

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์
ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้งานของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด จังหวัดภูเก็ต

Relationship between perception, confidence in the ability of the electronic document management system to user satisfaction among the personnel in the highest-ranking public prosecutor's office in Phuket

ปาริชาติ มาตย์บุตร, ประภัสสร เป็งสุทธะ, พุทธชาติ ทองแก้ว, กิตติพงษ์ ครุฑทรง, และศิริวิทย์ ศิริรักษ์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Parichart Martbut, Praphatsorn Pongsutha, Puttachad Thongkaew,
Kittipong Krootsong, and Sirawit Sirirak

Abstract

The purposes of this research were to study the level of perception, the confidence in the ability of the electronic document management system, and the satisfaction in using of the system among the highest-ranking public prosecutors in Phuket. Additionally, it aimed to examine the relationship between perception, confidence in the ability of the electronic document management system to user satisfaction among the personnel in the highest-ranking public prosecutor's office in Phuket. The sample consisted of 73 personnel working in the highest-ranking public prosecutor's office in Phuket. The data was collected by using a questionnaire as a tool. The data analysis involved percentages, means, standard deviations, and multiple regression analysis.

The study found that the majority of the respondents were females with bachelor's degree and were civil servants. Most of them had 1-5 years work experience and received training or knowledge transfer on the usage of the electronic document management system. The overall perception and confidence level regarding the electronic document management system were high, as well as the level of satisfaction with the system's functionality. When considering the overall perspective, there was a positive relationship between the perception and the confidence in the ability of the electronic document management system on the user satisfaction statistically significant.

Keywords: perception, confidence, satisfaction, electronic document management system

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดียีเล็กทรอนิกส์ และระดับความพึงพอใจในการใช้งานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดในจังหวัดภูเก็ต และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดียีเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้งานของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด จังหวัดภูเก็ต ประชากรคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการสูงสุดในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 73 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ ส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบสารบบคดียีเล็กทรอนิกส์ ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรับรู้และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับระบบงานสารบบคดียีเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับด้านความพึงพอใจในการทำงานด้วยระบบงานสารบบคดียีเล็กทรอนิกส์ขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในภาพรวมด้านการรับรู้และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสารบบคดียีเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดียีเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การรับรู้, ความเชื่อมั่น, ความพึงพอใจ, สารบบคดียีเล็กทรอนิกส์

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีในแขนงต่าง ๆ มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ โดยการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากบริษัททางด้านเทคโนโลยีและผู้เชี่ยวชาญ จากทั่วโลก ซึ่งทำให้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีเสถียรภาพและทรงประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมาก (ภัควริศ เกื้อกุล, 2563) นอกเหนือจากการพัฒนาดังกล่าวแล้ว ยังมีการพัฒนาแนวคิดในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นการต่อยอดความคิดมาจากพื้นฐานเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่บนโลก ซึ่งส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในบริษัท องค์กร และหน่วยงานต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนกันอย่างแพร่หลาย (วคิน เพิ่มทรัพย์และคณะ, 2562)

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์กรหนึ่งที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในองค์กร โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 255 ได้กำหนดให้องค์กรอัยการเป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ และตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 7 กำหนดให้สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นส่วนราชการที่มีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น ซึ่งเป็นนิติบุคคลโดยมีอัยการสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชาและเป็นผู้แทนนิติบุคคล ทำให้ไม่อยู่ภายใต้บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 13 ว่าด้วยองค์กรอัยการ มาตรา 248 บัญญัติไว้ว่าองค์กรอัยการมีอำนาจหน้าที่ไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย พนักงานอัยการ มีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยรวดเร็วเที่ยงธรรม ปราศจากอคติทั้งปวงและไม่ให้ถือว่าเป็นคำสั่งทางปกครอง ให้การบริหารงานบุคคล การเงินงบประมาณ และการ

ดำเนินการอื่นขององค์กรอัยการให้มีความอิสระ โดยให้มีระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นการเฉพาะตามความเหมาะสม (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566) ตามแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๖ เป็นการกำหนดทิศทางของสำนักงานอัยการสูงสุดระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึง พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับความคาดหวังและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งสามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งยุทธศาสตร์ในระดับประเทศและระดับหน่วยงาน เพื่อให้การพัฒนาประเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกันอันจะทำให้ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนเป็นประเทศที่พัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวทั้งหมดได้ถูกนำมาเป็นข้อมูลสำคัญในการวิเคราะห์และการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพในทุกมิติ ทั้งในด้านการพัฒนาองค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านประสิทธิผลตามภารกิจซึ่งมุ่งเน้นการตอบโจทย์ให้ประชาชนและสังคม โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ คือการยกระดับประสิทธิภาพระบบงานและการจัดการความรู้/นวัตกรรมผ่าน การเชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ประกอบด้วยการบริหารจัดการระบบงาน และกระบวนการงานที่สำคัญที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นบนพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้(ภายในองค์กร) กลไกและระบบการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการเป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม ทัวถึง รวดเร็ว ปราศจากการเลือกปฏิบัติ (ภายนอกองค์กร) ระบบการจัดการความรู้/นวัตกรรม รวมถึง การติดตามประเมินผลคุณภาพการดำเนินงาน ยุติธรรมมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้นำสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การส่งผ่านข้อมูล รวมไปถึงเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (สำนักงานอัยการสูงสุด , 2566)

สำนักงานอัยการในจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย 6 หน่วยงาน คือ สำนักงานคดีปกครองภูเก็ต สำนักงานคดีแรงงานภาค 8 สำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต สำนักงานคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดภูเก็ต สำนักงานคดีศาลแขวงจังหวัดภูเก็ต สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีวิสัยทัศน์คือ “องค์กรนำในการใช้กฎหมาย เพื่อรักษาความยุติธรรมให้กับประชาชนและสังคม” และมีพันธกิจ คือ 1.ยกระดับคุณภาพมาตรฐานงานตามภารกิจ ด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม การรักษามลประโยชน์ของรัฐและประชาชน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทาง กฎหมายแก่ประชาชนให้มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธา 2.พัฒนาความร่วมมือ บูรณาการเครือข่ายองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้านการพัฒนากระบวนการยุติธรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ 3.เพิ่มศักยภาพมาตรฐานกลไกการบริหารจัดการระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมทั้งการพัฒนาระบบติดตามประเมินผลและระบบจัดการองค์ความรู้เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรมโดยมีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นพื้นฐาน และ 4.พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพคู่คุณธรรมตามหลักธรรมาภิบาล บุคลากรมีสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี (สำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต 2566) งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบงานหนึ่งที่สำนักงานอัยการในจังหวัดภูเก็ตนำมาใช้ในองค์กร โดยสำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดทำโครงการระบบงานสารบบคดีและวิธีการเพื่อความปลอดภัยขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2547 และให้สำนักงานต่าง ๆ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ โดยระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบฐานข้อมูลด้านการดำเนินคดีและการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยได้พัฒนามาจากการเขียนบันทึกข้อมูลในสมุดสารบบคดีด้วยมือ (Manual System) มาเป็นการลงสารบบด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บและการนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารและการอำนวยความสะดวกเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน การซ้ำซ้อนของข้อมูล เพื่อประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรและลดการใช้วัสดุสิ้นเปลือง ตลอดจนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำรายงาน การจัดระบบการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ และเพื่อเป้าหมายที่สำคัญ คือ การอำนวยความสะดวก

ความยุติธรรมทางอาญาที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (ศรีกรม, 2557) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ระดับการรับรู้ ระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ และระดับความพึงพอใจในการใช้งานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดในจังหวัดภูเก็ต รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้งานของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด จังหวัดภูเก็ต โดยผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ในการนำไปพัฒนาต่อยอดให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ ระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ และระดับความพึงพอใจในการใช้งานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้งานของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด จังหวัดภูเก็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 เปรียบวิธีวิจัย งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม

- ประชากรและการเก็บข้อมูล

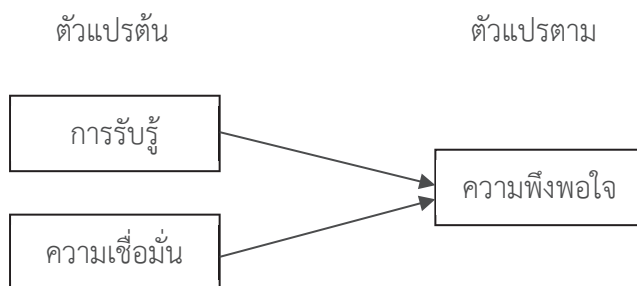
- ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดในจังหวัดภูเก็ตที่ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 73 คน ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

- ตัวแปรและกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น 2 ตัว ได้แก่

1. ด้านการรับรู้เกี่ยวกับสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานอัยการสูงสุด
2. ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานอัยการสูงสุด

ตัวแปรตาม 1 ตัว คือ ความพึงพอใจในการใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานอัยการสูงสุด จากตัวแปรดังกล่าวสามารถสร้างกรอบแนวคิด ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

- การพัฒนาและตรวจสอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม โดยเริ่มจากการทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อพิจารณาตัวแปรที่จะต้องนำมาสร้างแบบสอบถามมีเรื่องใดบ้าง ซึ่งตัวแปรที่จะนำมาสร้างคำถาม ในการศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระได้แก่ การรับรู้ในการใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานอัยการสูงสุดในจังหวัดภูเก็ต หลังจากนั้นจึงนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา เพื่อสร้างเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายตามเป้าหมายของการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากผลการทดสอบ พบว่า ข้อความในแบบสอบถามทุกกลุ่มมี ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น อยู่ระหว่าง 0.923-0.957 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ได้มากกว่า 0.7 นั้นหมายความว่า ทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้

- การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ และรูปคิวอาร์โค้ด (QR Cord) ที่สร้างจาก google form ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทำการตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึง มกราคม พ.ศ. 2566

- การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.2 ซึ่งมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.1 โดยส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งงานมากที่สุดมีตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 69.4 รองลงมาคือ จ้างเหมาบริการ คิดเป็นร้อยละ 16.1 ซึ่งมีอายุการปฏิบัติงานมากที่สุดที่ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 และส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรม คิดเป็นร้อยละ 60.7

ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดที่ 16 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ 1-5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.2 โดยระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งมากที่สุดอยู่ที่ 15-30 นาที/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15 นาที/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.5 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบมากที่สุดที่ 1 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาคือ 3-6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้งานเมนูสอบถามข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ เมนูงานคดี เพิ่ม/แก้ไข คิดเป็นร้อยละ 35.7 ถัดมาคือรายงานและการจัดการข้อมูล ซึ่งมีผลเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 10.7

ความคิดเห็นด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯช่วยให้การสืบค้น ติดตาม ข้อมูล มีความรวดเร็วและถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.10 ,) รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ มีประโยชน์ด้านความสะดวก รวดเร็ว ในเรื่องของการรับข้อมูลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98) ผู้ตอบแบบสอบถามทราบว่าระบบฯ จะมีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.- 97) ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร

ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ตรงตามประเภทของคดีได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.15) รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าระบบฯ สามารถกำหนดเลขรับที่ของสำนวนคดีให้ท่านโดยอัตโนมัติได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.11) ตามลำดับ

ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการทำงานด้วยระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงานด้วยระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ในเรื่องของเมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.97) รองลงมาคือ ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกของผู้ใช้งานได้ดี (ค่าเฉลี่ย = 3.95)

ความสัมพันธ์ของด้านการรับรู้เกี่ยวกับสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ของด้านการรับรู้เกี่ยวกับสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของด้านการรับรู้เกี่ยวกับสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.58	2.06	.00	2.23	.030
ประโยชน์ด้านความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล	1.40	.79	.22	1.76	.084
ประโยชน์ด้านความสะดวก รวดเร็วในเรื่องของการรับข้อมูล	.01	.69	.00	.02	.984
ช่วยให้การสืบค้น ติดตามข้อมูลมีความรวดเร็วและถูกต้อง	.80	.68	.14	1.18	.244

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
การตรวจสอบเส้นทางและสถานะการรับสำนวน	-.36	.84	-.06	-.43	.667
มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน เช่น คู่มือ	.21	.69	.04	.30	.767
มีฟังก์ชันที่ครอบคลุมในการทำงาน	-.09	.84	-.02	-.10	.918
มีขั้นตอนการเข้าระบบง่ายและไม่ซับซ้อน	2.73	.97	.47	2.83	.007
มีการใช้เมนูสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน	-.03	.89	-.01	-.04	.971
มีการนำออกข้อมูลด้านรายงานได้ครบถ้วน	1.49	.96	.26	1.55	.127
มีระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดในการปฏิบัติงานด้านสารบบ	-.37	.66	-.07	-.55	.582

ความพึงพอใจ $R^2 = 0.577$ Adjusted $R^2 = 0.504$ $F = 15.52$ $Sig = 0.00$

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าด้านการรับรู้เกี่ยวกับสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ ($Sig = 0.00$) โดยการรับรู้เกี่ยวกับสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 57.7 ($R^2 = 0.577$) และเพื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการมีขั้นตอนการเข้าระบบง่ายและไม่ซับซ้อน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านประโยชน์ด้านความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

ความสัมพันธ์ของด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ของด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจได้แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ของด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.15	2.62	.00	1.58	.119
ประโยชน์ด้านความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล	1.54	.74	.20	2.07	.043
สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ตรงตามประเภทคดี	-.92	.81	-.14	-1.13	.264
สามารถกำหนดแฟ้มข้อมูลให้เป็นปฏิทินได้อย่างอัตโนมัติ	1.46	.72	.23	-2.04	.047
สามารถกำหนดเลขรับที่ของสำนวนคดีได้อย่างอัตโนมัติอย่างถูกต้อง	.26	.83	.04	.32	.752
สามารถควบคุมรหัสการเข้าใช้งานโดยระบุตัวตนที่ชัดเจน	1.21	.73	.19	1.67	.101
สามารถออกรายงานคดีรายเดือนอย่างถูกต้อง	1.10	.73	.20	1.50	.139
สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวก	2.22	.83	.40	2.69	.010
มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์	.58	.65	.10	.88	.381
ระบบสามารถช่วยให้ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด	1.26	.75	.22	1.68	.099

ความพึงพอใจ $R^2 = 0.547$ Adjusted $R^2 = 0.49$ $F = 16.412$ $Sig = 0.00$

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ ($Sig = 0.00$) โดยความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 5.47 ($R^2 = 0.547$) และเพื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวก ด้านประโยชน์ด้านความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล และด้านสามารถกำหนดแฟ้มข้อมูลให้เป็นปฏิทินได้อย่างอัตโนมัติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านระบบสามารถช่วยให้ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดี

อิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยระบบสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น Standardized Coefficients (Beta) ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์สูงสุดรองลงมาคือ ด้านสามารถกำหนดเพิ่มข้อมูลให้เป็นปีปฏิทินได้อย่างอัตโนมัติ ด้านระบบสามารถช่วยให้ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด และด้านประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาข้อมูลตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

สรุป

จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งงานข้าราชการ ซึ่งมีอายุการปฏิบัติงานมากที่สุดที่ 1-5 ปี และส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรม
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดที่ 16 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ โดยระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละครั้งมากที่สุดอยู่ที่ 15-30 นาที/ครั้ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบมากที่สุดที่ 1 ปีขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้งานเมนูสอบถามข้อมูลมากที่สุด
3. ระดับความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการรับรู้และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ ระดับด้านความพึงพอใจในการทำงานด้วยระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก
4. เมื่อพิจารณาในภาพรวม ด้านการรับรู้เกี่ยวกับสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ และเพื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการมีขั้นตอนการเข้าระบบง่ายและไม่ซับซ้อนและด้านประโยชน์ด้านความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. เมื่อพิจารณาในภาพรวม ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ และเพื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวก ด้านประโยชน์ด้านความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล ด้านสามารถกำหนดเพิ่มข้อมูลให้เป็นปีปฏิทินได้อย่างอัตโนมัติ และด้านระบบสามารถช่วยให้ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากผลงานวิจัยสามารถทำการอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการรับรู้เกี่ยวกับสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์จะให้ความสำคัญในด้านการมีขั้นตอนการเข้าระบบง่ายและไม่ซับซ้อนและด้านประโยชน์ด้านความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจมากขึ้น ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา (2557) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

ในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และแจกให้กับพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์จะเชื่อมั่นว่าความสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวก ด้านประโยชน์ด้านความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล และด้านสามารถกำหนดเพิ่มข้อมูลให้เป็นปฏิทินได้อย่างอัตโนมัติ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริยานุช เพ็งเจริญ (2565) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาอังกฤษ ในรูปแบบออนไลน์ของคนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และแจกให้กับผู้ที่เคยเรียน ภาษาอังกฤษผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ในช่วงระยะเวลา 2 ปี ที่ผ่านมา จำนวน 302 คน ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเชื่อมั่นของการเรียนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนผ่านระบบรูปแบบออนไลน์ ผู้เรียนที่จะเรียนผ่านรูปแบบออนไลน์ จะต้องมีการหาวิธี หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองในทุก ๆ วัน จนเกิดความคุ้นเคย นำไปสู่ผลการเรียนที่ดี เหล่านี้จะทำให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นต่อการเรียนแบบออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ถ้าต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์โดยการการพัฒนาด้านการรับรู้ หน่วยงานอาจจะพิจารณาให้ความสำคัญกับด้านการมีขั้นตอนการเข้าระบบง่ายและไม่ซับซ้อนและด้านประโยชน์ด้านความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล

2. ถ้าต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์โดยการการพัฒนาด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบ หน่วยงานอาจจะพิจารณาให้ความสำคัญกับด้านสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวก ด้านประโยชน์ด้านความมั่นคงและปลอดภัยของข้อมูล ด้านสามารถกำหนดเพิ่มข้อมูลให้เป็นปฏิทินได้อย่างอัตโนมัติ และด้านระบบสามารถช่วยให้ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด

3. ควรมีการอบรมผู้ใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ในทุก ๆ ปีสำหรับทุกตำแหน่ง

4. ควรจัดอบรมการใช้งานสารบบคดีแต่ละประเภทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ โดยขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างเพื่อดูว่าผลการศึกษาที่ได้จะเหมือนหรือแตกต่างจากเดิมหรือไม่ อย่างไร

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถใช้กับการทำงานด้วยระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ได้จากการศึกษาในครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของ ผู้ใช้งาน กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เจนจิรา วิศพันธ์. (2560). พฤติกรรมและประสิทธิภาพในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา. (2557). การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถ ของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานในองค์กร รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ (บธ.ม.)-บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปริญานุษ เพ็งเจริญ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาอังกฤษ ใน รูปแบบออนไลน์ของคนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภัควริศ เกื้อกุล. (2563) คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ธีไวว่า. ครั้งที่พิมพ์ 8
- วสิน เพิ่มทรัพย์, ปัทมาภรณ์ พิมพ์ทานาม, วิโรจน์ ชัยมูล, สุพรรณษา ยวงทองและภาสกร พาเจริญ. (2562) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น, บจก.,. ครั้งที่พิมพ์ 8
- ศรีกรม. (2557). สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์, สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2566 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/343086>
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). ประวัติความเป็นมาขององค์กรอัยการ. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2566 จาก <https://www.ago.go.th/aboutus>
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 - 2566, สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2566 จาก <https://shorturl.asia/e1Ckh>
- สำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ต. (2566). วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้าง, สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2566 จาก <https://www1.ago.go.th/region8/phuket/>