

ปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน  
ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban  
ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

Organizational Factors System Quality Service Quality and User Benefits Affects  
Success of Using the OAG e-Saraban Electronic Filing System for Personnel of  
Secretariat of the Attorney General's Office

สุภาวดี สุวรรณรัตน์  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Supawadee Suwannarat  
E-mail: 6514154011@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 219 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานข้าราชการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี ปัจจัยด้านองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านแรงจูงใจ ( $\bar{X} = 4.43$ ) คุณภาพระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) คุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ) และความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีสถานภาพและตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban โดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านองค์กร ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และด้านแรงจูงใจ นอกจากนี้ คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความสำเร็จในการใช้งานระบบ

## Abstract

The purpose of this study is to examine the organizational factors, system quality, service quality, and user benefits affects success of using the OAG e-Saraban electronic filing system for personnel of Secretariat of the Attorney General's Office, factors include demographic factors, organizational factors, system quality, service quality and user benefits. The 219 sample were drawn from population of personnel of Secretariat of the Attorney General's Office University. 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 personnel of Secretariat of the Attorney General's Office of the respondents were female, aged 30 - 40 years, single, received Bachelor's Degree, civil servant position and had worked 3-5 years. Organizational factors were at high level ( $\bar{X} = 4.35$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was motivation ( $\bar{X} = 4.43$ ). System quality was at highest level ( $\bar{X} = 4.22$ ). Service quality was at highest level ( $\bar{X} = 4.31$ ). User benefits was at highest level ( $\bar{X} = 4.34$ ). The success of using the OAG e-Saraban electronic filing system for personnel of Secretariat of the Attorney General's Office was rated at the highest level ( $\bar{X} = 4.36$ ).

The results of hypothesis test show that (1) the personnel of Secretariat of the Attorney General's Office with different had status and job positions had different success of using the OAG e-Saraban electronic filing system at statistical significance of 0.05 levels. (2) Organizational factors; management support and motivation, in addition, system quality, service quality and user benefits had effect the success of using the OAG e-Saraban electronic filing system for personnel of Secretariat of the Attorney General's Office at statistical significance of 0.05 levels.

**Keyword:** Success of Using System

## บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้น องค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนและแสวงหากลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหารเพื่อความอยู่รอดขององค์กรอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้องค์กรต้องมีการวางแผนกลยุทธ์และนโยบายสำหรับการบริหารจัดการองค์กรของตนภายใต้สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป (กนกพร กระจ่างแสง, 2560) แรงขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม (Driving Force) ส่งผลทำให้การดำเนินงานภาครัฐของประเทศไทยมีความจำเป็นจะต้องมีการปรับตัว เพื่อให้มีการรองรับกับยุคของการเปลี่ยนแปลงผ่านทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) โดยเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาท และทดแทนการทำงานของบุคคล รวมไปถึงเทคโนโลยีแบบดั้งเดิมซึ่งมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภค และการรับบริการของประชาชนที่มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นอย่างก้าวกระโดด และด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid -19 ที่ผ่านมานั้น ทำให้หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยจำเป็นต้องปรับรูปแบบในการทำงาน เช่น การลดจำนวนบุคลากรที่ต้องทำงานที่สำนักงาน หรือการหลีกเลี่ยงการประชุม ณ สถานที่ใดที่หนึ่งเป็นการเฉพาะ ทำให้หน่วยงานภาครัฐมีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานภาครัฐมีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นที่ยอมรับในยุคปัจจุบัน ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน การปฏิบัติ และการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการด้านเอกสาร ซึ่งถ้ามีระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่ดี ตั้งแต่การผลิต

การประมวลผล การจัดเก็บ การเรียกใช้ และการสื่อสาร จะทำให้ส่งผลโดยรวมไปยังประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร และส่งผลลัพธ์ที่ดีน่าองค์กรไปสู่ความสำเร็จ จากความสำคัญดังกล่าวทำให้องค์กรต่าง ๆ เกิดการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เรียกว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (สุธาทิพย์ จงจิตต์, 2562)

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการด้านเอกสาร การรับ-ส่งหนังสือ ข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นปัจจุบัน เป็นฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นข้อมูลและเอกสารย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้ลดระยะเวลา ประหยัดงบประมาณ และทรัพยากรในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และจัดเก็บเอกสารเพื่อส่งต่อ สั่งการและลงนามในเอกสารหรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียนที่มีการลงนามและรับทราบ ผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ได้อย่างถูกต้อง ด้วยข้อดีของระบบดังกล่าว ทำให้หน่วยงานของผู้วิจัยกล่าวคือ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ได้พัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban (ระบบใหม่) แทนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานอัยการสูงสุด (ระบบเก่า) โดยให้ทุกสำนักงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดดำเนินการเริ่มใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 เป็นต้นไป (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566)

ปัจจุบันการดำเนินงานของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ยังไม่ได้มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับระบบดังกล่าว ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

#### ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2567 จำนวนทั้งสิ้น 486 คน จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 219 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

#### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพระบบ มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพบริการ มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานที่ 5 คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด และความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

2. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### **แนวคิดและทฤษฎี**

#### **1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบสารสนเทศ**

ตัวแบบความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ (1) คุณภาพระบบ (System Quality) (2) คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) (3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Use) (4) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) (5) ผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) และ (6) ผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) (DeLone & McLean, 1992) ต่อมาในปี ค.ศ. 2003 ได้ปรับปรุงแบบจำลองเพิ่มเติม โดยการเพิ่มองค์ประกอบใหม่ขึ้นมา คือ คุณภาพของการบริการ และรวมผลกระทบต่อผู้ใช้งาน กับผลกระทบต่อองค์กรโดยรวมมาเป็นผลประโยชน์สุทธิและเสนอองค์ประกอบใหม่ขึ้นมาอีกหนึ่งตัว คือ ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ เพื่อมาเป็นทางเลือกของการใช้งานระบบ ให้คำอธิบายการใช้งานระบบเสนอขึ้นมาในแบบจำลองแรกนั้น สามารถอธิบายการนำระบบมาใช้งานแบบสมัครใจเท่านั้น แต่ถ้าจะอธิบายการนำระบบมาใช้งานแบบบังคับใช้นั้น ควรเปลี่ยนมาใช้ความตั้งใจที่จะใช้ระบบแทน ได้แก่ (1) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) (2) คุณภาพของระบบ (System Quality) (3) คุณภาพบริการ (Service Quality) (4) ความตั้งใจและการใช้งาน (Intention to use) (5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และ (6) ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) (DeLone & McLean 2003)

#### **2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร**

วัฒนธรรมองค์กร คือ เป็นตัวการที่ช่วยให้สมาชิกใหม่ขององค์กรได้เข้าใจถึงลักษณะของการทำงาน และการเลือกแนวทางที่ถูกต้องของการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติในลักษณะของกลุ่ม (Schein, 1985) โดยที่วัฒนธรรมองค์กรมีองค์ประกอบพื้นฐานอยู่ที่การสร้างวินัย 5 ประการ ในรูปของการนำไปปฏิบัติของบุคคล ทีม และองค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ (1) มุ่งสู่ความเป็นเลิศ และรอบรู้โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมายด้วยการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (2) มีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (3) การสร้างและสานวิสัยทัศน์ (4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และ (5) มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (Senge, 1990)

#### **3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร**

ผู้นำ คือ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการใช้อิทธิพล เพื่อให้คนอื่นทำงานในระดับต่าง ๆ ตามที่ตนต้องการ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ (McFarland, 1979) โดยที่ฝ่ายบริหารเป็นผู้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การเปลี่ยนแปลงองค์กรจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากฝ่ายบริหารไม่เป็นผู้ริเริ่มประกอบด้วย (1) การสนับสนุนด้านความรู้ (2) การสนับสนุนด้านผลตอบแทน การที่ทำให้พนักงานในองค์กรยอมรับ และมีความรู้สึกมีส่วนร่วมในการค้นหาวัตถุประสงค์ในการทำงานขององค์กร เพื่อให้เป็นประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมให้แก่พนักงาน (3) การสนับสนุนด้านงบประมาณฝ่ายบริหารให้โอกาสก้าวหน้า แก่พนักงานในการคิดค้นนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อการส่งเสริมและการสนับสนุนเงินในการดำเนินการที่มีนวัตกรรมในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ทำให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น การสนับสนุนเงินในการคิดค้นนวัตกรรมในการทำงาน (ภาวิวัฒน์ พันธุ์แพ, 2547)

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ คือ งานชิ้นแรกของผู้บริหาร ที่ต้องใช้ความสามารถทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร วิธีหนึ่งซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้ได้อย่างดี คือการจูงใจบุคลากรในองค์กรให้ทำงาน (Hicks, 1967) โดยที่มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ชั้น เรียงลำดับจากชั้นต่ำสุดไปหาชั้นสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในชั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้วจะเกิดความต้องการชั้นสูงต่อไป ความต้องการของบุคคลจะเกิดขึ้น 5 ชั้น ดังนี้ (1) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) (2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) (3) ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) (4) ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) และ (5) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) (Maslow, 1943) และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ทำโดยตรง เพื่อจูงใจให้บุคคลรัก และชอบงานที่ปฏิบัติ (2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบขึ้น (Herzberg, et al., 1959)

#### 5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพระบบ

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

#### 6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพการให้บริการ คือ กระบวนการบริการและองค์กรที่ให้บริการสามารถตอบสนองความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ เวลานั้น (Rust & Zahorik, 1993) โดยที่คุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย (1) สิ่งที่มีสัมผัสได้ (Tangible) (2) การรับประกัน (Assurance) (3) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และ (4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Tam & Oliveira, 2019)

#### 7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติต่อผู้ใช้งาน

ประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน คือ ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อมั่นว่า การใช้ระบบสารสนเทศจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น (Seddon, 1997) โดยที่ประโยชน์สุขจากการใช้งานระบบ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความสามารถในการผลิต (2) ด้านนวัตกรรม หรือการคิดค้น (3) ด้านความพึงพอใจ และ (4) ด้านการควบคุมบริหารจัดการ (Doll & Torkzadeh, 1998)

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการศึกษาที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

##### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2567 จำนวนทั้งสิ้น 486 คน ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิจำแนกตามสำนักงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% โดย จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 219 คน

### 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้าแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และด้านแรงจูงใจ มีคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพระบบ ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพระบบ มีคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการมีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 6 ความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิดทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน และความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมาย ของตัวแปรต่าง ๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์ กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมดที่จะใช้ในการดำเนินการวัดผล

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงสร้าง 6 ส่วน

## 5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการทำการตรวจสอบคุณภาพของความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence-IOC) ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามมีการนำเกณฑ์การแปลความหมายของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 0.98 โดยถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ 0.50

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 40 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) ปัจจัยด้านองค์กรโดยภาพรวม 0.951 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร 0.890 ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร 0.898 และด้านแรงจูงใจ 0.900 คุณภาพระบบ 0.920 คุณภาพบริการ 0.951 คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน 0.911 และความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยภาพรวม 0.958

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 219 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2567 โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามสำนักงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด หลังจากได้ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแล้ว ผู้ศึกษาจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของบุคลากรทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 219 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผ่านโปรแกรมสถิติ SPSS

## 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

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

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน และความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตาม เพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ และคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

### **ผลการวิจัย**

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานข้าราชการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านแรงจูงใจ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร

ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งานของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบระดับความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มี สถานภาพ และตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban โดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และด้านแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านองค์กร ด้านการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และด้านแรงจูงใจ มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด และปัจจัยด้านองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิเคราะห์คุณภาพระบบที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ คุณภาพระบบมีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ คุณภาพบริการมีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติประโยชน์ต่อผู้ใช้งานที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

### **บทสรุปและอภิปรายผล**

1 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดเห็นว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban เป็นระบบที่ใช้งานง่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban นั้น เริ่มใช้งานเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2567 จึงถือว่าเป็นระบบงานใหม่สำหรับสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนั้นบุคลากรจะต้องเริ่มเรียนรู้ระบบงานใหม่ ซึ่งอาจยังไม่เกิดความชำนาญในการใช้งาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดสามารถเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากองค์กรมีการสนับสนุนให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์สำหรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งบุคลากรได้ดำเนินการตามแนวทางในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban และเห็นว่าระบบงานมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแบบไร้กระดาษ (Paperless) ตามนโยบายขององค์กร โดยองค์กรมีการเผยแพร่และเรียนรู้การใช้งานได้อย่างทั่วถึงในองค์กร จัดให้มีระบบการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban และเห็นว่าระบบงานมีความเหมาะสม มีคุณภาพ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถนำผลที่ได้จากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban มาบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี นาสุริวงศ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบการบันทึกเงินต้นสำรองจ่ายในระบบบัญชี 3 มิติของพนักงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยพบว่า พนักงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการใช้งานระบบการบันทึกเงินต้นสำรองจ่ายในระบบบัญชี 3 มิติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการศึกษาระดับความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ชิวะเมษ ชูชาญ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา (e-SAR) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยพบว่า ปัจจัยบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการใช้ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา (e-SAR) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีสถานภาพ และตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าสถานภาพมีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ศุภรดา ศรีสงคราม (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านองค์ประกอบคุณภาพระบบ และ คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้งานส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมการเกษตร โดยพบว่า สถานภาพ และตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมการเกษตร ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าระยะเวลาปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุมาลี นาสุริวงศ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยด้านองค์ประกอบคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบการบันทึกเงินลงทุนสำรองจ่ายในระบบบัญชี 3 มิติของพนักงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยพบว่า พนักงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ความสำเร็จการใช้งานระบบการบันทึกเงินลงทุนสำรองจ่ายในระบบบัญชี 3 มิติ

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านองค์การด้านวัฒนธรรมองค์กรในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรมีการสร้างจุดมุ่งหมายร่วมกันในการพัฒนาการเรียนรู้ ส่งเสริมให้มีค่านิยมร่วมมือกันทำงานเป็นทีม มีการใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อทำให้บุคลากรมีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น โดยเชื่อว่าการเรียนรู้ถือเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคน ทำให้มีการส่งเสริม และให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และส่งเสริมการคิดริเริ่มให้บุคลากรกล้าคิดกล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ และกล้าเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี นาสุริวงศ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยด้านองค์ประกอบคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบการบันทึกเงินลงทุนสำรองจ่ายในระบบบัญชี 3 มิติของพนักงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยพบว่า ปัจจัยด้านองค์การด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบการบันทึกเงินลงทุนสำรองจ่ายในระบบบัญชี 3 มิติของพนักงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ปัจจัยด้านองค์การ ด้านสนับสนุนของฝ่ายบริหาร มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านองค์การด้านสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บริหารองค์กรสร้างขวัญ และกำลังใจในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง พร้อมทั้งสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นอย่างดี ตระหนักถึงคุณค่าของความรู้ที่อยู่ในตัวตน (Tacit Knowledge) ของบุคลากรแต่ละคน และสนับสนุนให้มีการถ่ายทอดความรู้นั้น ๆ และสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมพร ปินตา (2564) ได้ศึกษาปัจจัยด้านองค์การ ด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน โดยพบว่า ปัจจัยด้านองค์การ ด้านสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ปัจจัยด้านองค์กร ด้านแรงจูงใจ มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านองค์กรด้านแรงจูงใจ ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดมีความต้องการให้องค์กรสร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่รองรับกับการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งบุคลากรมีใจรักในการเรียนรู้ในเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองในการทำงานที่มีลักษณะงานที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปริมาณมาก ทั้งนี้มีความต้องการให้องค์กรมีการจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องมือของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง โดยที่บุคลากรมีความต้องการที่จะเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีความต้องการนำเอาความรู้ไปถ่ายทอดต่อเพื่อนร่วมงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ชิวะเมฆ ชูชาญ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา (e-SAR) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา (e-SAR) มหาวิทยาลัยหอการค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ผลการศึกษาคุณภาพระบบที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 คุณภาพระบบ มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดให้ความสำคัญต่อคุณภาพระบบ ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น Smartphone Tablet PC รองรับการทำงานออนไลน์ โดยมีการประมวลผลที่ถูกต้องและแม่นยำ มีการแสดงผลการรายงานที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ ช่วยให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่ายต่อการใช้งาน มีการประมวลผลที่รวดเร็ว และมีความเสถียรในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย โดยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ผลการศึกษาคุณภาพบริการ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 คุณภาพบริการ มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการ ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กรมีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban อย่างเพียงพอ โดยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ให้บริการอย่างทั่วถึงและเสมอภาคเท่าเทียม ให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสมเสมอ มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และเป็นระบบที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านคุณภาพบริการ มีผลต่อผลสำเร็จด้านการลดทูลจตุรจิต ของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร

6. ผลการศึกษาคุณสมบัติประโยชน์ต่อผู้ใช้งานที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปได้ดังนี้

6.1 คุณสมบัติประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดให้ความสำคัญต่อคุณสมบัติประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดมีความคิดเห็นวาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ช่วยประหยัดทรัพยากร เช่น เวลา กระดาษ บุคลากร เป็นระบบที่ไม่ซ้ำซ้อนกับโปรแกรมอื่นที่ได้ใช้งานมา สามารถแก้ไขปัญหาการจับเก็บเอกสารขององค์กรได้ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้องค์กรสามารถนำข้อมูลจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ และพัฒนาองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พนิดา สุภาพอาภรณ์ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ปัจจัยของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตด้านคุณสมบัติประโยชน์ของระบบ มีผลต่อผลสำเร็จด้านความถูกต้องแม่นยำ ลดความผิดพลาด ด้านการป้องกันข้อมูลสูญหาย ด้านการลดทุจริต และด้านการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### **ข้อเสนอแนะ**

##### **ปัจจัยด้านองค์กร**

ด้านสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และด้านแรงจูงใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านองค์กร ทั้ง 2 ด้าน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนั้น ฝ่ายบริหารควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนด้านงบประมาณ และสร้างขวัญกำลังใจ ค่าตอบแทนต่าง ๆ และส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ในองค์กร อีกทั้งจะต้องให้การสนับสนุนให้ความสำคัญ และส่งเสริมการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban พร้อมทั้งกำกับ ติดตาม ผลการใช้งาน เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป และองค์กรควรให้ความสำคัญด้านแรงจูงใจเป็นอย่างมากในเรื่องของสถานที่ทำงานควรมีการกระตุ้นความต้องการและพลังในตัวบุคคล เพื่อที่จะมีความสนใจบางสิ่งบางอย่างอย่างต่อเนื่อง และมุ่งมั่นที่จะทำงานหรือสิ่งนั้น ๆ หรือพยายามที่จะไปสู่เป้าหมาย

##### **คุณภาพระบบ**

คุณภาพระบบ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพระบบ มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพระบบเป็นอย่างมาก โดยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ต้องมีความสมบูรณ์ในการใช้งาน มีการประมวลผลที่รวดเร็ว และมีความเสถียรในการใช้งาน รวมทั้งต้องสามารถเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงานได้

##### **คุณภาพบริการ**

คุณภาพบริการ (จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพบริการ มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพบริการเป็นอย่างมาก โดยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ควรมีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบงานอย่างเพียงพอ ให้บริการอย่างทั่วถึง และเสมอภาคเท่าเทียม ให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสมเสมอ มีความสามารถในการให้บริการข้อมูลและข่าวสาร สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และเป็นระบบที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

### คุณสมบัติของต่อผู้ใช้งาน

คุณสมบัติของต่อผู้ใช้งาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณสมบัติของต่อผู้ใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านคุณสมบัติของต่อผู้ใช้งานเป็นอย่างมาก เนื่องจากระบบที่นำมาใช้หากสามารถเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้งานได้จริงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ทั้งในแง่ของการช่วยประหยัดทรัพยากร เช่น เวลา กระดาษ บุคลากร ในแง่ของการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บเอกสารขององค์กร หรือในแง่ของการปฏิบัติงานช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรสามารถนำข้อมูลจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ และพัฒนาองค์กรได้ ย่อมส่งผลให้เกิดเป็นความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ที่ดีและมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban เริ่มใช้งานเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2567 ซึ่งถือว่าเป็นระบบใหม่สำหรับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ในระยะเริ่มแรกระดับความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งต่อไปในอนาคตคาดว่าจะระดับความสำเร็จการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban จะดีขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากมีการปรับปรุงพัฒนาระบบ และผู้ใช้งานเกิดความชำนาญในการใช้งานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีให้แก่สำนักงานอัยการสูงสุด

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรทั้งหมดของสำนักงานอัยการสูงสุดให้ครอบคลุมถึงหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำเร็จในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban ในภาพรวมของสำนักงานอัยการสูงสุด

### เอกสารอ้างอิง

- กนกพร กระจำแสง. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุน จากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 11(26), 116-129.
- ชีวะเมฆ ชูชาญ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา (e-SAR) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พนิดา สุภาพอาภรณ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสำเร็จของการยื่นแบบภาษีทางอินเทอร์เน็ตของนิติบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ภาวิวัฒน์ พันธุ์แพ. (2547). ผู้นำกับวัฒนธรรมองค์กร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 19(58), 43-57.
- ศุภรดา ศรีสงคราม. (2565). ปัจจัยด้านองค์ประกอบคุณภาพระบบ และ คุณสมบัติของต่อผู้ใช้งานส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมการเกษตร. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564). *รัฐบาลดิจิทัล*. ค้นเมื่อ 22 เมษายน 2567, จาก <https://www.dga.or.th/>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). *ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ OAG e-Saraban*. ค้นเมื่อ 22 เมษายน 2567, จาก <https://www.ago.go.th/270966-419/>.

- สุชาติพิทย์ จงจิตต์. (2562). *ประสิทธิผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e- Doc) กรณีศึกษา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุมาลี นาสूरวิงศ์. (2563). *ปัจจัยด้านองค์กร คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบการบันทึกเงินทุนสำรองจ่ายในระบบบัญชี 3 มิติของพนักงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุมาพร ปินตา. (2564). *ปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- DeLone, & McLean. (1992). *Information systems success: The quest for the dependent variable*. Information Systems Research.
- DeLone, & McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1998). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259-274.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: McGraw-Wiler.
- Hicks, H. G. (1967). *Management of Organization*. New York: McGraw-Hill Book.
- Maslow (1943). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Thanatporn Suthisansanee, 2024, Retrieved April 25, 2024, from <https://thewisdom.co/content/maslows-hierarchy-of-needs/>
- McFarland, D. E. (1979). *Management: Foundation & Practices*. 5 th ed. New York: Macmillan Publishing Inc.
- Rovenelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use content specialists in the assessment of criterion-reference test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Rust, R. T., & Zahorik, A. J. (1993). Customer satisfaction, customer Retention, and Market Share. *Journal of retailing*, 69, 19215.
- Schein, E. H. (1985). *How Culture Forms, Develops and Changes*. Gaining Control of Cooperate Culture. San Francisco: Jossey – Bass;
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean Model of IS success. *Information system research*, 8.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth disciplines: The art and practice of learning organization*. London: Century Business;
- Tam, C., & Oliveira, T. (2019). *Performance Impact of Mobile Banking: Using the Tasktechnology Fit (TTF) Approach*. Retrieved April 30, 2024, 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 Publications.