

ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ : กรณีศึกษา
ทัณฑสถานหญิงกลาง กรมราชทัณฑ์*

Efficiency of Information Technology Implementation in Correctional
Administration: A Case Study of the Central Women's Correctional Institution,
Department of Corrections

เนตรนภา บุญประกอบ**

Nednapa Boonprakob

6614830086@ruemail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ของบุคลากรสังกัดทัณฑสถานหญิงกลาง และ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ของบุคลากรสังกัดทัณฑสถานหญิงกลาง ใช้การวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 135 คน และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน สำหรับปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านเครื่องมือ และด้านกฎระเบียบ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ ; เทคโนโลยีสารสนเทศ ; ทัณฑสถานหญิงกลาง

Keywords: Efficiency; Technology; Central Women's Correctional Institution

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์: กรณีศึกษา ทัณฑสถานหญิงกลาง กรมราชทัณฑ์

**นักศึกษาลำดับที่ 6614830086 ภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

เทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดส่งผลให้โลกเปลี่ยนแปลงในหลายมิติ การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้ภาครัฐต้องหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ รูปแบบการทำงาน รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์การ รัฐบาลได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยหนึ่งในมาตรการสำคัญคือ การนำระบบ e-Government มาใช้ในการบริการประชาชนและบริหารจัดการภายในองค์การภาครัฐ เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในงานราชการ เพื่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบาย และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นสำหรับประชาชน กรมราชทัณฑ์ ซึ่งมีภารกิจในการควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากลและพัฒนาพฤตินิสัยและเสริมสร้างศักยภาพผู้ต้องขังเป็นพลเมืองดี สามารถออกไปประกอบอาชีพที่สุจริต กลับคืนสู่สังคมได้อย่างปกติสุข ได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความเหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในงานราชทัณฑ์ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของกรมราชทัณฑ์ให้มีสมรรถนะสูงเท่าทันการเปลี่ยนแปลงผ่านการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ของกรมราชทัณฑ์ (กรมราชทัณฑ์, 2566, หน้า 26 - 27) ประกอบกับนโยบายการบริหารงานราชทัณฑ์ภายใต้แนวคิด “รวมพลังขับเคลื่อน 8 มิติยกระดับสร้างความเปลี่ยนแปลง” โดยมีมิติที่ 8 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อขับเคลื่อนงานราชทัณฑ์ ให้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านธุรการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดภาระค่าใช้จ่ายและพื้นที่จัดเก็บเอกสาร อีกทั้งยังสามารถประมวลข้อมูลในเรื่องที่ผ่านมาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงให้นำระบบ AI (Artificial Intelligence) มาใช้ในการจำแนกการประเมินความเสี่ยงและพฤติกรรมของผู้ต้องขัง เพื่อบำบัดแก้ไขฟื้นฟูรวมทั้งการป้องกัน ฝ่าละออง และควบคุมการก่อเหตุรวมทั้งนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารงานเรือนจำและการบริหารจัดการองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุม พัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังและการบริหารงานของกรมราชทัณฑ์ (กรมราชทัณฑ์, 2566) ทักษะสถานหญิงกลางได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในด้านการให้บริการแก่ประชาชนและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ระบบจองเยี่ยมญาติผ่านแพลตฟอร์มของทักษะสถาน การเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ การซื้อขายสินค้าออนไลน์ระหว่างผู้ต้องขังและญาติ บริการบัญชีเงินฝากผู้ต้องขังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับ-ส่งหนังสือการประชุมและอบรมออนไลน์ (E-Learning) และระบบสืบค้นข้อมูลผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ทักษะสถานหญิงกลางประสบข้อจำกัดหลายประการในการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยี เนื่องจากมาตรฐานความปลอดภัยที่เข้มงวดภายในเรือนจำ อีกทั้ง ภารกิจของบุคลากรที่ต้องเข้าเวรรักษาการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อการจัดสรรเวลาในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยี รวมถึงความแตกต่างด้านทักษะและการรับรู้ของบุคลากรในการใช้งานเทคโนโลยีก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของทักษะสถาน

การศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งหน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ของบุคลากรสังกัดทักษะสถานหญิงกลาง

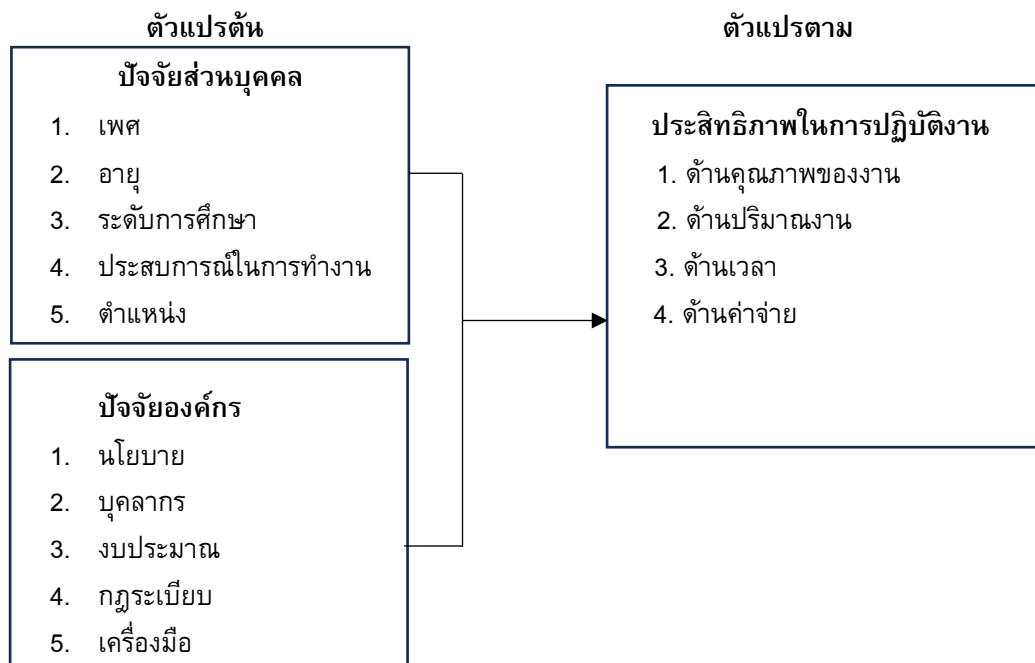
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน ราชทัณฑ์ของบุคลากรสังกัดทัณฑสถานหญิงกลาง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ของ Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน นฤมล ไตรตระกูล, 2564, หน้า 17) ผู้วิจัยนำมาประยุกต์เป็น กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยรูปแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้เชิงสำรวจ (Survey Research) และงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ (Interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดทัณฑสถานหญิงกลาง ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง รวมทั้งสิ้น 203 คน (ข้อมูล ณ 29 ธันวาคม 2567) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง สังกัดทัณฑสถานหญิงกลาง โดยใช้สูตรของ Yamane' (1970, อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2567, หน้า 65) กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์และค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้ที่ 5 เปอร์เซนต์ ได้ 135 คน และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 45-47) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย บุคลากรระดับชำนาญการ จำนวน 2 ราย บุคลากรระดับปฏิบัติการ จำนวน 1 ราย บุคลากรระดับชำนาญงาน จำนวน 1 ราย และบุคลากรระดับปฏิบัติงาน จำนวน 1 ราย

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล 1) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นในรูปแบบออนไลน์ทาง Google Form เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยขององค์กร ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 15 ข้อ เป็นการเลือกคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 12 ข้อ เป็นการเลือกคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ และ 2) การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับตำแหน่ง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages) และใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์การแปลผลระดับค่าเฉลี่ย รายด้านและรายข้อ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐาน

1) วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่า (t-test) แบบ Independent Sample

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับตำแหน่ง โดยใช้การวิเคราะห์แบบแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's LSD)

3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีเกณฑ์ในการวัดระดับความสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบข้อความบรรยาย เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านคุณภาพของงาน	2.96	0.80	ปานกลาง
2.ด้านปริมาณงาน	3.01	0.77	ปานกลาง
3.ด้านเวลา	3.17	0.76	ปานกลาง
4.ด้านค่าใช้จ่าย	3.17	0.76	ปานกลาง
รวม	3.08	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, S.D.= 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด คือด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.17$, S.D.= 0.76) รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.77) และด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 2.96$, S.D.= 0.80)

จากผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568) ดังนี้ “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านเวลา เนื่องด้วยกฎระเบียบของเรือนจำที่ห้ามนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้าไปใช้ จึงทำให้ต้องใช้ระบบ manual ส่งผลให้งานมีความล่าช้า ดังนั้น เทคโนโลยีสามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างมาก” สอดคล้องกับคำอธิบายดังนี้ “...ด้านที่สำคัญที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานช่วยให้งานมีความแม่นยำมากขึ้น งานมีคุณภาพ เมื่อผู้มารับบริการได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพและรวดเร็วย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 ,การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568) ดังนี้ “เทคโนโลยีมีส่วนช่วยประหยัดเวลา เช่น เมื่อก่อนใช้แบบฟอร์มที่เป็นกระดาษ แล้วแนบเอกสารส่งไปยังกรมราชทัณฑ์ ซึ่งใช้เวลาก็ประมาณ 2 วัน แต่สมัยนี้กรอกผ่าน Google Form ดังนั้นแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานเร็วขึ้นกว่าเดิม เสร็จทันเวลาที่กำหนด”

ในขณะที่คำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568) ดังนี้ “เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย ปัจจุบัน ทักษสถานได้มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ตามแผนปฏิบัติการกรมราชทัณฑ์ ที่ให้ทุกสังกัดของกรมราชทัณฑ์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานอย่างเหมาะสม และทัณฑสถานเราได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับปรุงการทำงาน เช่น ระบบอาคารงานเยี่ยมญาติ ที่มีการใช้เทคโนโลยีในการช่วยเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีระบบเรียกคิวอัตโนมัติ ซึ่งทำให้เราไม่ต้องจ้างบุคลากรภายนอกหรือพนักงานเพิ่มเติม ซึ่งช่วยประหยัดงบประมาณของเรือนจำ และทำให้งานมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น” และคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568) ดังนี้ “เนื่องงานที่เกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือของเรือนจำเป็นหลัก แต่ละวันมีหนังสือเข้า-ออกเยอะมากๆ อีกอย่างยังต้องเข้าเวรฯ ดังนั้น จึงต้องทำงานแข่งกับเวลาเป็นหลัก เมื่อก่อนส่งหนังสือไปหน่วยงานอื่นโดยไปรษณีย์ แต่ปัจจุบัน กรมราชทัณฑ์มีนโยบายให้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้มีความสะดวกมากขึ้น ดังนั้น จึงมองว่า เทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงาน ทำให้สามารถทำงานได้เพิ่มขึ้นในเวลาที่น้อยลง” และยังสอดคล้องกับคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568) ดังนี้ “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานช่วยให้งานมีความแม่นยำมากขึ้น งานมีคุณภาพ เมื่อผู้มารับบริการได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพและรวดเร็วย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร”

ในด้านปริมาณงานก็เช่นเดียวกัน ดังคำอธิบายดังนี้ “...ด้านปริมาณงานสำคัญสุด เพราะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทำงานเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือของเรือนจำเป็นหลัก แต่ละวันมีหนังสือเข้า-ออกเยอะ โดยเฉลี่ย 50 เรื่อง ประกอบกับอีกหนึ่งภารกิจที่ต้องทำคือ การเข้าเวรรักษาการณ์ ดังนั้นจึงต้องทำงานแข่งกับเวลาเป็นหลัก เมื่อก่อนส่งหนังสือไปยังหน่วยงานอื่นโดยวิธีการทางไปรษณีย์ แต่ปัจจุบัน กรมราชทัณฑ์มีนโยบายให้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เลยมีความสะดวกมากต่อการส่งหนังสือไปยังส่วนกลางกรมฯ หรือเรือนจำอื่นๆ ดังนั้น จึงมองว่า เทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงาน ทำให้ทำงานได้เพิ่มขึ้นในเวลาที่น้อยลง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568)

ในด้านค่าใช้จ่าย มีคำอธิบายดังนี้ “...ด้านค่าใช้จ่ายมีความสำคัญ ฝัทำงานดูแลบุคลากรของเรือนจำ รวมถึงมีหน้าที่ในการรับสมัครงาน ทักษสถานได้มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ตามแผนปฏิบัติการ

กรมราชทัณฑ์ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับปรุงการทำงาน เช่น ระบบอาคารงานเยี่ยมญาติ ที่มีการใช้เทคโนโลยีในการช่วยเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีระบบเรียกคิวอัตโนมัติ ซึ่งทำให้เราไม่ต้องจ้างบุคลากรภายนอกหรือพนักงานเพิ่มเติม ซึ่งช่วยประหยัดงบประมาณของเรือนจำ และทำให้งานมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้นเมื่อเทียบกับการใช้คนในการดำเนินการ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568)

ในขณะที่ด้านเวลาที่มีคำอธิบายดังนี้ “...ด้านเวลาสำคัญที่สุด โดยเฉพาะในงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในทัณฑสถาน ซึ่งมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีเนื่องจากกฎระเบียบที่ห้ามนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้าไปใช้ในเรือนจำ พี่ทำงานในแผนกธุรการ ส่วนปกครองผู้ต้องขัง เลยจำเป็นต้องใช้ระบบ manual เพราะไม่สามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีได้ตามกฎระเบียบที่บังคับใช้ในทุกรเรือนจำ และพี่ก็ยังเห็นว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้อย่างมาก และทางกรมราชทัณฑ์ได้มีนโยบายให้เรือนจำ/ทัณฑสถาน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมในการทำงานราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และทัณฑสถานของเรา ก็มีการจัดมุมการเรียนรู้ให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เช่น การใช้ระบบอีเมล และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้การส่งงานและการดำเนินการต่างๆ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและเสร็จตามกำหนดเวลา...” เช่นเดียวกับผู้ให้สัมภาษณ์อีกรายหนึ่ง (คนที่ 5, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568) ให้ความเห็นว่า “...คิดว่าด้านเวลาสำคัญที่สุด อย่างเช่น ในการลงข้อมูลในระบบเพื่อรายงานกรมฯ บางเรื่อง เมื่อก่อนอาจจะต้องใช้แบบฟอร์มที่เป็นกระดาษ แล้วแนบเอกสารส่งไปยังกรมฯ ซึ่งใช้เวลาก็ประมาณ 2 วัน แต่สมัยนี้กรอกผ่าน Google Form ดังนั้น จึงคิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานเร็วขึ้นกว่าเดิม เสร็จทันเวลาที่กำหนด ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์

ปัจจัยองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านนโยบาย	3.92	0.78	มาก
2.ด้านบุคลากร	3.78	0.82	มาก
3.ด้านงบประมาณ	3.71	0.94	มาก
4.ด้านกฎระเบียบ	2.96	0.80	ปานกลาง
5.ด้านเครื่องมือ	3.70	0.97	มาก
รวม	3.46	0.45	มาก

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านนโยบาย ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.82) ด้านงบประมาณ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.94) ด้านเครื่องมือ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.97) และด้านกฎระเบียบ ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 0.80)

จากผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568) ดังนี้ “นโยบายมีผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

มากที่สุด การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินงาน ช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงลดระยะเวลาการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม หากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ การดำเนินงานก็ไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น นโยบายจึงเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงาน” และสอดคล้องกับคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568) ดังนี้ “ปัจจัยทุกด้านขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร เช่น นโยบายของผู้บริหาร หากองค์กรมีแนวทางปฏิบัติในการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างชัดเจน หรือผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถดำเนินงานไปได้ด้วยบรรลุเป้าหมายขององค์กร” และคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, วันที่ 27 มกราคม 2568) ดังนี้ “ปัจจัยด้านบุคลากรก็มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน องค์กรก็จะไม่สามารถพัฒนาให้ทันต่อโลกยุคดิจิทัลได้”

จากการศึกษา พบว่า

ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ของบุคลากรสังกัดทัณฑสถานหญิงกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, S.D.= 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงานตามลำดับ ทั้งนี้ ด้วยภารกิจของทัณฑสถานฯ ที่มีหน้าที่ควบคุมและพัฒนาพฤติกรรมนิสัยของผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรอบรู้หลายมิติ อีกทั้ง ภารกิจของบุคลากรที่ต้องเข้าเวรรักษาการณ์ยังส่งผลกระทบต่อการจัดสรรเวลาในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีให้เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของทัณฑสถานฯ สามารถช่วยลดความผิดพลาดในการดำเนินงาน ช่วยให้การจัดลำดับความสำคัญของภารกิจมีประสิทธิภาพ รวมถึงทำให้การทำงานเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด และช่วยลดต้นทุนด้านการจัดจ้างบุคลากร

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ของบุคลากรสังกัดทัณฑสถานหญิงกลาง พบว่า ปัจจัยองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านเครื่องมือ และด้านกฎระเบียบ ตามลำดับ โดยทัณฑสถานหญิงกลางนั้น ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาองค์กร บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการดูแลระบบ องค์กรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรม อีกทั้งมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย รวมถึงมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีอย่างชัดเจน

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศของบุคลากรสังกัดทบวงกลาง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านคุณภาพของงาน	2.21	0.91	2.68	0.86	-2.41	0.305
2.ด้านปริมาณงาน	2.21	0.91	2.67	0.86	-2.36	0.315
3.ด้านเวลา	2.21	0.91	2.70	0.86	-2.52	0.339
4.ด้านค่าใช้จ่าย	2.29	0.87	2.71	0.87	-2.14	0.739
รวม	2.23	0.86	2.69	0.81	-2.50	0.329

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ โดยภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. = 0.329 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุของบุคลากรสังกัดทบวงกลาง

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	อายุ								F	Sig.
	20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		มากกว่า 50 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านคุณภาพของงาน	2.55	0.81	2.55	0.80	2.84	0.99	1.78	0.98	2.79*	0.043
2.ด้านปริมาณงาน	2.55	0.81	2.54	0.80	2.84	0.99	1.78	0.98	2.83*	0.041
3.ด้านเวลา	2.59	0.83	2.59	0.85	2.81	0.95	1.78	0.98	2.43	0.68
4.ด้านค่าใช้จ่าย	2.70	0.91	2.63	0.78	2.73	1.00	1.78	0.98	2.13	0.100
รวม	2.59	0.79	2.58	0.75	2.80	0.94	1.78	0.98	2.77	0.044

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ โดยภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. = 0.044 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาของบุคลากรสังกัดทบวงกลาง

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา						F	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านคุณภาพของงาน	2.73	0.98	2.56	0.90	2.53	0.75	0.38	0.755
2.ด้านปริมาณงาน	2.73	0.98	2.56	0.90	2.58	0.76	0.25	0.777
3.ด้านเวลา	2.71	0.89	2.56	0.90	2.77	0.89	0.55	0.580
4.ด้านค่าใช้จ่าย	2.40	0.86	2.64	0.89	2.77	0.86	0.81	0.447
รวม	2.64	0.76	2.58	0.87	2.69	0.74	0.15	0.857

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชการ โดยภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. = 0.857 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ทำงานของบุคลากรสังกัดทบวงกลาง

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	ประสบการณ์ทำงาน								F	Sig.
	น้อยกว่า 1 ปี		1-5 ปี		5-10 ปี		มากกว่า 10 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านคุณภาพของงาน	2.50	0.91	2.51	0.95	2.75	0.76	2.18	1.06	1.85	0.141
2.ด้านปริมาณงาน	2.50	0.91	2.49	0.95	2.75	0.76	2.18	1.06	1.93	0.128
3.ด้านเวลา	2.50	0.91	2.51	0.96	2.79	0.76	2.18	1.06	2.23	0.088
4.ด้านค่าใช้จ่าย	2.83	0.81	2.63	0.94	2.78	0.75	1.82	0.91	4.72*	0.004
รวม	2.58	0.66	2.53	0.93	2.77	0.71	2.09	0.90	2.69	0.049

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชการ โดยภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. = 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับตำแหน่งของบุคลากรสังกัดทบอ.กลาง

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่ง						F	Sig.
	ข้าราชการ		พนักงานราชการ		ลูกจ้าง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านคุณภาพของงาน	2.58	0.92	2.83	0.53	2.56	0.70	0.32	0.724
2.ด้านปริมาณงาน	2.83	0.53	2.56	0.70	2.56	0.70	0.34	0.712
3.ด้านเวลา	2.60	0.93	2.92	0.50	2.56	0.70	0.51	0.599
4.ด้านค่าใช้จ่าย	2.64	0.93	2.92	0.50	2.40	0.63	0.94	0.393
รวม	2.60	0.88	2.88	0.50	2.52	0.63	0.51	0.603

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชการ โดยภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. = 0.603 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน						รวม
	r	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ด้าน	ด้าน	
		ค่าใช้จ่าย	นโยบาย	ปริมาณงาน	คุณภาพของงาน	เวลา	
ด้านบุคลากร	r	.096	.497*	.103	.106	.121	.869*
	Sig.	.268	.000	.232	.222	.162	.000
ด้านเครื่องมือ	r	-.027	.079	-.042	-.042	-.075	.101
	Sig.	.756	.365	.625	.632	.385	.241
ด้านกฎระเบียบ	r	.097	.002	.066	.073	.095	.969*
	Sig.	.265	.981	.448	.398	.275	.000
ด้านงบประมาณ	r	.011	.103	.143	.148	.152	.966*
	Sig.	.898	.236	.098	.087	.078	.000
รวม	r	.093	.593*	.143	.148	.152	.970*
	Sig.	.286	.000	.099	.087	.078	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยองค์กรโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับ

ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดทัศนสถานหญิงกลาง โดยรวม ($r = 0.970$, $\text{Sig.} = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานในทัศนสถานหญิงกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง มีผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยออกมาอภิปรายมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดทัศนสถานหญิงกลาง มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน นฤมล ไตรตระกูล, 2564, หน้า 17) ซึ่งได้สรุปองค์ประกอบไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรสังกัดทัศนสถานหญิงกลาง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดอันดับพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ (2559) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ด้วยภารกิจของทัศนสถานฯ ที่มีหน้าที่ควบคุมและพัฒนาพฤติกรรมนิสัยของผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรอบรู้หลายมิติ อย่างไรก็ตามทัศนสถาน/เรือนจำทุกแห่งล้วนมีข้อจำกัดในการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกรมราชทัณฑ์ อีกทั้ง ภารกิจของบุคลากรที่ต้องเข้าเวรรักษาการณ์ยังส่งผลกระทบต่อการจัดสรรเวลาในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีให้เต็มประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด จึงนำมาอภิปราย ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน นฤมล ไตรตระกูล, 2564, หน้า 17) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในด้านคุณภาพของงาน คือ คุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูงโดยผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตมอบให้กับผู้บริโภคต้องมีมาตรฐาน คุณภาพดี ตอบสนองความต้องการ เกิดเป็นความประทับใจ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ อีกทั้งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จุฑามาศ นิมจิตต์ (2564) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ผลการทำงานถูกต้อง ได้มาตรฐาน และรวดเร็ว บุคลากรมีทักษะการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

2) ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จุฑามาศ นิมจิตต์ (2564) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ด้านปริมาณงาน การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงานทำให้

สามารถปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นในเวลาทีน้อยลงก่อให้เกิดประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุษคม เจียรจินดา (2563) ศึกษาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้การสามารถจัดการงานที่ตัวเองได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ทันเวลา ช่วยอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว และมีความแม่นยำ อีกทั้งทำให้ระยะเวลาในการทำงานต่อการกิจลดลง สามารถจัดการกับปริมาณงานที่มีได้อย่างเหมาะสม

3) ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับแนวคิดของสุธิดา เสาวคนธ์ (ม.ป.ป.) ที่ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ คือ การทำงานที่ช่วยประหยัดต้นทุน สามารถเสร็จทันภายในเวลาที่กำหนดและเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้เกิดผลลัพธ์หรือบรรลุเป้าหมายได้อย่างประหยัดต้นทุน เสร็จทันระยะเวลาที่กำหนดรวมถึงเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน นฤมล ไทรตระกูล, 2564, หน้า 17) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในด้านเวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จารุพันธ์ เชาวนาทิ (2567) ศึกษา การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนงานตรวจราชการ กรณีศึกษา กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนผู้ตรวจราชการกระทรวง ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน นฤมล ไทรตระกูล, 2564, หน้า 17) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่าย คือ ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุธิดา เสาวคนธ์ (ม.ป.ป.) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การทำงานที่ช่วยประหยัดต้นทุน สามารถเสร็จทันภายในเวลาที่กำหนดและเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้เกิดผลลัพธ์หรือบรรลุเป้าหมายได้อย่างประหยัดต้นทุน เสร็จทันระยะเวลาที่กำหนดรวมถึงเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โดยปัจจัยต่อการมีประสิทธิภาพประกอบด้วย ค่าใช้จ่าย, ระยะเวลา และคุณภาพ

2. ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวม ($r = 0.970$, Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพิชญ์ ครุฑทอง (2563) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธ ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = 0.824$) และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านองค์กรทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน บุคลากรสังกัดทัณฑสถานหญิงกลาง โดยในด้านนโยบาย องค์กรมีแนวทางปฏิบัติในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างชัดเจน และผู้บริหารให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ด้านกฎหมาย องค์กรมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ชัดเจนถึงแม้ว่าข้อจำกัดของหน่วยงานจะไม่สามารถใช้อินเตอร์เน็ตได้ทั้งหมด แต่ก็มีมีการปรับใช้อย่างเหมาะสม ด้านบุคลากร

ซึ่งเป็นผู้ดำเนินงานและดูแลระบบ ด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นทรัพยากรสนับสนุนสำคัญ และด้านเครื่องมือที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเชื่อมโยงกันขององค์ประกอบเหล่านี้สะท้อนถึงความสัมพันธ์และความจำเป็นในการจัดการอย่างบูรณาการ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดทบวงกลาง รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของหอมจันทร์ทองผา (2564) ศึกษาการนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาปรับใช้ในการพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี 2563 พบว่า การนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาปรับใช้ในการพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัย ทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบกันอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. จากการศึกษาประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน องค์การควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่บุคลากร หรือจัดโครงการโดยเชิญวิทยากรภายนอกหรือผู้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานราชทัณฑ์มาถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรทุกคน รวมถึงควรมีการติดตามประเมินผลการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์
2. จากการศึกษาปัจจัยด้านองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนากระบวนการและมาตรการที่เหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีภายในทัณฑสถาน รวมถึงทบทวนและปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุคสมัยและมีความยืดหยุ่นมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรระบุรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการศึกษาให้ชัดเจน จะช่วยให้การวิจัยมีความชัดเจนมากขึ้น และสามารถเจาะลึกไปในแต่ละด้านได้อย่างละเอียด ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง
2. ควรศึกษาในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ นอกเหนือจากบุคลากรสังกัดทบวงกลาง เช่น ประชาชนผู้ให้บริการ หรือภาคเอกชนที่ทำงานร่วมกับทัณฑสถานหญิงกลาง
3. นอกจากศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้ว ควรศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงานด้วยว่าสอดคล้องกับประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- กนกพิชญ์ ครุฑทอง. (2563). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธ ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.*
- กรมราชทัณฑ์. (2566). *นโยบาย 8 มิติ.* [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.correct.go.th/copkhon/main/images/data/นโยบาย%208%20มิติ.pdf> (วันที่สืบค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2567)
- กรมราชทัณฑ์. (2566). *แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ของกรมราชทัณฑ์.* [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.correct.go.th/wp-content/uploads/2024/07/แผนปฏิบัติการราชการระยะ-5-ปี-พ.ศ.-2566-2570-ของกรมราชทัณฑ์.pdf> (วันที่สืบค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2567)

- จารุพันธ์ เชาวนาทิ. (2567). การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนงานตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองตรวจราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 7(2), 418-447.
- จุฑามาศ นิมจิตต์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- นฤมล ไทรตระกูล. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมน้ำจืด จังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สุธิดา เสาวคนธ์. (ม.ป.ป.) ประสิทธิภาพกับประสิทธิผลต่างกันอย่างไร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www2.spu.ac.th/award/30386/academic>. (วันที่ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2567)
- สุทธิพงษ์ สิงห์ค้อ. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- หอมจันทร์ ทองผา. (2564). การนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาปรับใช้ในการพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี 2563. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุษคม เจียรจินดา. (2563). เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.