

**การฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ  
เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน  
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตกำแพงแสน**

**Self-Directed Online Training to enhance Knowledge and Practical Skills  
on Official Correspondence Typing for Support Staff,  
Education and Development Sciences Faculty,  
Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus.**

ชลทิชา ปันศรีนวล<sup>1,\*</sup>, สุตติเทพ ศิริพิพัฒน์กุล<sup>2</sup> และ ณัฐพล ไร่ไพ<sup>3</sup>

Chonthicha Pansrinuan<sup>1,\*</sup>, Sutitthep Siripattanukul<sup>2</sup> and Nattaphon Rampai<sup>3</sup>

(วันรับบทความ : 8 มีนาคม 2566/วันแก้ไขบทความ : 10 พฤษภาคม 2566/วันตอบรับบทความ : 15 พฤษภาคม 2566)

(Received Date : March 8<sup>th</sup>, 2023, Revised Date : May 10<sup>th</sup>, 2023, Accepted Date : May 15<sup>st</sup>, 2023)

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ 2) ศึกษาความรู้หลังการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ 3) ศึกษาทักษะปฏิบัติจากการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ และ 4) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ กลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ จำนวน 39 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย 1) หลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเองฯ 2) แบบประเมินคุณภาพของการฝึกอบรมออนไลน์ 3) แบบทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม 4) แบบวัดทักษะปฏิบัติ และ 5) แบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มประชากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติค่าที่ one sample t-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการประเมินคุณภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ คะแนนในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 2) คะแนนความรู้หลังการฝึกอบรมออนไลน์ มีคะแนนเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) คะแนนทักษะปฏิบัติจากการฝึกอบรมออนไลน์ อยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 8.30 และ

<sup>1,2,3</sup> คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>1,2,3</sup> Faculty of Education, Kasetsart University

\* ผู้ติดต่อหลัก Email: Chonthicha.pan@ku.th

\* Corresponding author Email: Chonthicha.pan@ku.th

4) ผลความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการฝึกอบรมออนไลน์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.56

**คำสำคัญ :** การฝึกอบรมออนไลน์, การนำตนเอง, การพิมพ์หนังสือราชการ

### Abstract

The aims of this research were to 1) develop a self-directed online training to enhance knowledge and practical skills in official correspondence typing for support staff, 2) study the knowledge gained after participating in self-directed online training to enhance knowledge and practical skills in official correspondence typing for support staff, 3) examine the practical skills acquired from self-directed online training to enhance knowledge and practical skills on official correspondence typing for support staff, and 4) assess the satisfaction of support staff from the Faculty of Education and Development Sciences, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus, with self-directed online training in official correspondence typing. The target group consisted of 39 support staff members from the Faculty of Education and Development Sciences. The research utilized the following tools: 1) self-directed online training course, 2) quality assessment of self-directed online training, 3) post-training knowledge assessment, 4) practical skills measurement, and 5) satisfaction evaluation questionnaire for the target population. Statistical analysis included percentages, means, standard deviations, and one-sample t-test. The results of this research showed that: 1) the overall quality assessment of the self-directed online training course in official correspondence typing for support staff, received a high score with a mean of 4.56, 2) the post-training knowledge assessment showed an average score above the 80% criterion with statistical significance at the .05 level, 3) the practical skills acquired from the online training were at a significantly high level with a mean score of 8.30, and 4) the satisfaction of support staff with self-directed online training was found to be the highest level of satisfaction, with a mean score of 4.56.

**Keyword:** Online Training, Self-directed, Official Correspondence Typing

### บทนำ

การสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญที่บุคคลใช้ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารสำคัญและการสื่อความคิดความรู้สึกซึ่งกันและกัน โดยมีทั้งการสื่อสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร ซึ่งในหน่วยงานราชการ มีการใช้สื่อกลางในการติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เรียกว่า "หนังสือราชการ" ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้ให้ความหมาย หนังสือราชการ คือเอกสารราชการที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ซึ่งเป็นทั้งหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน หรือรวมถึงบุคคลภายนอก สื่อความหมายได้ถูกต้องตรงประเด็น ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ ซึ่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ มาจัดการงานสารบรรณเรื่อยมาจนกระทั่งพุทธศักราช 2558 มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2558 ใจความส่วนหนึ่งว่า

“มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และไม่ใช่วิสัยวิสัยกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและกฎหมายอื่น” (Kasetsart University Act B.E. 2558, 2015) จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบหนังสือราชการ โดยใช้ตราประจำมหาวิทยาลัยแทนตราครุฑ และเปลี่ยนจากส่วนราชการเป็นส่วนงาน นอกนั้นยังคงอ้างอิงตามระเบียบฯ งานสารบรรณดั้งเดิม และล่าสุดมีการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งเมื่อกลางสำนักงานอธิการบดี ได้มีหนังสือไปยังทุกหน่วยงาน ว่าด้วยเรื่อง ขอความร่วมมือใช้ตราประจำมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (สีเขียว) ในหนังสือราชการและของจดหมาย โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2564 เป็นต้นมา จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ผู้ปฏิบัติด้านเอกสาร อาทิ งานสารบรรณ ชุกรการภาควิชา รวมถึงบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับการออกหนังสือราชการเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน พิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้องตามรูปแบบของมหาวิทยาลัย โดยจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ หัวหน้างานและผู้เกี่ยวข้อง พบว่า สภาพปัญหาด้านงานสารบรรณ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดรูปแบบเอกสาร การจัดรูปแบบเอกสารไม่เป็นไปตามระเบียบฯ งานสารบรรณฯ หรือไม่รู้รูปแบบที่ถูกต้อง การเว้นวรรค การย่อหน้า การฉีกคำ บางครั้งข้อความมีจำนวนมาก/น้อยเกินไป การจัดข้อความให้เหมาะสมสวยงาม ขาดคู่มือการปฏิบัติงาน 2) ด้านการใช้ภาษาทางราชการ ปัญหาการใช้คำที่สุภาพและเหมาะสม ขาดความชำนาญและประสบการณ์ การใช้ภาษาพูด การใช้สำนวนไม่ถูกต้อง มีการใช้คำซ้ำซ้อน เว้นวรรคตอนไม่ถูกต้อง สะกดคำผิด 3) ด้านการสื่อความหมายของเอกสารราชการ บางครั้งการนำคำสุภาพมาใช้อาจสื่อสารไม่ตรงประเด็น ข้อความไม่สมบูรณ์ครบถ้วน จับใจความสำคัญไม่ได้ สื่อความหมายไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของเอกสาร โดยหนังสือราชการที่ใช้เป็นประจำ ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน ประกาศ และคำสั่ง

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการจัดฝึกอบรมการเขียนและการพิมพ์หนังสือราชการสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติทราบถึงรูปแบบที่ถูกต้อง รวมไปถึงสามารถปฏิบัติได้จริง ทำแม่แบบหนังสือราชการต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ถึงผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบ เพื่อให้เข้าใจตรงกัน และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน การฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และทัศนคติของบุคคลให้มีความพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรในอนาคต (Karatanutta, 2013) ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Siyaphai (2011) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการหนึ่ง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นมาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงาน และประสบการณ์แก่บุคลากร เพิ่มสมรรถภาพในการทำงานแล้ว ยังเป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมให้มีลักษณะอันพึงประสงค์ขององค์กร แต่ด้วยสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดเป็นวงกว้าง มีการเลื่อนเปิด-ปิดการเรียนการสอน มีการปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Work from Home และการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ทำให้การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ปรับเปลี่ยนด้วยเช่นกัน การฝึกอบรมออนไลน์จึงเข้ามามีบทบาทมาก เพราะทุกคนมีอุปกรณ์ที่พร้อม มีทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ดี และสามารถฝึกอบรมได้จากทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ Laohacharadsaeng (2002) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมออนไลน์ว่า เป็นการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีปัจจุบันกับกระบวนการออกแบบการเรียนการสอน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการเรียนรู้ และแก้ปัญหาในเรื่องข้อจำกัดของด้านสถานที่และเวลา นอกจากนี้กระบวนการเรียนรู้ที่จะนำมาใช้ให้เหมาะสมกับการฝึกอบรมออนไลน์ และกลุ่มบุคลากรซึ่งเป็นผู้ใหญ่วัยทำงาน พิจารณาแล้วเห็นว่าการเรียนรู้ที่เหมาะสมคือ การเรียนรู้แบบนำตนเองเป็นการให้โอกาสผู้เรียนวางแผนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Khaemmanee, 2020)

ดังนั้น จากที่มาและปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมออนไลน์ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ยังไม่เข้าใจระเบียบหรือรูปแบบของการพิมพ์หนังสือราชการที่ชัดเจน การพิมพ์หนังสือราชการที่ไม่ถูกต้อง และบางคนไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และปัญหาอื่น ๆ ที่กล่าวมา โดยผู้วิจัยได้นำเอาการนำตนเอง เข้ามาใช้ร่วมกับการฝึกอบรมออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีอิสระในการเรียนรู้ สามารถฝึกอบรมได้จากทุกที่ทุกเวลา และเป็นการพัฒนาตนเองไปในขณะเดียวกัน อีกทั้งเพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
2. เพื่อศึกษาความรู้หลังการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
3. เพื่อศึกษาทักษะปฏิบัติจากการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ

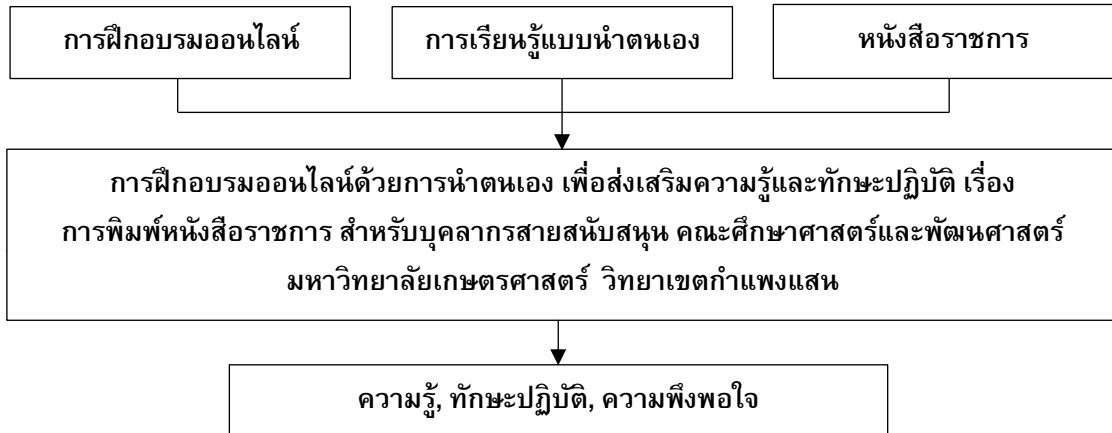
### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา คือ เนื้อหาเรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ ประกอบด้วย ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหนังสือราชการ หนังสือภายนอก หนังสือภายในบันทึกข้อความ ประกาศ และคำสั่ง
2. กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรสายสนับสนุน ของคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 39 คน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสารทางราชการติดต่อกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย และ/หรือหน่วยงานภายนอก
3. สิ่งที่ศึกษา

ตัวจัดกระทำ คือ การฝึกอบรมด้วยหลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ

ผลของตัวจัดกระทำ คือ 1) ความรู้ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ 2) ทักษะปฏิบัติด้านการพิมพ์หนังสือราชการ และ 3) ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีต่อการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ

### กรอบแนวคิดในงานวิจัย



### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. หลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

2. แบบประเมินคุณภาพการฝึกอบรมออนไลน์ฯ โดยผู้เชี่ยวชาญ

3. แบบทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรมออนไลน์ฯ

4. แบบวัดทักษะปฏิบัติ เรื่องการพิมพ์หนังสือราชการ ในหน่วยหนังสือภายนอก หนังสือภายใน ประกาศ คำสั่ง

5. แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อการฝึกอบรมออนไลน์ฯ

#### การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย

1. หลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผู้วิจัยนำระบบการจัดการเรียนรู้ Talent LMS มาใช้ในการฝึกอบรมออนไลน์ซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วน อาทิ การจัดการหลักสูตร การจัดการผู้ใช้ การนำเข้าสู่มีดัดมีเดีย การจัดการข้อสอบ, คะแนน และการรายงาน เป็นต้น อีกทั้งยังเรียนรู้ได้ง่าย และรองรับการทำงานแบบคลาวด์ จากนั้นผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้หลักการออกแบบการเรียนการสอน ADDIE Model 5 ขั้นตอน ได้แก่

1.1 การวิเคราะห์ โดยวิเคราะห์เทคโนโลยี วิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ลักษณะผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.2 การออกแบบ กำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการประเมิน รวมถึงการนำทฤษฎีการเรียนรู้แบบนำตนเองและการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มประชากรมาใช้ในการฝึกอบรมออนไลน์ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ สามารถวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ เลือกวิธีการเรียนรู้ แสวงหาแหล่งเรียนรู้

และประเมินผลด้วยตนเองอย่างอิสระ นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ทำผังงานและสตอรี่บอร์ดเพื่อเป็นโครงร่าง  
สู่การพัฒนาต่อไป

1.3 การพัฒนา ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือโดยเริ่มจากการศึกษาข้อมูล เนื้อหาของการพิมพ์หนังสือ  
ราชการ และเริ่มสร้างสื่อประสม บนที่กวีดีโอ สร้างหลักสูตรใน Talent LMS

1.4 การนำไปใช้ นำหลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ไปใช้ ผ่านระบบจัดการเรียนรู้ Talent LMS

1.5 การประเมินผล แบ่งเป็น การประเมินคุณภาพ ประเมินหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญ การประเมินผล  
การฝึกอบรมออนไลน์ และการประเมินความพึงพอใจ

ดังนั้น เมื่อทำการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์เรียบร้อยแล้ว นำไปประเมินคุณภาพ โดย  
ผู้เชี่ยวชาญ

2. แบบประเมินคุณภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญ แบ่งเป็น 3 ด้าน

2.1 แบบประเมินคุณภาพด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน

2.2 แบบประเมินคุณภาพด้านเทคนิค จำนวน 3 ท่าน

2.3 แบบประเมินคุณภาพด้านวัดและประเมินผล จำนวน 3 ท่าน

2.3.1 แบบทดสอบหลังการฝึกอบรม

2.3.2 แบบวัดทักษะปฏิบัติ

2.3.3 แบบประเมินความพึงพอใจ

เมื่อนำแบบประเมินเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำมา  
ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. แบบทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม ผู้วิจัยสร้างแบบทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม  
จากการศึกษาระเบียบ และเอกสารตำราที่เกี่ยวข้อง จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหา โดยนำเนื้อหาจำแนกเป็น 5 หน่วย  
การเรียนรู้ ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหนังสือราชการ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน ประกาศ และคำสั่ง  
ในรูปแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 25 ข้อ จากนั้นนำแบบทดสอบเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้าน  
วัดและประเมินผลตามลำดับ โดยใช้เกณฑ์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และสรุปผลการพิจารณา  
แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC โดยเลือกใช้เฉพาะข้อที่มี IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งพบว่ามี  
24 ข้อ ค่า IOC เท่ากับ 1.00

4. แบบวัดทักษะปฏิบัติ ผู้วิจัยศึกษาหลักการและวิธีการสร้างแบบวัดทักษะปฏิบัติ วิเคราะห์หน่วย  
การเรียนรู้ สร้างแบบวัดทักษะปฏิบัติและเกณฑ์การให้คะแนน ในรูปแบบของการกำหนดโจทย์ และให้ผู้เข้ารับ  
การฝึกอบรมส่งงานที่ได้รับมอบหมาย จำนวน 4 ข้อ และสร้างเกณฑ์การให้คะแนนทักษะปฏิบัติ จากนั้น  
นำแบบทดสอบเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผลตามลำดับ เพื่อตรวจสอบคุณภาพ  
โดยใช้แบบประเมินชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Srisaard (2002) ซึ่งมี 5 ระดับ คือ  
มากที่สุด – น้อยที่สุด ซึ่งพบว่ามีค่ามากที่สุดทุกรายการ จากนั้นนำแบบวัดทักษะปฏิบัติที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญแล้ว  
มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วนำไปใช้กับประชากร

5. แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการฝึกอบรมออนไลน์ ผู้วิจัยศึกษาหลักการและ  
วิธีการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจ สร้างแบบประเมินความพึงพอใจโดยใช้หลักการและวิธีการสร้างและ  
พัฒนาแบบสอบถามของ Chaipanya (1998) โดยใช้แบบประเมินชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)  
ตามวิธีของ Srisaard (2002) ซึ่งมี 5 ระดับ จากนั้นนำแบบประเมินความพึงพอใจและแบบประเมินค่าดัชนี

ความสอดคล้อง (IOC) ด้านการประเมินความพึงพอใจเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผลตามลำดับ โดยใช้เกณฑ์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และสรุปผลการพิจารณา แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC โดยเลือกใช้เฉพาะข้อที่มี IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งพบว่ามีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 จากนั้นนำไปใช้กับประชากร

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ขั้นเตรียมการทดลอง

1. ขอความอนุเคราะห์ด้วยการประสานงานด้วยวาจา
2. นำหนังสือจากภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์การดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
3. ดำเนินการสร้าง Open Chat ใน Application Line เพื่อเชิญผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้ากลุ่มเพื่อพูดคุยทำความเข้าใจ รวมทั้งแจ้งปัญหาในการใช้งาน

#### ขั้นดำเนินการทดลอง

1. ชี้แจงการเข้าใช้งานบทเรียนอีเทรนนิง และแจ้งลิงค์การเข้าใช้งานผ่าน Open Chat ส่งลิงค์คู่มือการใช้งาน E-Training ผ่านช่องทาง Open Chat
2. การทดลองใช้การฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ ซึ่งมีเนื้อหา 5 หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่ ความรู้ทั่วไป หนังสือภายนอก หนังสือภายใน ประกาศ และคำสั่ง โดยนำไปทดลองกับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ จำนวน 39 คน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสารทางราชการติดต่อกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย และ/หรือหน่วยงานภายนอก
  - 2.1 ให้ผู้เข้าฝึกอบรมสมัครสมาชิก ในระบบ Talent LMS และเข้าเรียนหลักสูตร E-Training เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ
  - 2.2 ให้ผู้เข้าฝึกอบรมเรียนใน E-Training โดยผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเลือกฝึกอบรมแบบนำตนเองผ่านเค้าโครงร่าง ไฟล์เอกสารดิจิทัล หรือสื่อวีดิทัศน์ หรือจากการแหล่งข้อมูลจากภายนอกเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อฝึกอบรมครบทุกหน่วยแล้วจึงทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม และทำแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวนชั่วโมงเรียนรู้ทั้งหมด 5 ชั่วโมงการเรียนรู้ (1 ชั่วโมง/ครั้ง)
3. รวบรวมคะแนนจากงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อประเมินทักษะปฏิบัติ คะแนนหลังการฝึกอบรมของประชากร และแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาคุณภาพของการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ใช้สูตรไนโปแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ดัชนีความสอดคล้องความเที่ยงตรงของข้อสอบ (IOC)

2. การหาคะแนนความรู้หลังการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ กับเกณฑ์ร้อยละ 80 (Kasetsart University, 2020) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test for one sample) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การหาคะแนนทักษะปฏิบัติจากการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีเกณฑ์การประเมิน 3 ระดับ คือ ดีมาก ดี และพอใช้ ซึ่งคะแนนทักษะปฏิบัติต้องอยู่ในระดับดีมากจึงจะผ่านเกณฑ์ (เกณฑ์การประเมินได้จากการผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญ)

4. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ที่มีต่อการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน และด้านเทคนิค จำนวน 3 ท่าน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านเนื้อหา	4.71	0.38	ดีมาก
ด้านเทคนิค	4.43	0.62	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	4.56	0.52	ดีมาก

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพของการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.56 (S.D. = 0.52) โดยในด้านเนื้อหา อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.71 (S.D. = 0.38) และด้านเทคนิค อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวม 4.43 (S.D. = 0.62)



**ตอนที่ 2 ความรู้หลังการฝึกรวมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน**

ตารางที่ 2 คะแนนความรู้หลังการฝึกรวมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

การทดสอบ	N	คะแนนเต็ม	$\mu$	$\sigma$	t	Sig
ผลการฝึกรวมออนไลน์	39	24	22.33	1.80	14.56	0.000*

\* $p < .05$

จากตารางที่ 2 คะแนนความรู้หลังการฝึกรวมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่าคะแนนเฉลี่ยหลังฝึกรวมผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80 (Kasetsart University, 2020) มีค่า  $t = 14.56$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 3 ทักษะปฏิบัติจากการฝึกรวมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน**

ตารางที่ 3 คะแนนทักษะปฏิบัติจากการฝึกรวมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

N = 39			
หน่วยการเรียนรู้	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
หนังสือภายนอก	8.18	0.94	ดีมาก
หนังสือภายใน	8.10	0.68	ดีมาก
ประกาศ	8.38	0.71	ดีมาก
คำสั่ง	8.54	0.55	ดีมาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>8.30</b>	<b>0.72</b>	<b>ดีมาก</b>

จากตารางที่ 3 คะแนนทักษะปฏิบัติของการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 8.30 ( $\sigma = 0.72$ ) เมื่อพิจารณาพบว่า ทุกหน่วยการเรียนรู้อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ หน่วยคำสั่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.54 ( $\sigma = 0.55$ ) หน่วยประกาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.38 ( $\sigma = 0.71$ ) หน่วยหนังสือภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.18 ( $\sigma = 0.94$ ) และหน่วยหนังสือภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.10 ( $\sigma = 0.68$ )

**ตอนที่ 4 ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ**

**ตารางที่ 4** ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ

รายการประเมิน	$\mu$	$\sigma$	N = 39
			ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านส่วนนำของบทเรียน	4.52	0.56	มากที่สุด
ด้านเนื้อหาบทเรียน	4.60	0.53	มากที่สุด
ด้านการใช้ภาษา	4.58	0.50	มากที่สุด
ด้านการออกแบบระบบ E-Training	4.53	0.59	มากที่สุด
ด้านการใช้งาน	4.61	0.52	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.56 ( $\sigma = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.61 ( $\sigma = 0.52$ ) ด้านเนื้อหาบทเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.60 ( $\sigma = 0.53$ ) ด้านการใช้ภาษา มีค่าเฉลี่ย 4.58 ( $\sigma = 0.50$ ) ด้านการออกแบบระบบ E-Training มีค่าเฉลี่ย 4.53 ( $\sigma = 0.59$ ) และด้านส่วนนำของบทเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.52 ( $\sigma = 0.56$ )

## สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการประเมินคุณภาพของการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ ในภาพรวมทั้งด้านเนื้อหาและด้านเทคนิค อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.56 โดยการหาคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ การประเมินคุณภาพด้านเนื้อหา อยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม 4.71 และการประเมินด้านเทคนิค อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.43 อยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหาชัดเจนที่มาจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเรื่องงานสารบรรณ ด้านเทคนิคได้มีการใช้เสียง ภาพ และการใช้ภาษาที่สื่อความหมายให้เข้าใจง่าย การจัดเรียงเนื้อหา และคาดว่าสามารถนำความรู้ไปใช้ในทางปฏิบัติได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Adthapasertkul (2020) ที่ได้พัฒนาการฝึกอบรมออนไลน์ พบว่าเนื้อหาที่มีความกระชับตรงประเด็น และการออกแบบสื่อมัลติมีเดียที่มีความสอดคล้องกับเนื้อหา การใช้เสียงดนตรีและเสียงบรรยายประกอบกับเนื้อหาเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ศึกษาข้อมูลและเรียนรู้จากระบบ E-Training เข้าใจเนื้อหา สามารถใช้งาน และเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น

2. คะแนนความรู้หลังการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่าคะแนนเฉลี่ยหลังฝึกอบรมผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80 มีค่า  $t = 14.56$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการฝึกอบรมฯ ออกแบบให้มีรูปแบบกึ่งทางการ ประกอบด้วยสื่อมัลติมีเดีย เพื่อกระตุ้นสนใจ มีการอธิบายเนื้อหาชัดเจน และสื่อความหมายให้เข้าใจง่าย และสามารถทบทวนซ้ำได้ตามต้องการ แต่ไม่สามารถส่งงานที่ได้รับมอบหมายหรือทำแบบทดสอบหลังเรียนซ้ำ อีกทั้งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเดิมอยู่แล้ว เมื่อมาฝึกอบรมทำให้เพิ่มพูนความรู้ให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Adthapasertkul (2020) ที่ได้ทำการศึกษาผลการฝึกอบรมออนไลน์ที่มีคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากระบบ E-Training มีองค์ประกอบหลายส่วนที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ได้ง่ายยิ่งขึ้น ประกอบด้วยเนื้อหาที่ชัดเจน และตรงประเด็น และยังมีช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย รวมถึงสื่อที่หลากหลายเช่นเดียวกัน ผู้ฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กับการทำงานได้อีกด้วย

3. คะแนนทักษะปฏิบัติจากการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 8.30 จากคะแนนเต็ม 9 อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการฝึกอบรมฯ มีการแบ่งและลำดับเนื้อหาตามที่ใช้งานจริง ได้แก่ หนังสือภายนอก บันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทราบที่มาของหนังสือราชการ ประเภทของหนังสือราชการ เลขที่หน่วยงาน ระหว่างฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำตามได้ มีการเก็บคะแนนจากการส่งงานที่ได้รับมอบหมายหลังการฝึกอบรมแต่ละหน่วย ด้วยการอัปโหลดไฟล์ ซึ่งเป็นการพัฒนาการพิมพ์ (ทักษะปฏิบัติ) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อีกทั้งมีการทดสอบหลังฝึกอบรม มีผลคะแนนย้อนกลับไปยังผู้รับการฝึกอบรม ว่าจะต้องพัฒนาด้านใดบ้าง ในเรื่องของการพิมพ์หนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ Thapwong (2020) ที่ได้ศึกษาผลการพัฒนาทักษะปฏิบัติด้านการสร้างสื่อดิจิทัลของนิสิตครูหลังเรียนด้วยคอร์สแวร์แอปพลิเคชันร่วมกับการเรียนรู้แบบผสมผสานและการเรียนรู้ตามแนวคิดเกมมิฟิเคชัน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 18.46 ทั้งนี้ เพราะการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นให้นิสิตครูได้ลงมือปฏิบัติจริงในการสร้างสื่อดิจิทัลตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย การสร้างแรงจูงใจโดยกิจกรรม ทำให้ผู้เรียนเกิด

ความคิดใหม่ ๆ และเมื่อผู้เรียนสร้างสื่อดิจิทัลจนเกิดความชำนาญ ผู้เรียนสามารถออกแบบและนำไปประยุกต์ใช้ให้ผลงานมีความน่าสนใจและแปลกใหม่ยิ่งขึ้น

4. ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีต่อการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการ พบว่ามีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.56 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการฝึกอบรมออนไลน์มีรูปแบบที่ทันสมัย ใช้งานได้ง่าย สะดวก มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีการใช้ภาษาที่สื่อความหมายได้เข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับ Mukayprasert (2016) ที่ได้กล่าวว่าผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมายมีทัศนคติที่ดีต่อทั้งระบบการเรียนการสอนและเว็บการฝึกอบรมโดยผู้วิจัยได้ใช้คำถามที่ครอบคลุมด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเว็บและการฝึกอบรม

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การนำการฝึกอบรมออนไลน์ด้วยการนำตนเอง เพื่อส่งเสริมความรู้และทักษะปฏิบัติ เรื่อง การพิมพ์หนังสือราชการไปใช้ ควรมีการชี้แจงผู้เข้าฝึกอบรมก่อนเริ่มการฝึกอบรม ให้ทราบถึงกระบวนการนำตนเอง เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์การเรียนรู้ การจัดกิจกรรมใน LMS และการวัดและประเมินผล รวมทั้งแนะนำการใช้งาน LMS

2. การติดต่อสื่อสารควรปรับรูปแบบ ไม่เจาะจงใช้เพียงกระดานข่าวใน E-Training หรืออีเมลเพียงอย่างเดียว ต้องมีการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นด้วย เช่น ผู้วิจัยเลือกใช้ Line Open Chat ในการติดต่อ สื่อสารระหว่างผู้วิจัยและกลุ่มประชากร โดยประชากรสามารถตั้งชื่อ และรูปถ่ายได้ใหม่ตามต้องการโดยไม่ต้องใช้ชื่อจริง หรือรูปถ่ายตนเอง

##### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาและพัฒนาการฝึกอบรมออนไลน์ ในรูปแบบแอนิเมชันหรือสื่อโมชันกราฟิกเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความน่าสนใจ และเกิดการเรียนรู้ในเรื่องงานสารบรรณเพิ่มมากขึ้น

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบรูปแบบอื่น ๆ เช่น การใช้ Chatbot เพื่อใช้ในการให้คำปรึกษาหรือถาม - ตอบ ปัญหาที่พบบ่อย หรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการพิมพ์หนังสือราชการ หรืองานสารบรรณ เพราะสามารถให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและทันที่

#### เอกสารอ้างอิง

Adthapasertkul, S. (2020). *The Development of E-Training Systems on Rules and Welfare for Employee of Sunny World Chemicals Company Limited* [Independent Study, Kasetsart University].

Bangkok.

Chaipanya, P. (1998). *Satisfaction Concept*. CMU Press. [translated]

Karatanutta, M. (2013). *Training Handbook: Professional Training*. Think Beyond. [translated]

Kasetsart University. (2020). *Four-year action plan (B.E.2564-2567) Kasetsart University*.

<https://www.ku.ac.th/th/operation-plan-and-action-plan-of-ku/download/2332>. [translated]



- Kasetsart University Act B.E. 2558. (2015, 17 July). *Ratchakitchanubeksa*. Volume 132. Part 66 (pp. 1-24). [translated]
- Khaemmanee, T. (2020). *Pedagogy : Body of Knowledge for an Effective Learning Process* (24th ed.). CU Press. [translated]
- Laohacharadsaeng, T. (2002). *Principles of design and creation of websites for teaching and learning*. Arun Printing. [translated]
- Mukayaprasert, D. (2016). *The Development of Self-Directed Web-Based Training by using Coaching Technique for Repair Management of the National Housing Authority* [Independent Study, Kasetsart University].
- Siyaphai, W. (2011). *Organizing meetings and training effectively*. Nawasan Printing. [translated]
- Srisaard, B. (2002). *Preliminary Research* (7th ed.). Suwiryasan. [translated]
- Thapwong, R. (2020). *Development of Courseware Application with Blended Learning and Gamification Learning Concept to Develop Practical Skills in Digital Media Creation for Pre-Service Teacher Student* [Thesis, Kasetsart University].