

ปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ  
ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)  
สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

Organizational Factors Technology Information Quality System Quality and Service Quality  
affect Achievement for Using Electronic Document Systems (e-Office)  
State Audit Office of the Kingdom of Thailand.

อุมาพร ปินตา  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Umaporn Pinta  
E-mail: 6314060007@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 328 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี ปัจจัยด้านองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านแรงจูงใจ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ ( $\bar{X} = 3.80$ ) คุณภาพสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) คุณภาพระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) คุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) และความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านองค์กร ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านระบบงาน ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์ มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

### Abstract

The purpose of this study is to examine the organizational factors technology information quality system quality and service quality affect achievement for using electronic document systems (e-Office) State Audit Office of the Kingdom of Thailand, factors include demographic factors, Organizational factors, technology, information quality, system quality and service quality. The 328 sample were drawn from population of Central personnel in State Audit Office of the Kingdom of Thailand. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most central personnel in State Audit Office of the Kingdom of Thailand of the respondents were female, age 31-40 years old, single, received Bachelor's Degree, civil servant and had worked 3-5 years. Organizational factors were at high level ( $\bar{X} = 3.95$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were motivation ( $\bar{X} = 4.08$ ). Technology were at high level ( $\bar{X} = 3.63$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was process ( $\bar{X} = 3.80$ ). Information quality were at high level ( $\bar{X} = 3.67$ ). System quality were at moderate ( $\bar{X} = 3.38$ ). Service quality were at high level ( $\bar{X} = 3.64$ ). The overall achievement for using electronic document systems (e-Office) State Audit Office of the Kingdom of Thailand was rated at moderate ( $\bar{X} = 3.09$ ).

The results of hypothesis test show that (1) The central personnel in State Audit Office of the Kingdom of Thailand with different demographic factors had no different overall achievement for using electronic document systems (e-Office) at statistical significance of 0.05 levels. (2) Organizational factors, management support, organization culture had effect achievement for using electronic document systems (e-Office) State Audit Office of the Kingdom of Thailand at statistical significance of 0.05 levels. (3) Technology, work system, information system, and equipment had effect achievement for using electronic document systems (e-Office) State Audit Office of the Kingdom of Thailand at statistical significance of 0.05 levels. (4) Information quality, system quality and service quality had effect

achievement for using electronic document systems (e-Office) State Audit Office of the Kingdom of Thailand at statistical significance of 0.05 levels.

**Keyword:** Achievement for Using Electronic Document Systems (e-Office)

## บทนำ

ในภาวะปัจจุบัน แรงขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม (Driving Force) ส่งผลให้การดำเนินงานภาครัฐของประเทศไทยมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับยุคของการเปลี่ยนผ่านทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาท และทดแทนการทำงานของบุคคล รวมถึงเทคโนโลยีแบบดั้งเดิมซึ่งมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนพฤติกรรมบริการบริโภค และการรับบริการของประชาชนที่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด และด้วยสถานการณ์ของการระบาดของโรค Covid -19 ทำให้หน่วยงานภาครัฐของไทยจำเป็นที่จะต้องปรับรูปแบบวิธีการทำงาน เช่น การลดจำนวนบุคลากรที่จะต้องทำงานที่สำนักงาน หรือการหลีกเลี่ยงการประชุม ณ สถานที่ใดที่หนึ่งเป็นการเฉพาะ ทำให้หน่วยงานภาครัฐมีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานภาครัฐมีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564)

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นองค์กรอิสระ มีหน้าที่บริหารงานบุคคล งบประมาณ การปฏิบัติงาน และการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน ตรวจสอบการใช้งบประมาณของรัฐบาล ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินเป็นหัวหน้าสำนักงาน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบดิจิทัลที่มีความทันสมัยมาช่วยในการบริหารจัดการและการดำเนินงานภายในให้เป็นอย่างดี มีระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายการตรวจเงินแผ่นดิน (พ.ศ. 2561 - 2565) และยุทธศาสตร์การตรวจเงินแผ่นดิน (พ.ศ. 2562 - 2565) ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยได้เริ่มใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2564

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีให้แก่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพบริการที่มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

## ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากร ส่วนกลางสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 1,831 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973)

ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 328 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพบริการ ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่ต่างกัน  
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กร มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพสารสนเทศ มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพระบบ มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพบริการ มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
2. ทำให้ทราบถึงความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีให้แก่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ต่อไป

### แนวคิดและทฤษฎี

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

DeLone and McLean (2003) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 6 องค์ประกอบ ที่มีความสำคัญและเป็นเครื่องประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งาน (Convenience of Access) เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง (Response Time) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) และความปลอดภัย (Security) (2) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) โดยคำนึงถึงตัวแปรหลักที่ใช้วัด คุณภาพ สารสนเทศที่สามารถมาใช้ได้แก่ ความถูกต้อง (Accuracy) ความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) ความเกี่ยวข้อง (Relevance) ความทันต่อเวลา (Timeliness) ความรัดกุม (Conciseness) รูปแบบของสารสนเทศ (Format) ความทันสมัยของสารสนเทศ (Currency) และความแม่นยำ (Precision) (3) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) (4) ด้านคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ (User Satisfaction) (5) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ระบบสารสนเทศ (Intention to Use) โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรม

ใช้ซ้ำหรือมีความพึงพอใจ (6) คุณประโยชน์ของระบบสารสนเทศ (Net Benefit) โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานและปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

## **2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์**

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 (ราชกิจจานุเบกษา, 2564) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดด้วย

## **3. แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร**

ทรศนะ บุญขวัญ (2548) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่กำหนดกรอบระเบียบแบบแผนปฏิบัติรวมกันของสมาชิกทำให้เกิดเอกลักษณ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันส่งผลถึงเสถียรภาพขององค์กร ภาพพจน์ที่ดีเป็นที่ยอมรับแก่สังคมทั่วไป

## **4. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร**

ภาวัฒน์ พันธุ์แพ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า ฝ่ายบริหารเป็นผู้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การเปลี่ยนแปลงองค์กรจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากฝ่ายบริหารไม่เป็นผู้ริเริ่ม ประกอบด้วย (1) การสนับสนุนด้านความรู้ (2) การสนับสนุนด้านผลตอบแทน การที่ทำให้พนักงานในองค์กรยอมรับและมีความรู้สึกมีส่วนร่วมในการค้นคว้านวัตกรรมในการทำงานขององค์กร เพื่อให้เป็นประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมให้แก่พนักงาน (3) การสนับสนุนด้านงบประมาณ ฝ่ายบริหารให้โอกาสก้าวหน้า แก่พนักงานในการคิดค้นนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อการส่งเสริมและการสนับสนุนเงินในการดำเนินการที่มีนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ ที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น การสนับสนุนเงินในการคิดค้น นวัตกรรมในการทำงาน

## **5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ**

Herzberg, et al. (1959) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ทำโดยตรง เพื่อจูงใจให้บุคคลรักและชอบงานจะปฏิบัติ (2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบขึ้น

## **6. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี**

Akbarzadeh and Pasek (2008) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เทคโนโลยี เป็นการรวบรวมเอาทักษะทางด้านการปฏิบัติการหรือความเชี่ยวชาญ ที่เกี่ยวข้องเข้ากับการจัดการกระบวนการและผลิตภัณฑ์จึงช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพและความราบรื่นในการดำเนินงาน

## **7. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบสารสนเทศ**

Tam and Oliveira (2019) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คือ ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) ความพร้อมใช้งานและง่าย (Availability) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และประโยชน์ใช้สอย (Usability)

## 8. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

Tam and Oliveira (2019) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพของระบบ (System Quality) คือ ความสมบูรณ์ (Completeness) เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) มีความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็น (Relevance) ความปลอดภัย (Security) ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ

## 9. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

Tam and Oliveira (2019) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

#### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวนทั้งสิ้น 328 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 9 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 328 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามประเภทบุคลากร หลังจากได้ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแล้ว ผู้ศึกษาจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

#### 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 7 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และด้านแรงจูงใจ มีคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเทคโนโลยีได้แก่ ด้านอุปกรณ์ ด้านระบบงาน ด้านระบบสารสนเทศ และด้านกระบวนการ มีคำถามทั้งหมด 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลคุณภาพสารสนเทศ มีทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพระบบ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลคุณภาพระบบ มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลคุณภาพบริการ มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 7 ความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

#### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่าง ๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

#### 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) โดยค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยด้านองค์ประกอบรวม 0.882 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร 0.812 ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร 0.904 และด้านแรงจูงใจ 0.904 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีภาพรวม 0.897 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านอุปกรณ์ 0.843 ด้านระบบงาน 0.840 ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ 0.881 และด้านกระบวนการ 0.931 คุณภาพสารสนเทศ 0.955 คุณภาพระบบ 0.954 คุณภาพบริการ 0.947 และความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 0.881

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในงานวิจัย

#### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 328 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง

คือ บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2565 โดยการวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามประเภทบุคลากร หลังจากได้ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแล้ว ผู้ศึกษาจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 328 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

## 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

### 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 ความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ ที่มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านแรงจูงใจ





### **บทสรุปและอภิปรายผล**

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ท่านเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย (e-Office) ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน นั้น เริ่มใช้งานเมื่อ วันที่ 5 กรกฎาคม 2564 ถือว่าเป็นระบบใหม่สำหรับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน บุคลากรก็ต้องเริ่มเรียนรู้ระบบใหม่ จึงอาจยังไม่เกิดความชำนาญการใช้งาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยที่ความสำเร็จของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจะเกิดได้นั้นต้องเกิดจากองค์ประกอบ 6 ด้านตามแนวคิด DeLone and McLean (2003) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 6 องค์ประกอบ ที่มีความสำคัญและเป็นเครื่องประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

2. ผลการศึกษาความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ดังนั้น ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง มีความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) โดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ที่ต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินาถ นิรมิตวรรณนะ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพิชญ์ ครุฑทอง (2563) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัยของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า โดยพบว่าสถานภาพไม่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านองค์กร ที่มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหารมีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์กรได้ให้ความสำคัญในการส่งเสริมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การคิดริเริ่ม

กล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ กล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพิ่มขึ้น และฝ่ายบริหารได้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนด้านงบประมาณ และสร้างขวัญกำลังใจส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิพร ลิ้มประเสริฐ (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าวัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินาถ นิรมิตวรรณนะ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

3.2 ปัจจัยด้านองค์กร ด้านแรงจูงใจไม่มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรส่วนกลางสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยองค์กรด้านแรงจูงใจ ในระดับมาก มีความเห็นว่าบุคลากรอาจยังไม่มั่นใจกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ของ ศิรินาถ นิรมิตวรรณนะ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน

4. ผลการศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านอุปกรณ์ ด้านระบบงาน และด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านอุปกรณ์ ด้านระบบงาน และด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความเห็นว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญของอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยี ให้เพียงพอต่อการใช้งาน บำรุงรักษาหรือซ่อมแซมอยู่เสมอ ให้ความสำคัญด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ให้มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย ถูกต้อง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประหยัดทรัพยากร มีการจัดเก็บข้อมูลปลอดภัย และมีรูปแบบรายงานต่าง ๆ ตรงกับความต้องการขององค์กร และองค์กรยังได้ให้ความสำคัญด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นแบบ Real Time เพื่อสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hussein et al. (2016) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยทางเทคโนโลยีต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศในบริบทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษา โดยพบว่า ปัจจัยทางเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความสามารถระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศในทุกด้าน

4.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ ไม่มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก มีความเห็นว่าบุคลากรส่วนกลางสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ยังยากในการใช้งาน จึงมีแนวโน้มที่ไม่ประสบความสำเร็จในการใช้งานซึ่งอาจเป็นผลมาจากการกลยุทธ์นโยบาย การวางแผนวิธีการ ขั้นตอนในการใช้งานระบบหนังสือคู่มือการปฏิบัติงานยังไม่มีความพร้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ O'Brien

(2002) ซึ่งกล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ระบบสารสนเทศทำงานได้และมีประสิทธิภาพนั้น คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลกระบวนการ และบุคลากร และแนวคิดของ ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง (2550) ได้กล่าวถึง กระบวนการปฏิบัติงานในองค์กรจัดได้ว่าเป็นส่วนประกอบของ ระบบสารสนเทศ ด้วย เช่น กลยุทธ์นโยบาย การจัดสรรงบประมาณ การวางแผน วิธีการ ขั้นตอนในการใช้งานระบบ หนังสือคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5. ผลการศึกษาคุณภาพสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สามารถสรุปได้ดังนี้

คุณภาพสารสนเทศมีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญต่อคุณภาพสารสนเทศ ในระดับมาก มีความเห็นว่าองค์กรยังให้ความสำคัญด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) นั้น ต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ตรงกับความต้องการ มีเนื้อหาครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตรงประเด็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของสารสนเทศ มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Almamary, et al. (2014) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพระบบ คุณภาพของสารสนเทศ กับผลปฏิบัติงานขององค์กร โดยพบว่า คุณภาพของสารสนเทศ และมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับผลปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

6. ผลการศึกษาคุณภาพระบบที่มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สามารถสรุปได้ดังนี้

คุณภาพระบบมีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญต่อคุณภาพระบบในระดับปานกลาง มีความเห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพระบบโดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ต้องสามารถเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงาน มีความสมบูรณ์ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Almamary, et al. (2014) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพระบบ คุณภาพของสารสนเทศ กับผลปฏิบัติงานขององค์กร โดยพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ และมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับผลปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรเสมอ

7. ผลการศึกษาคุณภาพบริการที่มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สามารถสรุปได้ดังนี้

คุณภาพบริการมีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการในระดับมาก มีความเห็นว่าองค์กรควรยังให้ความสำคัญด้านคุณภาพบริการ โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมเสมอทั่วถึง สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลข่าวสารซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการ มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีให้แก่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

#### **ปัจจัยจูงใจด้านองค์กร**

1. ปัจจัยด้านองค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร มีผลต่อระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังนั้น ด้านวัฒนธรรมองค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การคิดริเริ่ม กล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพิ่มขึ้น ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ฝ่ายบริหารควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนด้านงบประมาณ และสร้างขวัญกำลังใจส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในองค์กร

2. ปัจจัยด้านองค์กร ด้านแรงจูงใจ ไม่มีผลต่อระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังนั้น องค์กรไม่ควรเน้นให้ความสำคัญด้านแรงจูงใจ อาจเนื่องด้วยบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อาจยังไม่มั่นใจกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

#### **ปัจจัยด้านเทคโนโลยี**

1. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านอุปกรณ์ ด้านระบบงาน และด้านข้อมูลสารสนเทศ มีผลต่อระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังนั้น ด้านอุปกรณ์ องค์กรควรให้ความสำคัญของอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งต้องมีความเพียงพอต่อการใช้งาน บำรุงรักษาหรือซ่อมแซมอยู่เสมอ ด้านระบบงาน องค์กรควรให้ความสำคัญด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ให้มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย ถูกต้อง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประหยัดทรัพยากร มีการจัดเก็บข้อมูลปลอดภัย และมีรูปแบบรายงานต่าง ๆ ตรงกับความต้องการขององค์กร ด้านข้อมูลสารสนเทศ องค์กรควรให้ความสำคัญด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ เป็นแบบ Real Time เพื่อสนับสนุนให้เกิดการจัดการความรู้อย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ และทันสมัยในการจัดการ

2. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ ไม่มีผลต่อระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังนั้นองค์กรจึงไม่ควรให้ความสำคัญด้านกระบวนการ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากกลยุทธ์นโยบาย การวางแผน วิธีการ ขั้นตอนในการใช้งานระบบ หนังสือคู่มือการปฏิบัติงานยังไม่มีความพร้อม

#### **ปัจจัยคุณภาพสารสนเทศ**

ปัจจัยคุณภาพสารสนเทศ มีผลต่อระดับระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพสารสนเทศเป็นอย่างมาก โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( e-Office) ควรมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ตรงกับความต้องการ มีเนื้อหาครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตรงประเด็น

#### **ปัจจัยคุณภาพระบบ**

ปัจจัยคุณภาพระบบ มีผลต่อระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพระบบเป็นอย่างมาก โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( e-Office) ต้องสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงาน มีความสมบูรณ์ในการใช้งาน

### ปัจจัยคุณภาพบริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการ มีผลต่อระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพบริการเป็นอย่างมาก โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ควรให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมเสมอทั่วถึง สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และมีความสามารถในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

### ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เริ่มใช้งานเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2564 ซึ่งถือว่าเป็นระบบใหม่ ในระยะเริ่มแรกระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต่อไปในอนาคตคาดว่าจะระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) คงเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการปรับปรุงพัฒนาระบบ และผู้ใช้งานเกิดความชำนาญในการใช้งานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีให้แก่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ต่อไป

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ครอบคลุมถึง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาค และสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในภาพรวมทั้งสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

### เอกสารอ้างอิง

- กนกพิชญ์ ครุฑคง. (2563). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทรศณะ บุญขวัญ. (2548). *วัฒนธรรมองค์กรกับกลยุทธ์*. MBA The Knowledge Provider. 7(7). กรกฎาคม, 120-121.
- นิธิพร ลิ้มประเสริฐ. (2557). *ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสาร ภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ต ของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ภาวัฒน์ พันธุ์แพ. (2549). *ผู้นำกับวัฒนธรรมองค์การ*. สุทธิปริทัศน์. 19(58). พฤษภาคม สิงหาคม. 43-57.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2564). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ*. (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564. เล่มที่ 138, ตอนพิเศษ 113 ง. หน้า 1-5.

- ศรีสมรัก อินทจันทร์ยง. (2550). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิรินาถ นิรมิตวรรณะ. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ  
การจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.  
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564). *รัฐบาลดิจิทัล*. ค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2564,  
จาก <https://www.dga.or.th/>.
- Akbarzadeh, N. & Pasek, Z. J. (2008). An analytical Model for Manufacturing Service Supply  
Contracts. *Journal of Manufacturing System*, 27(2): 70-76.
- AlMamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Aziati, N. (2014). *The Relationship between System  
Quality, Information Quality and Organizational Performance*, University Tun  
Hussein Onn Malaysia, Faculty of Technology Management and Business.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information  
Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Herzberg, F., Mausner. B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York:  
McGraw-Wiler.
- Hussein, R., Selamat, H., & Abdul Karin, N.S. (2016). *The Impact of Technological Factors  
on Information Systems Success in The Electronic Government Context*,  
*Department of Information Systems, Kulliyah of ICT*. International Islamic University Malaysia.
- O'Brien, J. A. (2002). *Introduction to Information Systems*. Retrieved November 23, 2021,  
from [http://www.scrol.pl/sites/default/files/webform/napisz-do-nas-de/pdf-  
introduction-to-information-systems-james-a-obrien-pdf-download-free-book-  
fc1fb34.pdf](http://www.scrol.pl/sites/default/files/webform/napisz-do-nas-de/pdf-introduction-to-information-systems-james-a-obrien-pdf-download-free-book-fc1fb34.pdf)
- Tam, C., & Oliveira, T. (2019). *Performance Impact of Mobile Banking: Using the  
Tasktechnology Fit (TTF) Approach*. Retrieved November 23, 2021, from [https://  
www.researchgate.net/profile/Carlos-Tam/publication/301657694\\_  
Performance\\_impact\\_of\\_mobile\\_banking\\_Using\\_the\\_task-  
technology\\_fit\\_TTF\\_approach/links/59f376f7a6fdcc075ec347e9/Performance-impact-  
of-mobile-banking-Using-the-task-technology-fit-TTF-approach.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Tam/publication/301657694_Performance_impact_of_mobile_banking_Using_the_task-technology_fit_TTF_approach/links/59f376f7a6fdcc075ec347e9/Performance-impact-of-mobile-banking-Using-the-task-technology-fit-TTF-approach.pdf).
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed). New York: Harper and Row.