



แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานขององค์กรของเทศบาลตำบลไร่เชิง

ธิดารัตน์ สืบญาติ^{1*} และ เกื้อกุล พลมณี²

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

²นักศึกษาด้านสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

*chanokchone_b@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานขององค์กรของเทศบาลเมืองไร่เชิงอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไร่เชิง 2) เพื่อศึกษาแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไร่เชิง โดยมีวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยต้องการศึกษาแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไร่เชิง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีการจัดทำแบบสอบถามให้กับข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไร่เชิง จำนวน 162 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 162 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 162 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาคือ อายุ 25-35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ถัดมาคือ อายุ 46-55 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และน้อยที่สุดคือ อายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ด้านความรู้ความเข้าใจ บุคลากรภายในเทศบาลเมืองไร่เชิงมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานบ้างแล้วในบางส่วนสังกัดกอง และมีความรู้ว่าจะระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ได้ทุกสถานที่ และทุกเวลา ด้านทัศนคติ เทศบาลเมืองไร่เชิงได้ให้การสนับสนุน รวมถึงการให้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานเกิดการยอมรับ และเปลี่ยนแปลงในวิธีการปฏิบัติงานเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีการเข้าใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานในเรื่องการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ มีการใช้ระบบค้นหาเอกสารในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา ด้านการส่งเสริมการดำเนินงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์หน่วยงานมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีสมรรถนะ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็น เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ

คำสำคัญ : เทคโนโลยีดิจิทัล แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล

Guidelines for the development of digital technology in the work of Raikhing Municipality

Thidarat Suebyart^{1*} and Kuekoon Polmanee²

¹ Lecturer in Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Nakhon Pathom Rajabhat University

² Public Administration student, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Nakhon Pathom Rajabhat University

*chanokchone.b@gmail.com

Abstract

This research studied the guidelines for developing digital technology in the organization's work of Rai Khing Municipality, Sampran District, Nakhon Pathom Province. The purposes of this research were to 1) the factors of using electronic documentation in the work of personnel in Rai Khing Municipality and 2) study the guidelines of using electronic documentation in the work of personnel in Rai Khing Municipality. The research was a quantitative research. The researcher studied the approaches for using electronic archives in the work of personnel in Rai Khing municipality. The questionnaire was used in order to collect data from 162 civil servants and contractors according to the mission of Rai Khing Municipality. Furthermore, the questionnaire was used to analyze frequency, percentage, mean and standard deviation. The research results revealed that the respondents to answer the questionnaire 162 people by the female 112 people 69.10 percent and the male 50 people 30.90 percent. The most the respondents to answer the questionnaire 162 people, ages 36-45 years 84 people 51.90 percent, 25-35 years 55 people 34 percent, 46-55 years 17 people 10.50 percent and the least was more than 56 years 6 people 3.70 percent. The cognitive personnel within the municipality of Rai Khing had already used the electronic archive system to work in some parts under the division and knew that the electronic archive system can be accessed anywhere and at any time. Focusing on the attitude, Rai Khing Municipality has supported and allowed the adoption of the electronic archive system to be adapted in the organization. Therefore, it made the agency accept and change the way of working into the electronic system. Electronic Document Practice is accessed regularly in order to exchange knowledge with colleagues on the use of the electronic document system in their work and able to adapt to electronic operations. A document search system is used in the electronic archive work system to make it easier to find. Regarding the promotion of electronic operations, the agency has encouraged personnel to have competence, knowledge, skills, and necessary characteristics to be used in the duties assigned to achieve success.

Keywords : Digital technology, Guidelines for developing digital technology



1. บทนำ

ปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้ระบบสารสนเทศมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น และมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร ดังนั้นระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติที่เกิดความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การใช้แท็บเล็ต การใช้สื่อออนไลน์จึงกลายเป็นส่วนสำคัญทั้งในการกำหนดนโยบาย และแผนปฏิบัติงานประจำวันซึ่งความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้องค์กรมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ช่วยลดระดับชั้นในการบริหารงานปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานซึ่งทำให้นักงานระดับล่างไปจนถึงระดับบนมีอำนาจในการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคม รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างสิ้นเชิง อิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าวจึงเป็นทั้งโอกาส และความท้าทายของประเทศในการวางแนวทางการดำเนินการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อแก้ไขปัญหาที่ส่งสมมานานและเพิ่มโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม [1]

ประเทศไทยเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 หรือเศรษฐกิจสังคมในยุคดิจิทัล เป็นความมุ่งมั่นตั้งใจที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) โดยมีฐานคิดหลักที่มีการเปลี่ยนแปลงจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรมเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น ดังนั้น ยุคดิจิทัล จึงควรมีการเปลี่ยนวิธีการทำที่มีลักษณะสำคัญคือ เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบันไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น (Smart Farming) โดยเกษตรกรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเป็นเกษตรกรเป็นแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) ดังนั้นบริษัทที่ใหม่ที่มีศักยภาพสูง เปลี่ยนจากการบริการแบบดั้งเดิม (Traditional Services) ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่การพัฒนาที่ส่งผลให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากขึ้น (High Value Services) และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง [2]

ดังนั้นการติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วด้วยคุณสมบัติของระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งรูปแบบการดำเนินงานเปลี่ยนจากการจัดการด้วยมือ (Manual) มาเป็นระบบใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานแทน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐบาล หรือองค์กรเอกชน องค์กรเหล่านี้ได้นำเทคโนโลยีด้านสารสนเทศมาช่วยในการทำงานขององค์กร เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้งานในการทำงานด้านต่าง ๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น เช่น งานสารบรรณได้นำเทคโนโลยีด้านสารสนเทศและระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้มากขึ้น ระบบงานสารบรรณ เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร และเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำกรรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหาดิตตามสามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารของให้เป็นดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็วและบรรลวิ้วัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสาร ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เวลาน้อยลง [3] ซึ่งในอนาคตข้างหน้าจะกลายเป็นสังคมในรูปแบบดิจิทัลทั้งสิ้นเนื่องมาจากมีต้นทุนในการผลิตที่ต่ำ ประหยัดและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน [4] และยังเกิดการพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในด้านการใช้ไอทีและนวัตกรรมในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น ระบบขนส่ง ระบบการแพทย์ และที่สำคัญเทคโนโลยียังสามารถพัฒนาเกิดการวางรากฐานให้กับองค์การในการเชื่อมโยงอุปกรณ์ ให้เข้ากับเครือข่ายการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้เกิดการพัฒนาที่ก้าวไกล [5]

การที่หน่วยงานมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานสารบรรณ เป็นการบันทึกการรับ - ส่ง แจ้งเวียนหนังสือราชการ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารพร้อมกันภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ลดปัญหา

การทำงานซับซ้อน และสะดวกในการกระจายงานสู่ผู้ปฏิบัติงาน ลดปัญหาค่าสำเนาและค่าจัดส่งเอกสาร ทั้งยังป้องกันเอกสารฉบับจริงสูญหาย โดยการจัดเก็บสำเนาเอกสารไว้ในระบบฯ ทำให้ง่ายต่อการค้นหา เพื่อนำออกมาใช้ในอนาคตซึ่งระบบงานสารบรรณแบบเดิมมีการทำงานที่ซับซ้อน การรับ - ส่ง และการจัดเก็บเอกสารราชการที่ไม่เป็นระบบทำให้ยากแก่การค้นหา การกำหนดระยะเวลาในการเก็บ และการทำลายที่ไม่แน่นอนทำให้เจ้าหน้าที่ต้องคอยเก็บเอกสารไว้ในแต่ละปีซึ่งค่อนข้างมาก ทำให้มีพื้นที่ในการจัดเก็บไม่เพียงพอ ดังนั้นรัฐบาลจึงได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ โดยการจัดให้มีการดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักในการรับ-ส่ง ข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งผลให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เช่น มีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร สามารถเก็บเอกสารได้อย่างเป็นระเบียบ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ง่ายแก่การปฏิบัติงาน ลดข้อผิดพลาดแก่การปฏิบัติงาน [6]

เทศบาลเมืองไรซิงยังไม่ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ามาใช้อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากความพร้อมของอุปกรณ์ และบุคลากรจำนวนไม่เพียงพอ ในการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นี้เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้เกิดปัญหายุ่งยากในการการบันทึกการรับ - ส่ง แจ้งเวียนหนังสือราชการ การจัดเก็บและรวมถึงการทำลายในอนาคต เกิดการทำงานซับซ้อน ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้พร้อมกันภายในองค์กร และยังมีเก็บเอกสารเป็นตัวกระดาษอยู่จึงทำให้ยากต่อการค้นหาเมื่อต้องการนำออกมาใช้ในอนาคต

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของเทศบาลเมืองไรซิง เพื่อศึกษากระบวนการ และแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไรซิง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไรซิง

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

3.1.1 ความหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

Chadaporn Sanguankaew [7] ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร คือ การผสมผสานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ครอบคลุมระบบสื่อสารต่าง ๆ เข้ากับระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล ข้อมูล และบริหาร สารสนเทศ ตลอดจนระบบ เครือข่ายโทรคมนาคมจำนวนมากที่เชื่อมโยงติดต่อกันและใช้ร่วมกัน

Boonyuen Chansawang [8] ให้ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัลว่า หมายถึง ความสามารถในการ เข้าใจและใช้สารสนเทศซึ่งอยู่ในรูปแบบสื่อดิจิทัลที่นำเสนอผ่านคอมพิวเตอร์ การรู้สารสนเทศดิจิทัล นั้นครอบคลุมหลายด้าน เช่น การรู้คุณภาพของสารสนเทศที่มาจากแหล่งต่าง ๆ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ การรู้ข่าวสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลบนเว็บไซต์ที่สืบค้นมีความน่าเชื่อถือหรือไม่ การรู้วิธีสืบค้นและ จัดเก็บสารสนเทศ หรือการรู้และสามารถใช้งานสารสนเทศได้ตามกฎหมายลิขสิทธิ์ ประเภทที่คุ้มครองทรัพยากรบนเว็บไซต์นั้นไว้ เป็นต้น

Pensri Pakkasinang [9] ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้เพื่อจัดการเก็บสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผลและ เผยแพร่สารสนเทศไปในรูปแบบต่าง ๆ โดยอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีคมนาคมที่นำมาใช้ร่วมกัน เพื่อให้การจัดการสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



Piyanuch Ngernkhai [10] ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เป็นระบบที่การจัดการข้อมูล การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยมีการใช้ระบบรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการจัดการประมวลผลข้อมูลและการจัดทำรายงานเพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีคุณภาพ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประมวลผล เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และมีการจัดการข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและได้ประสิทธิภาพ

Thanypat Kraiwanit [11] ได้ว่ากล่าวการใช้ดิจิทัล หมายถึง เป็นยุคที่ในปัจจุบันนั้นได้มีการสื่อถือการใช้เทคโนโลยีอย่างอัตโนมัติในการพัฒนาต่อยอดการทำงาน โดยการพัฒนาคิดค้นสร้างสรรค์พัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วเป็นในยุคของ Machine-to-machine

ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัล คือ กระบวนการในการสร้างสิ่งที่มีประโยชน์จากเดิมให้มีความรวดเร็ว สะดวกสบาย ลดขั้นตอนความยุ่งยาก และก่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายในการแก้ไขปัญหา สนองความต้องการหรือการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผล ประหยัด และคุ้มค่าในการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เหนือคู่แข่งเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นกุญแจสำคัญและสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มชุมชนเข้าถึงความรู้ ความเข้าใจ ประเมิน การจัดการ และการใช้สารสนเทศอย่าง มีวิจารณญาณ และเลือกใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตโดยมีความสามารถประเมิน และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม เพื่อสร้างสารสนเทศได้ด้วยตนเองโดยคำนึงกฎหมายและลิขสิทธิ์

3.1.2 ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหาร

การที่หน่วยงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้หรือระบบเทคโนโลยีดิจิทัลย่อมส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกับองค์กรในการพัฒนาระบบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหาร มีข้อดีดังต่อไปนี้ [10-11]

1. ช่วยให้เกิดการวางแผนที่ดีในการทำงาน
2. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางในการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว
3. ช่วยให้มีการประเมินสถานการณ์ในอนาคตข้างหน้าได้อย่างรวดเร็ว
4. ช่วยให้เกิดความสะดวกเนื่องจากมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการทำงาน
5. ช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ช่วยให้องค์กรใหญ่ ๆ สามารถให้บริการลูกค้าผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้และสามารถให้ข้อมูลในการตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
7. ช่วยให้ผู้สามารถดึงข้อมูลเก่าในอดีตมาดูได้อย่างรวดเร็ว
8. ช่วยให้เกิดการสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าได้โดยทันที
9. ช่วยในการส่งข้อมูลผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็วและเกิดความประหยัด

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษารั้วนี้ใช้วิธีการแบบเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้วนี้ได้แก่ ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไร้วิ่ง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม รายละเอียดประกอบด้วยพนักงานเทศบาลเมืองไร้วิ่ง มีจำนวนทั้งหมด 267 คน แยกตามหน่วยงานได้ดังนี้

(1) สำนักปลัดเทศบาล	จำนวน	63	คน
(2) กองคลัง	จำนวน	32	คน
(3) กองช่าง	จำนวน	57	คน

(4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน	47	คน
(5) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	จำนวน	18	คน
(6) กองการศึกษา	จำนวน	30	คน
(7) กองสวัสดิการและสังคม	จำนวน	13	คน
(8) กองการเจ้าหน้าที่	จำนวน	5	คน
(9) หน่วยตรวจสอบภายใน	จำนวน	2	คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาค้างนี้จะกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยใช้สูตร Taro Yamane รายละเอียดประกอบด้วยดังนี้ พนักงานเทศบาลเมืองไรซิงมีจำนวนทั้งหมด 267 คน จากการแทนค่าสูตรสามารถกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลเมืองไรซิง จำนวน 162 คน โดยนำมาจำแนกสัดส่วนตามที่ศึกษา ได้ดังนี้

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1+n(e)^2}$$

เมื่อ N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
e คือ ความผิดพลาดที่ยอมรับได้
n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าลงในสูตร

$$n = \frac{267}{1+267(0.05)^2}$$
$$n = 161.78$$

(1) สำนักปลัดเทศบาล	จำนวน	46	คน
(2) กองคลัง	จำนวน	17	คน
(3) กองช่าง	จำนวน	35	คน
(4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน	25	คน
(5) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	จำนวน	10	คน
(6) กองการศึกษา	จำนวน	12	คน
(7) กองสวัสดิการและสังคม	จำนวน	10	คน
(8) กองการเจ้าหน้าที่	จำนวน	5	คน
(9) หน่วยตรวจสอบภายใน	จำนวน	2	คน

ที่มา: [12]

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิดทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ อายุงาน และตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไรซิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงาน และการส่งเสริมการดำเนินงาน ของงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 20 ข้อ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการศึกษาค้างนี้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานขององค์กร เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการสำรวจวิจัยครั้งนี้ สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการสำรวจการวิจัยแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการทำงานการ



ของข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไโรซิง จำนวน 162 คน และนำแบบสอบถามที่ร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครอบคลุมประเด็นของการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไโรซิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ (frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์แนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percent) และค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไโรซิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

4. ผลการวิจัย

- 1) ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไโรซิง
- 2) ด้านแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไโรซิง

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

n = 162

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 25 – 35 ปี	55	34.00
2. 36 – 45 ปี	84	51.90
3. 46 – 55 ปี	17	10.50
4. 56 ปี ขึ้นไป	6	3.70
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 162 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาคือ อายุ 25-35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ถัดมาคือ อายุ 46-55 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และน้อยที่สุดคือ อายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 162

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	13.60
2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	122	75.30
3. สูงกว่าปริญญาตรี	18	11.10
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 162 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 รองลงมาคือ การศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 และน้อยที่สุดคือ การศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

n = 162

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 15,000 บาท	44	27.20
2. 15,001 – 30,000 บาท	89	54.90
3. 30,001 – 40,000 บาท	22	13.60
4. 40,000 บาท ขึ้นไป	7	4.30
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 162 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือ มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 ถัดมาคือ มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 และน้อยที่สุดคือ มีรายได้ 40,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน

n = 162

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 5 ปี	41	25.30
2. 6 – 15 ปี	92	56.80
3. 16 – 25 ปี	21	13.00
4. 25 ปีขึ้นไป	8	4.90
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 162 คน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 6 – 15 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมาคือ มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ถัดมาคือ มีอายุการทำงาน 16 – 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และน้อยที่สุดคือ มีอายุการทำงาน 25 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90



ตารางที่ 5 แสดงด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานในหน่วยงาน

ด้านความรู้ความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีความรู้ในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอในการปฏิบัติงาน	11 (6.80)	75 (46.30)	66 (40.70)	8 (4.90)	2 (1.20)	3.52	0.75	มาก
2. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการรับหนังสือราชการทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และใช้งานได้อย่างเชี่ยวชาญ	14 (8.60)	71 (43.80)	64 (39.50)	11 (6.80)	2 (1.20)	3.52	0.8	มาก
3. ท่านทราบว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้ได้ทุกสถานที่ และทุกเวลา	48 (29.60)	74 (45.70)	37 (22.80)	3 (1.90)	-	4.03	0.78	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	15 (9.30)	115 (71.00)	28 (17.30)	3 (1.90)	1 (0.60)	3.86	0.62	มาก
5. ท่านมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ในการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเหมาะสม	15 (9.30)	67 (41.40)	65 (40.10)	15 (9.30)	-	3.51	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.69	0.75	มาก

จากตารางที่ 5 ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า แนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านความรู้ความเข้าใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทราบว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้ได้ทุกสถานที่ และทุกเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความรู้ความเข้าใจในการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) ถัดไปคือ การมีความรู้ในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และการมีความรู้ความเข้าใจในการรับหนังสือราชการทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

2. ด้านทัศนคติ พบว่า พบว่า แนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านทัศนคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$)

3. ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า แนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

4. ด้านการส่งเสริมการดำเนินงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า แนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านการส่งเสริมการดำเนินงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$)

5. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของเทศบาลเมืองไรซ์ชิงอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไรซ์ชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไรซ์ชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านความรู้ความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.69 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไรซ์ชิงมีการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานบ้างแล้วในบางส่วนสังกัดกอง เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ การสื่อสารออนไลน์ภาพเวปไซด์ของหน่วยงาน ระบบการบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจุบันพนักงานมีความรู้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าใช้ได้ทุกสถานที่ และทุกเวลา ผู้บังคับบัญชา พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และยังสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในส่วนงานอื่น เพื่อพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และรองรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเหมาะสม

ด้านทัศนคติ พบว่า ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไรซ์ชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไรซ์ชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารทั้งฝ่ายการเมือง และส่วนราชการของเทศบาลเมืองไรซ์ชิงได้ให้การสนับสนุนในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการให้นำมาปรับใช้ในหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานเกิดการยอมรับ และเปลี่ยนแปลงในวิธีการปฏิบัติงานเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กร นำพาไปสู่ความทันสมัย เพื่อรองรับการทำงาน รวมถึงการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไรซ์ชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไรซ์ชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.70 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไรซ์ชิงมีความเห็นชอบในการเริ่มเข้าใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีการเข้าใช้งานอย่างสม่ำเสมอมากขึ้น และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานเรื่องการจา้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ มีการใช้ระบบค้นหาเอกสารในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา อีกทั้งยังเกิดการพัฒนาทักษะ และการปรับตัวเพื่อให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ด้านการส่งเสริมการดำเนินงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไรซ์ชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการนำสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองไรซ์ชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ด้านการส่งเสริมการดำเนินงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.85 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หน่วยงานมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีสมรรถนะ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็น เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ และรองรับกับสภาพการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานให้มีการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม มีการระดมความคิดเห็นและนำเสนอข้อคิดเห็นร่วมกันเพื่อปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และพัฒนาในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นเทศบาลตำบลไรซ์ชิงให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในองค์กรเพิ่มมากขึ้น เช่นการใช้ระบบสารสนเทศในการให้ข้อมูลกับประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเทศบาลผ่านเว็บไซต์ การประชาสัมพันธ์ผ่านเฟสบุ๊ค และนอกจากนั้นเริ่มมีการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งผลให้เกิดการบริการที่มี



ความทันสมัย มีความสะดวกรวดเร็วสำหรับประชาชนเพิ่มมากขึ้นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น

6. การอภิปรายผล

ด้านความรู้ความเข้าใจ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไโรซิงตามความคิดเห็น ผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานในองค์กร อีกทั้งยังสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีการพัฒนาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานได้อย่างเหมาะสม สื่อสารได้ทุกชนิดในการเรียนรู้เพิ่มเติมเมื่อว่างเว้นจากภาระงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Obinyan et al. [13] ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรย่อมส่งผลให้มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นสามารถจัดการสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมและสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ได้ดี และในอนาคตข้างหน้ามีการจัดบริการเป็นลักษณะแบบใหม่ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการมาปรับใช้ในระบบการศึกษาและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amornthip Charoenpol [14] ด้านความรู้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยอาจนำสิ่งที่มีอยู่เดิมมาปรับเปลี่ยนกระบวนการ ที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มเติมสิ่งที่จะก่อประโยชน์เข้าไปแทนที่ ซึ่งทั้งในภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง ต่างคาดหวังว่าการจัดการความรู้จะช่วยให้องค์กร สามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น หรือมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น

ด้านทัศนคติ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไโรซิงนั้นได้รับการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ โดยการจัดให้ลงรับงานสารบรรณผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดความสะดวกและยังทำให้หน่วยงานเกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีการปฏิบัติงานซึ่งมีความแตกต่างไปจากเดิมเนื่องจากบุคลากรมีมุมมอง ทัศนคติใหม่ๆ ในการทำงานใหม่ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กร นำพาไปสู่ความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการทำงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tassanee Tinmuay [15] ด้านทัศนคติ โดยมองว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการรับ-ส่งหนังสือภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณด้วย สรุปได้ว่า การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยงานสารบรรณทำให้งานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Napadon Kangkarnna [16] ด้านทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ช่วยลดการใช้งานกระดาษลง สามารถตรวจสอบการอ่านเอกสาร หนังสือราชการผ่านระบบได้ และลงรับทราบเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวก ลดกระบวนการในการปฏิบัติงาน รวมถึงช่วยลดความผิดพลาดในงานสารบรรณได้เป็นอย่างดีและผู้วิจัยสันนิษฐานว่า ปัจจุบัน ประเทศไทย และหลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชน มีการปรับตัวในทันยุคทันสมัยกับเทคโนโลยีและเทรนด์ระดับโลก โดยมีการรณรงค์ลด เลิก ใช้ของที่มาจากพลาสติกและโฟม อีกทั้งยังลดและเลิกการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น กระดาษ ทรัพยากรบุคคล เพื่อนำเทคโนโลยียุคใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ จึงทำให้บุคลากรมีทัศนคติในทิศทางที่ดีต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไโรซิงตามความคิดเห็น มีการการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานในเรื่องการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ มีการใช้ระบบค้นหาเอกสารในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา อีกทั้งยังเกิดการพัฒนาทักษะ และการปรับตัวเพื่อให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amornrat Phothirangsan [17] ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานสารบรรณช่วยลดเวลาในการค้นหาข้อมูลหรือตรวจสอบสถานะของหนังสือลดการซ้ำซ้อนในวิธีปฏิบัติงานบางขั้นตอน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลที่ต้องการ

ตรงกันและระบบยังทำให้เกิดประสิทธิภาพในการวางแผนการติดตามการปฏิบัติงานตามคำสั่งการของผู้บริหารและการบริหารเวลาในการจัดการงานเอกสารที่มีกำหนดเวลาและสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chatcharat Srinamngoen [18]

ด้านการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การใช้งานในการติดตามการดำเนินงานรับส่งหนังสือราชการ มีประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจากช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดความง่ายต่อการทำงาน และส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดน้อย ในการจัดเก็บข้อมูลและทำให้การจัดเก็บข้อมูลและการสืบค้นข้อมูลมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของเอกสารและติดตามเอกสารย้อนหลัง ด้านการส่งเสริมการดำเนินงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจของเทศบาลเมืองไรซ์จึงตามความคิดเห็น การส่งเสริมให้บุคลากรมีสมรรถนะ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็น เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ และรองรับกับสภาพการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานให้มีการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม มีการระดมความคิดและนำเสนอข้อคิดเห็นร่วมกันเพื่อปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และควรจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและพัฒนาในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Paphawadee Prajaksupaniti [19] ด้านการส่งเสริมการดำเนินงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพของงานสารบรรณ นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่และผู้บริหารให้การสนับสนุนแล้ว ยังมีปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องมีมากเพียงพอกับคนและงาน และต้องเป็นเครื่องมือทันสมัยใช้สะดวก เช่น เครื่องเย็บกระดาษขนาดต่าง ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ตู้หรือลิ้นชักจัดเก็บเอกสาร แฟ้มขนาดต่าง ๆ เครื่องทำสำเนาเอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติได้รับการอบรมให้สามารถใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความเรียบร้อยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา หรือหากอุปกรณ์ชิ้นใดมีปัญหา ก็ควรจัดหาอุปกรณ์สำรองเพื่อมิให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chatnuchai Sombatsri [20] ด้านการส่งเสริมการดำเนินงาน ที่พูดถึงสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการวางระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ที่มีขีดความสามารถที่เหมาะสมสามารถป้องกันปัญหาความเสี่ยงได้หลายอย่าง เช่น ไฟดับ อุบัติภัย น้ำท่วม ระบบล่ม โดรนไวรัสโจมตี ฯลฯ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการเพื่อจัดทำ การเก็บและการเรียกใช้เอกสารที่ตอบสนองการใช้งานดึงดูดผู้ใช้งานและใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก เครือข่ายการสื่อสารที่รวดเร็วและมีเสถียรภาพ เช่น ความเร็ว Internet และพฤติกรรมในการใช้คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ และนอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sandgreen et al. [21] ในด้านของการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนในการทำงานรวมทั้งการใช้นวัตกรรมในด้านเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน ทัชชิ่ง โดยมีการสื่อสารทางสังคม เพื่อให้เกิดผลประโยชน์กับองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Corneliusen [22] ในด้านของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในองค์กรโดยเฉพาะดูแลในด้านสุขภาพ เพื่อสามารถเข้าถึงผลลัพธ์ของประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น และนอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ Muslimin et al. [23] ในด้านหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติที่สะดวกรวดเร็ว ลูกจ้างสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายโดยมีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานมีความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และยังสอดคล้องกับ Alison British [24] ในด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศระบบ NHS มาใช้ในแก๊ซสถานการณ์โควิดเพื่อสามารถเข้าถึงชุมชนได้รวดเร็ว ทันต่อเวลาในการรักษาโดยพนักงานต้องมีความท่ายในการพบกับเจ้าหน้าที่ และนอกจากนั้นยังสอดคล้องกับPratiwi et al. [25] ในด้านของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ส่งผลให้นักเรียนมีผลคะแนนที่สูงขึ้น เช่นการใช้โปรแกรม Google Form, Quizizz, Quizlet, Kahoot เป็นเครื่องมือในการสอน ผลลัพธ์นักเรียนมีเข้าใจต่อการเรียนได้เพิ่มมากขึ้น

7. ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมการพัฒนาความรู้ และทักษะในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เกิดความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูล



2. หน่วยงานควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นระบบสารสนเทศของหน่วยงานโดยเรียกข้อมูลจากแฟ้มที่เก็บหลาย ๆ แฟ้มมาอยู่ด้วยกัน เพื่อออกแบบในการจัดเก็บข้อมูลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บ
3. ควรมีการสร้างฐานข้อมูลที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันทรัพยากรมีการรั่วไหลไปสู่บุคคลภายนอกอาจทำให้ส่งผลเสียต่อองค์กร ผู้บริหารควรมีการสร้างมาตรการไม่ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายต้องมีระบบการสร้างความปลอดภัยให้กับฐานข้อมูล
4. ระบบสารสนเทศที่สร้างขึ้นมาต้องสามารถตอบสนองต่อผู้บริหารได้เสมอไม่ว่าจะเป็นได้อายุการใช้งาน ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมในการจัดเก็บ

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] Sattayut Sawangwan. (2003). *Information system for management*. Bangkok: NH Group Printing House. (In Thai)
- [2] Suwit Maesincee. (2016). *Concepts about Thailand 4.0*. Bangkok: Thai Rath. (In Thai)
- [3] Karaket Channakam. (2017). *The use of the electronic archive system of the University of Phayao*. Master of Public Administration Department of Public Policy. University of Phayao. (In Thai)
- [4] Chayanan Poonpanich, Papavee Thianthongdee. (2022). *AI 2041: 10 Tales of AI Technology of the Future*. Bangkok: Bingo Publishing. (In Thai)
- [5] Kridakorn Kachenchai. (2021). *Smart City, intelligent innovation, transforming the city, changing lives*. Bangkok: Bookcom. (In Thai)
- [6] Decha Suphanthong. (2005). *A study of current conditions. acceptable condition and expectations for the use of the archive system electronics in the office of the Ministry of Education*. Master of Industrial Education, Department of Computer and Information Technology, Faculty of Industrial Education and Technology, King's University of Technology ChomKlao Thonburi. (In Thai)
- [7] Chadaporn Sanguankaew. (2005). *CPB Computer 4*. Bangkok: Funny. (In Thai)
- [8] Boonyuen Chansawang. (2005). *Information Literacy Skvu,kjk hj ukiuills*. Bangkok: Department of Library and Information Science. Srinakharinwirot University. (In Thai)
- [9] Pensri Pakkasirang. (2013). *Information Technology Project Management*. Bangkok: SE-ED UK. (In Thai)
- [10] Piyanuch Ngernklae. (2019). *Management information system in public administration*. Bangkok: Ramkhamhaeng university press. (In Thai)
- [11] Thanyapat Kraiwanit. (2022). *Digital Economy: Digital Economy*. Bangkok: M. Y. R. Cosmetics Solutions. (In Thai)
- [12] General Information of Rai Khing Municipality Office, retrieved on January 17, 2022, from <https://www.raikhing.go.th> (In Thai)
- [13] Obinyan, Oluwatoyin Oyeyemi; Ikechukwu, Ugwuanyi Linus. (2002). *Library Philosophy & Practice*. Database: Academic Search Ultimate (p.1-15).
- [14] Amornthip Charoenpol. (2007). *Knowledge management from educational institutions*. Doctor of Philosophy Thesis in Educational Administration Faculty of Education Silpakorn University, Nakhon Pathom. (In Thai)



- [15] Tassanee Tinmuay. (2019). *A Study of Attitude towards Electronic Document System Service of Supporting Personnel*, Faculty of Education, Rajabhat Maha Sarakham University, Research Report. Maha Sarakham Rajabhat University. (In Thai)
- [16] Napadon Kangkarnna. (2019). *Development of Electronic Document System for Nakhon Sawan Rajabhat University*. Journal of the Office of Academic Resources and Information Technology, Nakhon Sawan Rajabhat University. (In Thai)
- [17] Amornrat Phothirangsan (2007). *Study of the system of archives of the Office of the Director of the Organization. Telephone of Thailand*. Master's Degree Thesis in Industrial Education Department of Computer and Information Technology King Mongkut's University of Technology Thonburi. (In Thai)
- [18] Chatcharat Srinamngoen. (2012). *Design and development of follow-up system for the delivery of government documents, case study of the Division Kasetsart University staff*. Master of Science Program Thesis Web Engineering Faculty of Information Technology Dhurakij Pundit University. (In Thai)
- [19] Paphawadee Prajaksupaniti (2013). *Correspondence work in the teaching documents of the Office Administration Academic Series*. Management Science Sukhothai Thammathirat University (10th edition). Bangkok: Sukhothai Thammathirat University. (In Thai)
- [20] Chatnuchai Sombatsri. (2013). *Electronic document management*. Rayong : Rayong City Municipality. (In Thai)
- [21] Helena Sandgreen et al. (2020). *Digital Interventions for Autism Spectrum Disorder: A Meta-analysis*. *Journal of Autism and Developmental Disorders* (2021) 51: 3138-3152.gxzckl
- [22] Corneliussen G. H. (2020). *DEVELOPING A REGIONAL SOLUTION TO DIGITAL TRANSFORMATION OF HEALTH CARE SERVICES: COLLABORATION, LEADERSHIP, AND TECHNOLOGICAL expertise*. International Conference e-Health 2020.
- [23] Muslimin, Afif Ikhwanul; Mukminatien, Nur; Maria Ivone, Francisca. (2023). *TPACK-SAMR digital literacy competence, technostress, and teaching performance: Correlational study among EFL lecturers*. *Contemporary Educational Technology*, Apr 2023, Vol. 15 Issue 2, p1-15, 15p; DOI: 10.30935/cedtech/12921, Database: Education Source.
- [24] Alison British. (2023). *Digital health and technologies* *Journal of Community Nursing*, Mar 2023; 28(3): 120-126. 7p. (Article - tables/charts) ISSN: 1462-4753, Database: CINAHL Complete.
- [25] Pratiwi, Damar Isti; Waluyo, Budi. *Autonomous learning and the use of digital technologies in online English classrooms in higher education*. *Contemporary Educational Technology* , Apr2023, Vol. 15 Issue 2, p1-16, 16p; DOI: 10.30935/cedtech/13094, Database: Education Source