

**ผลการประเมินความพึงพอใจ**  
**การบริหารจัดการแบบฟอร์มบันทึกคำร้องขอหนังสือราชการ ผ่านระบบออนไลน์**  
**สำหรับบุคลากรคณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**  
 จัดทำโดย นางสิริลักษณ์ เพชรสังข์ ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป

**3.1 ข้อมูลทั่วไป**

ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศหญิงและเพศชาย โดยมีเพศชายตอบกลับ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 55.72 ในขณะที่เพศหญิงตอบกลับมา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 44.28 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	39	55.72	1
หญิง	31	44.28	2
รวม	70	100	

**3.2 ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม**

ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ ดังนี้ 1) อาจารย์สายวิชาการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 2) หัวหน้าสาขาวิชา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.42 3) เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ 4) ผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
อาจารย์สายวิชาการ	45	64.29	1
หัวหน้าสาขาวิชา	15	21.42	2
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	7	10.00	3
ผู้บริหาร	3	4.29	4
รวม	70	100	

**3.3 ระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ ดังนี้ 1) ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 12 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 2) ระยะเวลาการทำงาน 10-12 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 3) ระยะเวลาการทำงาน 7-9 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 4) ระยะเวลาการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.85 และ 5) ระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ระยะเวลา มากกว่า 12 ปี	25	35.71	1
ระยะเวลา 10-12 ปี	18	25.71	2
ระยะเวลา 7-9 ปี	14	20.00	3
ระยะเวลา 4-6 ปี	9	12.85	4
ระยะเวลา 1-3 ปี	4	5.71	5
รวม	70	100	

3.4 ช่องทางการรับทราบข้อมูลการให้บริการและการใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง ผ่านระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากร คณะเทคโนโลยี (โดยหนึ่งคนตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สำหรับช่องทางการรับทราบข้อมูลการให้บริการและใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง ผ่านระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากรคณะเทคโนโลยี นั้น ส่วนมากได้รับทราบข้อมูลทางช่องทางออนไลน์มากกว่าช่องทางทางบุคคล เมื่อนำผลที่ได้มาจัดลำดับการรับทราบข้อมูลการใช้งานในสามลำดับแรกได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ รับทราบผ่านทาง Facebook คณะฯ ลำดับที่ 2 คือ รับทราบผ่านผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และลำดับที่ 3 คือ การรับทราบผ่านที่ประชุมคณะฯ ดังตารางที่ 4

ที่	ประเภท	จำนวน	อันดับ
<b>ช่องทางบุคคล</b>			
1	ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่	44	1
2	การแจ้งในที่ประชุมคณะฯ	37	2
3	เพื่อนร่วมงาน	26	3
<b>ช่องทางสื่อออนไลน์</b>			
1	Facebook คณะเทคโนโลยี	65	1
2	เว็บไซต์คณะเทคโนโลยี	31	2
3	Line Official	19	3
รวม		222	

3.5 ระยะเวลาที่รับทราบข้อมูลการให้บริการและการใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง ผ่านระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากรคณะเทคโนโลยี

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่า ระยะเวลาที่ทราบการให้บริการและเริ่มใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง ผ่านระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากรคณะเทคโนโลยี มากที่สุด ลำดับ 1 คือ ระยะเวลา 1 เดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 58.57 ลำดับ 2 ระยะเวลา มากกว่า 3 เดือน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.85 ลำดับ 3 ระยะเวลา 3 เดือน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และลำดับสุดท้าย ระยะเวลา 2 เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระยะเวลาที่รับทราบการให้บริการและใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง ผ่านระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากร คณะเทคโนโลยี

ที่	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1	1 เดือน	41	58.57	1
2	มากกว่า 3 เดือน	16	22.85	2
3	3 เดือน	7	10.00	3
4	2 เดือน	6	8.57	4
รวม		70	100	

3.6 ความคิดเห็นการใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง ผ่านระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากรคณะเทคโนโลยี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าทางสถิติ พบว่าความพึงพอใจ ด้านที่ 1 การรับทราบข้อมูลการใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง อันดับ 1 คือ รูปแบบของการประชาสัมพันธ์การให้บริการแบบฟอร์มบันทึกคำร้องออนไลน์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย = 3.99, SD = 0.78 คิดเป็นร้อยละ 79.71 อยู่ในระดับมาก ด้านที่ 2 คุณลักษณะของแบบฟอร์มบันทึกคำร้องออนไลน์ อันดับ 1 คือ รูปแบบของแบบฟอร์มบันทึกคำร้องออนไลน์มีความถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย = 4.23, SD = 0.51 คิดเป็นร้อยละ 84.57 อยู่ในระดับมาก ด้านที่ 3 วิธีการใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง อันดับ 1 คือ การใช้งานแบบฟอร์ม ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย = 4.24,

SD = 0.64 คิดเป็นร้อยละ 84.86 อยู่ในระดับมาก ด้านที่ 4 ความคุ้มค่า อันดับ 1 คือ ลดการใช้ทรัพยากร ได้แก่ กระดาษ หมึกปริ้นท์ มีค่าเฉลี่ย = 4.59, SD = 0.57 คิดเป็นร้อยละ 91.71 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยภาพรวมความคิดเห็นการให้บริการและการใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้องออนไลน์ สำหรับบุคลากรคณะเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย = 4.21, SD = 0.56 คิดเป็นร้อยละ 84.29 อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 6



ตารางที่ 6 ความคิดเห็นการใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง ผ่านระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากรคณะเทคโนโลยี

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยง มาตรฐาน	แปลผล
1 การรับทราบข้อมูลการให้บริการและใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้องออนไลน์			
1.1) รูปแบบของการประชาสัมพันธ์การใช้งานมีความเหมาะสม	3.99	0.78	มาก
1.2) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม	3.96	0.62	มาก
1.3) ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม	3.84	0.77	มาก
2. คุณลักษณะของแบบฟอร์มบันทึกคำร้องออนไลน์			
2.1) รูปแบบของแบบฟอร์มออนไลน์มีความถูกต้องเหมาะสม	4.23	0.51	มาก
2.2) ขั้นตอนการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.16	0.62	มาก
2.3) รายละเอียดในแบบฟอร์มครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	4.14	0.60	มาก
4. ระบบสำหรับเข้าถึงการใช้งานแบบฟอร์มออนไลน์มีความเหมาะสม	4.10	0.48	มาก
3. วิธีการใช้งาน			
3.1) การใช้งานแบบฟอร์ม ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.24	0.64	มาก
3.2) แบบฟอร์มมีครบถ้วน ตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	4.23	0.61	มาก
3.3) การเข้าถึงแบบฟอร์มบันทึกคำร้อง ง่าย สะดวก	4.20	0.60	มาก
3.4) แบบฟอร์มสามารถเข้าถึงได้ด้วยอุปกรณ์สื่อสารทุกชนิด	4.19	0.68	มาก
4. ความคุ้มค่า			
4.1) ลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ หมึกปริ้นท์	4.59	0.57	มากที่สุด
4.2) ลดการแก้ไขบันทึกคำร้อง	4.47	0.58	มาก
4.3) ลดเวลาการจัดทำบันทึกคำร้อง จัดทำได้รวดเร็วขึ้น	4.44	0.55	มาก
4.4) การประสานงานรวดเร็วขึ้น	4.36	0.59	มาก
5. ความคิดเห็นในภาพรวมการใช้งานแบบฟอร์มบันทึกคำร้องผ่านระบบออนไลน์ สำหรับบุคลากรคณะเทคโนโลยี	4.21	0.56	มาก

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะที่ได้การวิจัย

- 1 ควรพัฒนาระบบที่ทันสมัยตอบสนองความต้องการ เข้าถึงและใช้งานได้ง่ายด้วยอุปกรณ์การสื่อสารทุกชนิด และมีกรแจ้งเตือนสถานะของบันทึกคำร้องได้ด้วย
- 2 ควรใช้แบบฟอร์มทุกแบบฟอร์ม ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อลดการใช้กระดาษโดยสิ้นเชิง สามารถเข้าถึงและใช้ค้นหาหนังสือทุกประเภทจากฐานข้อมูล
- 3 ระบบควรเป็น One Stop Service ที่เป็นการใช้งานผ่าน User เพื่อให้การส่งหนังสือ การรับหนังสือ การค้นหาหนังสือ และการติดต่อสื่อสารทำได้เป็นระบบอัตโนมัติ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. กำหนดแนวทางการบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้เกี่ยวข้องในคณะเทคโนโลยีให้ชัดเจน
2. สนับสนุนงบประมาณ สำหรับการพัฒนาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ครอบคลุมทั้งด้านความทันสมัย ความปลอดภัยของระบบปฏิบัติการ (Operation System) และระบบการจัดเก็บข้อมูล (Backup System) ตลอดจนการพัฒนาผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานและทักษะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้
3. กำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อเป็นแนวทางในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับสำนักงานคณะเทคโนโลยี

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

การใช้ประโยชน์จากงานวิจัยนี้ ภายหลังจากได้ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบไปถ่ายทอดสู่ผู้บริหาร บุคลากรของคณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อประกอบการวางแผนและตัดสินใจ การพัฒนาระบบบริหารสำนักงานคณะเทคโนโลยี เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการบันทึกคำร้องและหนังสือราชการของคณะเทคโนโลยี ซึ่งในปัจจุบัน (พ.ศ. 2566) คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีแผนดำเนินการพัฒนาระบบบริหารสำนักงานคณะเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรของคณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

