

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของสำนักงานอัยการสูงสุด

Factors influencing the satisfaction factor in use Electronic directory system in the
Office of the Attorney General for administrative personnel working in Phuket

ศศิธร ทรัพย์แก้ว, อพัชชา ยอดยิ่ง, ศศิธร ปูนย้ง, กิตติพงษ์ ครุธทรง, และศิริวิทย์ ศิริรักษ์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Sasiton Trapkao, Apatcha Yodying, Sasithon Punyang,
Kittipong Krootsong and Sirawit Sirirak
Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University

Abstract

The purpose of this study is to investigate the factors that influence the perception of satisfaction in using the electronic document management system among administrative personnel working within the Office of the Attorney General in Phuket province. The study focuses on four main factors: usage characteristics, factors affecting the satisfaction of system users, system efficiency, and overall satisfaction. The sample group was 49 administrative personnel under the Office of the Attorney-General working in Phuket Province. The questionnaire was used as a data collection tool. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation statistics and multiple regression analysis

The results of the study revealed that most of the respondents were female with undergraduate education and less than 5 years of work experience. They hold positions such as general administrative managers and operational staff. Regarding the factors studied, namely usage characteristics, factors affecting user satisfaction, and system efficiency, the findings show a high level of perception among the respondents. Furthermore, there is a positive relationship between usage characteristics, factors affecting user satisfaction, system efficiency, and overall satisfaction with the electronic document management system. These statistical results are statistically significant. In summary, the study reveals that the administrative personnel in Phuket province have a positive perception and satisfaction towards the electronic document management system. The study provides valuable insights for further improvements and developments in the system to enhance user satisfaction and efficiency among personnel using the electronic document management system within the Office of the Attorney General.

Keywords: Usage characteristics, Officer's impression, system performance, satisfaction

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบและปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ ที่มีต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานอัยการสูงสุดของบุคลากรธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรธุรการสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 49 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ตำแหน่งนัดจัดการงานทั่วไปและอยู่ในระดับปฏิบัติการ ระดับปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานอัยการสูงสุดของบุคลากรธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบและปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานอัยการสูงสุดของบุคลากรธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ลักษณะการใช้งาน, ความประทับใจของเจ้าหน้าที่, ประสิทธิภาพของระบบ, ความพึงพอใจ, ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

1. บทนำ

ปัจจุบันบริษัท องค์กร และหน่วยงานต่างๆ มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีตามแผนกต่างๆให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นระบบเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ มีพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากบริษัททางด้านเทคโนโลยีและผู้เชี่ยวชาญจากทั่วโลก จึงทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีเสถียรภาพและทรงประสิทธิภาพในการ ทำงานอย่างมาก นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาแนวคิดในการบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะทำให้เป็นการต่อยอดความคิดมาจากพื้นฐานเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการข้อมูลต่างๆที่มีอยู่บนโลก ซึ่งส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในบริษัท องค์กร และหน่วยงานต่างๆ (จักรกฤษณ์ สง่าทอง 2558)

ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบหนึ่งที่เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์มาใช้ในการรับ - ส่ง การเก็บรักษาการส่งข้อมูลติดต่อสื่อสารในสำนักงาน และหน่วยงานภายนอก ตลอดจนการเก็บข้อมูลของการทำลายหนังสือราชการ เพราะแบบเดิมมีความซับซ้อนและเกิดปัญหาที่ไม่เป็นระบบยากแก่การค้นหา ไม่ว่าจะเป็นความล่าช้าของระบบ สำนักงานอัยการจังหวัดภูเก็ตเป็นหน่วยงานรัฐที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานอัยการสูง มีอำนาจหน้าที่ดำเนินคดีอาญาทั้งปวง (สำนักงานอัยการสูงสุด 2548)และเป็นหน่วยงานที่ต้องมีการรับ - ส่ง หนังสือภายใน และภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งการจัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อ ส่ง การและลงนามในเอกสารหรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ที่มีการลงนาม รับทราบ ผ่านระบบด้วยวิธีการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รongรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆกัน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566) และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นี้ยังเป็นระบบหนึ่งที่ได้พัฒนาและออกแบบมาใช้แทนการปฏิบัติงานด้วยสมุดทะเบียนมาเป็นระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ แต่ยังคงรักษาและยึดถือรูปแบบวิธีการ ไว้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในการควบคุมและติดตามเอกสารหนังสือราชการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2526)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานอัยการสูงสุดของบุคลากรธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบและปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ ที่มีต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานอัยการสูงสุดของบุคลากรธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต โดยผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ในการนำไปพัฒนาต่อยอดให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยลักษณะการใช้งาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ ปัจจัยประสิทธิภาพของระบบ และปัจจัยความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานอัยการสูงสุดของบุคลากรธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะการใช้งาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบและปัจจัยประสิทธิภาพของระบบ ที่มีต่อปัจจัยความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานอัยการสูงสุดของบุคลากรธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต

3. วิธีดำเนินการ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรธุรการสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 7 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 59 คน (ข้อมูลบุคลากรระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ณ วันที่ 27 ธันวาคม 2565) ผู้วิจัยได้กำหนดการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรธุรการสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 7 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 59 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ประชากรทั้งหมด พบว่า จากการเก็บข้อมูล ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 53 ชุด และมีแบบสอบถามที่ผ่านการคัดกรอง 49 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 83.05

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น มี 3 ตัวได้แก่

1. ปัจจัยลักษณะการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ภายในจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย ท่านแนะนำและชักจูงให้เพื่อนในที่ทำงานมาใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุดมาก – น้อยเพียงใด ท่านหมั่นตรวจสอบเอกสารที่ส่งมาในระบบอยู่เป็นประจำทั้งเช้าและ

ป่วย ท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงหน่วยงานของท่านมากน้อยเพียงใด ท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อออกเลขหนังสือส่ง – หนังสือรับในหน่วยงานของท่านมากน้อยเพียงใด และท่านเปิดดูคู่มือที่มีอยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

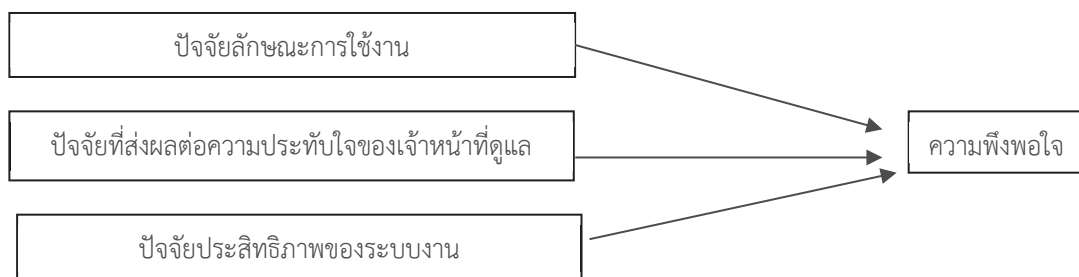
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบผู้ให้บริการงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย กระบวนการในการให้บริการที่เหมาะสม การบริการมีความถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความครอบคลุมและเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่ผู้ดูแลระบบไม่มีความชำนาญเพียงพอ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านประหยัดแรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติงานในด้านอื่น

3. ปัจจัยประสิทธิภาพของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย ความมีเสถียรภาพของทะเบียนรับ - ส่ง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว ระยะเวลาของการบันทึกข้อมูลลงทะเบียนรับ - ส่ง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกและรวดเร็ว การใช้งานของเมนูทะเบียนรับ - ส่ง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งาน ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายต่ำ ระบบเครือข่ายล่มบ่อย การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายล่าช้า การเรียกใช้งานทะเบียนหนังสือรับ - ส่ง ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้อง

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

3.3 กรอบแนวคิด

จากตัวแปรดังกล่าว สามารถพัฒนากรอบแนวคิดได้ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

3.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม โดยเริ่มจากการทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรที่จะต้องนำมาสร้างแบบสอบถามมีเรื่องใดบ้าง ซึ่งตัวแปรที่จะนำมาสร้างคำถาม ในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของธุรการสำนักงานอัยการสูงสุด ภายในจังหวัดภูเก็ต ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบผู้ให้บริการงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ประสิทธิภาพของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของ

สำนักงานอัยการสูงสุด และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด หลังจากนั้นจึงนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา เพื่อสร้างเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายตามเป้าหมายของการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 ชุด ไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบราก ได้ค่าอยู่ระหว่าง .822 - .867 พบว่าค่าความเชื่อมั่นทุกกลุ่มมากกว่า 0.7

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ และรูปคิวอาร์โค้ด (QR Cord) ที่สร้างจาก google form ให้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2565

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis)

ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วทำการแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายโดยใช้ค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถาม โดยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายไว้ 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) ดังนี้

คะแนน 4.51 – 5.00 คือ ระดับมากที่สุด คะแนน 3.51 – 4.50 คือ ระดับมาก

คะแนน 2.51 – 3.50 คือ ระดับปานกลาง คะแนน 1.51 – 2.50 คือ ระดับน้อย

คะแนน 1.00 – 1.50 คือ ระดับน้อยที่สุด

3.7.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

4. ผลการวิจัย/ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

จากการเก็บข้อมูลทั้งหมด 53 ชุด มีแบบสอบถามที่ผ่านการคัดกรอง 49 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 83.05

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 ส่วนใหญ่มี อายุ 30 ปี – 40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 อยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 มีวัตถุประสงค์ของการใช้งานส่วนใหญ่เข้าใช้เพื่อ รับ-ส่งหนังสือภายใน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรม และได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 ระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าส่วนใหญ่จะใช้เวลาดำกว่า 15 นาที จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 เมนูที่ใช้งานมาก

ที่สุด ส่วนใหญ่ใช้เมนูทะเบียนหนังสือรับ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 ผลการวิจัยในส่วนนี้นำเสนอเฉพาะค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการ สำนักงานอัยการสูงสุด ภายในจังหวัดภูเก็ต

พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00) ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่จะใช้ในการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อออกเลขหนังสือส่ง – หนังสือรับในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบผู้ให้บริการงานระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21) ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่จะประทับใจในด้าน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านประหยัดแรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติงานในด้านอื่นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35)

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06) ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่จะเห็นว่าประสิทธิภาพของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการใช้งานของเมนูทะเบียนรับ – ส่ง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อการใช้งาน (มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16) และการเรียกใช้งานทะเบียนหนังสือรับ - ส่ง ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้อง (มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจ

พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ส่วนที่ 7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของระบบกับปัจจัยความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของระบบกับปัจจัยความพึงพอใจ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของระบบกับปัจจัยความพึงพอใจ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.732	0.611		2.833	0.007
1.1) ท่านแนะนำและชักจูงให้เพื่อนในที่ทำงานมาใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด	0.313	0.152	0.348	2.057	0.046
1.2) ท่านหมั่นตรวจสอบเอกสารที่ส่งมาในระบบอยู่เป็นประจำทั้งเช้าและบ่าย	0.085	0.165	0.103	0.515	0.609
1.3) ท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่ส่งมาถึงหน่วยงานของท่าน	0.006	0.176	0.007	0.034	0.973
1.4) ท่านเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อออกเลขหนังสือส่ง - หนังสือรับในหน่วยงานของท่าน	0.046	0.141	0.053	0.324	0.747
1.5) ท่านเปิดคู่มือที่มีอยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแก้ไขปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุดได้ด้วยตนเอง	0.128	0.111	0.166	1.146	0.258

ความพึงพอใจ $R^2 = 0.276$ Adjusted $R^2 = 0.192$ $F = 3.28$ Sig = .013

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถอธิบายความพึงพอใจด้านลักษณะการใช้งานของผู้ใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 19.2 (Adjusted $R^2 = 0.192$) และเพื่อ

พิจารณาในแต่ละด้านพบว่า การแนะนำและชักจูงให้เพื่อนในที่ทำงานมาใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 8. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบกับปัจจัยความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบกับปัจจัยความพึงพอใจ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบกับปัจจัยความพึงพอใจ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.52	.78	.00	.66	.513
2.1) กระบวนการในการให้บริการมีเหมาะสม	-.01	.23	-.01	-.04	.971
2.2) การบริการมีความถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด	.07	.29	.06	.23	.820
2.3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	-.36	.21	-.34	-1.69	.098
2.4) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอกับผู้รับบริการ	-.14	.24	-.13	-.58	.563
2.5) ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความครอบคลุมและเหมาะสม	.72	.26	.64	2.74	.009
2.6) เจ้าหน้าที่ที่ผู้ดูแลระบบไม่มีความชำนาญเพียงพอ	.13	.12	.15	1.02	.315
2.7) ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ท่านประหยัดแรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติงานในด้านอื่น	.41	.27	.33	1.53	.134

ความพึงพอใจ $R^2 = 0.1681$ Adjusted $R^2 = 0.0961$ $F = 4.04$ Sig = .002

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบสามารถอธิบาย

ความพึงพอใจด้านความประทับใจของผู้ใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 9.61 (Adjusted R²= 0.0961) และเพื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความครอบคลุมและเหมาะสม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 9. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสิทธิภาพของระบบกับปัจจัยความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสิทธิภาพของระบบกับปัจจัยความพึงพอใจ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสิทธิภาพของระบบกับปัจจัยความพึงพอใจ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.26	.50	.00	.52	.604
3.1) ความมีเสถียรภาพของทะเบียนรับ - ส่ง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว	.78	.15	.75	5.41	.000
3.2) ระยะเวลาของการบันทึกข้อมูลลงทะเบียนรับ - ส่ง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวกและรวดเร็ว	.01	.15	.01	.09	.925
3.3) การใช้งานของเมนูทะเบียนรับ - ส่ง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งาน	.05	.15	.05	.35	.728
3.4) ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายต่ำ	-.05	.11	-.05	-.41	.681
3.5) ระบบเครือข่ายลំบ่อม	-.03	.11	-.04	-.30	.768
3.6) การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายลំบ่อมล่าช้า	.09	.13	.10	.66	.516
3.7) การเรียกใช้งานทะเบียนหนังสือรับ - ส่ง ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้อง	.08	.19	.06	.41	.684

ความพึงพอใจ R² = 0.5184 Adjusted R²= 0.4489 F=15.05 Sig=.000

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าประสิทธิภาพของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประสิทธิภาพของระบบสามารถอธิบาย

ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของผู้ใช้งานระบบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 44.89 (Adjusted R²= 0.4489) และเพื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความมีเสถียรภาพของทะเบียนรับ - ส่ง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. สรุปผลและอภิปรายผล

5.1 สรุปผล

จากการศึกษาในครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งนัดจัดการงานทั่วไป อยู่ในระดับปฏิบัติการ วัตถุประสงค์ของการใช้งานส่วนใหญ่เข้าใช้เพื่อรับ-ส่งหนังสือภายใน และบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรม และได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เวลาต่ำกว่า 15 นาที ส่วนใหญ่ใช้เมนูทะเบียนหนังสือรับ

2. ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

3. ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานอัยการสูงสุดของบุคลากรธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมทุกด้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

4. เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเพื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า การแนะนำและชักจูงให้เพื่อนในที่ทำงานมาใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ และเพื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความครอบคลุมและเหมาะสม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ประสิทธิภาพของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ และเพื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความมีเสถียรภาพของทะเบียนรับ - ส่ง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 อภิปรายผล

จากผลงานวิจัยสามารถทำการอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการแนะนำและชักจูงให้เพื่อนในที่ทำงานมาใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุดซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจมากขึ้น ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์ภรณ์ ปรวิเชียรสุดตา (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัย

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานและความสามารถของระบบมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ โดยภาพรวมในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่จะประทับใจในด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ใช้งานประหยัดแรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานในด้านอื่น ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัศสร ขาวงาม (2564) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยระบบงานด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ประทับใจงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจมาก

3. ประสิทธิภาพของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่จะเห็นว่าประสิทธิภาพของระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการใช้งานของเมนูทะเบียนรับ - ส่ง ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ง่ายต่อการใช้งาน และการเรียกใช้งานทะเบียนหนังสือรับ - ส่ง ของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความพึงพอใจมากขึ้น ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ สง่ากอง (2558) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ถ้าหน่วยงานต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยการพัฒนาด้านลักษณะการใช้งานของระบบ หน่วยงานอาจจะพิจารณาให้ความสำคัญกับด้านการแนะนำและชักจูงให้เพื่อนในที่ทำงานมาใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2. ถ้าหน่วยงานต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยการพัฒนาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ หน่วยงานอาจจะพิจารณาให้ความสำคัญกับด้านช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความครอบคลุมและเหมาะสม

3. ถ้าหน่วยงานต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยการพัฒนาด้านประสิทธิภาพของระบบงาน หน่วยงานอาจจะพิจารณาให้ความสำคัญกับควมมีเสถียรภาพของทะเบียนรับ - ส่ง ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ผู้ดูแลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีแผนงานในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ โดยให้ความสำคัญประสิทธิภาพของระบบให้ทันสมัย และแก้ไขปัญหาของระบบโดยจะต้องปรับปรุงในส่วนของการค้นหาหนังสือ ที่ต้องมีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน

2. การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการวิจัยกับบุคลากรรัฐการภายในจังหวัดภูเก็ตเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไป จึงควรมีการทำวิจัยกับบุคลากรรัฐการสำนักงานอัยการสูงสุดที่ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ใน

พื้นที่ภาค 8 ซึ่งประกอบไปด้วย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดชุมพร จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดระนอง เพื่อยืนยันและตรวจสอบผลการวิจัยในครั้งนี้ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

7. เอกสารอ้างอิง

- จักรกฤษณ์ สง่ากอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต. การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี
- ประภัสสร ขาวงาม. (2564). ปัจจัยระบบงานด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 – 2566. 2566 สืบค้นออนไลน์ <https://www3.ago.go.th/center/policy/>
- พิชญ์เกียรติ ปรวิเชียรสุดตา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สำนักงานอัยการสูงสุด. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ราชกิจจานุเบกษา 23 กันยายน 2548 เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง สืบค้นออนไลน์ <https://www1.ago.go.th/region8/phuket/>