

ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1

สิริกร ตรงคำสัตย์¹
ธัญปวีณ์ รัตนพงศ์พร²

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08-27785812 อีเมล : 6414105018@ru.ac.th
รับเมื่อ 30 มกราคม 2567 ตอบรับเมื่อ 22 มีนาคม 2567 DOI 10.14416/j.faa.2024.27.009

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากร ภาค 1 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากร ภาค 1 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากร ภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ได้แก่ พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จัดอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับด้านความสะดวกด้านความประหยัด และด้านการลดขั้นตอนการทำงาน รองลงมาตามลำดับ 3) บุคลากรที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน และ 4) ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ได้แก่ พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ประสิทธิภาพการทำงาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² รองศาสตราจารย์ ดร.ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Factors Affecting the Efficiency of Electronic Document Management System Usage (EDMS) among Revenue Department Region 1 Personnel

Siraporn Trongkamsat¹

Tunpawee Ratpongporn²

¹ Corresponding Author, Tel. 08-2778-5812, E-mail : 6414105018@ru.ac.th

Received 30 January 2024; Accepted 22 March 2024 DOI 10.14416/j.faa.2024.27.009

Abstracts

The objectives of this research are to : 1) study the usage characteristics of the electronic document management system (EDMS) among Revenue Department Region 1 personnel, 2) investigate the efficiency of working with EDMS usage among the personnel in the Revenue Department Office 1, 3) compare the differences in EDMS usage efficiency among Revenue Department Region 1 personnel, classified by personal factors and 4) examine the factors related to usage characteristics, including EDMS usage behaviour and EDMS usage ability, that affect the efficiency of EDMS usage among Revenue Department Region 1 personnel. The research findings reveal that: 1) the overall EDMS usage characteristics are at a high level. When considering each aspect individually, the EDMS usage ability has the highest mean value, which is at a high level. 2) The efficiency of EDMS usage is at a high level. The speed of work has the highest mean value, followed by convenience, economy and reduction of work steps respectively. 3) While personnel with different educational levels have different EDMS usage efficiency, those with different genders, ages, positions and years of experience have no significant difference in EDMS usage efficiency. 4) Such usage characteristics as behaviour and proficiency in using the electronic document management system have a positive impact on work efficiency among personnel in the Revenue Department Office 1.

Keywords : Usage characteristics, Work efficiency, Electronic document management system

¹ Master of Business Administration student, Department of Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

² Associate Professor, Ph.D., Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

1. บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้เนื่องจากได้หลอมรวมเป็นหนึ่งเดียวกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของมนุษย์ อีกทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านการสื่อสาร ด้านคมนาคม ด้านการแพทย์ ฯลฯ เห็นได้ชัดว่า เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำรงอยู่ของมนุษย์ ประเทศไทยได้พัฒนาและก้าวเข้าสู่สังคมดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมออนไลน์ การจองคิวออนไลน์ก่อนเข้าไปใช้บริการในร้านอาหาร หน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานราชการ ได้ให้ความสำคัญโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและเพื่อการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวก รวดเร็ว และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานสารบรรณหรืองานธุรการเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เล็งเห็นความสำคัญที่จะพัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานด้านเอกสาร อันได้แก่ การรับ การส่ง การจัดเก็บ ค้นหา และการทำลายให้มีความสะดวก รวดเร็ว ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบงานเข้าสู่การบริหารงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานขององค์กร จึงทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกนำมาใช้งานอย่างแพร่หลายในปัจจุบันทั้งในภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือ ระบบที่เข้ามาช่วยจัดการด้านงานเอกสารสำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ช่วยจัดการงานบริการรับส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสาร เกษียณหนังสือ รวมถึงลงนามในเอกสาร โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถส่งไฟล์เอกสารเข้าระบบหนังสือเวียน ที่ต้องมีการลงนาม รับทราบผ่านลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสารราชการในแต่ละระดับ พร้อมทั้งรองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมกัน ช่วยเสริมให้ระบบงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างชัดเจน (บริษัท ดิจิโต้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), 30 ม.ค. 66) ซึ่งฟังก์ชันของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องและถูกกำหนดให้พัฒนาระบบเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 เพื่อแก้ปัญหาและเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สร้างความสะดวกในการจัดเก็บ ค้นหาเอกสาร ลดการดำเนินการในรูปแบบกระดาษ เพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการรับส่งหนังสือราชการ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ส่วนงานราชการลดความซับซ้อนในการบริหารงานเอกสาร เกิดความประหยัด เนื่องจากลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เช่น ค่าขนส่ง ค่ากระดาษ ค่าไปรษณีย์ เป็นต้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 14 ม.ค. 64)

ในปี 2549 กรมสรรพากรได้มีแนวทางปฏิบัติกรมสรรพากร ที่ มจ.4/2549 เรื่อง การปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานกรมสรรพากรด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานกรมสรรพากร ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปด้วยความเหมาะสมและเป็นแนวทางเดียวกัน ในการบริหารจัดการงานสารบรรณ เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูล รองรับงานเอกสารรับเข้า ส่งออก หนังสือเวียน ระเบียบ และคำสั่งระหว่างหน่วยงานทั้งภายในองค์กรและระหว่างหน่วยงานภายนอกองค์กร เพื่อติดตามและป้องกันการสูญหายของเอกสาร ตลอดจนเกิดความสะดวกในการสืบค้นและติดตามงาน (กรมสรรพากร, 20 มิ.ย. 49)

อย่างไรก็ตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและงบประมาณจำนวนมาก โดยมุ่งหวังจัดการงานเอกสารของหน่วยงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูล รองรับงานเอกสารรับเข้า ส่งออก หนังสือเวียน ระเบียบ และคำสั่งระหว่างหน่วยงานทั้งภายในองค์กรและระหว่างหน่วยงานภายนอกองค์กร ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ประหยัดทรัพยากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถตรวจสอบเพื่อติดตามและป้องกันการสูญหายของเอกสาร ตลอดจนเกิดความสะดวกในการสืบค้น และติดตามงาน นั้น กลับไม่เกิดประสิทธิภาพตามต้องการ ซึ่งประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งจากพฤติกรรมการใช้งานและความสามารถในการใช้งานระบบ มีหลายประการ เช่น ขั้นตอนที่เปลี่ยนแปลงอาจเพิ่มเติมจากการทำงานเดิม รวมถึงผู้ใช้งานไม่มีความเข้าใจทักษะด้านการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ ส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่ยอมรับ และมีความคิดที่ไม่ทำตามกระบวนการทำงานของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

จากความสำคัญและประเด็นปัญหาดังกล่าว จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากร ภาค 1 เพื่อให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดแนวทางในการบริหารงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบงานบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสมแก่ความต้องการความผู้ใช้งานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่หน่วยงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 ศึกษาลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1
- 2.2 ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1
- 2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.4 ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ได้แก่ พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน หมายถึง พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 เช่น ความถี่ของการเข้าใช้งาน ความรู้ความเข้าใจ และความคล่องแคล่วในการใช้งานระบบฯ เป็นต้น

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน ถูกนำมาใช้เพื่อการรับ-ส่งเอกสาร หนังสือราชการ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งจัดการงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 หมายถึง ความสามารถ ผลลัพธ์ และระดับความสำเร็จในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสามารถพิจารณาได้จากความคิดเห็นและปัญหาจากการใช้งานของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

บุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีหลายองค์ประกอบด้วยกันซึ่งในบทความวิชาการนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีของ Peterson and Plowman, 1989 (อ้างถึงใน กฤตภาติน มิ่งโสภา, ณกมล จันทร์สม, 2564, น. 209-222) เป็นหลักในการนำมาปรับใช้ในการเป็นแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพ สามารถสรุปแนวคิดโดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 5 ข้อดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงโดยผู้ผลิตและใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามคาดหวังของหน่วยงาน มีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนในการทำงาน การบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ดำเนินการจะต้องอยู่ในหลักความถูกต้อง และมีการพัฒนางานให้มีความทันสมัย รวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน ต้องลดต้นทุนให้น้อย และให้ได้กำไรมากที่สุดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต

5. กระบวนการปฏิบัติงาน (Method) คือ วิธีการขั้นตอน หรือกระบวนการในการทำงานหรือการผลิต มีการวางแผน ติดตาม ตรวจสอบ และควบคุมการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรม

สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า โดยมีองค์ประกอบ ของประสิทธิภาพ 4 ประการคือ คุณภาพงาน ปริมาณงาน ความรวดเร็ว และความประหยัด

อัครเดช ไม้จันทน์ และนุจรีย์ แซ่จิว. (2561 : 95-122) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดี เป็นการปฏิบัติอย่างมีขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนดและมีผู้รับผิดชอบดำเนินงาน โดยมีตัวชี้วัด ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และความรวดเร็วในการทำงาน

ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดที่สอดคล้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Peterson and Plowman, 1989 (อ้างถึงใน กฤตภาลิน มิ่งโสภา, ณกมล จันทรสม, 2564 : 209-222)	สิรินภา ทาระนัด (2561)	อัครเดช ไม้จันทน์ และนุจรีย์ แซ่จิว (2561 : 95-122)
คุณภาพของงาน	/	/	/
ปริมาณของงาน	/	/	/
เวลาในการปฏิบัติงาน	/		
กระบวนการปฏิบัติงาน	/		
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	/	/	
ความรวดเร็วในการทำงาน		/	/
ความถูกต้องของงาน			

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน 4 ด้านด้วยกันคือ ความรวดเร็วใน การทำงาน การลดขั้นตอนการทำงาน ความสะดวก และความประหยัด

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิโรจน์ เนียมแสง และชมนุช หุ่นาค (2561 : 54-69) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยด้าน การรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่น เกี่ยวกับระบบระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดเก็บสืบค้นข้อมูลจะสามารถส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถจัดเก็บเอกสารได้เพิ่มขึ้น ในจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานเท่าเดิม ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลลดน้อยลง ค่าใช้จ่าย ของหน่วยงานลดน้อยลง สามารถประหยัดงบประมาณได้ ในขณะที่เดียวกันจะสามารถนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ กับงานสารบรรณ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ และพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสารบรรณเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดี เชื่อมโยงข้อมูลและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ มาบริหาร

จัดการให้เป็นระเบียบ รวดเร็ว และบุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทันกับการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ในการใช้งานให้มีความทันสมัย มีการปรับปรุงเครือข่าย อินเทอร์เน็ต รวมทั้งจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ และพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความคล่องตัวในการใช้งาน และอีกนัยหนึ่ง ควรพัฒนาระบบการรับ – ส่ง ให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ โดยไม่ต้องใช้กระดาษลดขั้นตอนหรือกระบวนการด้านเวลาในการขอผู้ใช้งานและรหัสผู้ใช้งานสำหรับพนักงานที่บรรจุใหม่ เพิ่มระบบให้กับผู้บริหารทุกท่าน ครอบคลุมทั้งกระทรวง เพื่อสามารถเข้าระบบตรวจสอบ หรือค้นหาหนังสือที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ประชาสัมพันธ์การใช้งานด้วยช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ พัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั้งองค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจที่อยู่ภายใต้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้มีมาตรฐาน เป็นแนวทางเดียวกัน พัฒนาโปรแกรมที่ใช้ติดตั้งเฉพาะบนอุปกรณ์พกพาเช่น IOS, Android เพื่อลดขั้นตอนการเข้าใช้งานผ่าน Browser เพื่อความสะดวกในการใช้งานที่ยืดหยุ่นขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้เชื่อมต่อกับส่วนงานอื่น ๆ ได้ทั้งภาคเอกชน และภาคราชการ

พิชญ์ยากร ปวีณียะสุดตา (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยลักษณะการใช้งานในภาพรวมและประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ส่วนการทดสอบสถิติอ้างอิง พบว่า บุคลากรของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานและความสามารถของระบบมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยโดยรวม

ณิรศรา กุณนากุล และปิยธิดา เพียรอุปฐิติ (2566 : 181-204) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบเพื่อติดตามงานเอกสาร มีการใช้งานทุกวัน และเคยเข้าร่วมการอบรม พบปัญหาด้านการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับขนาดปุ่มเมนู วิธีการค้นหาเอกสาร การจัดหน้าเอกสาร การจัดทำเอกสารบันทึกข้อตกลงคำสั่ง ในส่วนความคาดหวังในการใช้งานระบบ พบว่า ระบบมีส่วนช่วยในการจัดส่ง-รับเอกสารได้ดี ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ

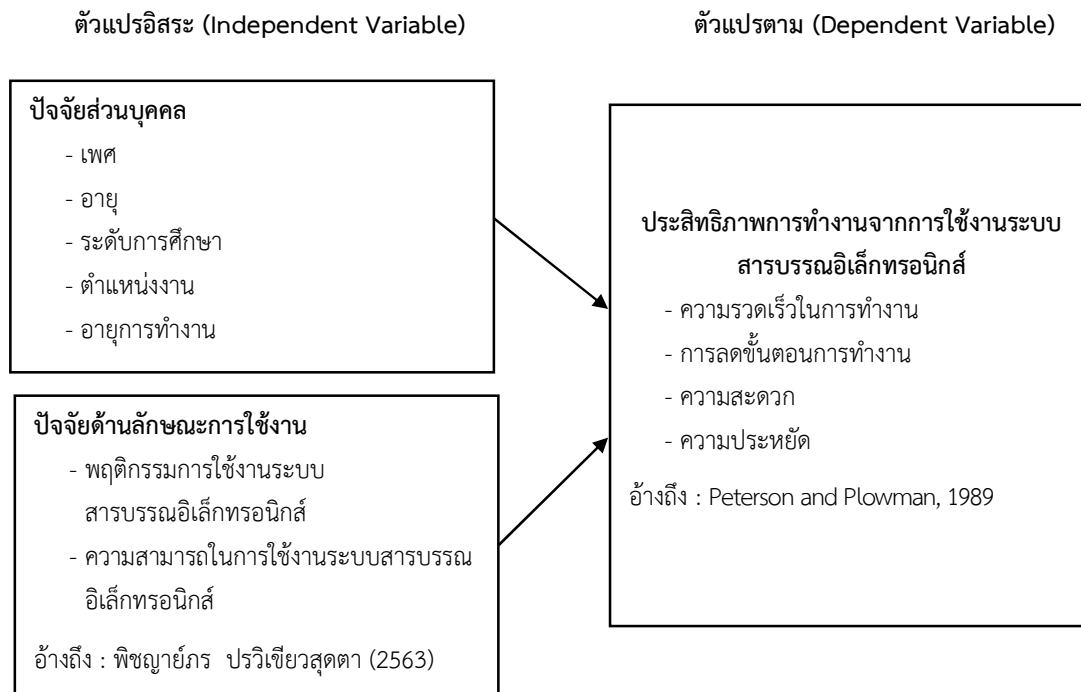
มนัรัตน์ สุขกระซอน (2566 : 45-57) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของการเปรียบเทียบประสิทธิผลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลแตกต่างกัน และปัจจัยสนใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

มะยม นิสัยตรง และญาณิฐา ตรีสงฆ์ (2566 : 84-97) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจทัศนคติและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามสายงาน พบว่า การปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุนไม่มีความแตกต่างด้านความรู้ความเข้าใจและด้านทัศนคติ แต่ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กับประสบการณ์การทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 สรุปตัวแปรที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
พิชญ์ญกร ปวิเชียรสุดตา (2563)	ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน และความสามารถของระบบ	ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน การลดขั้นตอนการทำงาน ความประหยัด และความสะดวก
ณิศรา กุณนากุล และ ปิยธิดา เพียรลุปะสิทธิ์ (2566 : 181-204)	ปัจจัยด้านปัญหาการใช้งาน ได้แก่ ด้านกระบวนการใช้งาน ทักษะการใช้งาน และขอบเขตการใช้งาน และปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งาน ได้แก่ ความคาดหวังในการใช้งานระบบ	การยอมรับการเปลี่ยนแปลง
มณีนันท์ สุขกระซอน (2566 : 45-57)	ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความน่าสนใจของงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า	ประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ได้แก่ การผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับตัว และการพัฒนา
มะยม นิลยตรง และ ญาณิฐา ตรัสสงฆ์ (2566 : 84-97)	ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. วิธีการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 183 คน (สำนักงานสรรพากรภาค 1 ส่วนบริหารงานทั่วไป, 2566) ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 คำนวณตามสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557 : 47) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 126 ตัวอย่าง และได้เก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มอีก 4 ตัวอย่าง ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยรวม 130 คน ตัวอย่าง จากนั้นสุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability) โดยจะทำการแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2566 ถึงวันที่ 12 มกราคม 2567 ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์การวิจัยและแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ด้านคือ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ด้านความสะดวก และด้านความประหยัด มีลักษณะคำถามแบบใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended Question)

5.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากวารสารวิชาการ บทความวิชาการรวมถึงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.3.2 นำชุดแบบสอบถามฉบับร่าง ที่ได้รับการปรับปรุงถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ในการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) ซึ่งค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่านมีค่าเท่ากับ 1.00

5.3.3 จากนั้นนำแบบสอบถาม ที่ได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด โดยทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยสูตรค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นจะต้องมีค่าตั้งแต่ (0.7) ขึ้นไป โดยผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.745

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.4.1 ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ไปยังสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

5.4.2 นำแบบสอบถามไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability)

5.4.3 ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ สำหรับนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

5.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS Statistics 22 (Statistical Package for Social Sciences for Windows) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-Test One-Way ANOVA และวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

6. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 71.5 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 42-51 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ อายุ 21-31 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี โดยตำแหน่งงานส่วนใหญ่คือระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ ระดับชำนาญการ และอายุการทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ อายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

6.2 ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีค่าเฉลี่ย 3.69 จัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ปรากฏรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น (n = 130)		
	Mean	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.36	.751	ปานกลาง
ความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.02	.743	มาก
รวม	3.69	.677	มาก

6.3 ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีค่าเฉลี่ย 4.04 จัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ปรากฏรายละเอียดดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น (n = 130)		
	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	4.10	.796	มาก
ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน	3.97	.806	มาก
ด้านความสะดวก	4.07	.686	มาก
ด้านความประหยัด	4.03	1.007	มาก
รวม	4.04	.694	มาก

6.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

6.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ด้านความสะดวก และด้านความประหยัด ก็พบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบสมมติฐานกรณีจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ในทุกด้าน ปรากฏรายละเอียด ดังตาราง

ประสิทธิภาพการทำงานจาก การใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		ตำแหน่งงาน		อายุการทำงาน	
	t	sig	F	sig	F	sig	F	sig	F	sig
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	.473	.637	1.182	.319	3.082	.049*	1.147	.339	2.301	.080
สถิติทดสอบ	ไม่สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง		สอดคล้อง		สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง	
ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน	-.525	.600	1.081	.360	3.758	.026*	1.985	.085	2.239	.087
สถิติทดสอบ	ไม่สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง		สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง	
ด้านความสะดวก	.214	.831	1.419	.240	4.130	.018*	1.068	.382	1.895	.134
สถิติทดสอบ	ไม่สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง		สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง	
ด้านความประหยัด	.097	.923	.824	.483	3.948	.022*	1.271	.281	.884	.451
สถิติทดสอบ	ไม่สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง		สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง		ไม่สอดคล้อง	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.4.2 ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ได้แก่ พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลทางบวกต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 37.7 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 62.3 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่นำมาศึกษา โดยสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังตาราง

(n = 130)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	Beta	t	sig
ค่าคงที่	1.670	.273	-	6.123	.000*
พฤติกรรมการใช้งานฯ (BEHAVIOR)	.297	.084	.321	3.538	.001*
ความสามารถในการใช้งานฯ (ABILITY)	.341	.085	.365	4.025	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

R² adjust = .377 F = 40.106 Sig = .000

6.5 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยวิเคราะห์เนื้อหาแบบ Content Analysis สามารถสรุปประเด็นและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

1) ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นวาระบบฯ มีประโยชน์ สามารถอำนวยความสะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน หากมีการใช้ระบบฯ อย่างเต็มรูปแบบ

2) ปัจจุบันยังคงมีเจ้าหน้าที่บางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบฯ ประกอบกับระบบฯ เกิดความขัดข้องบ่อยครั้งส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้า นอกจากนี้ในการทำงานจริง ยังคงมีการส่งงานแบบกระดาษ และลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือในสมุดอยู่ ดังนั้น การเข้ามาของระบบฯ จึงถือว่าเป็นการเพิ่มขึ้นตอนการทำงาน

ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอว่า ควรจัดอบรมผู้ใช้งานระบบฯ ในแต่ละระดับให้เข้าใช้งานได้อย่างถูกต้อง และสนับสนุนอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น Scanner และควรพัฒนาระบบฯ อย่างต่อเนื่อง

7. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผล ดังนี้

7.1 ลักษณะการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1

ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ สามารถใช้งานได้หลากหลายตอบสนองต่อพฤติกรรมการใช้งานและความสามารถของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เห็นได้จากการที่บุคลากรสามารถสร้าง ค้นหา แนบไฟล์ Download ส่งพิมพ์ และส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบกับพฤติกรรมหมั่นตรวจสอบและให้ความสำคัญกับเอกสารที่ส่งมาในระบบฯ อีกทั้งยังมีการเปิดคู่มือเพื่อแก้ปัญหาระหว่างการใช้งานได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ เนียมแสง และชมภูณัฐ ทุนนาค (2561 : 54-69) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

โดยผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยด้านการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่น เกี่ยวกับระบบระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดเก็บสืบค้นข้อมูล สามารถส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ณริศรา กุณนากุล และปิยธิดา เพียรสุประสิทธิ์ (2566 : 181-204) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบเพื่อติดตามงานเอกสาร มีการใช้งานทุกวัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะยม นิสัยตรง และญาณิฐา ตรีสงฆ์ (2566 : 84-97) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจทัศนคติและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติในการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับการรับรู้มาก

7.2 ประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1

ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในทุกด้าน จัดว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้านด้วยกันคือ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ด้านความสะดวก และด้านความประหยัด สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยของ กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณณมล จันทรสม (2564, น.209-222) ซึ่งสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 5 ประการ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งอยู่ในระดับมากนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีนรัตน์ สุขกระซอน (2566 : 45-57) เรื่อง ประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร : โดยพบว่า ประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ เนียมแสง และชมภูษ พูนนาค (2561 : 54-69) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรีสำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

7.3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์ภรณ์ ปรวิเชียรสุดตา (2563) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า บุคลากรของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีนรัตน์ สุขกระซอน (2566 : 45-57) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิผลจำแนกตามปัจจัยตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลแตกต่างกัน

7.4 ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ได้แก่ พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1

จากการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 โดยที่ความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์ภร ปรวิเชียรสุดตา (2563) ที่ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการทำงานและความสามารถของระบบมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยโดยรวม

8. สรุปและข้อเสนอแนะ

8.1 สรุปผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ปรากฏผลดังนี้

8.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 เพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 71.5 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 42-51 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ อายุ 21-31 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี โดยตำแหน่งงานส่วนใหญ่คือ ระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ ระดับชำนาญการ และอายุการทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ อายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

8.1.2 ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีค่าเฉลี่ย 3.69 จัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ปรากฏรายละเอียดดังนี้

1) พฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.36 ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับระบบฯ ในการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึง หมั่นตรวจสอบเอกสารที่ส่งมาในระบบอยู่เป็นประจำทั้งเช้าและบ่าย ทั้งยังแนะนำและชักจูงให้เพื่อนในที่ทำงานมาใช้งานระบบฯ รวมไปถึงมีความเห็นต่อช่องทางการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก สำหรับกรณีการเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบฯ เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานระบบฯ มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การใช้งานให้บุคคลอื่นใช้งาน เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบฯ อยู่ในระดับน้อย

2) ความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทุกข้ออยู่ในระดับมาก

8.1.3 ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 มีค่าเฉลี่ย 4.04 จัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ปรากฏรายละเอียดดังนี้

1) ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.10 จัดว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีระดับความคิดเห็นต่อความรวดเร็วในการพิมพ์หนังสือเข้า – ออกจากเครื่องพิมพ์ได้ทันทีมากที่สุด สำหรับในข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

2) ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 จัดว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อทุกข้อ อยู่ในระดับมาก

3) ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.07 จัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อทุกข้อ อยู่ในระดับมาก

4) ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ด้านความประหยัด มีค่าเฉลี่ย 4.03 จัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อทุกข้อ อยู่ในระดับมาก

8.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน พบว่า บุคลากรในสำนักงานสรรพากรภาค 1 ที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในทุกด้าน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

2) ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานทั้ง 2 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยด้านความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

8.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

8.2.1 หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยจัดการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบและทักษะที่จำเป็นสำหรับการใช้งาน เช่น ระบบให้บริการรับส่งหนังสือ และจัดเก็บเอกสารเพื่อส่งต่อ เพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

8.2.2 หน่วยงานควรมุ่งเน้นพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อย อาจใช้วิธีการฝึกอบรมการใช้งานให้ตั้งแต่ช่วงเริ่มเข้าสู่องค์กร ในช่วงการปฐมนิเทศ ซึ่งจะช่วยให้ปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.2.3 หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการลดการใช้กระดาษอย่างจริงจัง เพื่อให้การทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างเต็มรูปแบบ ไม่ก่อให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และลดขั้นตอนการทำงาน

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

8.3.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้งาน และแนวทางการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรภาค 1

8.3.2 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรภาค 1

8.3.3 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสรรพากรภาค 1

9. เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2549, 20 มิถุนายน). แนวทางปฏิบัติกรมสรรพากร ที่ มจ. 4 / 2549 เรื่อง การปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานกรมสรรพากรด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นจาก <https://rdsrv.rd.go.th/34268.html>
- กฤตภาทิน มิ่งโสภา และณกมล จันทรสม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *วารสารวิทยาการการจัดการปริทัศน์*, 23(2), 209-222.
- ณริศรา กุณนากุล และปิยธิดา เพียรรุประสิทธิ์. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ. *วารสารครุศาสตร์วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 8(1), 181-204.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: เอส อาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). (2566, 30 มกราคม). *ตอบข้อสงสัย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คืออะไร*. สืบค้นจาก <https://www.dittothailand.com/dittonews/gov-what-is-e-saraban/>
- พิชญ์ยากร ปวีริเยวสุตดา. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- มนิรัตน์ สุขระขอนแก่น. (2566). ประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสหวิทยาการและการจัดการร่วมสมัย*, 2(3), 45-57.
- มะยม นิสัยตรง และณัฐฐา ตรีสงฆ์. (2566). ความรู้ความเข้าใจทัศนคติและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. *วารสารคหกรรมศาสตร์และวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน*, 5(2), 84-97.
- วิโรจน์ เนียมแสง และชมภูษ หนูนาค. (2561). ประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 6(3), 54-69.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564, 14 มกราคม). *e-Saraban*. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/e-saraban/>
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรี แซ่จิ้ว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 5(1), 95-122.