีจากค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความรวดเร็วในการสืบค้นของแท็ก

ระดับความสำคัญ		จำนวน	ร้อยละ
<b>2. ความรวดเร็วในการสืบค้นของแท็ก</b>			
5	มากที่สุด	8	33.33
4	มาก	18	53.33
3	ปานกลาง	2	12.50
2	น้อย	2	6.67
1	น้อยที่สุด	0	0
รวม		<b>30</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย		<b>4.06 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความรวดเร็วในการสืบค้นของแท็ก มีจากค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความถูกต้องในการสืบค้นของแท็ก

ระดับความสำคัญ		จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ความถูกต้องในการสืบค้นของแท็ก</b>			
5	มากที่สุด	10	33.33
4	มาก	18	60
3	ปานกลาง	2	6.67
2	น้อย	0	0
1	น้อยที่สุด	0	0
รวม		<b>30</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย		<b>4.26 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความถูกต้องในการสืบค้นของแท็ก มีจากค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความสะดวกในการนำข้อมูลจากการสืบค้นไปใช้ประโยชน์

ระดับความสำคัญ		จำนวน	ร้อยละ
<b>4. ความสะดวกในการนำข้อมูลจากการสืบค้นไปใช้ประโยชน์</b>			
5	มากที่สุด	12	34.38
4	มาก	15	46.87
3	ปานกลาง	3	12.50
2	น้อย	0	0
1	น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>		<b>30</b>	<b>100.00</b>
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.30 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความสะดวกในการนำข้อมูลจากการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ มีจากค่าเฉลี่ย 4.30 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบจัดการข้อมูลมัลติมีเดีย กลุ่มงานสื่อสารองค์กร สำนักงาน กสทช.

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ

ระดับความสำคัญ		จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ</b>			
5	มากที่สุด	10	33.33
4	มาก	18	60
3	ปานกลาง	2	6.67
2	น้อย	0	0
1	น้อยที่สุด	0	0
รวม		<b>30</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย		<b>4.26 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ มีจากค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบ

ระดับความสำคัญ		จำนวน	ร้อยละ
<b>2. ความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบ</b>			
5	มากที่สุด	12	40
4	มาก	18	60
3	ปานกลาง	0	0
2	น้อย	0	0
1	น้อยที่สุด	0	0
รวม		<b>30</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย		<b>4.40 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบ มีจากค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.23** แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบมีฟังก์ชันที่ครอบคลุมและหลากหลายในการใช้งาน

ระดับความสำคัญ		จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระบบมีฟังก์ชันที่ครอบคลุมและหลากหลายในการใช้งาน</b>			
5	มากที่สุด	8	26.67
4	มาก	16	53.33
3	ปานกลาง	6	20
2	น้อย	0	0
1	น้อยที่สุด	0	0
รวม		<b>30</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย		<b>4.06 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.23 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบมีฟังก์ชันที่ครอบคลุมและหลากหลายในการใช้งาน มีจากค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.24** แสดงจำนวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการเข้าใช้ระบบ

ระดับความสำคัญ		จำนวน	ร้อยละ
<b>4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการเข้าใช้ระบบ</b>			
5	มากที่สุด	10	33.33
4	มาก	19	63.33
3	ปานกลาง	1	3.33
2	น้อย	0	0
1	น้อยที่สุด	0	0
รวม		<b>30</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย		<b>4.30 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.24 พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการใช้ระบบ มีจากค่าเฉลี่ย 4.30 อยู่ในระดับมาก