



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ
ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จินตภา อัจฉริยากร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

รายงานวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัย
จากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ
ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จินตภา อัจฉริยากร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

รายงานวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัย
จากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2567

ชื่อเรื่อง การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำ
หนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้วิจัย จินตภา อัจฉริยากร
หน่วยงาน/คณะ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ทุนอุดหนุนการวิจัย กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี 2566
ปีที่พิมพ์ 2567

บทคัดย่อ

การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ให้ถูกต้อง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Office) และระบบสารสนเทศ (Cloud, Google forms, อีเมล) รวมถึงศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมดังกล่าว โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับบุคลากรภายในคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 43 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าปัญหาในการจัดทำหนังสือราชการคือ ไม่ทราบรูปแบบในการจัดทำหนังสือราชการ ไม่ทราบช่องทางในการขอรับบริการ ไม่ทราบประเภทของหนังสือ รูปแบบตัวอักษรและขนาดตัวอักษรไม่มาตรฐาน ชื่อแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง แบบฟอร์มไม่ทันสมัย ไม่สะดวกใช้คอมพิวเตอร์ เนื้อหาในแบบฟอร์มไม่ตรงกับความต้องการ ไม่สะดวกเข้ามาดำเนินการด้วยตนเอง และเหตุผลอื่นๆ เช่น การใช้ภาษาราชการ กรอกรายละเอียดไม่ครบ การเปลี่ยนใจภายหลัง

นักวิจัยได้มีการพัฒนาแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Office) ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป และเพิ่มช่องทางการรับบริการผ่านเว็บไซต์ พื้นที่เก็บข้อมูลระบบคลาวด์ (Cloud) สามารถใช้ข้อมูลร่วมกัน จัดทำระบบคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อกดแบบฟอร์มออนไลน์ขอรับบริการ และศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตรใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร ด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านการออกแบบ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีข้อเสนอแนะควรกำหนดให้เป็นแนวปฏิบัติร่วมกันภายในหน่วยงาน และพัฒนาเอกสารแบบฟอร์มต่างๆให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์เพื่อตอบสนองต่อการประหยัดทรัพยากรธรรมชาติในอนาคต

คำสำคัญ : โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ หนังสือราชการสำเร็จรูป

Research Title: The use of computer programs and information systems in preparing official documents of the Faculty of Agricultural Technology, Chiang Mai Rajabhat University

Researcher: Jintapha Ajchariyakorn

Faculty/Department: Faculty of Agricultural Technology, Chiang Mai

Research Grant: Chiang Mai Rajabhat University Research Fund 2023

Published Year: 2024

Abstract

The use of computer programs and information systems in preparing official documents of the Faculty of Agricultural Technology, Chiang Mai Rajabhat University aims i) to develop the correct electronic forms which using computer programs (Microsoft Office) and information systems (Cloud, Google forms, email) ii) to study the satisfaction with the use of such programs. Data was collected using questionnaires with 43 personnel in the Faculty of Agricultural Technology. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The research results found that the problems in preparing official documents were i) not knowing the format for preparing official documents, ii) not knowing the channels to request services, iii) not knowing the types of documents, font styles and font sizes, iv) using incorrect form names, v) using out of date forms vi) inconvenient to process on computers, vii) using improper contents, viii) not convenient to come and do it by users, and ix) other reasons such as using official language, not filling in complete details, and changing one's mind later.

The researchers developed electronic forms, including using computer programs (Microsoft Office) to prepare official documents and added channels for receiving services via the website, cloud storage to share data, creating a QR Code system for filling out online forms to request services, and studying the satisfaction with the use of computer programs and information systems in preparing official

documents of the Faculty of Agricultural Technology in 4 aspects: system quality, benefit to the organization, ease of use, and design. All four dimensions had a very satisfactory level of satisfaction. It is suggested that this should be a common practice within the organization and that various forms of documents be developed online to respond to the future conservation of natural resources.

Keywords: Computer programs, information systems, ready-made official documents



กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัย “การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” ฉบับนี้เป็นการวิจัยที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการทำวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำ

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และผู้บริหารคณะเทคโนโลยีการเกษตร ที่ให้การสนับสนุนการทำวิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์และบุคลากรทุกท่านของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบคำถามที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

หากงานวิจัยฉบับนี้ขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขอภัยอย่างสูงและหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยเรื่องนี้เป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานธุรการ เพื่อสามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้ที่ใช้งาน ให้มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณและเอื้อประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องต่อไป

จินตภา อัจฉริยากร

2566

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวความคิด	2
ขอบเขตจากการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ข้อมูลเกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	14
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	14
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	14
แนวคิดเกี่ยวกับธุรการ	17
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ	18
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	28
การพัฒนาแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form)	29
พัฒนาระบบการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการทำหนังสือราชการสำเร็จรูป	34
ความพึงพอใจต่อการใช้ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ	42
บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ	51
สรุปผลการศึกษา	51
อภิปรายผล	54
ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	60
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	64

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 วิธีการสุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดของเครจซี่และมอร์แกน	24
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	42
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	42
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	43
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน	43
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	44
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ ด้านงานธุรการ	44
4.7 ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการ จำแนกตามจำนวนและร้อยละ	45
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านคุณภาพของระบบ	46
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	47
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านความสะดวกในการใช้งาน	48
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านการออกแบบ	49

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิด	
2	
2.1 คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	7
2.2 ป้ายคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	11
2.3 โครงสร้างองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร	12
2.4 โครงสร้างการบริหารงานของคณะเทคโนโลยีการเกษตร	13
4.1 แสดงเมนูแบบฟอร์มที่มีการให้บริการตามลักษณะงาน	29
4.2 แสดงแบบฟอร์มหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์	31
4.3 แสดงแบบฟอร์มหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)	32
4.4 แสดงตัวอย่างหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบ WORD และ PDF	33
4.5 แสดงพื้นที่การเก็บข้อมูลระบบคลาวด์ (Cloud)	34
4.6 แสดงขั้นตอนการใช้งานผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms)	35
4.7 แสดงคิวอาร์โค้ด (QR Code) และที่อยู่เว็บ (URL)	36
4.8 แสดงการเข้าสู่หน้าจอการกรอกแบบฟอร์ม	37
4.9 แสดงคำถามในแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์	37
4.10 แสดงคำถามในแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ (ต่อ)	38
4.11 แสดงคำถามในแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ (ต่อ).....	39
4.12 แสดงข้อความหลังส่งคำขอแบบฟอร์มอนุญาตใช้รถยนต์	40
4.13 แสดงการแจ้งเตือนผ่านอีเมล	40
4.14 แสดงแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ที่เป็นหนังสือราชการสำเร็จรูป	41

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

การปฏิบัติราชการในปัจจุบันยังคงมีการใช้เอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรในการปฏิบัติงาน การเขียนหนังสือจึงมีความสำคัญและจำเป็นค่อนข้างมาก ถือว่าเป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับหนังสือให้ถูกต้อง ตรงประเด็น ประหยัดเวลาในการตีความ สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2526 ได้กล่าวถึงหนังสือราชการ 6 ประเภทที่มีการใช้งานได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ดังนั้นการจัดทำหนังสือราชการควรคำนึงถึงเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ทราบความเป็นมา รายละเอียด ต้นเรื่องเดิมอย่างละเอียดรวมถึงวัตถุประสงค์หลัก โดยยึดความถูกต้อง เหมาะสม ชัดเจน สุภาพ และตรงประเด็น

งานสารบรรณมีความสำคัญอย่างยิ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานเริ่มตั้งแต่จัดทำหนังสือราชการตลอดจนถึงการเสนอลงนาม จัดส่งจากหน่วยงานไปยังหน่วยงานภายนอก การรับหนังสือราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ และยังเป็นงานที่สำคัญเนื่องจากต้องประสานงานให้ข้อมูลและเป็นคนกลางเพื่อให้การดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านดังกล่าว จึงต้องใช้ความรู้ทางเทคนิคทางวิชาการ ซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต้องร่างหนังสือราชการ ตอบโต้ บันทึกต่าง ๆ รวมถึงต้องมีการบริหารจัดการระยะเวลาการดำเนินการให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และความถูกต้อง ซึ่งถือว่าเป็นงานบริการที่จำเป็นอย่างยิ่งขององค์กร เป็นหน่วยงานที่คอยสนับสนุนให้บริการ จัดเตรียมเอกสารข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ทุกฝ่ายรวมถึง เป็นศูนย์กลางในการประสานงานเพื่อให้การทำงานทุกฝ่ายลุล่วงไปด้วยดี

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2566 : 1) จัดการเรียนการสอนในพื้นที่วิทยาเขตสะลวง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรรวม 45 คน จำแนกเป็น สายวิชาการ 25 คน (ลาศึกษาต่อ 1 คน) สายสนับสนุน 20 คน โดยมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 2 คน ตำแหน่งรักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี 1 คน และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 คน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานเอกสาร การประสานงาน การติดตามงานภายในคณะ รวมถึงการจัดทำหนังสือราชการต่าง ๆ ซึ่งพบปัญหาในการจัดทำหนังสือราชการของบุคลากรที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ประเภทหนังสือราชการ รวมถึงแบบฟอร์มการรับบริการต่าง ๆ ที่ใช้บริการ ไม่ได้ได้รับการปรับแก้ไขตามความเหมาะสม ทำให้เกิดการสื่อสารไม่ตรงกัน เกิดความสับสนในการดำเนินการทั้งฝ่ายสายวิชาการและสายสนับสนุน

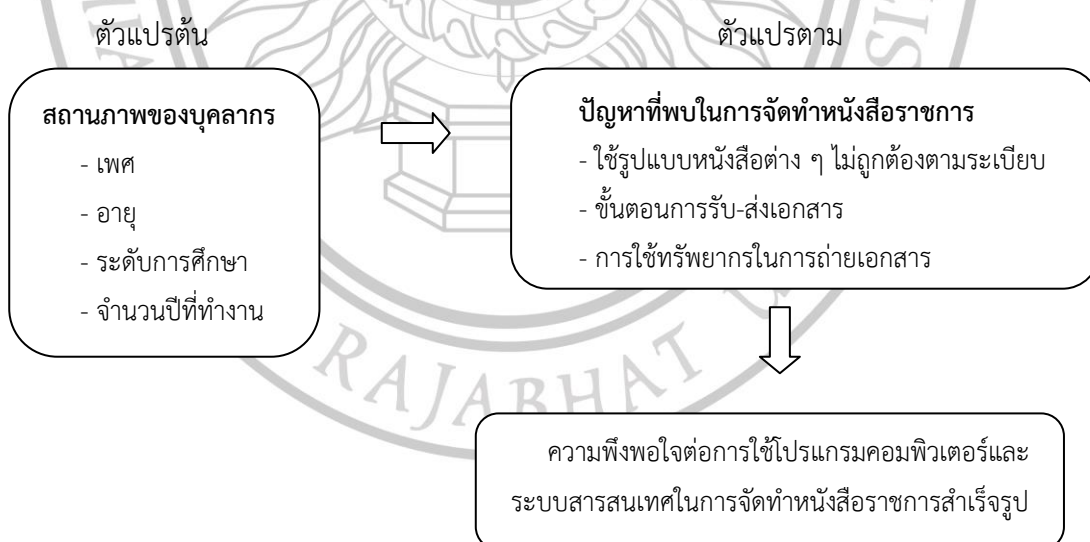
และเกิดความยุ่งยากที่ต้องเข้ามากรอกเอกสารที่เป็นแบบฟอร์มกระดาษในสำนักงาน เกิดความล่าช้า ในการปฏิบัติงานที่บางครั้งผู้รับบริการไม่สะดวกเข้ามากรอกเอกสารด้วยตนเอง

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบด้านงานสารบรรณ จึงเล็งเห็นการนำ เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการตอบสนองการทำงานเพื่อปรับรูปแบบวิธีคิด การสื่อสาร วิธี ปฏิบัติในการทำงาน โดยปรับรูปแบบการทำงานให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เว้นระยะห่าง ระหว่างผู้คน โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานด้านสารบรรณ ดำเนินงานให้เหมาะสม ยึดหลักความ ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด คุ่มค่า ติดตามประเมินผลและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปให้ถูกต้องตาม รูปแบบ เนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณและ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E - Form) ที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ
2. เพื่อพัฒนาระบบการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Office) และระบบ สารสนเทศ (Cloud, Google forms, อีเมล) ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร

กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา คือ คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตำบลสะลวง อำเภอมะเริ่ จังหวัดเชียงใหม่

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แก่ สายวิชาการ 25 คน (ลาศึกษา 1 คน คงเหลือ 24 คน) และสายสนับสนุน 20 ราย (ช่วยราชการ 1 คน คงเหลือ 19 คน)

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบหนังสือราชการสำเร็จรูปด้านความรวดเร็ว ความสะดวกความต่อเนื่อง การตอบสนองต่อความต้องการและระยะเวลาต่าง ๆ เป็นต้น

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้มีระยะเวลาการทําวิจัยเป็นเวลา 1 ปี โดยเริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม-ธันวาคม 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หมายถึง ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นเพื่อจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูล โดยบุคคลและเทคโนโลยี เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับงานหรือภารกิจแต่ละอย่าง

หนังสือราชการสำเร็จรูป หมายถึง การแปลงหนังสือราชการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ

ประโยชน์ที่จากการวิจัย

1. ทราบถึงการพัฒนาแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E - Form) ที่ถูกต้องตามระเบียบสารบรรณ
2. ทราบถึงการพัฒนากระบวนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Office) และระบบสารสนเทศ (Cloud, Google forms, อีเมล) ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป
3. ทราบความพึงพอใจต่อการการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ “การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” โดยผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและรวบรวมทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐาน และแนวทางของการศึกษาโดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 - 1.1 ประวัติโดยย่อของคณะ
 - 1.2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ
 - 1.3 ทำเนียบผู้บริหาร
 - 1.4 คณะผู้บริหารปัจจุบัน
 - 1.5 บุคลากร
 - 1.6 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับธุรการ
 - 2.4 การพัฒนาระบบงานธุรการ
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีการเกษตรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1. ประวัติโดยย่อของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2566 : 1-2) เดิมเป็น หมวดเกษตรกรรม สังกัดวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ต่อมาได้ยกฐานะเป็นภาควิชาเกษตรศาสตร์ สังกัดคณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

พุทธศักราช 2521 วิทยาลัยครูเชียงใหม่ มีนโยบายใช้พื้นที่จากราชพัสดุ ซึ่งตั้งอยู่ที่ บ้านแม่สาหลวง ตำบลแม่สา อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

พุทธศักราช 2522 วิทยาลัยครูเชียงใหม่ มีคำสั่งให้ภาควิชาเกษตรศาสตร์เข้าไปพัฒนาพื้นที่ดังกล่าว ภาควิชาเกษตรศาสตร์ได้นำนักศึกษาที่เรียนฝึกประสบการณ์วิชาชีพเข้ามาพัฒนา รวมทั้งนักศึกษาที่เรียนรายวิชาอื่นที่ต้องฝึกภาคปฏิบัติเข้ามาร่วมพัฒนาพื้นที่นี้ด้วย

พุทธศักราช 2524 ภาควิชาเกษตรศาสตร์ได้รับงบประมาณจัดสร้างอาคารสำนักงานภาควิชาเกษตรศาสตร์

พุทธศักราช 2525 ภาควิชาเกษตรศาสตร์ได้ย้ายเข้าไปจัดการเรียนการสอนที่ ตำบลแม่สลา อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเวลา 16 ปี จัดการเรียนสอนทั้งภาคปกติ และ กศ.บป. (การศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ)

พุทธศักราช 2537 สถาบันนโยบายขอใช้พื้นที่จากกรมป่าไม้ ตำบลสะลวงและตำบลข้าเหล็ก อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่

พุทธศักราช 2540 ภาควิชาเกษตรศาสตร์เสนอโครงการจัดตั้งคณะเทคโนโลยีการเกษตร

พุทธศักราช 2541 คณะเทคโนโลยีการเกษตร ย้ายเข้าไปจัดการเรียนการสอนที่ตำบลสะลวง อำเภอมะริม จังหวัดเชียงใหม่

พุทธศักราช 2542 ภาควิชาเกษตรศาสตร์ ยกฐานะเป็นคณะเทคโนโลยีการเกษตร ตามประกาศการแบ่งส่วนราชการของสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ ลงวันที่ 27 กันยายน 2542

พุทธศักราช 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นนิติบุคคล ตาม พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2547

พุทธศักราช 2548 – ปัจจุบัน คณะเทคโนโลยีการเกษตรเป็นส่วนราชการสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลงวันที่ 9 มีนาคม 2548



ภาพที่ 2.1 คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
(ที่มา : คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2566 : 1)

2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ

ปรัชญา

การศึกษาเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่น

วิสัยทัศน์

คณะเทคโนโลยีการเกษตร เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านนวัตกรรมเกษตรเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน ภายในปี 2570

ศูนย์การเรียนรู้ คือ แหล่งรวบรวมองค์ความรู้ของคณาจารย์ นักวิชาการภายในคณะเทคโนโลยีการเกษตร เพื่อเป็นพื้นที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษา รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ประชาชนและบุคคลภายนอกที่สนใจ

นวัตกรรมเกษตร เป็นกระบวนการที่เกิดจากการพัฒนาความคิด ประสพการณ์ การต่อยอดหรือปรับปรุงจากงานวิจัย การบริการวิชาการ ที่เกี่ยวข้องในด้านการเกษตรจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในท้องถิ่น

อย่างยั่งยืน คือผลลัพธ์จากการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ด้านนวัตกรรมเกษตรอย่างต่อเนื่องจนผู้รับบริการสามารถพึ่งพาตัวเองได้

พันธกิจ

สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมเกษตรที่ได้จากศูนย์การเรียนรู้ให้แก่
บัณฑิต ชุมชนท้องถิ่น เพื่อใช้ในการประกอบสัมมาชีพ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริหารคณะเทคโนโลยีการเกษตร ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2570
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น
2. พัฒนางานวิจัย นวัตกรรม และบริการวิชาการ ด้านการเกษตรและอาหาร
ที่มีคุณภาพ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติ
3. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมท้องถิ่นด้านการเกษตร
4. บริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกภาคส่วน ภายใต้ธรรมาภิบาลให้มี
ความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ค่านิยมหลัก (Core value)

AGRI

A Accountability	ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ
G Goodness	ความดี มีคุณธรรม
R Responsibility	ความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติรวมทั้งผลของการกระทำ
I Integrity	ยึดถือหลักคุณธรรม ความซื่อสัตย์ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

อัตลักษณ์

บัณฑิตมีจิตอาสา สามารถผลิตได้และขายเป็น

เอกลักษณ์

คณะเทคโนโลยีการเกษตรเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture)

รับผิดชอบต่อสังคม มีจิตบริการ ทำงานเป็นทีม

3. ทำเนียบผู้บริหาร (คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2566 : 4)

1. อาจารย์สมศักดิ์	พิชัยศิริ	คณบดี
2. อาจารย์จันทร์แก้ว	เมืองใจ	คณบดี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพันธ์	จันทร์คำอ้าย	คณบดี
4. อาจารย์นิยม	เหล่าแสง	คณบดี
5. รองศาสตราจารย์อมรา	ทีปะปาล	คณบดี
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพรรณ	ชื่อมาก	คณบดี
7. อาจารย์กิตติพันธ์	สุนทรโทก	คณบดี
8. รองศาสตราจารย์ นายสัตวแพทย์ ศุภชัย	ศรีธิวงศ์	คณบดี
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ัญญา	ทะพังก์แก	คณบดี
10. อาจารย์ ดร.ปภากร	สุทธิภาศิลป์	คณบดี
11. รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรพงษ์	วัฒนกุล	คณบดี

คณะผู้บริหารปัจจุบัน (คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2566 : 5)

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรรถ	อัจฉริยมนตรี	คณบดี
2. อาจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ	ครุฑไทย	รองคณบดีฝ่ายบริหาร และกิจการนักศึกษา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สพ.ดร.กุลิสรา	มรุพันธ์ธร	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และกิจการพิเศษ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิราภรณ์	ชัยวัง	รองคณบดีฝ่ายวิจัย และบริการวิชาการ
5. นายภาคภูมิ	ทะนุดี	รักษาการหัวหน้า สำนักงานคณบดี

ผู้ทรงคุณวุฒิประจำคณะ

1. ศาสตราจารย์ (เชี่ยวชาญพิเศษ) ดร.สัณชัย	จตุรสิทธิ์	ประธานกรรมการฯ
2. นายสัตวแพทย์สมเกียรติ	ศีลสุทธิ	กรรมการประจำคณะ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุษรา	ลิ้มนิรันดร์กุล	กรรมการประจำคณะ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา	นาคประสม	กรรมการประจำคณะ
5. คุณนฤมล	ทักษ์อุดม	กรรมการประจำคณะ

4. บุคลากร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้เปิดให้มีการเรียนการสอนมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 รวมระยะเวลาก่อตั้งกว่า 45 ปี มีบุคลากรทั้งสิ้นดังนี้

1. บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 25 ราย ลาศึกษาต่อ จำนวน 1 ราย คงเหลือ 24 ราย
2. บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 ราย

รายชื่อบุคลากรสายสนับสนุนงานบริหารทั่วไป

- | | | |
|--------------------|------------|------------------------------|
| 1. นายภาคภูมิ | ทะนุดี | รักษาการหัวหน้าสำนักงานคนบตี |
| 2. นางอรพินธ์ | นาคำ | หัวหน้างานบริหารทั่วไป |
| 3. นางสาวจินตภา | อัจฉริยากร | เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป |
| 4. นางสาวเกื้อกุล | ปุดผาม | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| 5. นางสาวนิภารัตน์ | จันทร์หา | นักวิชาการพัสดุ |
| 6. นายสามารถ | มณีมงคล | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 7. นายองอาจ | พันตา | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกษตร |
| 8. นายอัครเดช | เอกเรือง | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกษตร |
| 9. นายदानุพงษ์ | กันทะโน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกษตร |
| 10. นายอนุพงษ์ | กองงาม | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกษตร |
| 11. นายกิตติพันธ์ | ตาน้อย | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกษตร |
| 12. นายสมคิด | ฮ่องเหล็ก | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกษตร |
| 13. นายพรชัย | บัวตูม | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกษตร |
| 14. นายวรวิทย์ | ชัยวงศ์ | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่าง |

รายชื่อบุคลากรสายสนับสนุนงานวิจัยและบริการวิชาการ

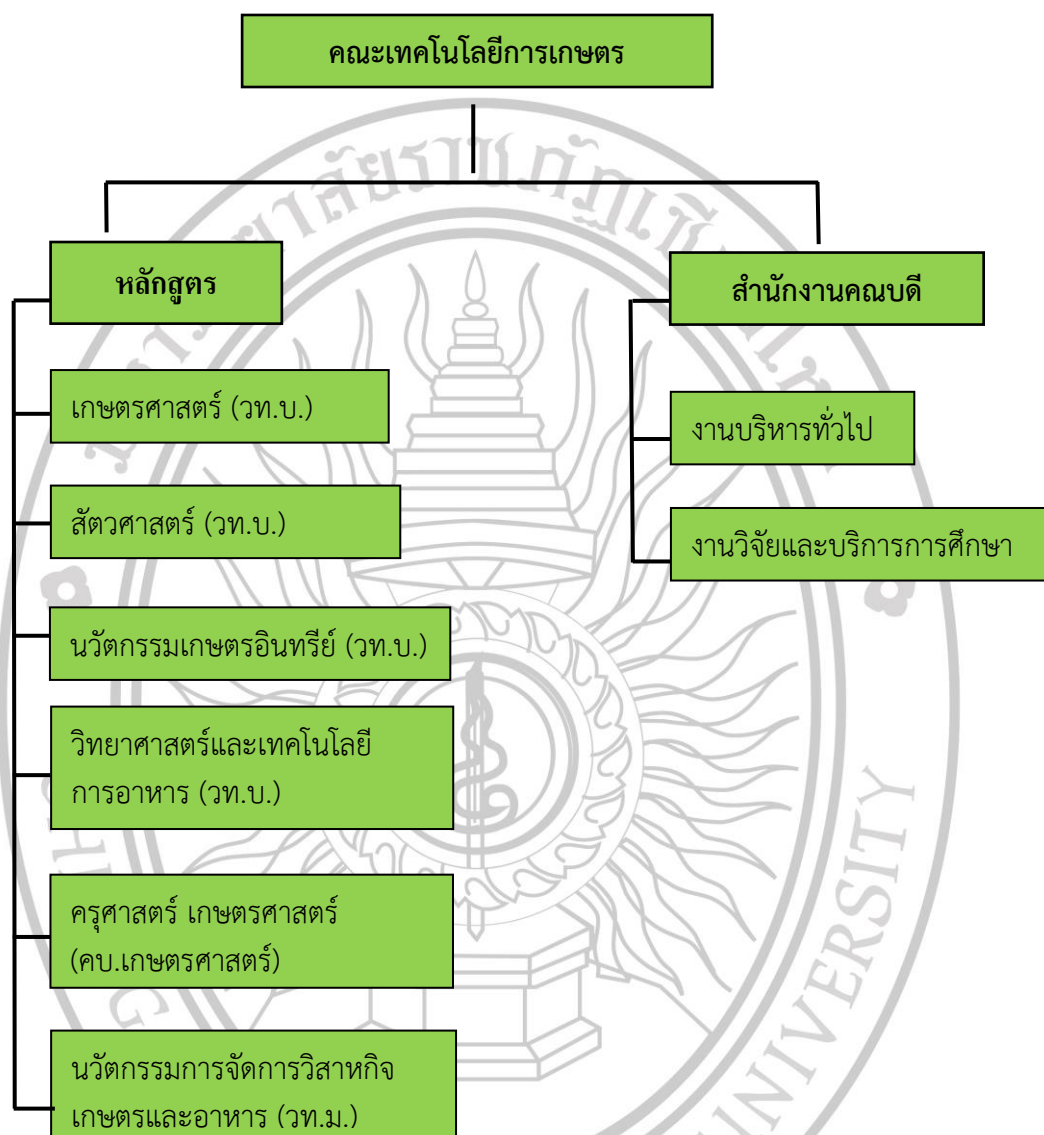
- | | | |
|----------------------|------------|--------------------------------------|
| 1. นายธีรพงษ์ | เตชาติ | หัวหน้างานวิจัย
และบริการการศึกษา |
| 2. นางสาวปิ่นธสุทธิ์ | สุวรรณเลิศ | นักวิทยาศาสตร์ |
| 3. นายสุริยา | แก้วดำ | นักวิชาการสัตวบาล |
| 4. นายวิหาร | โคตมะณี | นักวิชาการศึกษา |
| 5. นางสาวเกตุณา | มกร์ดารา | นักวิชาการศึกษา |
| 6. นายภควัฒิ | คชจันทร์ | นักวิชาการศึกษา |



ภาพที่ 2.2 ป้ายคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
(ที่มา : คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2566 : 3)

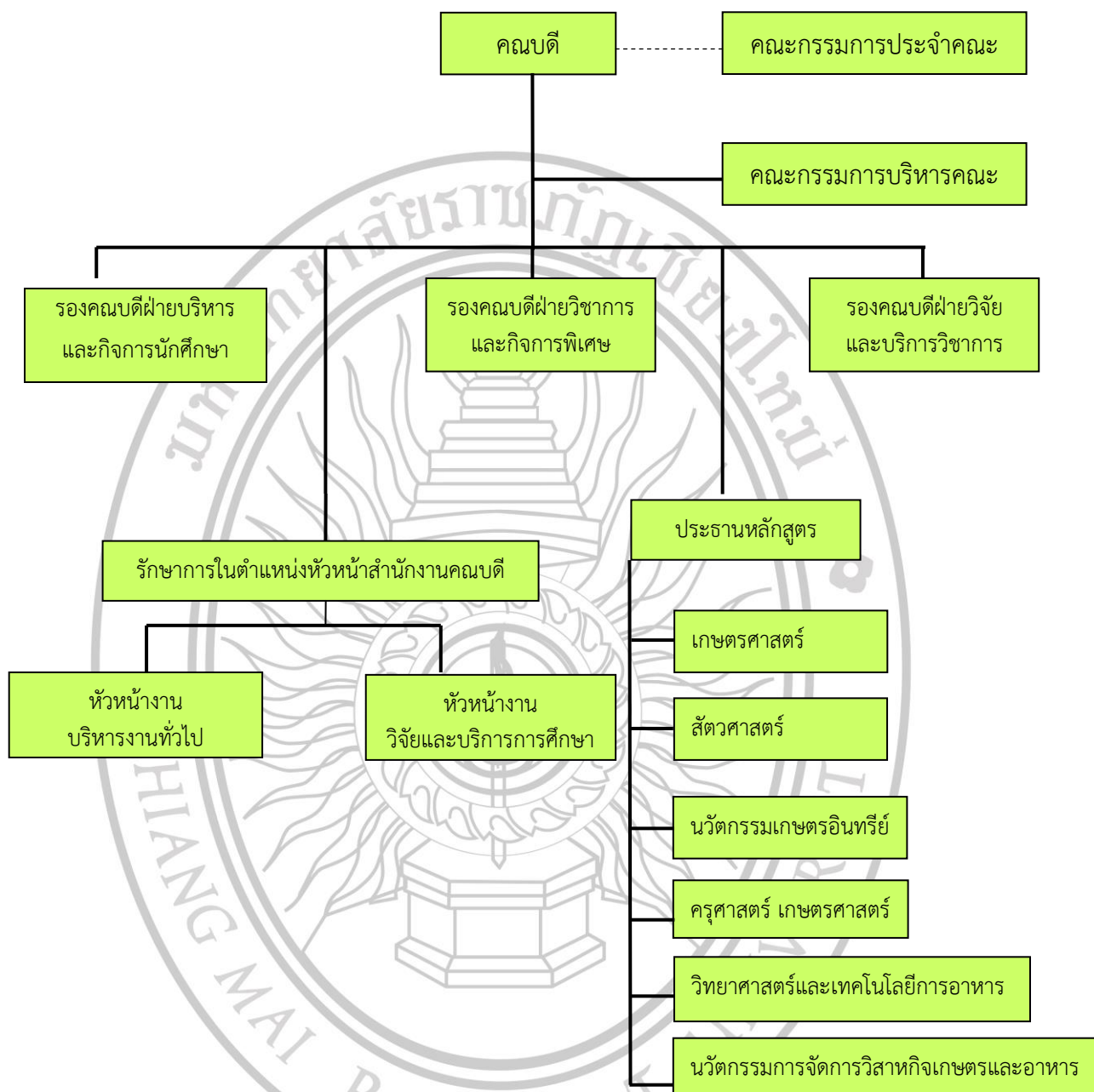
6. โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานของคณะ

6.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร

6.2 โครงสร้างการบริหารงาน (Administration Chart)



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารงานของคณะเทคโนโลยีการเกษตร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2566 : 1)

ก่อนปี พ.ศ.2497 ยังไม่มีการกำหนดระเบียบงานสารบรรณขึ้นมาโดยเฉพาะ แต่ละส่วนราชการมีระเบียบเกี่ยวกับการร่างหนังสือ การเก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ ของตนโดยเฉพาะ ต่างคนต่างทำ ไม่มีหลักการที่แน่นอน ต่อมารัฐบาลได้จัดตั้งคณะกรรมการร่างระเบียบงานสารบรรณขึ้น โดยมีพลเรือเอกหลวงชลธารพุดธิไกร เป็นประธานคณะกรรมการ และใช้เวลาในการร่างระเบียบงานสารบรรณเป็นเวลานานพอสมควร และในที่สุด ก็ได้จัดทำออกมาเป็น 3 ตอน

ตอนที่หนึ่ง ว่าด้วยการรับเสนอส่งและระบบการเก็บค้น

ตอนที่สอง ว่าด้วยแบบหนังสือในราชการและมาตรฐานกระดาษแบบพิมพ์

ตอนที่สาม ว่าด้วยหลักงานสารบรรณทั่วไป ระบบการเก็บต้นแบบดัชนี การออกแบบบัตรให้เหมาะสมกับงานเพื่อหาตัวเลขสถิติและการเขียนกราฟ

ต่อมาในปี พ.ศ.2506 ได้มีการพิจารณาปรับปรุงระเบียบงานสารบรรณอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและเรียกระเบียบนี้ว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506” แต่ระเบียบงานสารบรรณดังกล่าวนี้ ไม่ได้ครอบคลุมงานสารบรรณที่ปฏิบัติอยู่ทั้งหมด ประกอบกับมีส่วนราชการต่าง ๆ ได้หารือแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับงานสารบรรณไปยังสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่เสมอ ทำให้เป็นอุปสรรคกับการปฏิบัติงาน สำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้เสนอให้รัฐบาลพิจารณาและแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงและพัฒนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 เป็นต้นไป ต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยงานสารบรรณจึงได้กำหนดใหม่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2560 เพื่อรองรับการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

สุชาติ กิระนันท์ (2541) ให้ความหมายของคำว่าระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดรวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์ และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2546) กล่าวถึง ประโยชน์ของระบบสารสนเทศไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ช่วยลดต้นทุนทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินงานอย่างมาก และช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี

2. ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ช่วยในการเลือกผลิตสินค้า/บริการที่เหมาะสม ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ดีขึ้น ทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงาน และลูกค้าสามารถทำได้ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

3. ด้านความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ระบบสารสนเทศมีการนำมาใช้ทั้งระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้การประสานงานติดต่อเรื่องการสั่งซื้อสินค้าต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ลดต้นทุนในการเก็บสต็อกในคลังสินค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในปริมาณที่มากขึ้น (Mass Customization)

4. ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางการบริหารในการควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวดด้วยไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบเวลาทำงาน การควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อีเมล การติดตั้งเครื่องวิดีโอเพื่อจับภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศนั้นมีความสำคัญในการบริหารองค์กรในปัจจุบันในด้านการวางแผนการตัดสินใจและการบริหารภายในองค์กร ช่วยให้เกิดมาตรฐานในการจัดการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานและพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ในสังคมที่เป็นพลวัตได้ตลอดเวลา

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2550) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลกลายเป็นสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยข้อมูลและสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันคือ สารสนเทศจะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อเมื่อข้อมูลที่ป้อนเข้ามาตอนต้นทางต้องมีความถูกต้อง หากต้นทางได้รับข้อมูลป้อนเข้ามาผิด การประมวลผลก็จะทำให้ผิดพลาดได้

สุติเทพ ศิริพิพัฒน์กุล (2552) อธิบายว่า สารสนเทศได้มาจากการประมวลผลข้อมูลที่เสร็จสิ้นแล้วซึ่งได้มาจากสารสนเทศไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล ก่อนหน้าที่จะมีคอมพิวเตอร์โดยพนักงานระดับปฏิบัติเป็นผู้เก็บข้อมูลและนำมาประมวลผลด้วยมือ เช่น การจัดเอกสารให้เป็นระบบ การบันทึกลงในสมุด แต่มีโอกาสผิดพลาดสูง จึงมีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยใน

การประมวลผล อำนาจความสะดวกในการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ เชื่อถือได้ สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง รูปแบบของกระบวนการที่ได้มาซึ่งข้อมูลแล้วจัดกระทำเป็นสารสนเทศสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบไปด้วยคน กระบวนการ ทรัพยากรและเผยแพร่สารสนเทศที่ได้ไปใช้ในหน่วยงาน

ณัฐพันธ์ เขจรันันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกลม (2556) กล่าวถึง ความสำคัญของระบบสารสนเทศที่ช่วยสร้างประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์
2. ช่วยผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยบริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ มาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน
3. ช่วยผู้ใช้ในการตรวจสอบผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด
4. ช่วยผู้ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบว่าความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นมาจากสาเหตุใดหรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่
5. ช่วยให้ผู้ใ้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุมปรับปรุงและแก้ไข้ปัญหา
6. ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจลดเวลาแรงงานและค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ

Laudon (2006) แบ่งระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานในองค์กรเป็น 4 ประเภทได้แก่

1. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานพื้นฐานและงานทำรายการต่าง ๆ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการขาย การควบคุมวัสดุของหน่วยงาน เพื่อช่วยในการดำเนินการประจำวัน และควบคุมรายการที่เกิดขึ้น
2. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ชำนาญการ ระบบจะสนับสนุนผู้ทำงานที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับข้อมูล โดยมีหลักการทำงานเพื่อช่วยให้มีการนำความรู้ใหม่มาใช้และช่วยควบคุมการไหลเวียนของเอกสารในหน่วยงาน

3. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ช่วยในการตรวจสอบ ควบคุมการตัดสินใจและการบริหารของผู้บริหารระดับกลางขององค์กร

4. ระบบสารสนเทศระดับกลยุทธ์ เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยการบริหารระดับสูง ช่วยในการสนับสนุนการวางแผนระยะยาว หลักการของระบบคือต้องจัดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับความสามารถภายในให้องค์กรมี

แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการ

นักบริหาร นักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับงานธุรการของหน่วยงานไว้หลายทัศนะด้วยกัน เช่น พันธ์ หันนาคินทร์ (2529) ได้สรุปความสำคัญของงานธุรการไว้ 2 ประการคืองานธุรการ เป็นงานที่มีบังคับบัญชามีหน้าที่ตรวจตราและขอคู่มือหลักฐานเอกสารว่ามีความเรียบร้อยหรือไม่เพียงพอ และเป็นงานที่สามารถจะตรวจตราได้ทันทีตลอดเวลา ต่างกับงานวิชาการซึ่งกว่าจะปรากฏผลก็ใช้เวลานานเกินที่จะตรวจสอบได้ สรุปได้ว่า งานธุรการ เป็นงานที่เกี่ยวกับเอกสารหลักฐานในราชการ รวมทั้งการควบคุม ตรวจสอบ อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ให้ดีที่สุด

รวิวรรณ ชินะตระกูล และเตื่อนจิตต์ จิตต์อารี (2538) กล่าวถึงแนวทางการดำเนินงานธุรการไว้ว่าควรมีความรู้ ศึกษาระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง มีการวางแผนออกแบบระบบงานธุรการ จัดบุคลากรเข้ารับผิดชอบ พัฒนาความรู้ จัดหาระบบคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ที่เหมาะสมนำมาใช้งาน จากนั้นดำเนินการงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ และติดตามประเมินผล พร้อมปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

ชาลี มณีศรี (2542) ให้ความหมายว่า งานธุรการเป็นศูนย์กลางของการบริหาร เป็นหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกสนับสนุนหน่วยงานอื่นให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ราชบัณฑิตยสถาน (2544) งานธุรการ หมายถึง การจัดกิจการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีไว้วิชาการ แต่เป็นงานเกี่ยวกับ ร่าง พิมพ์ โต้ตอบ ติดต่อ ประสานงาน ทั้งทางการพูด การเขียนหนังสือ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ลดาวลย์ เนื่องคำ (2547) ให้ความหมายว่า งานธุรการเป็นงานบริการเพื่อให้งานอื่นสามารถดำเนินการต่อไปได้ ทำให้งานคล่องตัว เกิดประสิทธิภาพ และการดำเนินการต้องกระทำด้วยความเอาใจใส่เพื่อให้สามารถดำเนินการไปได้ด้วยความรวดเร็วไม่ผิดพลาด

เรณู ครุฑไทย (2550) กล่าวว่า งานธุรการเป็นงานที่มีความรับผิดชอบกว้างมาก ต้องประสานกับคนทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการจัดเก็บ ค้นหาเอกสาร เตรียมประชุม ติดต่อประสานงาน

จิตรลดา กุลสอนนาน (2553) ให้ความหมายสำหรับงานธุรการเป็นกระบวนการที่อำนวยความสะดวกทุกอย่าง การจัดบริการด้านงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมี

ประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้เป็นงานสำคัญ แต่ก็ถือว่างานจะสำเร็จลุล่วงได้เพราะมีงานธุรการรองรับ

จ๊อบ ดีปี (2554) พนักงานธุรการสามารถใช้เทคโนโลยีช่วยให้การติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูลด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมถึงสามารถจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข่าวสารส่งไปยังเป้าหมายได้รวดเร็ว ลดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ประหยัดค่าโทรศัพท์ ลดปัญหาเรื่องระยะทาง ลดปัญหาเอกสาร และการสิ้นเปลืองกระดาษ

รัตนา เนื่องแก้ว (2556) กล่าวว่า การดำเนินงานธุรการถือว่าเป็นงานสำคัญต่อการที่จะทำให้การดำเนินงานทุกอย่างให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีแบบแผนแนวปฏิบัติชัดเจนคือ ศึกษาสภาพงานของธุรการ ระเบียบ กฎหมายแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

สุภาพร หาชัยภูมิ (2562) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงานธุรการว่า เป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานที่ทุกระดับต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงานอันประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้ว่าทุกหน่วยงานต้องมีงานธุรการเพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการทำงานมุ่งไปสู่จุดหมายที่ต้องการ

การพัฒนาระบบงานธุรการ

การพัฒนาระบบงานธุรการเป็นวิธีที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้ในการวางแผนออกแบบระบบงานธุรการโดยนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงการพัฒนาหรือแนวทางการดำเนินงานของงานธุรการไว้มากมายหลายความคิดดังนี้

รวีวรรณ ชินะตระกูล และเตื่อนจิตต์ จิตต์อารี (2538) กล่าวถึง แนวทางการดำเนินงานธุรการไว้ว่าควรมีความรู้ ศึกษาระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง มีการวางแผนออกแบบระบบงานธุรการ จัดบุคลากรเข้ารับฝึกอบรม พัฒนาความรู้ จัดหาระบบคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ที่เหมาะสมนำมาใช้งาน จากนั้นดำเนินการงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ติดตามประเมินผล พร้อมปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดในการจัดทำหนังสือราชการ

นภลัย สุวรรณธาดา และคณะ (2546) กล่าวว่าจัดทำหนังสือหนังสือราชการผู้จัดทำควรคำนึงถึงเนื้อหาและวัตถุประสงค์ ทราบความเป็นมา รายละเอียด ต้นเรื่องเดิมอย่างละเอียดรวมถึงวัตถุประสงค์หลักว่าต้องการร่างหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์ ขอความร่วมมือ ขอเรียนเชิญ แจ้งเพื่อทราบ แจ้งเพื่อดำเนินการ (ถูกต้อง เหมาะสม ชัดเจน สุภาพ และตรงประเด็น) รวมถึงทราบว่า

ผู้รับคือใคร ชื่อ ตำแหน่งให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน สะกดให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย เนื้อหาจะต้องทำให้ผู้รับทราบถึงวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน และรู้สึกเต็มใจในการดำเนินการตามหนังสือ

สารภี สุริโย (2553) กล่าวถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสารบรรณ มีหลายด้าน เช่น การจัดทำหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะ พิมพ์ผิด มีการแก้ไขหลายรอบ เกิดความล่าช้า หนังสือราชการไม่เป็นไปตามรูปแบบ ใช้ภาษาผิด สะกดคำผิด รวมไปถึงบุคลากรด้านงานสารบรรณไม่เพียงพอ ทำให้เกิดปริมาณงานที่ค้างไว้ไม่สามารถดำเนินการทันเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2539) ให้ความหมาย การบริการคือ งานที่ปฏิบัติรับใช้หรืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ

วีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2553) ให้ความหมาย การบริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและสูญสลายง่าย บริการจะได้รับจากผู้ให้บริการส่งมอบต่อผู้รับบริการ ใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้ทันที

ตรีเพ็ชร อำเมือง (2553) กล่าวว่า การบริการคือการช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น สร้างความประทับใจและส่งผลดีต่อองค์กร ถือว่าเป็นเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน ถือว่าเป็นหน้าตาขององค์กร ทำให้ภาพลักษณ์องค์กรดีไปด้วย โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้ การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก คือการปรับเปลี่ยนให้บริการเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละราย ลักษณะการให้บริการจะแบบใกล้ชิด แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องความแตกต่างการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการแต่ละครั้งไม่เท่ากัน และการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันมีความสำคัญมากเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ต้นทุนต่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชรินทร์ แผลงกระโทก (2550) กล่าวในงานวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการโรงเรียนบ้านวัง (สายอนุกุล) อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การพัฒนาระบบงานธุรการไม่มีแนวปฏิบัติงานที่ชัดเจนก่อให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันเวลา เก็บรักษาหนังสือไม่เป็นระบบ ไม่มีการทำลายหนังสือราชการตามกำหนด ส่งผลต่อระบบงานอื่น เมื่อมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการและนิเทศภายในครั้งแรกได้มีการพัฒนาจัดทำหนังสือรูปแบบและการพิมพ์ถูกต้อง รวดเร็วขึ้น มีขั้นตอนการทำลายปฏิบัติตามระเบียบ มีการบันทึกเวลาเยี่ยม แต่ยังพบปัญหาการจัดเก็บเอกสารไม่ถูกต้อง ผู้วิจัยจึงพัฒนาต่อเนื่องในวงรอบที่ 2 โดยเพิ่มระยะเวลาทำให้เกิดความชำนาญใช้เวลาน้อยลง และสืบค้นหนังสือง่ายขึ้น

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ทำศึกษาหัวข้อวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555” โดยทดสอบกับ

ผู้ให้บริการจำนวน 786 คน ประกอบด้วย สายวิชาการ 189 คน รสายนับสนุน 165 คน นิสิตรระดับปริญญาตรี 298 นิสิตรระดับปริญญาโท 58 คน นิสิตรระดับปริญญาเอก 15 คน นักเรียน 10 คน และ บุคคลภายนอก 51 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในส่วนของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

นัฐธิดา คำสุข (2561) กล่าวในวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านธุรการของสำนักงานเขต : กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร พบว่ามีการดำเนินการงานที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่พนักงานธุรการมีประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานธุรการ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ ซึ่งควรมีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ต่อเนื่อง รวมถึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานธุรการในทุกด้านเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดการใช้เอกสารเปลี่ยนมาใช้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสาร และสร้างจิตสำนึกให้เห็นความสำคัญในการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนร่วมขององค์กร

คะนิงศรี นิลดี และธนดล ภูสิญ์ (2561) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ได้ทดสอบกับผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ จำนวน 66 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ด้านความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการดำเนินงานสารบรรณมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และด้านระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณจากผู้ใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด กลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ งานสารบรรณอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ใช้งานที่เป็นอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก

อารีรัตน์ มีเย็น, เกษภา แก้ววิทย์, คัดเค้า สันธนะสุข และประยง มหาภิตติคุณ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย” โดยได้ทดสอบกับบุคลากร ได้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 33 คน ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการเอกสารและพึงพอใจต่อข้อมูลที่รับจากระบบอยู่ในระดับมาก ระบบช่วยสนับสนุนในการรองรับงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาได้มาก และมีการเสนอแนะคือระบบควรมีการออกแบบ รูปแบบในหัวข้อเมนูการสืบค้นให้สามารถมีประสิทธิภาพการสืบค้นให้

มากกว่าเดิม เนื่องจากระบบยังมีข้อจำกัดในการสืบค้นโดยใช้ Key Word เท่านั้นและควรพัฒนาระบบให้ครอบคลุม มีการแจ้งเตือนผ่านทางอีเมล แก่ผู้ใช้

ธนู ทดแทนคุณ (2562) กล่าวในงานวิจัยเรื่อง ปัญหาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี 2560-2562 พบว่า ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการหลัก ๆ ได้แก่ ด้านแบบฟอร์มหนังสือ โดยเฉพาะหนังสือราชการภายนอกและภายใน เรื่องระยะหัวกระดาษ การใช้ตราครุฑ ก้นหน้าก้นหลัง ย่อหน้า ส่วนด้านเนื้อหา คือเนื้อหาไม่ครบถ้วน ขาดความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบของเนื้อหา การใช้ 5W1H ต่อมาด้านภาษาพบว่า ส่วนมากใช้ภาษาทางการ พบความซ้ำซ้อนในการใช้คำ ประโยค และข้อความ มีการใช้คำย่อ คำฟุ่มเฟือย คำวกวน ขาดการเชื่อมโยงในเนื้อความ การเว้นวรรคตอน การแยกคำในบรรทัด การเขียนคำสะกดผิด และใช้

คำที่ไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ และด้านการพิมพ์ ส่วนมากพิมพ์ได้ถูกต้องตามเกณฑ์ จะมีปัญหาเฉพาะการพิมพ์ก้นหลังตรงกัน การพิมพ์เว้นระยะบรรทัดไม่ถูกต้อง การขึ้นย่อหน้าใหม่ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการหลัก ๆ คือ ด้านแบบฟอร์มหนังสือ ต่อมาด้านภาษา และด้านการพิมพ์ ในยุคปฏิรูประบบราชการและปรับเปลี่ยนองค์กรต่าง ๆ การเขียนหนังสือเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจตรงกันเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะจะช่วยประหยัดเวลา และปฏิบัติงานได้ตรงจุดประสงค์ และการเขียนหนังสือโต้ตอบมิได้มีความหมายเพียงตัวหนังสือและเอกสารเท่านั้น หากยังบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและองค์กรนั้น ๆ

ประภัสสร ขาวงาม (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 44 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท และมีสถานะเป็นข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ด้านระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่ 1 ด้านประสิทธิภาพของระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมากในข้อ 4 ระบบช่วยให้ประหยัดทรัพยากร (เวลาและวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน) ปัจจัยที่ 2 ด้านขั้นตอนกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมาก ในข้อ 7 ระบบมีเมนูการออก (Logout) ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ปัจจัยที่ 3 ด้านการออกแบบ ส่วนแสดงผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมากในข้อ 5 รูปแบบการใช้งานระบบมีความง่าย ในการเข้าถึงข้อมูล และปัจจัยที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมากในข้อที่ 1 กระบวนการในการให้บริการเหมาะสม ผลการจัดกลุ่มปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พบว่า มี 5 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การออกแบบส่วนแสดงผล (2) ด้านขั้นตอนกระบวนการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ด้านความคุ้มค่าของระบบ และ (5) ด้านการใช้งานง่ายของระบบ

และผลการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความ
ประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ด้านการออกแบบ
ส่วนแสดงผล ด้านขั้นตอนกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการใช้งานง่ายของระบบ
ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ความประทับใจ คิดเป็นร้อยละ 61.9



บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาโครงการวิจัยเรื่อง “การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” เพื่อให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยได้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรในการศึกษาจะเป็นการสุ่มตัวอย่างมีระบบ(Systematic Sample) เพื่อหาความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป โดยกลุ่มประชากรคือบุคลากรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ 25 ราย (ลาศึกษาต่อ 1 ราย คงเหลือ 24 ราย) และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 ราย (ช่วยราชการ 1 ราย คงเหลือ 20 ราย) รวมทั้งสิ้น 45 ราย และใช้วิธีการเลือกคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซ์และมอร์แกน ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 38 คน จากสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{x^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + x^2 p (1 - p)}$$

n	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	ขนาดของประชากร
e^2	ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.05)
x^2	ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% (= 3.841)
p	สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด = 0.5)

ตารางที่ 3.1 วิธีการสุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดของเครื่องซีและมอร์แกน

ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มี 2 เครื่องมือ ได้แก่

1. เครื่องมือแบบสำรวจรายการ ใช้สำหรับการสนทนากลุ่มย่อย สํารวจปัญหาเป็นรายข้อ และแนวทางที่อยากจะให้พัฒนาในงานหนังสือราชการ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ทำความเข้าใจตัวแทนกลุ่มจากผู้บริหารและบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับงานวิจัยและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2 อธิบายถึงหนังสือประเภทต่าง ๆ การใช้งานแบบฟอร์ม รวมถึงขั้นตอนการรับเรื่อง และส่งเอกสารเพื่อการดำเนินงาน เพื่อให้เข้าใจเส้นทางการเดินทางของเอกสารระยะเวลาในการดำเนินการ

1.3 สอบถามในเรื่องการจัดทำหนังสือราชการและแบบฟอร์มรับบริการต่าง ๆ ที่ใช้งานเป็นประจำ พบเจอปัญหาใดที่ทำให้เกิดความยุ่งยากในการใช้งานและต้องการให้ปรับเปลี่ยนในส่วนใด เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน

1.4 จัดทำร่างหนังสือราชการให้เป็นเอกสารโดยมีแบบฟอร์มที่ถูกต้องและสื่อสารเข้าใจตรงกันทั้งฝ่ายผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยจัดพิมพ์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์และร่างเอกสารออกมาเพื่อนำเสนอให้แก่ผู้บริหารตรวจสอบก่อนมีการใช้งานจริง

เมื่อนักวิจัยได้ข้อมูลจากการสำรวจเป็นที่เรียบร้อยแล้วนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาโดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Office) ในการจัดพิมพ์หนังสือราชการให้ถูกต้องตามระเบียบการเว้นวรรคตอน การย่อหน้า การใช้คำ และจัดพิมพ์เพื่อเป็นตัวอย่างในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ WORD หรือไฟล์ PDF เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน และสามารถพัฒนาให้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - Form) ที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ เพื่อนำขึ้นไปใช้งานในระบบเว็บไซต์ของคณะ ซึ่งจะมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่มีการใช้งานเป็นประจำกว่า 10 แบบฟอร์ม จากนั้นพัฒนาเพิ่มเติมโดยใช้ระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป โดยจัดทำแบบสอบถามผ่านระบบ Google forms เพื่อให้บุคลากรสามารถกรอกข้อมูลและเชื่อมต่อไปยังไฟล์ Word ได้ทันทีโดยใช้รูปแบบหนังสือราชการที่ถูกต้อง และส่งข้อมูลให้ผ่านทางอีเมล โดยที่ผู้รับบริการไม่ต้องจัดพิมพ์เอง เพียงแค่ตอบแบบสอบถามเท่านั้น เพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว จากนั้นจะได้มีการพัฒนาการทำเรื่องขอรับบริการต่าง ๆ เช่น การจองรถ การขอใช้ห้องปฏิบัติการ ขอใช้วัสดุทางการเกษตร ผ่านทางระบบ Google forms เพื่อประหยัดกระดาษและทรัพยากร

2. เครื่องมือแบบสอบถามสอบถามปลายเปิด เป็นการประเมินหลังจากที่ได้มีการจัดทำระบบทำหนังสือราชการสำเร็จรูปขึ้นมาตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ให้ผู้เชี่ยวชาญออกแบบระบบที่จัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป

2.2 ทดลองใช้และให้บุคลากรให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม นำข้อมูลในส่วนสถิติมาประเมินหาระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นคำถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้มีกระบวนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยได้ค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ รวมทั้งงานวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนารอบแนวคิดและกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ตลอดจนเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) เฉพาะกลุ่มผู้บริหารของคณะ โดยมีโครงสร้างคำถามแบบปลายเปิด เป็นการให้แลกเปลี่ยนการเสนอความคิดเห็นและการกรอกแบบสอบถามออนไลน์เพื่อวัดความพึงพอใจในการนำระบบหนังสือราชการสำเร็จรูปมาใช้งาน

2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

3. สร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

6. การสรุปผลและอภิปรายผล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผลและอภิปรายผล เพื่อให้คำตอบของการวิจัยในครั้งนี้ชัดเจนและครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

7. การนำเสนอผลการวิจัย โดยนำเสนอผลงานวิจัยที่มีเหตุผลประกอบตามหลักการและเป็นที่ยอมรับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามหลักเกณฑ์และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยมีวิเคราะห์ข้อมูล 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม : วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ

ส่วนที่ 2 ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการ : เนื่องจากการเก็บข้อมูลจำแนกตามความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยกำหนดระดับปัญหาดังนี้

ค่าคะแนนความถี่ > (ค่าเฉลี่ยความถี่ + 1 SD)	ระดับปัญหามากที่สุด
(ค่าเฉลี่ยความถี่) < ค่าคะแนนความถี่ < (ค่าเฉลี่ยความถี่ + 1 SD)	ระดับปัญหามาก
(ค่าเฉลี่ยความถี่ - 1 SD) < ค่าคะแนนความถี่ < (ค่าเฉลี่ยความถี่)	ระดับปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความถี่ < (ค่าเฉลี่ยความถี่ - 1 SD)	ระดับปัญหาน้อย

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป : เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลผลดังนี้

ระดับคะแนน	4.51-5.00 คะแนน	ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.51-4.50 คะแนน	ความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนน	2.51-3.50 คะแนน	ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน	1.51-2.50 คะแนน	ความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน	1.00-1.50 คะแนน	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำขั้นตอนในการพัฒนา ประกอบไปด้วย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาสร้างแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E - Form) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีการใช้งานพื้นฐาน ได้แก่ Google Docs , Google Forms และ แอปพลิเคชัน Autocrat ใช้สำหรับการรวมข้อมูล Google Docs และ Google Sheets เข้าด้วยกันในการจัดทำเอกสาร โดยสามารถดำเนินการผ่านอุปกรณ์ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ, คอมพิวเตอร์พกพา (Tablet / Notebook), โทรศัพท์เคลื่อนที่รองรับระบบปฏิบัติการ (Smart Phone) ไม่ว่าจะเป็น iOS หรือ Android ทุกระบบและยี่ห้อ และใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ของทาง Google หรือบริการพื้นที่จัดเก็บข้อมูลของระบบคลาวด์ (Cloud) มาใช้ในการจัดเก็บแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์บนออนไลน์

2. วิธีการพัฒนาแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ และระบบในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป

- 2.1 สำรวจปัญหาที่พบของงานธุรการ และความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความเข้าใจในงานธุรการ มองว่าเป็นความยุ่งยาก และแบบฟอร์มที่มีการใช้งานบางประเภทล้าสมัย ไม่สะดวกแก่การใช้งาน

- 2.2 สัมภาษณ์รายบุคคลเพิ่มเติมถึงความต้องการให้ปรับปรุงในเนื้อหาเอกสารให้มีความใช้งานง่าย ไม่สับสน ประหยัดทรัพยากรและสะดวกต่อการใช้งาน

- 2.3 สอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ ในการพัฒนาโปรแกรมที่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการจัดทำหนังสือราชการได้ผ่านระบบออนไลน์ อาทิ โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก ลดกระบวนการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3. การเริ่มดำเนินการออกแบบ แบบฟอร์มต่างๆ มีขั้นตอนดังนี้

- 3.1 รวบรวมแบบฟอร์ม (Forms Inventory) เริ่มจากรวบรวมแบบฟอร์มเดิมที่เคยใช้งานทั้งหมด เพื่อนำมาให้หัวหน้าสำนักงานและผู้บริหาร ช่วยตรวจสอบรายละเอียดในแบบฟอร์มว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ และการเพิ่มเติมข้อความที่จะทำให้แบบฟอร์มสมบูรณ์ขึ้น

- 3.2 จำแนกแบบฟอร์ม (Classifying Forms) รวบรวมแบบฟอร์มและจำแนกออกเป็นประเภทหนังสือราชการ และเอกสารที่มีการขอรับบริการเป็นประจำ โดยจัดเรียงตามชื่อแบบฟอร์มและรหัสของแบบฟอร์ม เพื่อให้สะดวกในการสืบค้นหาและจัดเรียงเป็นตัวเลขเพื่อง่าย

ต่อการจดจำ โดยแยกตามลักษณะการดำเนินงาน เช่น แบบฟอร์มขอใช้บริการห้องประชุม แบบฟอร์มขอใช้บริการรถยนต์ แบบฟอร์มขอใช้บุคลากร เป็นต้น

3.3 การศึกษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับแบบฟอร์มแต่ละแบบและวิธีการใช้แบบฟอร์มนั้น โดยศึกษาว่าแบบฟอร์มที่จะออกแบบใหม่นี้ มีวัตถุประสงค์อะไร ใช้อย่างไร ใครเป็นผู้ใช้ และข้อมูลที่น่ามารอกนั้นได้มาจากใคร มีลำดับขั้นตอนในการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้แบบฟอร์มที่ออกมาจะตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างสูงสุด

3.4 การออกแบบฟอร์ม (Forms Design) แบบฟอร์มที่ออกแบบมานี้ออกแบบมาง่ายต่อการกรอกข้อมูล และง่ายต่อการนำข้อมูลในแบบฟอร์มไปใช้ โดยคำนึงว่า ใครเป็นผู้ใช้ ใช้ที่ใด ใช้เมื่อไหร่ และใช้อย่างไร

4. ทดสอบการใช้งานแบบฟอร์มต่างๆ จากการนำข้อเสนอแนะต่างๆ ของบุคลากรภายในคณะเทคโนโลยีการเกษตรมาปรับปรุง ทางนักวิจัยจึงขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. พัฒนาแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E - Form) ที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ พบปัญหาขาดความรู้ ความเข้าใจ ประเภทหนังสือราชการ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ ขาดการแก้ไข ปรับปรุง บางแบบฟอร์มเลิกใช้งาน บางแบบฟอร์มควรมีการปรับให้ใช้งานง่ายขึ้น ทางผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบฟอร์มที่ถูกต้องและนำเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรสามารถจัดทำหนังสือราชการโดยมีวิธีการเข้าใช้งานผ่านเว็บไซต์ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ได้ที่ www.facagri.cmru.ac.th เลือกเมนูแบบฟอร์ม ได้มีการจัดหมวดหมู่ตามลักษณะงาน ได้แก่ แบบฟอร์มทั่วไป แบบฟอร์มงานวิชาการ แบบฟอร์มงานนโยบายและแผน แบบฟอร์ม PL_09_2564 แบบฟอร์มการเงิน แบบฟอร์มใบลา แบบฟอร์มการพิมพ์/แจ้งซ่อม แบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการ เป็นต้น



ภาพที่ 4.1 แสดงเมนูแบบฟอร์มที่มีให้บริการตามลักษณะงาน

โดยนักวิจัยได้ปรับปรุงในหมวดหมู่แบบฟอร์มทั่วไป โดยรวบรวมแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการและมีการใช้งานเป็นประจำ จัดทำแบบฟอร์มหนังสือราชการในรูปแบบต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามหลักการเขียนหนังสือราชการโดยมีเนื้อหาสมบูรณ์ มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ปรับข้อความให้ถูกต้อง กระชับ เข้าใจง่าย และสามารถกรอกรายละเอียดได้ง่ายขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดทำในรูปแบบไฟล์พร้อมพิมพ์เอกสาร (WORD) และไฟล์ในรูปแบบตามต้นฉบับ (PDF) เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงานโดยผู้ใช้งานสามารถจัดพิมพ์ได้ด้วยตนเอง และส่งแบบฟอร์มมายังงานธุรการ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์, อีเมล facagri_cmru@g.cmru.ac.th หรือส่งต้นฉบับที่สำนักงานคณะกรรมการเทคโนโลยีการเกษตร เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการต่อไป สำหรับแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E - Form) ที่มีการให้บริการได้แก่

1. แบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ไปราชการ
2. แบบฟอร์มมอบหมายงานของคณาจารย์
3. แบบฟอร์มมอบหมายงานของบุคลากร
4. แบบฟอร์มขอใช้ห้องเรียน
5. แบบฟอร์มขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการเกษตร
6. แบบฟอร์มขอความอนุเคราะห์บุคลากร
7. หนังสือขอตกลงสำหรับผู้ปกครองในการอนุญาตให้นักศึกษาไปดูงาน
8. แบบรายงานผลการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน
9. บันทึกข้อความเปล่า
10. หนังสือเชิญวิทยากร
11. หนังสือขอขอบคุณวิทยากร
12. หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าศึกษาดูงาน
13. หนังสือขออนุญาตเดินทางไปราชการ
14. หนังสือขออนุญาตลาเรียน

	กษ 01 แบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ไปราชการ
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 73.50 KB
	กษ 01 แบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ไปราชการ
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 199.69 KB
	กษ 02 แบบฟอร์มมอบหมายงาน - อาจารย์
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 43.14 KB
	กษ 02 แบบฟอร์มมอบหมายงาน - อาจารย์
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 126.82 KB
	กษ 03 แบบฟอร์มมอบหมายงาน - เจ้าหน้าที่
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 41.27 KB
	กษ 03 แบบฟอร์มมอบหมายงาน - เจ้าหน้าที่
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 118.06 KB
	กษ 04 แบบฟอร์มขอใช้ห้องเรียน + ห้องประชุมคณะ
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 73.02 KB
	กษ 04 แบบฟอร์มขอใช้ห้องเรียน + ห้องประชุมคณะ
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 205.52 KB
	กษ 05 แบบฟอร์มยืมเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการเกษตร
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 75.20 KB
	กษ 05 แบบฟอร์มยืมเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการเกษตร
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 185.62 KB
	กษ 06 แบบฟอร์มขอความอนุเคราะห์บุคลากร
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 72.43 KB
	กษ 06 แบบฟอร์มขอความอนุเคราะห์บุคลากร
	01 ก.ค. 2566 , ขนาด : 195.54 KB
	กษ 07 หนังสือขอตกลงสำหรับผู้ปกครองในการอนุญาตให้นักศึกษาไปศึกษาทำงานนอกสถานศึกษา
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 23.42 KB
	กษ 07 หนังสือขอตกลงสำหรับผู้ปกครองในการอนุญาตให้นักศึกษาไปศึกษาทำงานนอกสถานศึกษา
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 56.95 KB
	กษ 08 แบบรายงานผลการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 50.03 KB
	กษ 08 แบบรายงานผลการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 102.18 KB

ภาพที่ 4.2 แสดงแบบฟอร์มหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์

	กษ 09 บันทึกข้อความเปล่า
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 30.58 KB
	กษ 09 บันทึกข้อความเปล่า
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 66.47 KB
	กษ 10 หนังสือเชิญวิทยากร - ภายนอกมหาวิทยาลัย
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 22.93 KB
	กษ 11 หนังสือเชิญวิทยากร - ภายในมหาวิทยาลัย
	13 ก.พ. 2566 , ขนาด : 34.40 KB
	กษ 12 หนังสือขอขอบคุณวิทยากร - ภายนอกมหาวิทยาลัย
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 20.46 KB
	กษ 13 หนังสือขอขอบคุณวิทยากร - ภายในมหาวิทยาลัย
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 34.80 KB
	กษ 14 หนังสือขอความอนุเคราะห์ศึกษาดูงาน - ภายนอกมหาวิทยาลัย
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 20.39 KB
	กษ 15 หนังสือขอความอนุเคราะห์ศึกษาดูงาน - ภายในมหาวิทยาลัย
	13 ก.พ. 2566 , ขนาด : 31.60 KB
	กษ 16 หนังสือขออนุญาตเดินทางไปราชการ
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 33.96 KB
	กษ 17 หนังสือขออนุญาตลาเรียน
	09 ก.พ. 2566 , ขนาด : 42.00 KB

ภาพที่ 4.3 แสดงแบบฟอร์มหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

เมื่อผู้ใช้เลือกหนังสือราชการที่ต้องการใช้งานแล้ว เมื่อกดเข้าไปในรูปแบบไฟล์ WORD สามารถพิมพ์ข้อความเข้าไปเพิ่มเติมหรือปรับแก้ไขในหนังสือราชการได้ทันที หรือรูปแบบไฟล์ PDF สามารถพิมพ์ข้อความหรือสั่งพิมพ์และนำมากรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มภายหลัง

	บันทึกข้อความ
ส่วนราชการ สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีการเกษตร โทร ๕๔๐๐	
ที่ อว ๐๖๑๒.๐๓.๐๑/	วันที่
เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร	
เรียน ด้วยคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กำหนดจัดประชุม/ อบรม/สัมมนาเรื่อง..... ให้นักศึกษาหลักสูตร.....ชั้นปี.....จำนวน.....คน ในวันที่.....เวลา.....น. ณ ห้อง..... สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ในการนี้คณะฯ พิจารณาเห็นว่าบุคลากรในสังกัดของท่าน ได้แก่ (ชื่อ-สกุลวิทยากร) อาจารย์ประจำหลักสูตร..... คณะ..... เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ประโยชน์ต่อผู้เข้าประชุม/อบรม/สัมมนาได้เป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นวิทยากรบรรยาย/อภิปราย เรื่อง ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น. จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา (.....) คณบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร	

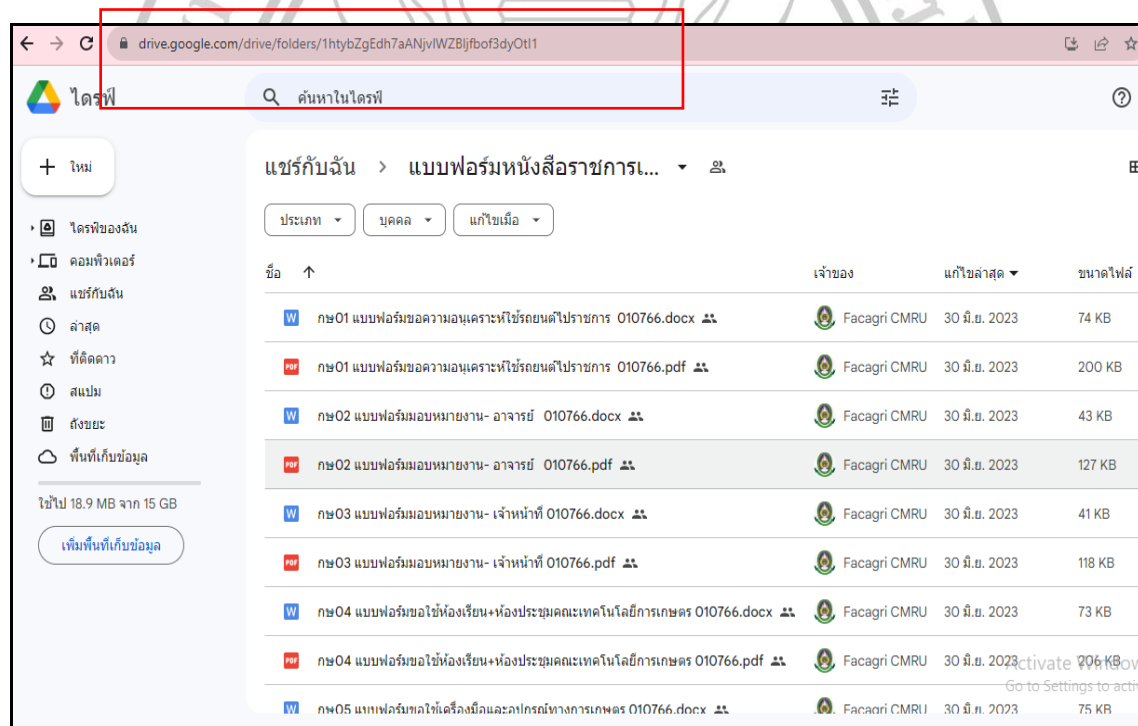
ภาพที่ 4.4 แสดงตัวอย่างหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบ WORD และ PDF

2. พัฒนาระบบการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Office) และระบบสารสนเทศ (Cloud, Google forms, อีเมล) ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป

วิธีที่ 2.1 นักวิจัยได้มีการนำระบบการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Office) มา รวบรวมแบบฟอร์มที่มีการใช้งานเป็นประจำ ไว้ในรูปแบบที่สามารถนำมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ใช้งานผ่านใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารออนไลน์ของทาง Google หรือบริการพื้นที่จัดเก็บข้อมูล ของระบบคลาวด์ (Cloud) ผู้ใช้สามารถเลือกใช้งานตามความต้องการ และใช้งานได้ทุกที่ เพียงผู้ใช้ สมัครบัญชี Google ก่อน ซึ่งหากเคยใช้ Gmail สามารถลงทะเบียนและใช้งานได้ทันที โดยพิมพ์ URL ในเว็บเบราว์เซอร์ และกรอก IP Address แบบใดแบบหนึ่ง

แบบสั้น : <https://shorturl.asia/izurB> หรือ

แบบยาว : <https://drive.google.com/drive/folders/1htybZgEdh7aANjvIWZBljfbf3dyOtl1>



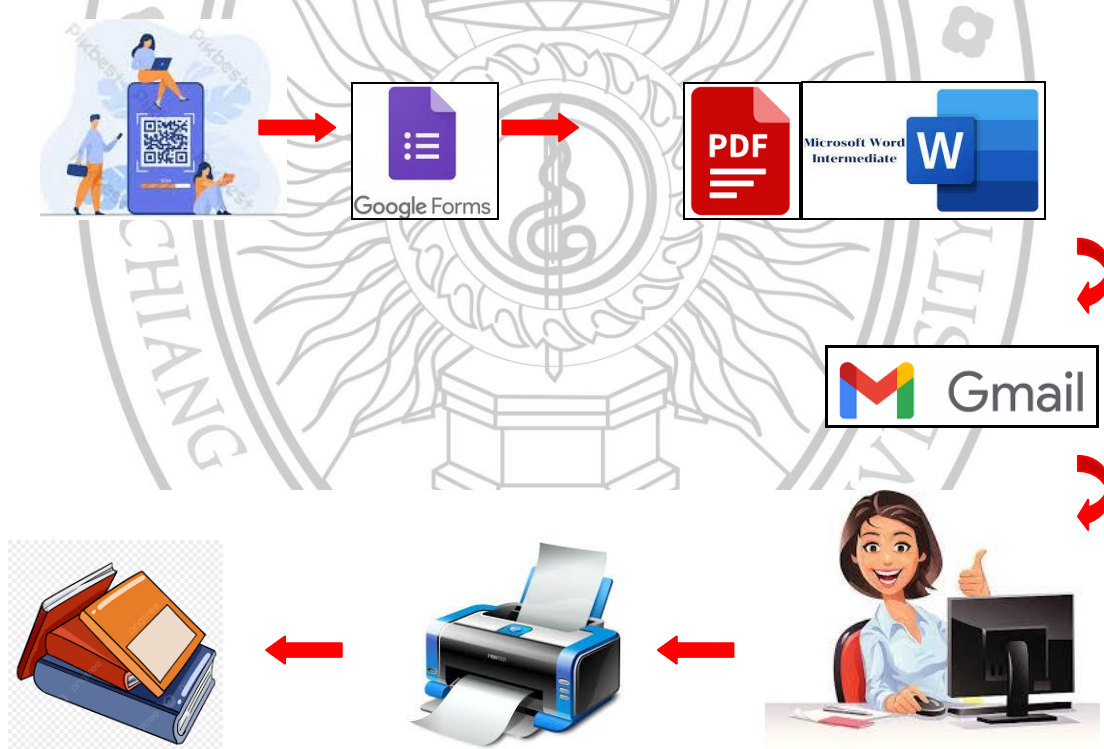
ภาพที่ 4.5 แสดงการเข้าสู่ระบบสารสนเทศคลาวด์ (Cloud)

ผู้ใช้สามารถเลือกให้ไฟล์เอกสารที่ต้องการใช้งาน หลังจากที่มีการกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว สามารถกดบันทึกไฟล์ และส่งเรื่องมาให้ส่วนงานธุรการผ่านช่องทางออนไลน์ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) อีเมล (facagri_cmru@g.cmru.ac.th) หรือหากต้องการจะนำเอกสารที่ได้จากการพิมพ์ ส่งที่สำนักงานคณบดี ก็สามารถดำเนินการได้เช่นกัน

วิธีที่ 2.2 นักวิจัยเห็นว่าแบบฟอร์มสำหรับงานบริหารงานทั่วไป มีมากมายแยกตามวัตถุประสงค์การใช้งาน จึงได้เลือกแบบฟอร์มที่มีการใช้งานเป็นประจำ มาจัดทำเอกสารในรูปแบบใหม่ เพื่อให้เกิดการใช้งานง่ายและมีความสะดวก ผู้ใช้บริการสามารถใช้สแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) และกรอกคำตอบตามหัวข้อที่กำหนดในรูปแบบของแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms)

ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาแปลงเป็นเอกสารในแบบฟอร์ม Microsoft Word หรือ Pdf อัตโนมัติ ได้แก่ แบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ (กษ.01) แบบฟอร์มขอใช้ห้องเรียนหรือห้องประชุม (กษ.04) แบบฟอร์มยืมเครื่องมือและอุปกรณ์เกษตร (กษ.05) แบบฟอร์มขอความอนุเคราะห์บุคลากร (กษ.06) และบันทึกขออนุญาตไปราชการ (กษ.16) จากนั้นระบบจะมีการแจ้งเตือนในการส่งคำตอบทุกครั้งไปยังผู้ให้บริการ และมีการรายงานผลไปยังผู้รับบริการ และมีการดำเนินการเสนอไปยังผู้บริหารพิจารณาอนุมัติต่อไปวิธีการดังกล่าวจะช่วยให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน

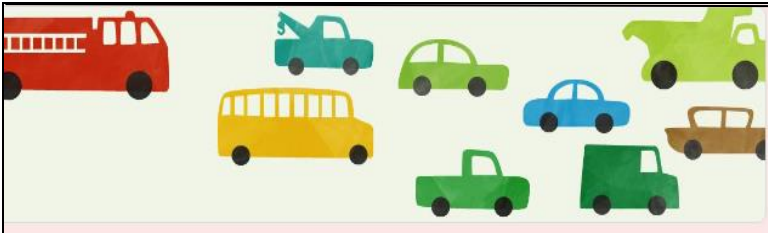
ผู้ให้บริการสามารถใช้สแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) และกรอกคำตอบตามหัวข้อที่กำหนด จากนั้นกดส่งข้อมูล ระบบจะมีการบันทึกและส่งแบบฟอร์มการขอรับบริการ ไปยังเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพื่อดำเนินการส่งพิมพ์แบบฟอร์มเสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติต่อไป



ภาพที่ 4.6 แสดงขั้นตอนการใช้งานผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms)

สแกนคิวอาร์โค้ด	ชื่อแบบฟอร์ม
 https://forms.gle/snQyfe2RNMKsj1F76	กษ 01 ขออนุญาตใช้รถยนต์
 https://forms.gle/y7XhJzYHEvaZvdr46	กษ 04 ขอใช้ห้องเรียนและห้องประชุม
 https://forms.gle/AhMgdi9DCd3okSZL7	กษ 05 ขอยืมเครื่องมือและอุปกรณ์เกษตร
 https://forms.gle/ex6RQcWL16Kcq26Z6	กษ 06 ขอความอนุเคราะห์บุคลากร
 https://forms.gle/Df3XWoJ1YKAw8nvv8	กษ 16 หนังสือขออนุญาตไปราชการ
 https://shorturl.asia/cjXFT	รวมฟอร์มงานธุรการคณะ

ภาพที่ 4.7 แสดงคิวอาร์โค้ด (QR Code) และที่อยู่เว็บ (URL)



กษ 01 แบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์

jinthaphaa@gmail.com [สลับบัญชี](#)

*** ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น**

อีเมล *

อีเมลของคุณ

ภาพที่ 4.8 แสดงการเข้าสู่หน้าจอการกรอกแบบฟอร์ม

เมื่อผู้รับบริการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code) จะนำเข้าไปสู่แบบสำรวจออนไลน์ (Google Forms) เพื่อให้ผู้รับบริการได้กรอกรายละเอียด การขอรับบริการต่างๆ

ตำแหน่ง *

คำตอบของคุณ

สังกัด/หลักสูตร *

คำตอบของคุณ

มีความประสงค์ขอใช้ *
(โปรดระบุ ให้ชัดเจน ประเภทของยานพาหนะ รถเก๋ง/รถตู้/รถบัส/รถไถ เป็นต้น)

คำตอบของคุณ

เพื่อใช้ในกิจกรรม *
(โปรดระบุให้ชัดเจน เช่น ขนของ ศึกษาดูงาน ส่งเอกสาร ขี่วีลัดทางการเกษตร เป็นต้น)

คำตอบของคุณ

ภาพที่ 4.9 แสดงคำถามในแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์

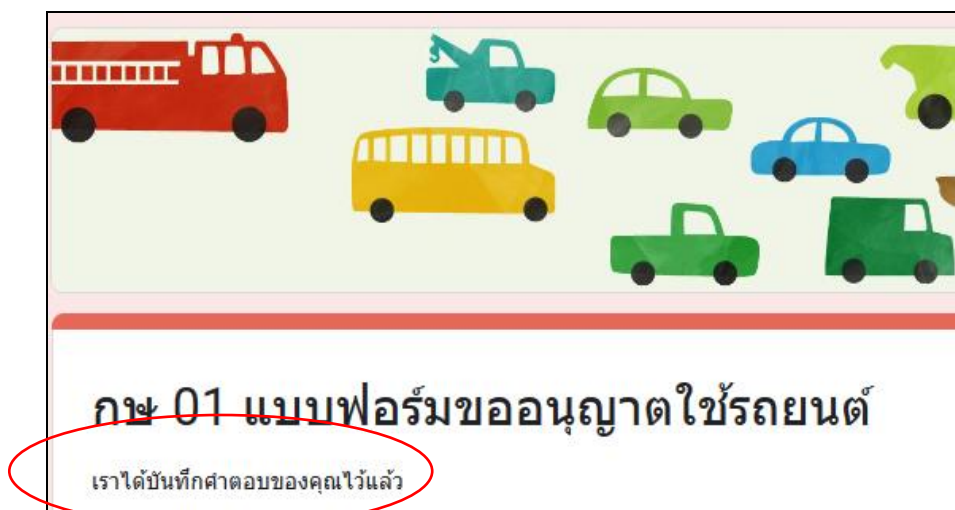
รวมจำนวนผู้โดยสาร * คำตอบของคุณ
วัตถุประสงค์ (ชื่อโครงการ หรือกิจกรรม) * คำตอบของคุณ
เดินทางไปราชการที่ * (โปรดระบุให้ชัดเจน เช่น โรงเรียนแม่แดง สถานีพัฒนาที่ดิน) คำตอบของคุณ
เดินทางไป * (โปรดระบุให้ชัดเจน วันเดือนปี เวลา เช่น วันที่ 25 /4/66 เวลา 07.00 น.) คำตอบของคุณ
จำนวนผู้โดยสาร (ประเภทอาจารย์) * หากไม่มีโปรดระบุ 0 คำตอบของคุณ
จำนวนผู้โดยสาร (ประเภทเจ้าหน้าที่) * หากไม่มีโปรดระบุ 0 คำตอบของคุณ
จำนวนผู้โดยสาร (ประเภทนักศึกษา) * หากไม่มีโปรดระบุ 0 คำตอบของคุณ

ภาพที่ 4.10 แสดงคำถามในแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ (ต่อ)

รวมจำนวนผู้โดยสาร * คำตอบของคุณ
วัตถุประสงค์ (ชื่อโครงการ หรือกิจกรรม) * คำตอบของคุณ
เดินทางไปราชการที่ * (โปรดระบุให้ชัดเจน เช่น โรงเรียนแม่แดง สถานีพัฒนาที่ดิน) คำตอบของคุณ
เดินทางไป * (โปรดระบุให้ชัดเจน วันเดือนปี เวลา เช่น วันที่ 25 /4/66 เวลา 07.00 น.) คำตอบของคุณ
เดินทางกลับ * (โปรดระบุให้ชัดเจน วันเดือนปี เวลา เช่น วันที่ 25 /4/66 เวลา 16.00 น.) คำตอบของคุณ
รวมระยะทางไปกลับ * (โปรดระบุโดยประมาณ เป็นกิโลเมตร) คำตอบของคุณ
สถานที่นัดหมายในการขึ้นรถ * คำตอบของคุณ
หมายเลขโทรศัพท์ * คำตอบของคุณ

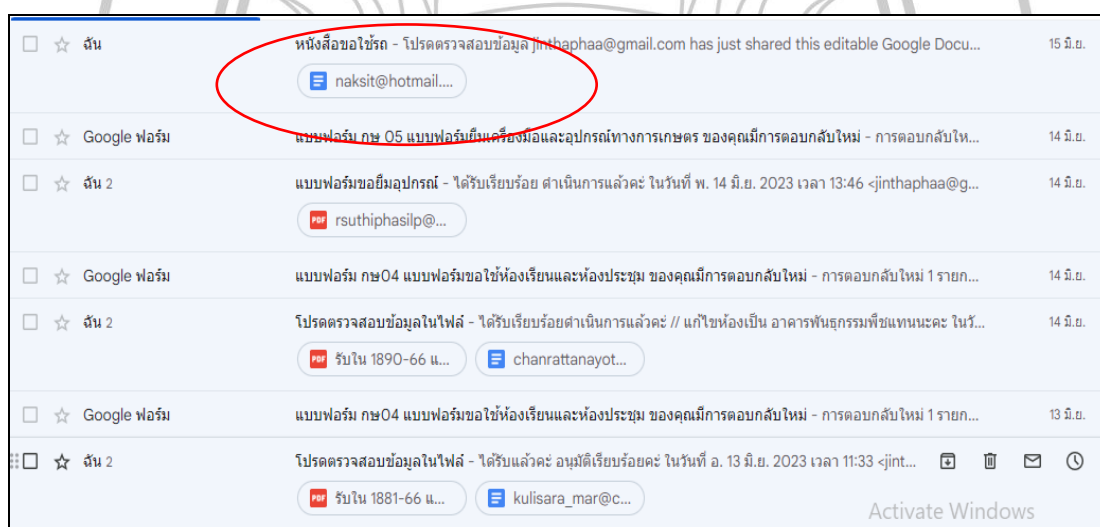
ภาพที่ 4.11 แสดงคำถามในแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ (ต่อ)

หลังจากที่มีการกดส่งหน้าจอก็จะแสดงข้อความว่า “เราได้บันทึกคำตอบของคุณไว้แล้ว” แสดงถึงการสิ้นสุดการทำงาน



ภาพที่ 4.12 แสดงข้อความหลังส่งคำขอแบบฟอร์มอนุญาตใช้รถยนต์

ระบบจะมีการแจ้งเตือนผ่านทางอีเมล (Email Alert) ไปยังโทรศัพท์ติดตามตัวของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ให้สามารถเปิดรับงานทางอีเมล



ภาพที่ 4.13 แสดงการแจ้งเตือนผ่านอีเมล

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เปิดเอกสารแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ไปราชการ (กษ 01) ได้ในรูปแบบ Word เพื่อให้เกิดความสะดวกสามารถจัดรูปแบบให้สวยงามหรือเพิ่มเติมข้อมูลในเอกสารได้ทันที จากนั้นสามารถส่งพิมพ์เอกสารและเสนอให้แก่ผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

กษ ๐๑



แบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ไปราชการ

เรียน คณะบดีคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ข้าพเจ้า..... นกสิทธิ์ ปัญญาใหญ่..... ตำแหน่ง..... ผู้ช่วยศาสตราจารย์

สังกัด นวัตกรรมจัดการวิศวกรรมเกษตรและอาหาร

มีความประสงค์ขออนุญาตใช้ยานพาหนะประเภท.....รถตู้..... วัตถุประสงค์เพื่อ.....นิเทศนักศึกษา

โดยเดินทางไปราชการที่ โรงเรียนชลประทานผาแตก

ผู้โดยสาร อาจารย์..... 1.....คน / เจ้าหน้าที่..... 0.....คน / นักศึกษา..... 0.....คน รวม..... 1.....คน

เดินทางไปวันที่ อังคาร 28 มิถุนายน 2566 7.00 น

เดินทางกลับถึงวันที่ อังคาร 28 มิถุนายน 2566 14.00 น

รวมระยะทางไปกลับ 60 กม

สถานที่นัดหมายในการขึ้นรถ หอพักบุคลากรศูนย์แมริม

ลงชื่อ นกสิทธิ์ ปัญญาใหญ่

หมายเลขโทรศัพท์ 0630688799..

วันที่ 15/6/2023..13:36:46

๑.ข้อมูลเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/พนักงานขับรถ ☐ สามารถใช้งานได้ ☐ รถติดภารกิจ ลงชื่อ () เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/พนักงานขับรถ	๒.ความคิดเห็นหัวหน้างาน / หัวหน้าสำนักงานคณะบดี ☐ เสนอให้ใช้รถ ขับโดย ☐ รถติดภารกิจ แจ้งผู้ขอทราบ ลงชื่อ () หัวหน้างาน / หัวหน้าสำนักงานคณะบดี
๓.ผลการพิจารณาของผู้บริหาร คณะบดี / รองคณะบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา ☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต ลงชื่อ () คณะบดี / รองคณะบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา	

ภาพที่ 4.14 แสดงแบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์ที่เป็นหนังสือราชการสำเร็จรูป

3. ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำ

หนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร

จากการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้มีการกำหนดให้คณาจารย์และบุคลากรของคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 38 คน ทดลองใช้งาน และได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	16	42.11
หญิง	22	57.89
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.89 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	0	0
31 – 40 ปี	6	15.79
41 – 50 ปี	27	71.05
51 ปีขึ้นไป	5	13.16
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.05 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.79 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	7.89
อาจารย์	20	52.63
นักวิชาการ	11	28.95
ผู้ปฏิบัติงาน	4	10.53
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมานักวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 28.95 ผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 10.53 และผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

สายการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
สายวิชาการ	22	57.89
สายสนับสนุน	16	42.11
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 57.89 และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 42.11

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	10.53
ปริญญาตรี	4	10.53
ปริญญาโท	18	47.37
ปริญญาเอก	12	31.57
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมาคือปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 31.57 ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ
ด้านงานธุรการ

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	6	15.79
สัปดาห์ละ 4 - 6 ครั้ง	9	23.68
สัปดาห์ละ 1 - 3 ครั้ง	10	26.32
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน	13	34.21
รวม	38	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับบริการด้านงานธุรการ น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 1 - 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.32 สัปดาห์ละ 4 - 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.68 และทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 15.79 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการ

ตารางที่ 4.7 ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการ จำแนกตามจำนวนและร้อยละ

ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ	ระดับ
1.ไม่ทราบประเภทของหนังสือ (หนังสือราชการ ภายใน หนังสือราชการภายนอก เป็นต้น)	10	11.36	3	มาก
2.เนื้อหาในแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ไม่ตรงกับความต้องการ	7	7.95	8	ปานกลาง
3.แบบฟอร์มไม่ทันสมัย	8	9.09	6	ปานกลาง
4.รูปแบบตัวอักษรและขนาดตัวอักษรไม่มาตรฐาน (ใหญ่เกินไป หรือ เล็กเกินไป)	9	10.23	4	มาก
5.ไม่สะดวกเข้ามาดำเนินการด้วยตนเอง	7	7.95	8	ปานกลาง
6.ไม่ทราบช่องทางในการขอรับบริการ ผ่านเว็บไซต์ หรือติดต่อที่สำนักงานคณบดี	11	12.50	2	มาก
7.ไม่สะดวกใช้คอมพิวเตอร์	8	9.09	6	ปานกลาง
8.ไม่ทราบรูปแบบในการจัดทำหนังสือราชการ (ขนาดตราครุฑ การเว้นวรรค กั้นหน้ากั้นหลัง)	14	15.91	1	มากที่สุด
9.ชื่อแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความสับสน	9	10.23	4	มาก
10.อื่นๆ	5	5.65	10	น้อย
รวม	88	100.00		

เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลจำแนกตามความถี่ (Frequency) การคำนวณเป็นชุดข้อมูลเดียว จึงมีค่าเฉลี่ยความถี่ = 10 และค่า S.D = 2.824 และได้มีการแบ่งเป็น 4 ช่วงระดับปัญหา ดังนี้

ค่าคะแนนความถี่ > (ค่าเฉลี่ยความถี่ + 1 SD) ระดับปัญหามากที่สุด

(ค่าเฉลี่ยความถี่) < ค่าคะแนนความถี่ < (ค่าเฉลี่ยความถี่ + 1 SD) ระดับปัญหามาก

(ค่าเฉลี่ยความถี่ - 1 SD) < ค่าคะแนนความถี่ < (ค่าเฉลี่ยความถี่) ระดับปัญหามานกลาง

ค่าเฉลี่ยความถี่ < (ค่าเฉลี่ยความถี่ - 1 SD) ระดับปัญหาน้อย

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่ทราบรูปแบบการจัดทำหนังสือราชการ (ขนาดตราครุฑ การเว้นวรรค กั้นหน้ากั้นหลัง) คิดเป็นร้อยละ 15.91 รองลงมาระดับมาก ได้แก่ ไม่ทราบช่องทางในการขอรับบริการ ผ่านเว็บไซต์ หรือติดต่อที่สำนักงานคณบดี คิดเป็นร้อยละ 12.50 ไม่ทราบประเภทของหนังสือ (หนังสือราชการ ภายใน หนังสือราชการภายนอก) คิดเป็นร้อยละ 11.36 รูปแบบตัวอักษรและขนาดตัวอักษรไม่มาตรฐาน (ใหญ่หรือเล็กเกิน) และชื่อแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความสับสน คิดเป็นร้อยละ 10.23 ระดับปานกลาง ได้แก่ แบบฟอร์มไม่ทันสมัยและไม่สะดวกใช้คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 9.09 เนื้อหาในแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ไม่ตรงกับความต้องการ และไม่สะดวกเข้ามาดำเนินการ ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 7.95 และเหตุผลอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย เช่น การใช้ภาษาราชการ กรอกรายละเอียดไม่ครบ การเปลี่ยนใจภายหลัง คิดเป็นร้อยละ 5.65

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านคุณภาพของระบบ

ด้านคุณภาพของระบบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1.การแยกประเภทเอกสารตรงกับความต้องการ	4.21	0.78	มาก
2.ระบบช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระเบียบมากขึ้น	4.29	0.77	มาก
3.ระบบใช้งานได้ง่ายขึ้นผ่านเว็บไซต์คณะหรือ QR Code	4.53	0.51	มากที่สุด
4.สามารถเข้าใช้งานในระบบได้อย่างรวดเร็ว	4.34	0.75	มาก
5.การเข้าถึงเมนูต่างๆ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.11	0.83	มาก
6.ระบบมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.00	0.81	มาก
เฉลี่ย	4.25	0.74	มาก

เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนน	4.51-5.00 คะแนน	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.51-4.50 คะแนน	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนน	2.51-3.50 คะแนน	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน	1.51-2.50 คะแนน	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน	1.00-1.50 คะแนน	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านคุณภาพของระบบ พบว่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านคุณภาพของระบบอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ระบบการใช้งานง่ายขึ้นผ่านเว็บไซต์คณะหรือ QR Code มีค่าเฉลี่ย 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ระดับมาก ได้แก่ สามารถเข้าใช้งานในระบบได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ระบบช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระเบียบมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 การแยกประเภทเอกสารตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 การเข้าถึงเมนูต่างๆ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ระบบมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร

ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1.ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.53	0.51	มากที่สุด
2.ช่วยลดปริมาณกระดาษ	4.39	0.68	มาก
3.ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น	4.58	0.50	มากที่สุด
4.สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัย	4.24	0.71	มาก
5.มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.13	0.96	มาก
6.สามารถรายงานสถิติการขอรับบริการต่างๆ	3.58	1.00	มาก
เฉลี่ย	4.24	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร พบว่าเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านประโยชน์ต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ช่วยลดปริมาณกระดาษ มีค่าเฉลี่ย 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 สามารถรายงานสถิติการขอรับบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านความสะดวกในการใช้งาน

ด้านความสะดวกในการใช้งาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1.มีแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ	4.26	0.72	มาก
2.สามารถกรอกแบบฟอร์มผ่านออนไลน์ได้ทุกที่ โดยไม่ต้องเข้ามาดำเนินการที่สำนักงาน	4.55	0.55	มากที่สุด
3.สามารถรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางเว็บไซต์คณะ หรือ QR Code	4.45	0.50	มาก
4.สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง	4.53	0.51	มากที่สุด
5.การเข้าถึงแบบฟอร์มทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.21	0.84	มาก
6.ความสะดวกในการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (แอปพลิเคชันไลน์)	4.51	0.51	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.41	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านความสะดวกในการใช้งาน พบว่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถกรอกแบบฟอร์มผ่านออนไลน์ได้ทุกที่ โดยไม่ต้องเข้ามาดำเนินการที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.55 และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ความสะดวกในการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (แอปพลิเคชันไลน์) มีค่าเฉลี่ย 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ระดับมากได้แก่ สามารถรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางเว็บไซต์คณะ หรือ QR Code มีค่าเฉลี่ย 4.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 มีแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 การเข้าถึงแบบฟอร์มทำได้ง่ายและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านการออกแบบ

ด้านการออกแบบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1.ปริมาณแบบฟอร์มต่างๆ เพียงพอต่อการใช้งาน	4.18	0.77	มาก
2.การจัดรูปแบบหมวดหมู่เอกสารง่ายต่อการใช้งาน	4.47	0.51	มาก
3.ความสวยงามและน่าสนใจของข้อมูลในระบบ	4.39	0.59	มาก
4.ข้อความสื่อความหมายชัดเจน	4.34	0.67	มาก
5.เมนูฟังก์ชันต่างๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	3.97	0.97	มาก
6.ความเหมาะสมของแบบฟอร์ม	4.24	0.75	มาก
เฉลี่ย	4.42	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านการออกแบบพบว่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านการออกแบบ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดรูปแบบหมวดหมู่เอกสารง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ความสวยงามและน่าสนใจของข้อมูลในระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ข้อความสื่อความหมายชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ความเหมาะสมของแบบฟอร์มมีค่าเฉลี่ย 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ปริมาณแบบฟอร์มต่างๆ เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 เมนูฟังก์ชันต่างๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 ตามลำดับ

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. พัฒนาระบบให้บริการให้ดีขึ้นมากๆ สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ดีมาก
 2. ในรายละเอียดของแบบฟอร์มอยากจะให้เพิ่มจำนวนวันได้หลายวัน จะได้ไม่ต้องเข้าระบบกรอกใหม่ทุกครั้ง
 3. เป็นการริเริ่มที่ดี ในการพัฒนาระบบงานธุรการ
 4. แบบฟอร์มออนไลน์ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกมากขึ้นและลดระยะเวลาในการจัดทำเอกสารแต่ละครั้ง
 5. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
 6. บางรายการควรใช้แบบข้อความตัวเลือก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน
- ควรมีตัวอย่างเอกสารติดไว้เพื่อให้เห็นชัดเจน
7. อยากให้ใช้ระบบนี้ทดแทนการใช้กระดาษ เพื่อประหยัดทรัพยากรและลดการสิ้นเปลืองทั้งกระดาษและน้ำมัน
 8. อยากให้พัฒนาถึงขั้นตรวจสอบระยะเวลา หรือขั้นตอนในการรับเรื่องว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาโครงการวิจัยเรื่อง “การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อพัฒนาแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E - Form) ที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ
2. เพื่อพัฒนาระบบการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Microsoft Office) และระบบสารสนเทศ (Cloud, Google forms, อีเมล) ในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ซึ่งแบ่งออกเป็นบุคลากรสายวิชาการจำนวน 25 ราย (ลาศึกษาต่อ 1 ราย คงเหลือ 24 ราย) บุคลากรสายสนับสนุน 20 ราย (ช่วยราชการ 1 ราย คงเหลือ 19 ราย) ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์หำร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด แบบสอบถามใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย และมีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ และบุคลากรสายวิชาการ โดยระดับการศึกษาสูงสุดเป็นระดับปริญญาโท มีการติดต่อบริการด้านงานธุรการน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการ

ปัญหาในการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ไม่ทราบรูปแบบในการจัดทำหนังสือราชการ (ขนาดตราครุฑ การเว้นวรรค กั้นหน้ากั้นหลัง) คิดเป็นร้อยละ 15.91 รองลงมา ระดับมาก ได้แก่ ไม่ทราบช่องทางในการขอรับบริการ ผ่านเว็บไซต์หรือติดต่อที่สำนักงานคณบดี คิดเป็นร้อยละ 12.50 ไม่ทราบประเภทของหนังสือ (หนังสือราชการภายใน หนังสือราชการภายนอก เป็นต้น) คิดเป็นร้อยละ 11.36 รูปแบบตัวอักษรและขนาดตัวอักษรไม่มาตรฐาน (ใหญ่หรือเล็กเกินไป) และชื่อแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความสับสน คิดเป็นร้อยละ 10.23 ระดับปานกลาง ได้แก่ แบบฟอร์มไม่ทันสมัยและไม่สะดวกใช้คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 9.09 เนื้อหาในแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่สะดวกเข้ามาดำเนินการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 7.95 และเหตุผลอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย เช่น กรอกรายละเอียดไม่ครบ เปลี่ยนใจภายหลัง การใช้ภาษาราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.65

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร

ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านคุณภาพของระบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบใช้งานได้ง่ายขึ้นผ่านเว็บไซต์คณะหรือ QR Code มีค่าเฉลี่ย 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ระดับมาก ได้แก่ สามารถเข้าใช้งานในระบบได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ระบบช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระเบียบมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และการแยกประเภทเอกสารตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 การเข้าถึงเมนูต่าง ๆ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ระบบมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 และช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่วยลดปริมาณกระดาษ มีค่าเฉลี่ย 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มี

ค่าเฉลี่ย 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 สามารถรายงานสถิติการขอรับบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถกรอกแบบฟอร์มผ่านออนไลน์ได้ทุกที่ โดยไม่ต้องเข้ามาดำเนินการที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 4.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ความสะดวกในการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (แอปพลิเคชันไลน์) มีค่าเฉลี่ย 4.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางเว็บไซต์คณะ หรือ QR Code มีค่าเฉลี่ย 4.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 มีแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 การเข้าถึงแบบฟอร์มทำได้ง่ายและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านการออกแบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดรูปแบบหมวดหมู่เอกสารง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.47 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ความสวยงามและน่าสนใจของข้อมูลในระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 ข้อความสื่อความหมายชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ความเหมาะสมของแบบฟอร์มมีค่าเฉลี่ย 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ปริมาณแบบฟอร์มต่างๆ เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 เมนูฟังก์ชันต่างๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 ตามลำดับ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบสอบถามดังกล่าวผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้ การพัฒนาระบบให้บริการดีขึ้น มีความสะดวก รวดเร็ว ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ และประหยัดเวลาไม่ต้องเข้ามาดำเนินการด้วยตนเอง ถือว่าเป็นการริเริ่มการพัฒนางานโดยใช้เทคโนโลยี อีกทั้งการใช้แบบฟอร์มออนไลน์ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกขึ้นลดระยะเวลาในการทำเอกสารแต่ละครั้ง

ในส่วนรายละเอียดของแบบฟอร์มอยากให้เพิ่มจำนวนวันได้หลายวัน เพื่อง่ายต่อการกรอกเอกสารไม่ต้องกรอกใหม่ทุกครั้ง บางแบบฟอร์มอยากให้มีความที่เป็นตัวเลือก เพื่อจะได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานมากขึ้น

ควรเพิ่มเติมในส่วนของการประชาสัมพันธ์ และแบบฟอร์มการขอรับบริการผ่านระบบ QR Code ให้มากขึ้น อาทิ แบบฟอร์มการมอบหมายการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำไปใช้งานได้จริง ควรสนับสนุนให้มีการนำรูปแบบใหม่ มาใช้ควบคู่กับระบบเดิม สร้างความเข้าใจและให้ความสำคัญการใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับการจัดทำหนังสือราชการให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาขึ้น โดยเสนอให้จัดทำหมวดหมู่เอกสารที่ให้บริการในแต่ละงาน อาทิ ด้านการเงิน ด้านพัสดุ ด้านบริการ การศึกษา ด้านห้องปฏิบัติการให้มีความทันสมัย ย่างการต่อการใช้งานยิ่งขึ้น และกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กรในการใช้งานเพื่อทดแทนการใช้กระดาษ เพื่อประหยัดทรัพยากรและลดการสิ้นเปลือง ทั้งกระดาษและน้ำมัน และพัฒนาถึงขั้นตรวจสอบระยะเวลา หรือขั้นตอนในการรับเรื่องว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ได้แก่ ไม่ทราบรูปแบบในการจัดทำหนังสือราชการ ไม่ทราบช่องทางการขอรับบริการ ไม่ทราบประเภทของหนังสือ รูปแบบตัวอักษรและขนาดตัวอักษรไม่มาตรฐาน ชื่อแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง แบบฟอร์มไม่ทันสมัย ไม่สะดวกใช้คอมพิวเตอร์ เนื้อหาในแบบฟอร์มไม่ตรงกับความต้องการ ไม่สะดวกเข้ามาดำเนินการด้วยตนเอง เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของธนุ ทอดแทนคุณ (2562) วิจัยเรื่องปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐส่วนราชการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2562 ซึ่งพบปัญหาการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐในด้านแบบฟอร์ม ด้านเนื้อหา ด้านภาษา และด้านการพิมพ์ รวมถึงด้านแบบฟอร์มหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องระยยะหัวกระดาษ การใช้ตราครุฑ การกั้นหน้าและกั้นหลัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวศรัณฐ์ ชูเกษน์ (2565) เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรเขียนหนังสือราชการ ของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย ที่พบว่าปัญหาการเขียนหนังสือราชการได้แก่ ไม่มีความชำนาญด้านภาษา ไม่เข้าใจเนื้อหาได้ ไม่ทราบแบบฟอร์มหนังสือราชการ และไม่สามารถพิมพ์ได้เอง อีกทั้งมีความคาดหวังให้สร้างโปรแกรมสำเร็จรูป คู่มือการเขียนหนังสือราชการ

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร พบว่า อยู่ในระดับมาก ช่วยลดปริมาณกระดาษ และ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัย มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สามารถรายงานสถิติการขอรับบริการต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของนพดล แข็งการนา (2566) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรับรองการพิจารณาคุณภาพงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

นครสวรรค์ ที่พบว่า การพัฒนาระบบสารบัญชอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการใช้กระดาษลงอำนวยความสะดวกลดกระบวนการทำงานนอกจากนี้ยังเสริมภาพลักษณ์ที่มีความทันสมัยให้กับองค์กร และยังสามารถคล้อยกับงานวิจัย เสกสรร สวัสดิรักษา และวีรวรรณ ธาณี (2565) การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานธุรการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยตะวันออก ที่พบว่า การใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นสามารถลดความผิดพลาดในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านความสะดวกในการใช้งาน พบว่าอยู่ในระดับมาก มีความสะดวกในการให้บริการหลายช่องทาง สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และมีการเข้าถึงแบบฟอร์มได้ง่ายและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ ภัทรศรีธันวาศ และ กิตติ แก้วจำลอง (2560) การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการจัดเอกสาร พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการเปิดดูเอกสารเข้าและออก การเปิดดูกระดานข่าว เกิดประสิทธิภาพการทำงานในความเร็วและประโยชน์อย่างชัดเจน

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านคุณภาพของระบบ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีการแยกประเภทเอกสารตรงกับความต้องการ ระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นระเบียบขึ้นระบบใช้งานได้ง่ายขึ้นผ่านเว็บคณะ สามารถเข้าใช้งานได้อย่างรวดเร็ว การเข้าเมนูต่างๆ ไม่ซับซ้อน มีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รอมะบอน โกบปุเลา และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ (2556) แนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์องค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอกาแพง จังหวัดสตูล พบว่ามีการเปลี่ยนระบบการจัดการแบบดั้งเดิมที่ใช้มือ มาเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์ ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ระบบการจัดการเก็บเอกสารที่มีคุณภาพ รวมถึงระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล ที่สามารถใช้งานและสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว

จากการศึกษาด้านความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร ด้านการออกแบบ พบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดรูปแบบหมวดหมู่เอกสารง่ายต่อการใช้งาน ความสวยงามและน่าสนใจของข้อมูลในระบบ ข้อความสื่อความหมายชัดเจน ความเหมาะสมของแบบฟอร์ม มีปริมาณแบบฟอร์มต่างๆ เพียงพอต่อการใช้งาน เมนูฟังก์ชันต่างๆแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ คัมภีร์ นิลแสง (2565) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและออกแบบเว็บไซต์การให้บริการการศึกษา ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับผู้ใช้บริการและความคิดเห็นเกี่ยวกับออกแบบเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความง่ายของระบบ

สำหรับข้อเสนอแนะการศึกษา

จากการศึกษาโครงการวิจัยเรื่อง “การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” พบปัญหาที่เกิดจากการจัดทำหนังสือราชการ และมีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานจัดระบบเอกสาร หมวดหมู่ของหนังสือราชการ รวมถึงปรับแก้ไขแบบฟอร์มให้ถูกต้องตามหลักการสารบรรณ โดยคำนึงถึง ความสะดวกและง่ายต่อการรับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้วตาม นักวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การให้บริการจะมีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากยิ่งขึ้นหากผู้รับบริการใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ มีการค้นหาข้อมูลและสามารถดำเนินการด้วยตนเอง เนื่องจากปัญหาที่พบคือ ผู้รับบริการใช้แบบฟอร์มหรือ ร่าง หนังสือราชการที่เคยทำมาก่อน และบันทึกข้อมูลใหม่ซ้ำ ทำให้รูปแบบหนังสือราชการไม่ถูกต้อง บางรายไม่ใช้งานในระบบ แต่อาศัยแจ้งทางวาจาหรือทางข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือ และให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องแทน
2. ควรอบรมการใช้งานให้กับบุคลากรในสังกัดและผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรงเพื่อลดปัญหาในการใช้งาน และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้งานให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัด ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร
4. ควรมีแนวทางสนับสนุนการใช้ระบบดังกล่าว ในการจัดทำหนังสือราชการต่างๆ เพื่อประหยัดการใช้ทรัพยากรกระดาษ และเตรียมตัวรองรับระบบการทำงานแบบไร้กระดาษในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป ในระดับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยอาจจะใช้ในการจัดทำคำสั่งต่างๆ
2. ควรศึกษาเรื่องความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูป ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- คะนิงศรี นิลดี และ ธนดล ภูสีฤทธิ์. (2561). *การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพิบูลสงคราม.*
- จิตรลดา กุลสอนนาน. (2553). *ปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขต อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2566. จาก <https://opac.msu.ac.th>*
- زاری มณีศรี. (2524). *การบริหารงานธุรการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์*
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกลม. (2556). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ดวงใจ ภัทรศรีธนวงค์. (2560). *การประเมินประสิทธิผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา วารสาร ก้าวทันโลกวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2567. จาก <https://sci.bsru.ac.th/advscij/eMagazine-17-1.html>*
- ตรีเพชรย์ อำเภอเมือง. (2553). *คู่มือ เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพฯ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล*
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547). *ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- ธนู ทดแทนคุณ. (2562). *ปัญหาในการเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนราชการในเขต กรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2562. (วิทยานิพนธ์).กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2566, จาก https://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php.*
- นภาลัย สุวรรณธาดา และคณะ. (2546). *เทคนิคการเขียน หนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม. สืบค้นเมื่อ 9 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://www.mhesi.go.th/>.*
- นพดล แข็งการนา. (2566). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรับรองการพิจารณาคุณภาพงานของวิจัย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2567. จาก <https://mis.nsrui.ac.th/procresearch/ResearchProjectInfo.aspx?res>*
- นัญญิยา คำสุข. (2561). *ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านธุรการของสำนักงานเขต : กรณีศึกษา สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์).กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2566, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract>.*

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประภัสสร ขาวงาม. (2564). ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (ม.ป.ป.). งานธุรการ. เอกสารอัดสำเนา. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- พนัส หันนาคินทร์.(2529). หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช
- รวีวรรณ ชินะตระกูล และเตือนจิตต์ จิตตอารี. (2538). การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : เดอะบอสส์.
- รัตนา เนื่องแก้ว. (2556). การพัฒนาระบบงานธุรการสถานวิทยาศาสตร์คลินิก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2565, สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/index.php?/>
- รอมะบอน โกปบุเล. (2556). แนวทางการพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์องค์การบริหารส่วนตำบลคร อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2567. จาก <https://www.hu.ac.th/Conference/conference2014>
- เรณู ครุฑไทย. (2550). การจัดและการบริหารงานของธุรการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลดาวลย์ เนื่องคำ. (2547). งานสารบรรณภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุทธินิสารการพิมพ์.
- วัชรินทร์ แผลงกระโทก. (2550). การพัฒนาระบบงานธุรการโรงเรียนบ้านวัง (สายอนุกุล) อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์). การศึกษามหาบัณฑิตมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/mur2r/article/view/243067>.
- วีระพงษ์ เฉลิวิรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศรภัฏ ชูกะนัน. (2565). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรเขียนหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารระดับสูง กรมอนามัย. สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2567 จาก <https://oots.anamai.moph.go.th/>

- สารณี สุริโย. (2553). *การพัฒนาระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลมอทอง อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (การศึกษาอิสระ) มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2566. จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa>.
- สุขาดา กิระนันท์ (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ ข้อมูลในระบบสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุภาพร หาชัยภูมิ. (2562). *ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*.
สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2566, สืบค้นจาก <http://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2562>.
- สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล. (2552). *การพัฒนาระบบสารสนเทศ*. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2566. จาก <http://ltt.edu.ka.ac.th>.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2566*.
สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2566. จาก <http://www.opm.go.th>.
- เสกสรร สวัสดิ์รักษา. วีรวรรณ ธาณี (2565). *การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับธุรการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก*. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรการ สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2567. จาก <https://jisb.tbs.tu.ac.th>
- อารีรัตน์ มีเย็น, เกษภา แก้ววิทย์, คัดเค้า สันณะสุข และประยง มหาภักติคุณ. (2561). *การพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*.
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2550). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- Laudon, K.C. & Laudon, J.p. (2006). *Management Information System: Organization and Technology*. (3rd ed.). New York: Macmillan.



ภาคผนวก ก

**แบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศในการ
จัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงและกรอกข้อความให้สมบูรณ์

1.เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2.อายุ

☐ ไม่เกิน 30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3.ตำแหน่ง

☐ ผู้บริหาร

☐ อาจารย์

☐ นักวิชาการ

☐ ผู้ปฏิบัติงาน

4.สายการปฏิบัติงาน

☐ สายวิชาการ

☐ สายสนับสนุน

5.ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

6.จำนวนครั้งในการรับบริการงานธุรการ

☐ ทุกวัน

☐ สัปดาห์ละ 4-6 วัน

☐ สัปดาห์ละ 1-3 วัน

☐ น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน

ส่วนที่ 2 ปัญหาที่พบในการจัดทำหนังสือราชการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1.ไม่ทราบประเภทของหนังสือ (หนังสือราชการภายใน หนังสือราชการภายนอก เป็นต้น)

☐ 2.เนื้อหาในแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ ไม่ตรงกับความต้องการ

☐ 3.แบบฟอร์มไม่ทันสมัย

☐ 4.รูปแบบตัวอักษรและขนาดตัวอักษรไม่มาตรฐาน (ใหญ่เกินไป หรือ เล็กเกินไป)

☐ 5.ไม่สะดวกเข้ามาดำเนินการด้วยตนเอง

- ☐ 6.ไม่ทราบช่องทางในการขอรับบริการ ผ่านเว็บไซต์หรือติดต่อที่สำนักงานคนบดี
- ☐ 7.ไม่สะดวกใช้คอมพิวเตอร์
- ☐ 8.ไม่ทราบรูปแบบการจัดทำหนังสือราชการ (ขนาดตราครุฑ กั้นหน้ากั้นหลัง การเว้นวรรค)
- ☐ 9.ชื่อแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความสับสน
- ☐ 10.อื่นๆ
-

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดทำหนังสือราชการสำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพของระบบ					
1.การแยกประเภทเอกสารตรงกับความต้องการ					
2.ระบบช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระเบียบมากขึ้น					
3.ระบบใช้งานได้ง่ายขึ้นผ่านเว็บไซต์คณะหรือ QR CODE					
4.สามารถเข้าใช้งานในระบบได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร					
1.ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					
2.ช่วยลดปริมาณกระดาษ					
3.ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น					
4.สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัย					
ด้านความสะดวกในการใช้งาน					
1.มีแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับการให้บริการ					
2.สามารถกรอกแบบฟอร์มผ่านออนไลน์ได้ทุกที่ โดยไม่ต้องเข้ามาดำเนินการที่สำนักงาน					
3.สามารถรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางเว็บไซต์ คณะ หรือ QR Code					
4.สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง					

ด้านการออกแบบ					
1.ปริมาณแบบฟอร์มต่างๆ เพียงพอต่อการใช้งาน					
2.การจัดรูปแบบหมวดหมู่เอกสารง่ายต่อการใช้งาน					
3.ความสวยงามและน่าสนใจของข้อมูลในระบบ					
4.ข้อความสื่อความหมายชัดเจน					

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวจินตภา อัจฉริยากร Miss. Jintapha Ajchariyakorn
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
หน่วยงานและสถานที่ติดต่อ	คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตำบลสะลวง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ 50180 โทรศัพท์/โทรสาร 053-885408 E-mail : jintapha_ajc@cmru.ac.th, jintaphaa@hotmail.co.th
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2555 – 2555 นักวิชาการศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2553 – 2554 รองผู้จัดการ ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2549 – 2553 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่ พ.ศ. 2544 – 2549 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัทโทเทิลแอ็คเซสคอมมูนิเคชั่น (DTAC)
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2553 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาด) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2549 ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2544 บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) มหาวิทยาลัยพายัพ

ประวัติผู้วิจัย (ต่อ)

ทุนวิจัยที่ได้รับ

- พ.ศ. 2558 งบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ได้รับการสนับสนุนจาก สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ 2558
- พ.ศ. 2566 งบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ได้รับการสนับสนุนจาก กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ 2566

ประสบการณ์งานวิจัยภายในประเทศ

- งานวิจัย เรื่อง พฤติกรรมการบริโภคสื่อของพนักงานที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัด
ลำพูน
- งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรคณะ
เทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- งานวิจัย เรื่อง การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศในการจัดหนังสือราชการ
สำเร็จรูปของคณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่