

## การพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Development of the Manual for the Electronic Document System for Personnel,  
Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

รับบทความ	12/11/2022
แก้ไขบทความ	20/02/2023
ยอมรับบทความ	01/03/2023

ลักขณา อินทาปัจ<sup>1</sup>

Lukkana Intapat

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) เพื่อพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรก่อนและหลังการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 63 คน คำนวณจากตารางของ Krejcie & Morgan สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย ส่วนงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 5 คน โดยเลือกแบบเจาะจง

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เกิดจากความไม่เสถียรของระบบ และเกิดจากผู้ใช้ระบบที่ยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน 2) ผู้วิจัยได้พัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และผ่านการตรวจความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย องค์กรประกอบ ทั้งหมด 21 องค์กรประกอบ และ 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานคู่มือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ก่อนและหลังใช้งานมีความแตกต่างกัน โดยที่หลังใช้งานมีค่าสูงกว่าก่อนใช้งานทั้งรายด้านทุกด้าน และภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น การพัฒนาคู่มือจากสภาพปัญหาของหน่วยงานนั้นจะช่วยให้ความพึงพอใจหรือผลสัมฤทธิ์หลังการใช้สูงกว่าก่อนการใช้งาน

**คำสำคัญ:** คู่มือ ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจ

<sup>1</sup>เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

General Administration Officer, Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University.

### Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the problem of using e-office system for staff of the Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University 2) develop a user manual for e-document system and 3) compare the satisfaction of staff before and after using the e-document system. This research use mixed method research. The quantitative research sample group was 63 staff of the Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University 63 people, calculated from the table of Krejcie & Morgan, using a simple random sampling method. Qualitative research section, The key informants were staff from the faculty of management science. Nakhon Pathom Rajabhat University, 5 people that selected by purposive sampling.

The results of the research revealed that 1) problems in the use of e-document systems, most of them are caused by system instability and caused by users who still have a misunderstanding 2) The researcher has drafted a manual for the e-document system that passed the content validity check from experts It consists of 21 components and 3) the results of the comparison of staff satisfaction with the use of e-document system manual before and after use are different, with the after use was higher than before use in every aspect and the overall picture was statistically significant at the .05 level. Therefore, the development of the manual based on the problems of the agency will help the satisfaction or achievement after use is higher than before use.

**Keywords:** *manual, e-office system, satisfaction*

### บทนำ

ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำเอกสาร การรับเอกสาร การส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การยืมเอกสาร และการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหา ติดตาม สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยงานระบบสารสนเทศ, 2548) ซึ่งระบบสารสนเทศแบบเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ และเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในหลายหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานราชการได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการจัดการเอกสารเพิ่มมากขึ้น เรียกว่า ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการระบบผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น การจัดทำบันทึกข้อความ หนังสือเวียน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ลักษณะที่สำคัญของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ ช่วยลดจำนวนเอกสาร รวดเร็ว และประหยัดเวลา เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ โดยเรียกว่าระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบดังกล่าวใช้จัดการงานเอกสารของหน่วยงานให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ทำให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่งผลให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพจนสามารถตรวจสอบการทำงานในองค์กรได้

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้นำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการใช้เป็นการรับ-ส่งข้อมูล มาใช้เพื่อปฏิบัติงานของบุคลากร โดยบุคลากรทุกคนต้องเรียนรู้การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย การเข้าระบบ การสร้าง-ส่งบันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ หนังสือส่งออกภายนอก และการตั้งค่าเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานสารสนเทศ มีการพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานให้มีความรวดเร็วต่อเนื่อง แก้ปัญหาได้ทันเวลาที่ สามารถให้บริการสืบค้นติดตามงาน และที่สำคัญ คือ ช่วยลดกระดาษ ลดพื้นที่การเก็บเอกสาร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายของคณะวิทยาการจัดการได้ ซึ่งหากพิจารณาการดำเนินงานตามสภาพความเป็นจริงในหน่วยงานของคณะวิทยาการจัดการ พบว่า ภายในคณะวิทยาการจัดการในแต่ละวันมีการใช้เอกสารกันเป็นจำนวนมาก ส่วนหนึ่งของเอกสารมาจากภายในคณะ และภายนอกหน่วยงาน ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลในเบื้องต้นของผู้วิจัยเอง พบว่า บุคลากรหลายท่านนั้นยังไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนการทำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เอกสารถูกตีกลับ เกิดความล่าช้าที่จะต้องแก้ไข และบางส่วนไม่

สามารถทำได้ด้วยตนเอง เนื่องจากไม่เข้าใจ ซึ่งจากการตรวจสอบแล้วพบว่าปัญหา คือ ไม่มีคู่มือหรือวิธีทำให้ดูเป็นแนวทาง ทำให้กังวลว่าจะทำผิด จึงทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ มาเพิ่มงานในส่วนของผู้หน้าที่เพิ่มมากขึ้นที่จะต้องช่วยอธิบายขั้นตอน วิธีการทำต่าง ๆ ซึ่งทำให้ต้องทำงานหนักเพิ่มขึ้น และเป็นปัญหาที่ยังพบอยู่เสมอ ๆ และยังไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งการพัฒนาคู่มือการทำงาน จึงน่าจะเป็นทางออกในการแก้ปัญหาและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

เนื่องจากบุคลากรคณะวิทยาการจัดการบางส่วนยังมีความเข้าใจการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ดีพอ ทำให้เกิดปัญหา ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำวิจัยการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากอาจารย์บางท่านยังไม่รู้วิธีการทำบันทึกข้อความ (ไทย) และบันทึกข้อความเปล่า และการจัดทำโครงการในการอบรมให้กับนักศึกษาได้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไว้ให้บุคลากร เพื่อดูขั้นตอนการทำเอกสารในระบบ เพราะคณะวิทยาการจัดการยังไม่มีคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความเป็นจำเป็นที่จะต้องทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยสนใจที่จะพัฒนาคู่มือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการขึ้นมา เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาดังกล่าว ด้วยการใช้วิธีการแบบผสมผสาน (mixed method) โดยทำการศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากร และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ประเมินความพึงพอใจในการใช้งานคู่มือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการพัฒนาคู่มือการใช้งานเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้ในการพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของทางคณะวิทยาการจัดการ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2. เพื่อพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากรคณะวิทยาการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

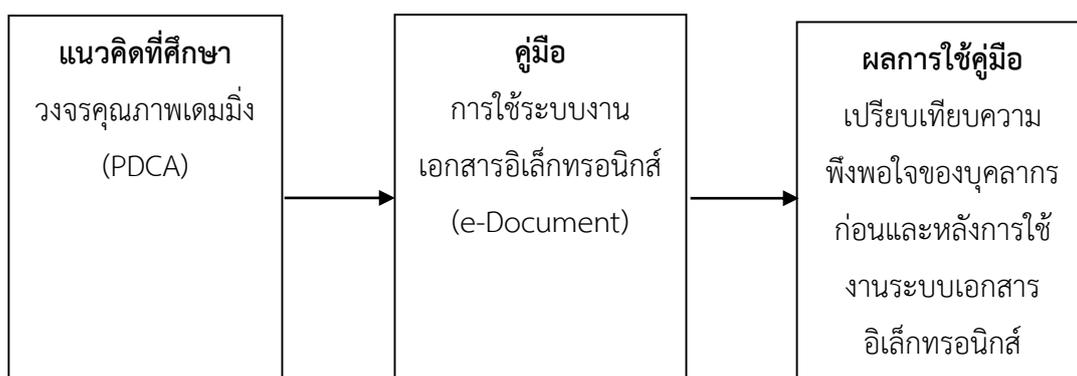
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรก่อนและหลังการใช้งานระบบเอกสาร  
อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

### สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของบุคลากรก่อนและหลังการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ  
บุคลากร คณะวิทยาการจัดการ แตกต่างกันทั้งรายด้าน และภาพรวม โดยที่หลังใช้งานสูงกว่าก่อนใช้  
งาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการทำวิจัยจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องสรุปเป็นขั้นตอนในการทำวิจัย  
โดยใช้หลักการของวงจรคุณภาพเดมมิง (PDCA) หลักการบริหารตามวงจรคุณภาพของเดมมิง (PDCA)  
ซึ่งย่อมาจาก Plan-Do-Check-Act แปลว่า วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง ซึ่งประกอบด้วย  
4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan-P) ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do-D)  
ขั้นตอนที่ 3 การติดตามประเมินผล (Check-C) ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง (ACT-A) (Deming, 1993)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยได้จัดกลุ่มประชากร กลุ่มตัวอย่างไว้ดังนี้

ประชากร คือ บุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 75 คน

กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 63 คน คำนวณจากตารางของ Krejcie & Morgan (1970, 608-609) สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย ซึ่งจะนำมาใช้ในการประเมินระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 5 คน โดยเลือกแบบเจาะจง มีคุณสมบัติ คือ มีอายุงานไม่น้อยกว่า 3 ปี และได้ใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มาไม่น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งจะนำมาสัมภาษณ์ เพื่อค้นหาปัญหาในการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

## 2. เครื่องมือในการวิจัย

### 2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ มีขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บข้อมูลสภาพปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาทำการพัฒนาเป็นคู่มือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2.1.2 นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินความตรงเชิงเนื้อหาโดยดูความสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ/โครงสร้าง และวัตถุประสงค์ในการวิจัย ซึ่งในงานนี้คำถามจำนวน 2 ข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 ทุกข้อย่อย แสดงว่าแบบสัมภาษณ์ผ่านเกณฑ์ทดสอบคุณภาพ

2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามประเมินการใช้งานคู่มือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยแบบสอบถาม 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน สาขาวิชา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ 1) ด้านเนื้อหาของคู่มือ 2) ด้านรูปแบบของคู่มือ 3) ด้านการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

### 3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในงานวิจัยนี้มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ คู่มือและแบบสอบถามประเมินการใช้งาน คู่มือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือดังนี้

3.1 คู่มือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ นำคู่มือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินความตรงเชิงเนื้อหาโดยดูความสอดคล้องกันขององค์ประกอบคู่มือ โดยมีเกณฑ์ คือ ต้องผ่าน 2 ใน 3 คน ในแต่ละองค์ประกอบ จากนั้นปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะ ผลการประเมินได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 ทุกรายข้อทั้ง 21 ข้อ ผ่านเกณฑ์คุณภาพ

3.2 แบบสอบถามประเมินการใช้งานคู่มือระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

3.2.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินความตรงเชิงเนื้อหาสาระ/โครงสร้าง โดยกำหนดคะแนนที่ใช้ในการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง

3.2.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลอง (try out) กับที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ และจำแนกความเชื่อมั่นในแต่ละตอนโดยการคำนวณ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา ควรมากกว่า 0.60 (นพพร จันทรนำชู, 2563: 66) ซึ่งในงานนี้ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.964 แสดงว่าแบบประเมินผ่านเกณฑ์ทดสอบคุณภาพ

3.2.3 นำผลที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อสำหรับนำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

รายละเอียดการเก็บข้อมูลขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ในการเก็บข้อมูล เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน โดยเลือกแบบเจาะจง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีอายุงานไม่น้อยกว่า 3 ปี และได้ใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2. นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

3. นำคู่มือไปให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 63 คน ประเมินผลก่อนใช้ และภายหลังได้ใช้คู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้พัฒนาขึ้นมา โดยการวัดร้อยละความพึงพอใจ และการเปรียบเทียบนัยสำคัญทางสถิติก่อนและหลังจากใช้คู่มือ
4. ปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยการสรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีลักษณะซ้ำกัน

#### 2. การวิจัยเชิงปริมาณ

##### 2.1 ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่

2.1.1 ใช้จำนวนและร้อยละ รายงานปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้ค่าร้อยละวัดความพึงพอใจก่อนใช้และหลังใช้โดยมีเกณฑ์การวัด คือ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือระดับมากและมากที่สุด

2.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือ

2.1.3 คำนวณหาร้อยละความพึงพอใจในแต่ละข้อและความพึงพอใจรวมได้ ดังนี้  
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ = ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือระดับมากและมากที่สุด

2.2 สถิติอนุมานใช้การทดสอบที (t-test) ชนิด paired sample t-test ในการเปรียบเทียบนัยสำคัญทางสถิติของความพึงพอใจการใช้คู่มือการใช้งานก่อนและหลังใช้คู่มือ

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เกิดปัญหาจากอินเทอร์เน็ต ปัญหาจากการรอเก็ยยื่นล่าช้า ปัญหาจากการแนบเอกสารไม่ครบ ปัญหาจากการส่งผิดต้องให้เจ้าหน้าที่คณะดำเนินการแก้ไขให้ ปัญหาที่พบคือส่งเอกสารผิดเส้นทาง การค้นหาเอกสารเก่า หากเกิน 1 ปี ค้นหาค่อนข้างยาก เอกสารเพื่อลงนามไม่ระบุผู้จัดทำ การดึงเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยออก ปัญหาในการเลือกเส้นทางสำหรับชนิดเอกสารต่าง ๆ ปัญหาจากผู้รับ ไม่เปิดเอกสารหรือใช้เวลานาน อุปกรณ์/

เครื่องมือสื่อสาร (devices) บางชนิดไม่สามารถใช้งาน/รองรับ ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การจัด format เอกสารในระบบ หลังการบันทึกไฟล์ข้อมูลจะไม่เป็นตามรูปแบบที่จัด เช่น ย่อหน้าแล้วแต่ระบบไม่ไปจัดชิดกันหน้า การใช้ template ระบบแล้วปรับแก้ไขไม่ครบถ้วน อาจทำให้เอกสารผิดพลาด คู่มือการใช้งานเป็นเอกสาร แต่เมื่อต้องการใช้งานหาไม่เจอ ปัญหาด้านการจัดรูปแบบเอกสารที่ไม่เสถียร เช่น หากคัดลอกข้อความ จาก word ที่มีการจัดลำดับเลขตามไลบรารีลำดับเลขในระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จะไม่จัดลำดับเลขให้ตามนั้น ทำให้ระบบค้าง ปัญหาในหัวข้อการติดตามเอกสาร ทำได้เพียงให้ทราบว่าเอกสาร ขณะนั้นอยู่ที่ผู้ใด แต่ไม่มีระบบในการสื่อสารเพื่อติดตามกับบุคคลนั้น ปัญหาที่ผู้ใช้งาน ไม่เรียนรู้ ไม่มีความพยายามในการใช้ระบบ การเสียเวลาของการเซ็นเอกสารหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น โดยต้องไปเริ่มเซ็นเอกสารใหม่ตั้งแต่ต้นทาง ทำให้การทำงานต้องเซ็นเอกสารซ้ำหลาย ๆ รอบเมื่อผิดพลาด ระบบควรมีเส้นทางการจัดส่งเอกสารที่ครบพร้อม รู้ว่าเส้นทางควรผ่านใครบ้าง ในแต่ละบันทึกข้อความผ่านจำนวนผู้รับมากเกินไป จนบางครั้งใช้เวลาในการเก็บเอกสาร 1 ปีน้อยเกินไป เนื่องจากเอกสารบางประเภท เราสามารถนำมาใช้เป็นตัวอย่าง หรือใช้เพื่อการตรวจสอบย้อนหลังมากกว่า 1 ปีได้ รูปแบบของเอกสารไม่สวยงาม หรือถูกตามรูปแบบมาตรฐานของทางราชการ การปรับแก้ไขทำได้ยาก และเสียเวลามาก การค้นหาหนังสือย้อนหลังทำได้ยากและยุ่งยาก ถ้าไม่สามารถจำเลขทะเบียนหนังสือได้ ไม่มีระบบการเตือนเมื่อมีเอกสารเข้าใหม่ หรือเมื่อมีการตีกลับเอกสารเพื่อการแก้ไข นอกเหนือจากการเข้ามาดูในระบบเท่านั้น ปัญหาในการจัดหน้าเอกสาร และการตั้ง tab บนระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การจัดเก็บและค้นหาเอกสารในระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้เพียงแค่ 360 วัน ปัญหาในการใช้คำสั่งขั้นสูง การแสดงผลหน้าจอไม่สะดวกเหมือนทางคอมพิวเตอร์ ปัญหาจากอินเทอร์เน็ต ถ้าอินเทอร์เน็ตเสีย ก็ไม่สามารถใช้ระบบได้ ปัญหาจากการเปิดเอกสารล่าช้า ทำให้การอนุมัติเลยกำหนดเวลา ปัญหาจากการโดนตีกลับเอกสาร เวลาที่ใช้ในการประมวลผลค่อนข้างนานในการพิมพ์เอกสารถ้าเปลืองไปกดปุ่มแบลค (ย้อนกลับ) ข้อมูลหาย เช่น เราสร้างตาราง ถ้าต้องการลบตาราง ถ้าใน word เรากดแบลค (ย้อนกลับ) ข้อมูลจะยังคงอยู่

2. จากข้อมูลในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และผ่านการตรวจความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ โดยประกอบด้วย องค์กรประกอบ ทั้งหมด 21 องค์กรประกอบ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังใช้แตกต่างกันทั้งรายด้านทุกด้าน และภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ด้านเนื้อหา

หลังใช้งานสูงกว่าก่อนใช้งานคิดเป็นผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{d}$ ) เท่ากับ -2.347 ด้านรูปแบบเท่ากับ -2.545 ด้านการนำไปใช้เท่ากับ -2.661 และภาพรวมเท่ากับ -2.518 แสดงดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากรคณะวิทยาการจัดการจัดการผู้ใช้บริการก่อนและหลังใช้

ความพึงพอใจ	ก่อนใช้คู่มือ		หลังใช้คู่มือ		$\bar{d}$	S.D. $_{\bar{d}}$	t	Sig
	( $\bar{X}$ )	(S.D)	( $\bar{X}$ )	(S.D)				
ด้านเนื้อหา	2.28	0.760	4.63	0.473	-2.347	0.952	-19.566*	0.000
ด้านรูปแบบ	2.18	0.720	4.72	0.428	-2.545	0.860	-23.477*	0.000
ด้านการนำไปใช้	2.18	0.720	4.84	0.348	-2.661	0.829	-25.481*	0.000
ด้านภาพรวม	2.22	0.706	4.73	0.364	-2.518	0.836	-23.915*	0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปการพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากสภาพปัญหานั้นจะช่วยให้ ความพึงพอใจหรือผลสัมฤทธิ์หลังการใช้งานสูงกว่าก่อนการใช้งาน

## อภิปรายผล

1. สภาพปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สรุปปัญหาหลักคือ ปัญหาจากการรอ เกษียนล่าช้าทำให้บางบันทึกใช้ระยะเวลานาน ปัญหาจากการแนบเอกสารไม่ครบ ปัญหาจากการส่ง เส้นทางผิด สอดคล้องกับงานวิจัยของสดใส เลิศเดช (2562) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคู่มือการ ปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับสภาพปัญหาด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระดับค่าเฉลี่ย คือ 2.60 ระดับ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.65 และระดับสภาพปัญหา คือ ปานกลาง จึงต้องมีการพัฒนาคู่มือการ ปฏิบัติงานขึ้นมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. การพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประกอบด้วย องค์กรประกอบ ทั้งหมด 21 องค์กรประกอบ โดย พัฒนาผ่านกระบวนการ PDCA สอดคล้องกับงานวิจัยของสดใส เลิศเดช (2562) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาเล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ

และงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นการปรับปรุง แกไขเล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยประเด็นจะเกี่ยวข้องกับกรพิมพ์ผิด ข้อความสลับซับซ้อน รูปแบบของเล่มคู่มือยังไม่สมบูรณ์จึงต้องมีการปรับแก้ในรายละเอียดหลายอย่างในเล่มคู่มือ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบุคลากรคณะวิทยาการจัดการผู้ใช้บริการก่อนและหลังใช้ แตกต่างกันทั้งรายด้านทุกด้าน และภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่หลังใช้งานสูงกว่าก่อนใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวนา แจ่มสุราษ, มารศรี กลางประพันธ์ และภิญโญ ทองเหลา (2556) ที่ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการเรียนรู้ด้วยคู่มือการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือร่วมกับการฝึกคิดแบบโยนิโสมนสิการ มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณรี ปานศิริ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังการใช้คู่มือการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พบว่าคะแนนเฉลี่ยหลังการใช้คู่มือการใช้สถิติเพื่อการวิจัยสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการใช้คู่มือการใช้สถิติเพื่อการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ จันทร์แจ่ง (2559) ที่ได้พัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยก่อนการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ผู้ใช้มีปัญหาการเบิกจ่าย ร้อยละ 35.37 และหลังจากการพัฒนาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการ ผู้ใช้มีปัญหาการเบิกจ่ายลดลงเหลือร้อยละ 17.32 สอดคล้องกับงานวิจัยของธีระยุทธ ชาแดง (2560: ออนไลน์) ที่ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการเรียนรู้การอ่านภาษาอังกฤษหลังเรียนของกลุ่มทดลองที่เรียนโดยใช้วิธีการสอนด้วยการฝึกอ่านเพิ่มเติมเสริมทักษะ และกลุ่มควบคุมที่เรียนโดยวิธีการสอนตามคู่มือครู เท่ากับ 4.90 และ 1.98 คะแนน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบที่ (t-test) ได้ค่า t เท่ากับ 39.429 และพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่า ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มทดลองที่เรียน โดยใช้วิธีการสอนด้วยการฝึกอ่านเพิ่มเติมเสริมทักษะมีความพึงพอใจ ในการเรียนรู้การอ่านภาษาอังกฤษสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่เรียน โดยวิธีการสอนตามคู่มือครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพจน์ ไทยสุริยะ (2560) ที่ผลการวิจัย พบว่าการเปรียบเทียบสอนภาษาอังกฤษโดยใช้ท่าทาง สูงกว่าการสอนแบบร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สูงกว่าการเรียนการสอนแบบร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาฝีมือหรือเทคนิคในการเรียนนั้นทำให้ผลการใช้งานมีความพึงพอใจหรือการทำคะแนนมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าก่อนการใช้งาน หรือการวัดประสิทธิภาพก่อนและหลังใช้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การพัฒนาฝีมือหรือเทคนิคต่าง ๆ จากสภาพปัญหาของหน่วยงานนั้นจะช่วยให้ความพึงพอใจหรือผลสัมฤทธิ์หลังการใช้สูงกว่าก่อนการใช้งาน

## ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรต่อคู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ ผู้ใช้บริการก่อนและหลังใช้แตกต่างกันทั้งรายด้านทุกด้าน และภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยที่หลังใช้งานสูงกว่าก่อนใช้งาน ดังนั้นทางคณะวิทยาการจัดการ ควรเผยแพร่คู่มือเพื่อให้บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องได้ใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### 2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งถัดไป

2.1 งานวิจัยนี้วัดเฉพาะความพึงพอใจก่อนและหลังใช้คู่มือการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบุคลากรคณะวิทยาการจัดการเท่านั้น ผู้สนใจสามารถนำไปศึกษาโดยวัดประสิทธิภาพการใช้คู่มือก่อนและหลังใช้ว่าช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้เท่าไร

2.2 ผู้ที่สนใจสามารถนำแนวทางการพัฒนาคู่มือนี้ไปใช้ในการออกแบบงานประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ เช่น งานจัดเก็บพัสดุ งานประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารความเสี่ยง

## เอกสารอ้างอิง

- นพพร จันทรนำชู. (2563). รูปแบบและเส้นทางการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดกาญจนบุรี. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 15 (1), 60-75
- ธีระยุทธ ชาแดง. (2560). การเปรียบเทียบผลการเรียนรู้และความพึงพอใจ การอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยวิธีการสอนด้วยแบบฝึก อ่านเพิ่มเติมเสริมทักษะกับการสอนแบบปกติของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนลาซาล กรุงเทพฯ. ค้นเมื่อ สิงหาคม 8, 2565 จาก [http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2560-51\\_1510561483\\_is-eng58-0015.pdf](http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2560-51_1510561483_is-eng58-0015.pdf)

- พัชรินทร์ จันท์แจ้. (2559). **การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ภาวนา แง่มสุราช, มารศรี กลางประพันธ์ และภิญโญ ทองเหลา. (2556). การศึกษาผลของคู่มือการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือร่วมกับการฝึกคิดแบบโยนิโสมนสิการที่มีต่อความพึงพอใจความสามารถในการคิดแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**, 10 (51), 97-104.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. (2548). **ราชกิจจานุเบกษา** (เล่มที่ 122). ตอนพิเศษ 99 ง (23 กันยายน)
- วรรณรี ปานศิริ. (2557). **การพัฒนาคู่มือการใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัย**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- สดใส เลิศเดช. (2562). การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. **วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**, 6 (2), 271-287.
- สุพจน์ ไทยสุริยะ. (2560). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนประชานิเวศน์ ที่ได้รับการเรียนการสอนแบบร่วมมือ (cooperative language learning) กับการสอนภาษาโดยใช้ท่าทาง (total physical response). **วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**, 7 (1), 177-189.
- Deming, W. E. (1993). **PDCA cycle a quality approach**. Cambridge, MA: MIT.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30 (3), 607-610.