

ประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร

มนีรัตน์ สุขกระซอน¹

Retrieved 15-11-2023;

Revised 12-12-2023;

Accepted 17-12-2023

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงานและประสิทธิผล การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง 119 คน เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม สถิติใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านระดับประสิทธิผล พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: ประสิทธิผล; ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร

ประเภทบทความ : บทความวิจัย

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร¹

สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ถนนเศรษฐกิจ 1 ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร สมุทรสาคร 74000

E-mail: khuan3004@live.com

Effectiveness of the Electronic Correspondence System of the Samut Sakhon Provincial Prosecutor's Office

Maneerat Sukkrachon¹

Abstract

Objectives of the research (1) to assess the level of effectiveness of the electronic file system of the Samut Sakhon Provincial Prosecutor's Office; (2) to compare the effectiveness. classified by personal factors; and (3) to test the relationship between work motivation and effectiveness. Quantitative research. The sample was 119 people. The research instrument used questionnaires, statistics used, frequency, percentage, mean, standard deviation, t-value, one-way variance. and Pearson correlation. The results of the research (1) The level of effectiveness was found to be at the highest level. (2) The comparison of effectiveness classified by personal factors found that the educational level and different job positions. There were different opinions on the effectiveness and (3) the relationship found that. There was a relatively high level of positive correlation.

Keywords: effectiveness, electronic table of contents system, Samut Sakhon Provincial, Prosecutor's Office

Type of Article: Research Article

Affiliation¹ General operations manager Samut Sakhon Provincial Prosecutor's Office

Address: Samut Sakhon Provincial Prosecutor's Office, Setthakit Road 1, Mahachai Subdistrict, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon 74000

E-mail: khuan3004@live.com

บทนำ

รัฐบาลปัจจุบันได้วางนโยบายการพัฒนาประเทศไทย 4.0 อันเป็นวิสัยทัศน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือโมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลภายใต้หลัก “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดยการนำวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งแนวทางหนึ่งของการพัฒนาดังกล่าวคือการพัฒนาคลัสเตอร์ดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งนำมาใช้ในระบบการเชื่อมต่อในระบบราชการและการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันสำนักงานอัยการสูงสุดได้นำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงานโดยเป็นระบบจัดการเอกสารเข้าออก เอกสารมาตรฐานต่าง ๆ ที่มีเส้นทางเอกสารที่แน่นอน สามารถสร้างเอกสาร เส้นทางเอกสาร กำหนดเงื่อนไขการอนุมัติ การรอ กำหนดดัชนีในการจัดเก็บ สืบค้น กำหนดระดับชั้นความลับ การส่งระบบบุคคล กลุ่มบุคคลระยะเวลาสามารถสรุป สถิติประเภทงาน การรอสถานะงานได้ตามระยะเวลา ประเภทและหน่วยงาน รวมถึงสามารถแจ้งเตือนเมื่อมีเอกสารหรือไม่มีผู้รับตกค้างเวลาที่กำหนดสามารถบันทึกและจัดเก็บการนัดหมายและส่งข้อความเตือนการนัดหมาย แต่ปัจจุบันยังพบสภาพปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เช่น ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการทำงานและประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ไพรซ์ (Price, 1963) ได้แสดงทัศนะว่าความสามารถในการผลิตมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประสิทธิผลขององค์การ แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรเหล่านี้อาจไม่สัมพันธ์กันในทางปฏิบัติ เช่น ตัวแปรที่สัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจอาจไม่สัมพันธ์กับความสามารถในการผลิต ซึ่งความไม่สัมพันธ์กันนี้สะท้อนให้เห็นถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเป้าหมายมากกว่าหนึ่งเป้าหมาย กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการบรรลุ

เป้าหมายหนึ่งอาจสัมพันธ์ในทางลบกับประสิทธิผลในการบรรลุอีกเป้าหมายหนึ่งก็ได้ ทำให้องค์การต้องเลือกว่าต้องการบรรลุเป้าหมายใด และเป้าหมายใดเป็นเป้าหมายที่แท้จริงที่ได้รับการตกลงจากทุก ๆ ฝ่ายในองค์กร

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิผลจากนักวิชาการหลายท่านข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยขอสรุปว่า ประสิทธิผลขององค์กรก็คือการพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน โดยบรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์กรที่ตั้งไว้ หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้นและเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

สมคิด บางโม (2547) เมื่อเริ่มต้นค้นคว้าได้ทำการสัมภาษณ์นักบัญชี และวิศวกร เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่ม ต้องการเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน ลดการ ออกงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้ พนักงานมีความสุขในการทำงาน สร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน จากการศึกษาสามารถแบ่งปัจจัยที่มีผลกระทบได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ประเภทปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ช่วยกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานมีแรงผลักดันที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ปัจจัยประเภทนี้จัดเป็นปัจจัยภายในแบ่งออกได้ ดังนี้

1.1 สัมฤทธิ์ผลหรือความสำเร็จในการทำงาน การมีความรู้สึกถึงงานที่ รับผิดชอบอยู่ประสบความสำเร็จ อาจจะสำเร็จทั้งหมดหรือบางส่วนก็ตาม ย่อมทำให้พนักงานนั้นเกิดความพึงพอใจ มีกำลังใจในการทำงานและเป็นแรงกระตุ้นที่ดีในการทำงานต่อไป

1.2 การได้รับความนับถือ และยอมรับกับงานที่ทำ คือ ต้องรู้สึกถึงงานที่ทำสำเร็จมีบุคคลอื่นให้การยอมรับกับงานที่ทำทั้งจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ทำให้พนักงานมีความภูมิใจในงาน มีกำลังใจที่ดีในการทำงาน

1.3 ความน่าสนใจของงาน คือ ความรู้สึกถึงงานที่รับผิดชอบน่าสนใจมีความเป็นงานที่มีความสำคัญ มีคุณค่าทำให้พนักงานรู้สึกถึงการได้ใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อมารับผิดชอบกับงานนี้

1.4 ความรับผิดชอบในงาน คือ ต้องมีความรู้สึกต่องานที่รับผิดชอบที่จะมีผลต่อตนเองและต่อผู้อื่นให้สิทธิ อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในส่วนงานที่รับผิดชอบอย่างอิสระ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน

1.5 โอกาสก้าวหน้า คือ ต้องมีความรู้สึกถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจจะเป็นการให้อำนาจการตัดสินใจที่เพิ่มมากขึ้นหรือกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบให้สูงขึ้นกว่าเดิมให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในการทำงาน

1.6 การเติบโต หรือการเลื่อนตำแหน่ง คือ ต้องมีความรู้สึกถึงโอกาสในการพัฒนาตนเองเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน หรือเรียนรู้เทคนิคความเชี่ยวชาญจากการทำงานได้ เพื่อการได้ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การได้รับค่าจ้างที่สูงตามตำแหน่งทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้นในการทำงานเพื่อการเติบโตหรือโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไป

2. ปัจจัยอนามัย คือปัจจัยที่เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน อันจะเป็นสิ่งที่ทำให้ลด หรือทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงานจนถึงอาจจะส่งผลถึงขั้นลาออกจากการทำงานปัจจัย ประเภทนี้จัดเป็นปัจจัยภายนอกแบ่งออกได้ ดังนี้

2.1 ค่าตอบแทน คือ สิ่งตอบแทนจากการทำงานที่พนักงานได้รับต้องเป็นที่พอใจให้ที่เหมาะสมเป็นธรรม หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมต่อความรับผิดชอบ หรือความไม่เท่าเทียมในการได้รับค่าตอบแทน ระหว่างพนักงานในตำแหน่งงาน หรือคุณสมบัติเหมือนก็จะส่งผลต่อความไม่พอใจ และแรงกระตุ้นในการทำงาน

2.2 นโยบายการจัดการ คือ การกำหนดแผนการทำงานตลอดจนการนำมาปฏิบัติใช้กับเจ้าหน้าที่ ในองค์กรต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความรู้สึกรัก และทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานอันจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อวิธีการทำงาน กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติต่าง ๆ หากมีการบริหารจัดการที่ดี พนักงานก็จะรู้สึกพึงพอใจ และมีกำลังใจในการทำงาน

2.3 ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน คือ ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งที่เกิดขึ้นจากพนักงานเอง หรือจากเพื่อนร่วมงาน อันจะก่อให้เกิดการผลกระทบต่อการทำงาน แต่หากความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานมีมากจนเกินไป ก็อาจจะส่งผลให้ไม่เกิดแรงกระตุ้น หรือความกระตือรือร้นก็ได้เช่นกัน

2.4 ทัศนคติต่อสิ่งแวดล้อมการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานต้องดีสถานที่ทำงานต้องมีความสะดวกสบาย สะอาด ปลอดภัย หรือการเดินทางมาทำงานต้องสะดวก ไม่นานจนเกินไป ซึ่งจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อแรงกระตุ้นในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

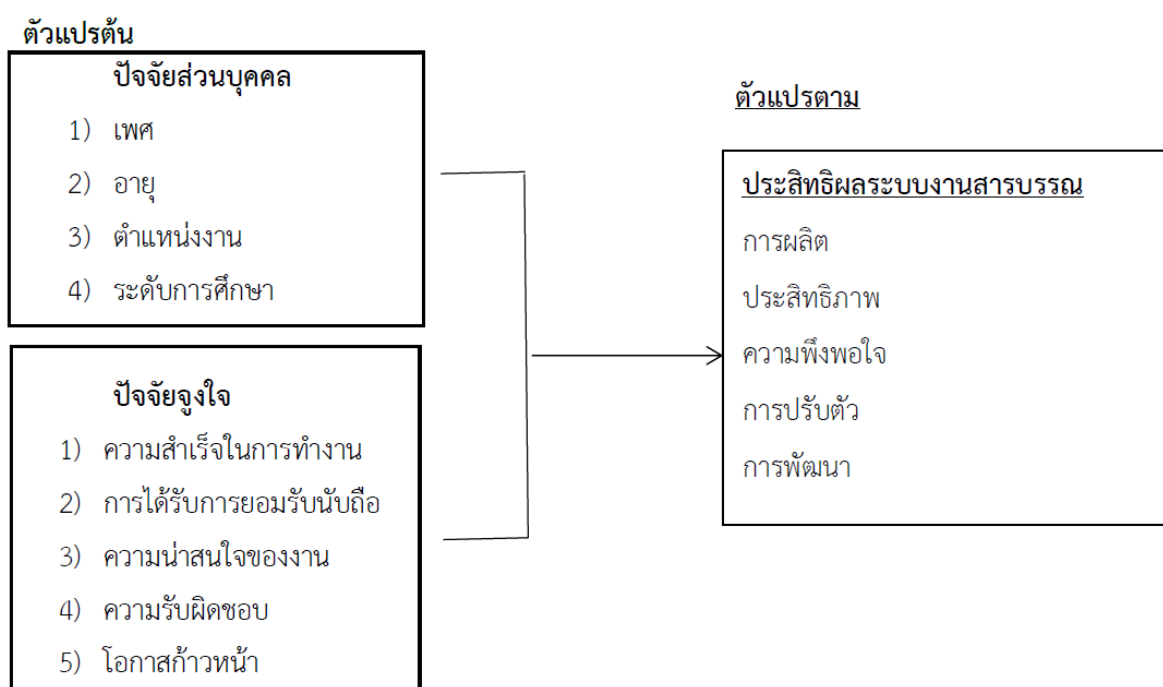
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะงานวิจัยที่ใกล้เคียงกับงานวิจัยมากที่สุด ดังรายละเอียด ดังต่อไปนี้

บุญยวีร์ ดิษฐ์คำเหมาะ (2562) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด มีความคิดเห็นในด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ข้อมูลปัจจัยค่าจูง พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด มีความคิดเห็นในด้านปัจจัยค่าจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยค่าจูงในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด มีความคิดเห็นในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณงานตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีประสบการณ์ต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ประยุกต์ใช้ทฤษฎีประสิทธิผล (Gibson, 1979) ประกอบด้วย การผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับตัว การพัฒนา และปัจจัยจูงใจในทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความน่าสนใจของงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้า โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ที่มา: ประสิทธิผล (Gibson, 1979) และปัจจัยจูงใจในทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg, 1959)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน อัยการจังหวัดสมุทรสาคร ช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564 จำนวน 170 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ จำนวน 119 คน คำนวณได้จากสูตรทาโร ยามาเน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 119 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัย ดังกล่าว โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้ คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด โดยแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดข้อ เลือกตอบ โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามความคิดเห็นการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน อัยการจังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 1. ความสำเร็จ ในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ความน่าสนใจของงาน 4. ความรับผิดชอบ 5. ด้านโอกาสก้าวหน้า จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัด สมุทรสาคร ตามแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของกีบสัน (Gibson, 1979) ประกอบด้วย 1. ด้านการผลิต 2. ด้านประสิทธิภาพ 3. ด้านความพึงพอใจ 4. ด้านการปรับตัว 5. ด้านการพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) และได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ โดยข้อคำถามมีลักษณะเชิงบวก ซึ่งคะแนนแต่ละข้อ แบ่งได้ตามตารางดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น ผู้วิจัยจะแบ่งช่วงแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สูตรภาคชั้น (Class Interval) เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2543, หน้า 30) โดยใช้วิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าคะแนนพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากค่าคะแนนที่ได้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทราบถึงระดับประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1977 อ้างถึงใน พชรินทร์ ไต่บุรินทร์, 2548, หน้า 108) ได้ดังตาราง ต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41-4.20	เห็นด้วยมาก
2.61-3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81-2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00-1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร

1.1 ด้านการผลิตอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า มีการวางแผนบริหารจัดการการใช้ทรัพยากร เพื่อให้ได้ปริมาณงานและคุณภาพงานเพื่อเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานบรรลุผลตามแผนและเป้าหมายขององค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีปริมาณงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

1.2 ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะงาน และท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จทันตามกรอบเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ท่านได้รับสวัสดิการ เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาฝึกอบรม เรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีศักยภาพอยู่เสมออยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการปรับตัวอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นโยบายการบริหารของหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ของหน่วยงาน และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด องค์กรได้มีการประกาศให้ทราบถึงนโยบายการบริหารงาน หลักการ และวิธีปฏิบัติขององค์กร และองค์กรของท่านกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ รวมถึงสายการบังคับบัญชาชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.5 ด้านการพัฒนาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า องค์กรของท่านมีนโยบายและแผนงานการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด องค์กรของท่านกำหนดแผนงาน โครงการฝึกอบรมพัฒนาเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถทักษะและสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และองค์กรมีแผนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อเพศที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการระบบงานสารบรรณด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ ด้านการปรับตัว และด้านการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการระบบงานสารบรรณด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ ด้านการปรับตัว และด้านการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการระบบงานสารบรรณไม่แตกต่างกันในด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ และด้านการพัฒนา

2.4 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครที่ทำงานในตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครที่ทำงานในตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันในด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ และด้านความพึงพอใจ ส่วนในด้านการปรับตัวและด้านการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความน่าสนใจของงาน ด้านความรับผิดชอบของงาน และด้านโอกาสก้าวหน้า โดยทั้งรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกับประสิทธิผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความน่าสนใจของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 62 คน มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีตำแหน่งส่วนใหญ่ คือ นักจัดการงานทั่วไป

ประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านประสิทธิภาพ และด้านการปรับตัว อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความพึงพอใจ ด้านการผลิต และด้านการพัฒนา ตามลำดับสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ในเรื่องการวางแผนบริหารจัดการการใช้ทรัพยากร เพื่อให้ได้ปริมาณงาน และคุณภาพงานเพื่อเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานบรรลุผลตามแผนและเป้าหมายขององค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา การมอบหมายมีปริมาณงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ตามลำดับ

2. ด้านประสิทธิภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครมีความคิดเห็นประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะงาน และท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จทันตามกรอบเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ในเรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จทันตามกรอบเวลาที่กำหนด การได้รับสวัสดิการ เงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษ ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และการได้รับโอกาสในการพัฒนา ฝึกอบรม เรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีศักยภาพอยู่เสมออยู่ในระดับมาก

4. ด้านการปรับตัว ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครมีความคิดเห็นประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ในเรื่อง นโยบายการบริหารของหน่วยงานมีความชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ของหน่วยงาน และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา องค์กรได้มีการประกาศให้ทราบถึงนโยบายการบริหารงาน หลักการ และวิธีปฏิบัติขององค์กร และองค์กรของท่านกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ รวมถึงสายการบังคับบัญชาชัดเจน เหมาะสม ตามลำดับ

5. ด้านการพัฒนา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ในเรื่อง องค์กรมีนโยบายและแผนงานการพัฒนาสมรรถนะขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา องค์กรของท่านกำหนดแผนงาน โครงการฝึกอบรม

พัฒนาเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถทักษะและสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และองค์กรมีแผนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ควรสร้างการตระหนักรู้การเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

1.2 สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ เพื่อให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

1.3 สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ควรมีการจัดหาหรือจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

1.4 สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ควรมีการเปิดโอกาสให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนในการปฏิบัติงาน เพื่อเกิดการเรียนรู้และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการด้านการพัฒนาหรือฝึกอบรม เพื่อนำไปสู่นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อที่จะทราบข้อมูลหรือปัจจัยใดที่สามารถส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

บุญยวีร์ ดิษฐ์คำเหมาะ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานธุรการของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด. (การศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต).วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

- ประภาพร ชื่นงาม. (2559). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีผลต่อผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการบัญชี. (การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.*
- พัชรินทร์ โต๊ะบุรินทร์. (2548). *ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร . มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม.*
- ยุพธนา ทาตายุ. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการผลิต กรณีศึกษากองการผลิต บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.*
- เยาวลักษณ์ พิมพ์เทพ. (2559). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานสารบรรณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอท่าชนะ ไชยา ท่าฉาง และวิภาวดี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). (รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.*
- สมคิด บางโม. (2547). *องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัทจูนพับลิชชิ่ง จำกัด*
- Best, J. W. (1978). *Research in Education Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice Hall.*
- Gibson, et al., (1979). *Organizational Behavior Structure Process Behavior Dallas. Texas : Business Publication, Inc.*
- Herzberg, F. & Other. (1966). *The motivation to work. New York: John Wiley & Sons. Likert. (1961). New Patterns of Management. New York: McGraw-Hill.*
- Tan Teck-Hong & Amna Waheed. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: The mediating effect of love money. *Asian Academy of Management Journal*, 1(16), 73-94.