

การพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี *

DEVELOPMENT OF AN ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT
SYSTEM FOR THE WORK OF OFFICIALS BEHAVIORAL DEVELOPMENT
DIVISION, DEPARTMENT OF CORRECTIONS, NONTHABURI PROVINCE

สุภาวลัย เพ็ชรศิริ¹ และ อภิชาติ พานสุวรรณ²

Supawalali petsiri¹ and Apichat Pansuwan²

¹⁻²มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

¹⁻²Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author's Email: apichat_asm@hotmail.com

วันที่รับบทความ : 5 พฤษภาคม 2568; วันแก้ไขบทความ 9 พฤษภาคม 2568; วันตอบรับบทความ : 11 พฤษภาคม 2568

Received 5 May 2025; Revised 9 May 2025; Accepted 11 May 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ 2) เปรียบเทียบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน การวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยมีทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์ จำนวน 86 คน ใช้แบบสอบถามที่มีค่า

Citation:



* สุภาวลัย เพ็ชรศิริ และ อภิชาติ พานสุวรรณ. (2568). การพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.

วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 3(3), 57-74.

Supawalali petsiri and Apichat Pansuwan. (2025). Development Of An Electronic Document Management System For The Work Of Officials Behavioral Development Division, Department Of Corrections, Nonthaburi Province. Journal of Interdisciplinary Social Development, 3(3), 57-74.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

ความเชื่อมั่น 0.98 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะจงกับผู้ให้ข้อมูลหลัก 9 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับอำนวยการ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การเปรียบเทียบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทเจ้าหน้าที่ และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ระดับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการรับเอกสาร การส่งเอกสาร และการค้นหาเอกสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการจัดเก็บเอกสารที่อยู่ในระดับมาก 3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบ ได้แก่ การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ การจัดให้มีคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และการพัฒนาระบบให้มีความเสถียรและใช้งานง่ายมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนา, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, เจ้าหน้าที่

Abstract

This research article consists of 1) studying electronic document management systems, 2) studying various components of personal systems, and 3) presenting guidelines for using electronic document management systems in survey research using qualitative and quantitative research. 1) Quantitative research: The report authors are officers of the Behavioral Development Division, Department of Corrections, and a total of 86 people. 2) Qualitative research, central research sample group, purposively selected 9 people. The components that have the most effect on electronic document management systems are mostly important personal data by finding frequency values. (Percentage) and frequency (Frequency) Statistics for physical condition analysis and the use of electronic document systems use (Average) and standard

support (S.D) Statistics and data for analyzing the use of electronic document systems in all 4 uses t-test and f-test (One-Way ANOVA)

The research findings revealed that: 1) there were no statistically significant differences in EDMS usage when classified by personal factors such as gender, age, education level, position type, and digital experience; 2) overall, the level of EDMS usage was high, particularly in document receiving, sending, and searching, which scored the highest mean values, while document storage was also at a high level; and 3) the proposed development guidelines include enhancing officers' IT skills, providing clear operational manuals, and improving system stability and user-friendliness.

Keyword: Development, e-Document System, officials

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้พัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้นำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการบริหารจัดการงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความสะดวกในการดำเนินงาน ภายใต้บริบทของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง ประเทศไทยจึงได้ยกระดับขีดความสามารถของภาครัฐเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล โดยมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาพัฒนาระบบบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขับเคลื่อนการบริหารงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ขวัญตา เบ็ญจะจันทร์, 2560) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทั้งในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ระบบมีเสถียรภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (จักรกฤษณ์ สง่าทอง, 2558) องค์กรต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องปรับกระบวนการบริหารงานให้ทันสมัย โดยเฉพาะระบบบริหารจัดการเอกสารซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานภาครัฐ การมีระบบจัดเก็บและบริหารข้อมูลที่ดีตั้งแต่ขั้นตอนการจัดทำ จัดเก็บ ประมวลผลไปจนถึงการสื่อสารและการเรียกใช้ข้อมูล มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงาน และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรโดยรวม (สุธาทิพย์ จงจิต, 2561)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการเอกสารราชการ โดยช่วยให้กระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การจัดเก็บ การทำทะเบียน และการลงนามเอกสารผ่านลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างรวดเร็วและปลอดภัย สามารถจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามระดับความลับของเอกสาร และส่งเสริมให้หน่วยงานมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ อีกทั้งยังสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมใน พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2564 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อลดการใช้กระดาษ เพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บและค้นคืนข้อมูล และส่งเสริมการบริหารงานอย่างยั่งยืน (สิรากร ตรงคำสัตย์, 2567)

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญกับการประยุกต์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะภายใต้ยุทธศาสตร์การบริหารงานราชทัณฑ์ “รวมพลังขับเคลื่อน 8 มิติ ยกระดับสร้างการเปลี่ยนแปลง” ซึ่งในมิติที่ 8 ได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มความคล่องตัว ความถูกต้อง และความรวดเร็วในการจัดการเอกสาร ส่งผลให้กองพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์ มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานจากระบบกระดาษไปสู่ระบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม (กรมราชทัณฑ์, 2567) การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จึงไม่เพียงแต่ยกระดับประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารราชการเท่านั้น แต่ยังช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความชัดเจนในการดำเนินงาน และสนับสนุนการให้บริการภาครัฐที่มีคุณภาพ ตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยมุ่งหวังให้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งศึกษารูปแบบการใช้งานและแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในบริบทเฉพาะของกองพัฒนาพฤตินิสัย ซึ่งยังไม่มีมีการวิจัยเชิงลึกที่ครอบคลุมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพภายในหน่วยงานมาก่อน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัย

เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ กรอบแนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล ได้จากการสรุปสังเคราะห์จากแนวคิดประชากรศาสตร์ ของนักวิจัยจำนวน 10 คน และกรอบแนวคิดการจัดการงานเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การทบทวนวรรณกรรม

มงคล กันทะบ้อ (2568) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้งานรับ-ส่ง หนังสือ มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการใช้งานรับหนังสือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการออกแบบ และด้านคู่มือการใช้งานระบบ ด้านการใช้งานค้นหาหนังสือ และด้านการใช้งานส่งหนังสือ ตามลำดับ

สิทธิชัย ปอมทอง (2565) ได้ศึกษา เรื่อง ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า การตระหนักถึงประโยชน์จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ และเวลา อีกทั้งยังสามารถติดตามและตรวจสอบสถานะการอ่านเอกสารผ่านระบบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

กนกพิชญ์ ครุฑทอง (2563) ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธ ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร ผลการวิจัย พบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร โดยส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการจัดการเอกสารและการสื่อสารภายในหน่วยงาน ความถูกต้องของข้อมูลจากการเข้าถึงที่ครบถ้วน และระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นจากการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนในกระบวนการทำงาน ทั้งนี้ ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบ ได้แก่ การมีส่วนร่วมและการผลักดันจากผู้บริหาร การมีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่มีความพร้อมและทันสมัย ตลอดจนการจัดอบรมและให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมการใช้งานระบบอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

สารภี สหะวิริยะ (2562) ได้ศึกษา เรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า ผู้ใช้งานได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จนมีความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งได้รับการเสริมสร้างทักษะในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิโรจน์ เนียมแสง (2561) ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานรัฐมนตรี สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า บุคลากรมีการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อระบบในระดับสูง การใช้ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร พร้อมทั้งส่งเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร อีกทั้งมีข้อเสนอในการพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทั้งองค์กร และรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์พกพาเพื่อเพิ่มความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านเอกสาร ลดการใช้ทรัพยากร และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน โดยมีปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จ ได้แก่ การอบรมบุคลากร การสนับสนุนจากผู้บริหาร โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่พร้อมใช้งาน และการออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย ในด้านแนวทางการพัฒนาควรเน้นให้ระบบรองรับอุปกรณ์หลากหลาย จัดทำคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและตอบโจทย์การใช้งานจริง โดยผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบ แนวทางการพัฒนาระบบ จากแต่ละแหล่งอ้างอิงในรูปแบบตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัย/ปี	แนวทางพัฒนา/ข้อเสนอแนะ
มงคล กันทะป้อ (2568)	ปรับปรุงด้านการส่งและค้นหาหนังสือ
สิทธิชัย ป้อมทอง (2565)	สื่อสารคุณค่าและประโยชน์ของระบบให้ทั่วถึง
กนกพิชญ์ ครุฑคง (2563)	ต้องมีการสนับสนุนจากผู้บริหารและอบรมต่อเนื่อง
สารภี สหะวิริยะ (2562)	จัดอบรมสม่ำเสมอและสนับสนุนเครื่องมือ
วิโรจน์ เนียมแสง (2561)	พัฒนาระบบให้รองรับอุปกรณ์พกพา

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากร

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย จำนวน 86 คน (กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์, 2567) โดยเก็บจากประชากรทั้งหมด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย โดยเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ระดับอำนวยการ 2) เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงาน และ 3) ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการ รวมทั้งหมด 9 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการศึกษาว่าด้วยการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ จังหวัดนนทบุรี แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เก็บข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทเจ้าหน้าที่ และประสบการณ์การใช้ดิจิทัล ส่วนที่ 2 ประเมินการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใน 4 ด้าน ได้แก่ การรับ การส่ง การเก็บ

และการค้นหาเอกสาร ด้านละ 5 ข้อย่อย เครื่องมือได้เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ (IOC) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ย 0.98 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ราย และประเมินค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ 0.92 แสดงถึงความเชื่อมั่นในระดับสูง

2.2 แบบสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย เรื่อง การพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินิสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย วันเดือนปีที่สัมภาษณ์ สถานที่ ประเภที่เจ้าหน้าที่ ประสบการณ์การใช้ดิจิทัลในการทำงาน (ปี) ส่วนที่ 2 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการศึกษาสภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินิสัย กรมราชทัณฑ์ ในขั้นตอนที่ 1 โดยเลือกข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ของแต่ละด้าน ได้แก่ด้านการรับเอกสารและด้านการเก็บเอกสาร

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้ 1) ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ส่งกองพัฒนาพุดินิสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 2) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บข้อมูลจากประชากรกองพัฒนาพุดินิสัย จำนวน 86 ฉบับ และผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง 3) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ 4) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลตามขั้นตอนต่อไป

3.2 แบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้ 1) ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำส่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแจ้งวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการสัมภาษณ์ และแจ้งกำหนดการนัดหมายวันเวลาที่จะสัมภาษณ์ 2) ส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ก่อนวันสัมภาษณ์ล่วงหน้า 5 วัน 3) ผู้วิจัยเข้าพบ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัน เวลาที่นัดหมาย และดำเนินการสัมภาษณ์ 4) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 เชิงปริมาณ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้ 1) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทเจ้าหน้าที่และประสบการณ์การใช้ดิจิทัลในการทำงาน โดยการหาค่าร้อยละ และค่าความถี่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 4 ด้าน ของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพฤตินิสัย โดยใช้ค่าความเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 4 ด้านของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพฤตินิสัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลใช้การทดสอบค่า t-test และ f-test ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่กรณีประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบแบบรายคู่โดยวิธี LSD

4.2 เชิงคุณภาพ

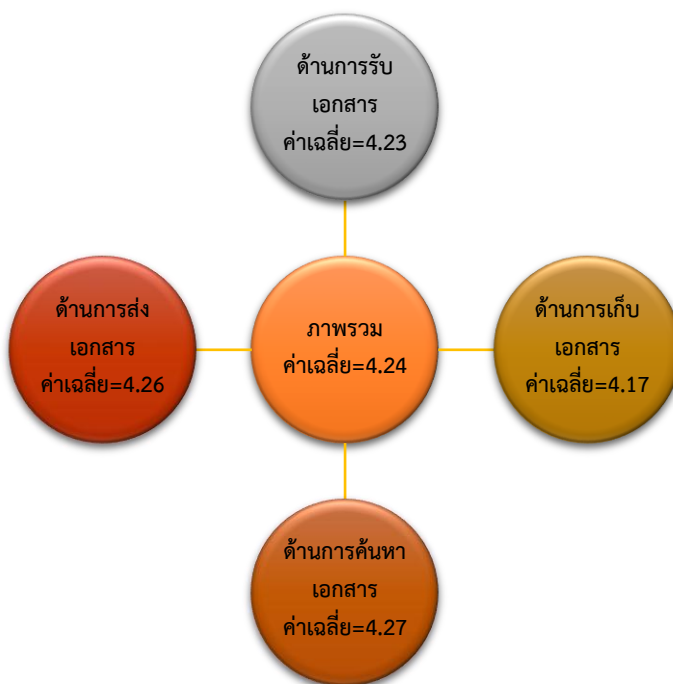
การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ 1) จัดข้อมูลออกเป็นกลุ่มในแต่ละด้าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล 2) นำเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และใช้กรอบที่ได้จากการศึกษาเอกสารเป็นกรอบการวิจัย ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ความคิดที่เหมือนและแตกต่างกันด้วยการจัดระเบียบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ที่อยู่ในประเภทเดียวกันเข้าด้วยกัน 3) เรียบเรียงข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหา และนำเสนอข้อมูลเป็นข้อความเชิงบรรยาย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 86 คน มีรายละเอียดดังนี้ 1) เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 2) อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 รองลงมา คือ อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 และอันดับที่น้อยที่สุด คือ อายุ 18 - 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 3) ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และอันดับที่น้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 4) ประเภทเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ประเภทข้าราชการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ประเภทพนักงานราชการและลูกจ้าง จำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.40 อันดับที่น้อยที่สุด คือ ประเภทผู้อำนวยการ/ผู้อำนวยการกลุ่มงาน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 5) ประสบการณ์การใช้ดิจิทัลในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้ดิจิทัลในการทำงาน ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมา คือ ประสบการณ์ 1 - 3 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และอันดับที่น้อยที่สุด คือ ประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

2. ข้อมูลสภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 1. ด้านการรับเอกสาร 2. ด้านการส่งเอกสาร 3. ด้านการเก็บเอกสาร 4. ด้านการค้นหาเอกสาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงรายละเอียดในรูปภาพที่ 1

รูปภาพที่ 1 การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม 4 ด้าน



จากรูปภาพที่ 1 พบว่า การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการค้นหาเอกสาร ($\bar{X} = 4.27$, $S.D.=0.68$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการส่งเอกสาร ($\bar{X} = 4.26$, $S.D.=0.69$) ด้านการรับเอกสาร ($\bar{X} = 4.23$, $S.D.=0.63$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการเก็บเอกสาร ($\bar{X} = 4.17$, $S.D.=0.69$)

3. ผลวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ในประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับเอกสารและด้านการเก็บเอกสาร

ด้านการรับเอกสาร โดยภาพรวมจากการสัมภาษณ์ พบว่า การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สามารถรับเอกสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากการส่งเอกสารผิดหน่วยงานหรือการตกหล่นของเอกสาร สามารถตรวจสอบประวัติการรับ ส่ง และดำเนินการกับเอกสารได้อีกครั้ง เพิ่มความโปร่งใสในการทำงานช่วยประหยัดเวลา

ลดขั้นตอนในการประสานงาน โดยเฉพาะกับหน่วยงานที่มีโครงสร้างกระจายอย่างกรมราชทัณฑ์ อีกทั้งยังช่วยในการจัดลำดับความสำคัญของเอกสาร โดยสามารถแสดงระดับความเร่งด่วนและสถานะของเอกสารได้ แต่ระบบแจ้งเตือนยังไม่สมบูรณ์ เช่น ต้องล็อกอินถึงจะเห็นหรือเตือนเฉพาะหน้าเว็บ ควรพัฒนาให้แจ้งเตือนผ่านมือถือหรืออีเมล ควรมีการอบรมหรือคู่มือให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน เพื่อใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องและคล่องตัว

ด้านการเก็บเอกสาร โดยภาพรวมจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 9 คน พบว่าระบบช่วยจัดเก็บเอกสารได้เป็นระเบียบมากขึ้น สามารถจำแนกประเภทและหมวดหมู่ของเอกสารได้ชัดเจน ทำให้ง่ายต่อการจัดการ มีความปลอดภัยสูง มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง ใช้รหัสผ่าน การเข้ารหัสข้อมูล หรือระบบบัญชีผู้ใช้เฉพาะตัว ช่วยป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต และป้องกันข้อมูลสูญหาย สามารถจัดเก็บเอกสารจำนวนมากได้โดยไม่ต้องจำกัดเรื่องพื้นที่ รองรับเอกสารจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่กระทบต่อความเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ช่วยลดการใช้ทรัพยากรด้านเอกสาร มีส่วนช่วยประหยัดงบประมาณและลดความยุ่งยากของการจัดเก็บเอกสารแบบดั้งเดิม มีข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาเพิ่มเติม ควรมีระบบสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ, เพิ่มความสามารถในการค้นหา, สร้างคู่มือใช้งานวิดีโอ, หรือพัฒนาระบบให้รองรับการใช้งานทุกประเภทของเอกสารและอุปกรณ์

ผู้วิจัยได้สรุปแนวทางการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ดังนี้

1. การอบรมและพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรพัฒนาเนื้อหาหลักสูตรให้หลากหลาย สอดคล้องกับหน้าที่และบทบาทของเจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่ม เพื่อให้สามารถนำระบบไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและคล่องตัว

2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควรได้รับการพัฒนาให้สามารถใช้งานได้อย่างเสถียรทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต เพื่อรองรับรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบทการทำงานของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบัน ซึ่งมีลักษณะเคลื่อนที่หรือทำงานนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น

3. การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณในรูปแบบที่หลากหลายและเข้าใจง่าย และวิดีโอสาธิตการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ลดภาระของผู้ดูแลระบบ และส่งเสริมการเรียนรู้แบบต่อเนื่องในองค์กร

4. การจัดให้มีช่องทางสนับสนุนทางเทคนิค (Helpdesk) เพื่อให้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือ หรือจัดให้มีช่องทางสนับสนุนทางเทคนิคที่ชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย และมีความหลากหลาย เช่น การให้บริการผ่านเบอร์โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน อีเมลเฉพาะทาง หรือระบบแชทภายในองค์กร เพื่อรองรับการให้คำปรึกษา การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคแก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ

5. การจัดทำระบบสำรองข้อมูล ควรมีระบบสำรองข้อมูลแบบอัตโนมัติและระบบสำรองข้อมูลบนคลาวด์ (Cloud Backup) เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ป้องกันการสูญหายของเอกสารกรณีระบบขัดข้อง และสามารถกู้คืนข้อมูลได้อย่างทันท่วงทีเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝัน อาทิเช่น ไฟดับ ไฟฟ้าลัดวงจร อุปกรณ์ชำรุดเสียหาย

6. การจัดทำระบบรายงานสถิติและประสิทธิภาพการทำงาน ควรมีระบบรายงานผลการใช้งานของระบบสารบรรณ เช่น รายงานเอกสารเข้า-ออก สถิติการใช้งานของเจ้าหน้าที่ หรือรายงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ วางแผน และพัฒนาการดำเนินงานต่อไปได้อย่างเหมาะสม

7. มีการประเมินผลการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยกำหนดระยะเวลาในการประเมินอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลาย อาทิ แบบสอบถาม สัมภาษณ์เชิงลึก หรือกลไกการรับฟังความคิดเห็นรูปแบบอื่น ๆ เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานโดยตรง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขปัญหาของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเหมาะสม และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การพัฒนาระบบให้ครอบคลุมการจัดการเอกสารทุกประเภท ควรพัฒนาระบบให้สามารถรองรับการจัดการเอกสารได้หลากหลายประเภท ทั้งเอกสารภายใน ภายนอก เอกสารการเงิน เอกสารทางการพัสดุ และเอกสารลับเฉพาะ โดยต้องมีการทบทวนและปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยของนักวิชาการมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่สามารถปรับตัวเข้ากับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสารบรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความคุ้นเคยกับกระบวนการทำงานที่ใช้ระบบดิจิทัล ส่งผลให้การรับ-ส่ง-ค้นหาเอกสารดำเนินไปได้อย่างคล่องตัวและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล กันทะป้อ (2568) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานในด้านการรับเอกสาร การออกแบบ และการค้นหาข้อมูล ส่งผลให้การดำเนินงานมีความสะดวกรวดเร็วมมากขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองพัฒนาพุดินสัย กรมราชทัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทเจ้าหน้าที่ และประสบการณ์การใช้ดิจิทัลในการทำงาน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ปัจจัยด้านเพศพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านเพศมีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งอาจสะท้อนถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี หรือทัศนคติที่มีต่อระบบสารบรรณระหว่างเพศชายและหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพิชญ์ ครุฑทอง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธ ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบ ยกเว้นในบางกรณี เช่น เพศ และประสบการณ์ ที่อาจมีอิทธิพลอยู่บ้าง ในภาพรวม การอภิปรายผลข้อนี้ชี้ให้เห็นว่า แม้ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่จะไม่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่การวิเคราะห์เชิงลึกในแต่ละด้าน โดยเฉพาะในด้านเพศ ยังจำเป็นต้องการ

ออกแบบการฝึกอบรม หรือพัฒนาเครื่องมือให้ตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในทุกกลุ่มเป้าหมาย

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควรมุ่งเน้นการส่งเสริมการใช้งานที่มีประสิทธิภาพและต่อเนื่องโดยการดำเนินการควรมีลักษณะเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยี และโครงสร้างการบริหารจัดการ เช่น การจัดอบรมเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม การสนับสนุนการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย การจัดทำคู่มือ การสร้างระบบช่วยเหลือผู้ใช้งาน การสำรองข้อมูล การจัดทำรายงานสถิติ การประเมินผลการใช้งานอย่างเป็นระบบ และการพัฒนาระบบให้รองรับเอกสารหลากหลายประเภท พร้อมปรับปรุงระเบียบให้ทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานจริง ทั้งนี้เป็นเพราะการดำเนินการที่มีลักษณะดังกล่าวจะช่วยลดข้อจำกัดในการใช้งานระบบ เพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างการยอมรับเทคโนโลยีในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สารทิ สหะวิริยะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า การอบรมและให้ความเข้าใจแก่บุคลากรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และลดปัญหาการใช้งานได้อย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ สิทธิชัย บ่อมทอง (2565) ที่เห็นว่า การรับรู้ถึงประโยชน์จากระบบสารบรรณ เช่น การลดต้นทุนและเพิ่มความสะดวกในการตรวจสอบเอกสาร มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานและส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีในองค์กรอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่

1. ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานราชการ การวิจัยครั้งนี้ช่วยให้เห็นภาพรวมของการเปลี่ยนแปลงจากการใช้ระบบเอกสารแบบดั้งเดิมไปสู่การใช้ระบบดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะในกองพัฒนาพฤติกรรม กรมราชทัณฑ์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเอกสารและการสื่อสารภายในหน่วยงาน

2. แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานจากการศึกษาพบว่า การปรับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ

สูงสุด จำเป็นต้องคำนึงถึงโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมการทำงาน ทักษะของเจ้าหน้าที่ และความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ทั้งนี้ควรมีการอบรม สร้างความเข้าใจ และสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากผู้บริหาร

สรุป/ข้อเสนอแนะ

เจ้าหน้าที่กองพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เกิน 1 ปี โดยภาพรวมการใช้งานระบบอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการค้นหาและส่งเอกสาร จากการสัมภาษณ์พบว่า ระบบช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใสในการทำงาน แต่ยังมีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเรื่องการแจ้งเตือน การสำรองข้อมูล และการอบรมการใช้งานอย่างต่อเนื่อง แนวทางการพัฒนาระบบควรมุ่งเน้นการอบรมเจ้าหน้าที่ พัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย รองรับอุปกรณ์พกพา มีคู่มือและช่องทางช่วยเหลือที่ชัดเจน รวมถึงมีระบบสำรองข้อมูลและรายงานการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ประกอบด้วย 1.1 ด้านการรับเอกสาร ควรพัฒนาระบบให้สามารถรับเอกสารได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยลดความผิดพลาดจากการส่งเอกสารผิดหน่วยงาน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และสามารถตรวจสอบประวัติการรับ-ส่งย้อนหลังได้อย่างชัดเจน ระบบควรแสดงระดับความเร่งด่วนและสถานะเอกสาร พร้อมมีระบบแจ้งเตือนผ่านหลายช่องทาง เช่น อีเมลหรืออุปกรณ์พกพา เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับทราบเอกสารใหม่ทันที นอกจากนี้ควรมีการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือการใช้งาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้งานระบบได้อย่างมั่นใจและคล่องตัว 1.2 ด้านการเก็บเอกสาร ควรจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ แบ่งหมวดหมู่ชัดเจน และกำหนดสิทธิ์เข้าถึงอย่างปลอดภัยด้วยรหัสผ่านหรือบัญชีผู้ใช้ส่วนบุคคล รองรับไฟล์จำนวนมากโดยไม่กระทบต่อความเร็วในการใช้งาน และควรมีระบบสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งรองรับการเข้าถึงผ่านอุปกรณ์หลากหลาย เช่น คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต และมือถือ เพื่อความสะดวกและยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 2.1 ควรศึกษาผลของระบบแจ้งเตือนต่อพฤติกรรมการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ การใช้ข้อมูลสถานะเอกสารเพื่อจัดลำดับความสำคัญ และเปรียบเทียบช่องทางแจ้งเตือนที่เหมาะสม นอกจากนี้ควรศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบจัดเก็บเอกสาร การเข้าถึงข้อมูลตามหน้าที่ และความสมดุลของระบบรักษาความ

ปลอดภัยกับความคล่องตัวในการทำงาน รวมถึงการออกแบบระบบสำรองข้อมูลและการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลายอย่างปลอดภัย 2.2 ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในเชิงประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ผลต่อระยะเวลาในการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ รวมถึงการเปรียบเทียบการใช้งานระบบในหน่วยงานราชทัณฑ์อื่นที่มีลักษณะและบริบทแตกต่างกัน เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาที่มีความยืดหยุ่นและตอบโจทย์บริบทเฉพาะของแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กนกพิชญ์ ครุฑคง. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธ ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร. ใน การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กรมราชทัณฑ์. (2567). รวมพลัง 8 มิติยกระดับ การเปลี่ยนแปลง กรมราชทัณฑ์. เรียกใช้เมื่อ 17 ธันวาคม 2567 จาก <http://www.correct.go.th/copkhon/main/images/data/นโยบาย%208%20มิติ.pdf>
- กองพัฒนาพฤตินิสัย กรมราชทัณฑ์. (2567). หน่วยงาน กองพัฒนาพฤตินิสัย. เรียกใช้เมื่อ 18 ธันวาคม 2567 จาก <http://www.correct.go.th/br2/index.php/agency/>
- ขวัญตา เบญจจะขันธ. (2560). ไทยแลนด์ 4.0 กับการปรับตัวของข้าราชการไทย. วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 6(2), 661-676.
- จักรกฤษณ์ สง่ากอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต. ใน การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มงคล กันทะป้อ. (2568). การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. วารสารวิทยาศาสตร์ มข, 53(1), 30-47.
- วิโรจน์ เนียมแสง. (2561). ประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาสำนักงานรัฐมนตรี สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 6(3), 54-69.

- สารภี สหะวิริยะ. (2562). ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. ใน วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สิทธิชัย ปอมทอง. (2565). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรวิทยาลัยนครราชสีมา. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 14(1), 57-72.
- สิราภร ตรงคำสัตย์. (2567). ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากร ภาค 1. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์, 17(1), 1-15.
- สุธาทิพย์ จงจิตต์. (2561). ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc): กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. ใน การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.