



การวิเคราะห์

เรื่อง

วิเคราะห์ถอดบทเรียนความคุ้มค่าการใช้สารบรรณอัจฉริยะ:  
กรณีศึกษาสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล

(Lesson learned analysis on work values for the use of Smart  
document management systems: Case Study on  
Institute for Population and Social Research, Mahidol University)

นางกุลวิณ์ ศิริรัตน์มงคล

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม

มหาวิทยาลัยมหิดล

ประจำปีงบประมาณ 2561

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษางานวิเคราะห์เรื่อง วิเคราะห์ถอดบทเรียนความคุ้มค่าการใช้สารบรรณอัจฉริยะ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุนจาก รองศาสตราจารย์ ดร.รศรินทร์ เกรย์ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยประชากรและสังคม และคณะผู้บริหารสถาบันฯ ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนและส่งเสริม รวมถึงให้โอกาสบุคลากรได้ทำงานวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้งานบริหารทั่วไปของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัมพร โห้ลำยอง ที่ได้สละเวลามาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัย ตั้งแต่เริ่มต้น และ รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงดี ที่กรุณาให้คำแนะนำในการเขียนผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้ง 2 ท่าน ที่ได้ช่วยให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบ และแก้ไขรายงานวิเคราะห์ฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จเป็นรูปเล่ม

ขอขอบพระคุณ คุณสุภาณี ปลื้มเจริญ ที่ได้เป็นกำลังใจสำคัญ และผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยประชากรและสังคม ทุกท่าน ที่ได้สนับสนุนด้านข้อมูล และร่วมแสดงความคิดเห็น อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยหวังว่ารายงานวิเคราะห์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่าการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของสถาบันฯ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรของสถาบันวิจัยประชากรและสังคมทุกท่านที่ได้ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยความคุ้มค่าการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในครั้งนี้

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็นของการวิเคราะห์ .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์ .....	4
1.3 ขอบเขตของการวิเคราะห์ .....	4
1.4 ประโยชน์ที่สำคัญของการวิเคราะห์ .....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
<b>2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ .....	6
2.2 ทฤษฎีการวิเคราะห์เทคนิคต้นทุนประสิทธิผล (Cost-effectiveness Analysis: CEA) .....	9
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ .....	13
2.4 โครงสร้างการปฏิบัติงานบนโปรแกรม “สารบรรณอัจฉริยะ” สถาบันวิจัยประชากร และสังคม .....	15
<b>3 วิธีการวิเคราะห์</b>	<b>17</b>
3.1 กำหนดประชากร/กลุ่มตัวอย่างหรือแหล่งข้อมูล .....	17
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ .....	17
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	20
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ .....	20
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาและการนำเสนอ .....	21
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	22
3.7 ขั้นตอนการวิเคราะห์และประเมินผล .....	25
3.8 ผลการวิเคราะห์ .....	25
3.9 ระยะเวลาดำเนินการ .....	26
<b>4 ผลการวิเคราะห์</b>	<b>27</b>
4.1 ข้อมูลด้านต้นทุนในการผลิต .....	27
4.2 ข้อมูลด้านผลได้ของโปรแกรม “สารบรรณอัจฉริยะ” .....	30
4.3 การวิเคราะห์ความคุ้มค่า .....	41
4.4 สารบรรณอัจฉริยะ กับ ผลตอบรับจากผู้ใช้สารบรรณอัจฉริยะ .....	47
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้สารบรรณอัจฉริยะ .....	55

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>5 อภิปราย บทสรุป และข้อเสนอแนะ</b>	56
5.1 อภิปรายผลการศึกษาภาพรวม .....	56
5.2 ผลการศึกษาและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา .....	58
5.3 ผลสะท้อนจากการศึกษาวิเคราะห์ความคุ้มค่า .....	60
5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาเชิงนโยบาย .....	61
5.5 ข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์ครั้งต่อไป .....	62
<b>บรรณานุกรม</b> .....	63
<b>ภาคผนวก</b> .....	67
<b>1</b> แนวคำถามสนทนากลุ่มแบบเจาะจง (Focus Group Discussion) .....	68
<b>2</b> แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) .....	69
<b>3</b> Certificate of Ethical Approval .....	70
<b>4</b> หนังสือขอความอนุเคราะห์ที่ใช้ข้อมูลสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล .....	71
<b>5</b> ประกาศสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดลเรื่อง การให้ทุนสนับสนุนการวิจัยของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2555 .....	72

## สารบัญภาพ

		หน้า
<b>แผนภาพที่</b>		
1	โครงสร้างการปฏิบัติงานสารบรรณบนโปรแกรม “สารบรรณอัจฉริยะ” สถาบันวิจัยประชากรและสังคม .....	16
2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์ .....	21
3	ความเชื่อมโยงระหว่างการวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผลที่มีผล ต่อการประเมินโครงการ .....	23
4	สมการ GCEA: Generalized Cost-Effectiveness Analysis .....	24
5	ร้อยละการใช้งานสารบรรณอัจฉริยะรายปี จำแนกตามประเภท หนังสือ/เอกสารราชการ .....	32
	ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการของการส่งหนังสือ/เอกสารราชการ	
6	จนจบกระบวนการภายใต้สารบรรณอัจฉริยะ .....	34
7	My Mapping ผลตอบรับจากผู้ใช้สารบรรณอัจฉริยะ .....	48

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การดำเนินงานของผู้เกี่ยวข้องหลักคนที่ 1 ผู้บริหารจัดการข้อมูล รวม 6 เดือน .....	28
2	แนวทางการดำเนินงาน จำแนกตามเปอร์เซ็นต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รายเดือน .....	28
3	การดำเนินงานของผู้เกี่ยวข้องหลักคนที่ 2 ผู้พัฒนาโปรแกรม .....	29
4	แนวทางการดำเนินงาน จำแนกตามเปอร์เซ็นต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รายเดือน .....	29
5	จำนวนหนังสือ/เอกสารราชการที่ถูกส่งภายใต้ระบบสารบรรณอัจฉริยะ จำแนกตามประเภทหนังสือ/เอกสารราชการ .....	30
6	การใช้ระยะเวลาดำเนินการส่งหนังสือ/เอกสารราชการจนจบกระบวนการ ภายใต้สารบรรณอัจฉริยะ .....	33
7	จำนวนหนังสือ/เอกสารราชการที่ถูกส่งภายใต้สารบรรณอัจฉริยะ จำแนกตาม ระยะเวลาที่ผู้อำนวยการสถาบันฯ ได้รับหนังสือ/เอกสารราชการ .....	35
8	จำนวนหนังสือ/เอกสารราชการ ที่ปฏิบัตินอกเวลาราชการในการส่ง การได้รับ และตอบรับ .....	36
9	รายละเอียดของเวลาปฏิบัติงานและจำนวนหนังสือ/เอกสารราชการ ส่งออกนอกเวลาราชการ .....	37
10	รายละเอียดของเวลาและจำนวนหนังสือ/เอกสารราชการ ที่ได้รับ นอกเวลาราชการ .....	38
11	รายละเอียดของเวลาและจำนวนหนังสือ/เอกสารราชการ ที่ต่อวัน นอกเวลาราชการ .....	39
12	การสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ส่ง-ผู้รับต่อหนังสือ/เอกสารราชการแต่ละฉบับ ที่มีการโต้ตอบในกล่องความคิดเห็นภายใต้ระบบสารบรรณอัจฉริยะ .....	40
13	ต้นทุนคงที่ของการพัฒนาโปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะ ปี 2558 .....	41
14	ต้นทุนผันแปรของโปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะใน ปี 2558-2560 .....	42
15	ต้นทุนการพัฒนาโปรแกรมสารบรรณอัจฉริยะ (2558) .....	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	ตารางแสดงสัดส่วนเวลาที่ประหยัดเวลาของผู้ใช้ จำแนกผลได้มาหาค่าให้แสดง เป็นรูปตัวเงินที่ถูกใช้ไปกับงานสารบรรณ .....	44
17	ตารางแสดงมูลค่าผลได้ภาพรวม (ถ่วงน้ำหนัก) ต้นทุนที่แท้จริงของการดำเนินงาน สารบรรณอัจฉริยะ ตั้งแต่ปี 2558-2560 .....	45
18	ตารางแสดงมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value: NPV) จำแนกตามสัดส่วน ณ เวลาที่ประหยัดของผู้ใช้ .....	46
19	ต้นทุนประสิทธิผล จำแนกตามปี .....	47

