

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า¹
The Electronic Documents System and the efficiency of the
staff of Somdej Phra Buddha Lertlah Hospital.

ณัฐกฤตา จิตรมาต²

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ในครั้งนี้ 1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล และกระบวนการงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยทั้ง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ทั้งสิ้น 121 คน โดยเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของโรงพยาบาล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ในด้านความเหมาะสม ด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- ควรให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ,ควรให้มีการจัดทำคู่มือในการใช้งาน, ควรจัดการอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ ได้แก่ ประสิทธิภาพ งานสารบรรณ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The research of the Electronic Documents System and the efficiency of Somdej Phra Buddha Lertlah Hospital's staff aiming. 1.To study the efficiency of the Electronic Documents System. 2. To study the factors affecting the efficiency of the Electronic Documents System based on demographic characteristics and the electronic document work process. The samples used in this research consisting of civil servants, permanent employees, government officials Ministry of Public Health staff and temporary employees, a total of 121 people, who were operating electronic documents at the hospital. The instrument used in the research was a closed-ended questionnaire. The statistics approaches used in analysing data are descriptive statistics, percent, frequency, mean, standard deviation and multiple regression.

The results of the research showed that demographic characteristic has no impacts on efficiency in work. But the Electronic Document System, affects the work performance of Somdej Phra Buddha Lertlah Hospital's staff. In terms of suitability, work process and also problems with statistical significance at the level of 0.05

Suggestions on electronic document development :

- Awareness of regular use of Electronic Document Systems should be applied. ,
Provide specific handbook., Regular training for staff.

Key words : Efficiency, Documents Work , Electronic Document System

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดให้ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหาติดตาม สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว ในองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรรัฐวิสาหกิจ ได้มีการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานเพื่อจุดประสงค์ช่วยในการลดภาระการใช้เอกสารที่ทำจากกระดาษภายในองค์กรและภาพรวมทั้งประเทศ เพื่อให้ลดปริมาณการทำลายทรัพยากรป่าไม้ และลดการตัดต้นไม้ สำหรับเอามาทำเป็นกระดาษเอกสาร การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะช่วยทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ และยังช่วยในการจัดระเบียบโดยช่วยอำนวยความสะดวก ในการสร้างทะเบียนเอกสารและจัดเก็บข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบ ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลและเอกสารย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานภายในองค์กรแล้ว ก็ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการอีกด้วย

โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงานให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และสามารถตรวจสอบได้ โดยโรงพยาบาลได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณสามารถเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย การเข้าใช้ระบบ การรับ-ส่งเอกสาร การส่งเอกสาร การจัดเก็บแฟ้มเอกสาร เป็นต้น รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานสารบรรณ โดยมีการพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานให้มีความรวดเร็วต่อเนื่อง และสามารถแก้ปัญหาได้ทันที และช่วยสืบค้นติดตามเอกสาร และยังช่วยลดกระดาษ ลดพื้นที่การเก็บเอกสาร ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ได้ใช้งานระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานเพื่อรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร และหนังสือราชการของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ซึ่งจากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2559 เป็นระยะเวลา 5 ปี ยังไม่มีการประเมินผลการใช้งาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็น และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสารบรรณของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า และเพื่อประเมินผลและพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของโรงพยาบาลต่อไป

คำถามการวิจัย

1. การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าอยู่ในระดับใด
2. ประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าอยู่ในระดับใด
3. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

และคำว่า การปฏิบัติหมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประณีต รับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2538อ้างถึงใน ไพบุลย์ตั้งใจ, 2554) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะหมายถึงการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา

วรัท พฤษภาทูลนันท, 2551 ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุน หรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

ปีเตอร์สัน (Peterson) และโพลแมน (Plowman) (อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, 2537 น.38) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อคือ

1. สำหรับคุณภาพของการทำงานต้องมีคุณภาพที่สูง กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า และมีความพึงพอใจสูงสุด

2. ปริมาณงาน จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามหน่วยงานมีความคาดหวัง
3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อย และให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ราชกิจจานุเบกษา (2548) ระบบสารบรรณเป็นระบบงานที่ใช้จัดเก็บข้อมูลหนังสือ ลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ รวมถึงการลงทะเบียนไปรษณีย์ภัณฑ์ การออกเลขที่ใบนำส่งไปรษณีย์ ซึ่งประกอบด้วย ตารางรหัส ข้อมูลระบบงานสารบรรณ ข้อมูลทะเบียนรับ-ส่งหนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือเวียน และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในเครือข่าย สามารถรับทราบและติดตามเรื่องต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา หรือเป็นการสนับสนุนให้ผู้บริหารตัดสินใจพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์มาเป็น เครื่องมือในการมอบหมายงาน สอบถามข้อมูลได้รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

2. เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูลและการ นำเสนอข้อมูล ข่าวสารหรือรายงานต่าง ๆ ใช้เวลาดนน้อยลง โดยการปรับปรุงขั้นตอนการ ปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนของงาน

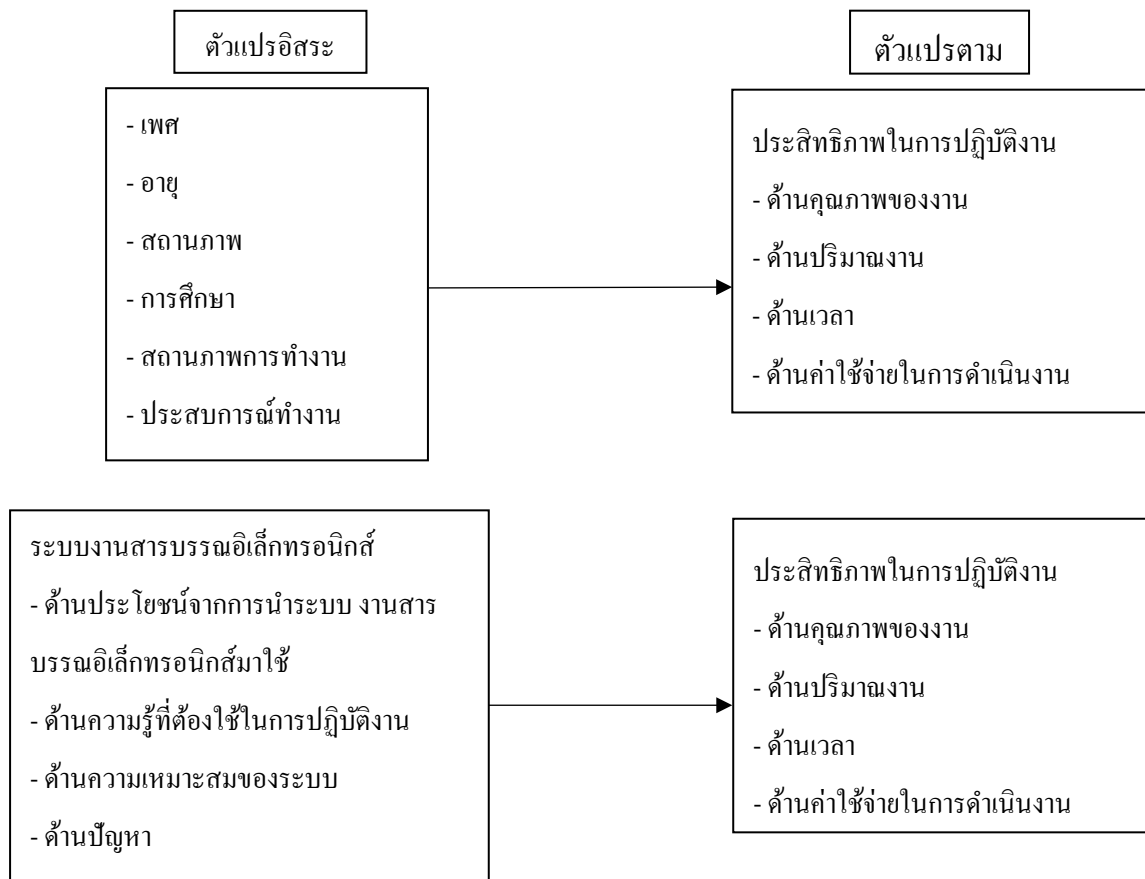
3. เพื่อเป็นการประหยัดด้านวัสดุ อุปกรณ์ และกำลังคน

4. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสารบรรณ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศใน สำนักงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บ ข้อมูลในรูปแบบ ฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและ ถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการ ผ่านระบบเครือข่ายโดยใช้เทคโนโลยี ด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล เช่น ระบบการลา ระบบการเบิก ค่ารักษาพยาบาล หรืออื่น ๆ โดยในต่างประเทศมี การใช้ระบบ (e-Office) กันมากขึ้น สามารถทำงานที่ไหน เวลาใดก็ได้ขอให้มีระบบเครือข่ายและ อุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับระบบ แต่ในเมืองไทยต้องค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานอีก หลายอย่างและปัจจุบันหลายองค์กรกำลังพัฒนากระบวนการทำงานของ องค์กรให้เป็นระบบ อัตโนมัติมากขึ้น (เดชา สุพรรณทอง, 2548)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ต่าง ๆ ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ในด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ จึงได้กำหนดกรอบการวิจัยดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ทั้งหมด 121 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงาน

3.1.2 ปัจจัยการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- ด้านประโยชน์จากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน
- ด้านความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
- ด้านความเหมาะสมของระบบ
- ด้านปัญหา

3.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความเห็นต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน ได้แก่

- ด้านเวลา ความเร็วในการให้บริการ
- ด้านคุณภาพของงาน การลดขั้นตอนการทำงาน
- ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ความประหยัด
- ด้านความสะดวกและปลอดภัย

4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaire) โดยผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละด้าน โดยแบ่ง แบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ความถี่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อครั้ง การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ โดยเป็นเป็น 8 ด้าน รวม 40 ข้อ

5. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น มาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

5.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมปัจจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐานในการศึกษาหรือไม่ ซึ่งเป็นการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อความคำถาม ความชัดเจนของข้อความคำถาม ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามคำแนะนำ และนำกลับไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

5.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (Pre-test) จำนวน 30 ชุด จากนั้นได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach (Cronbach's reliability coefficient alpha) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8111 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเกิน 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น จำนวน 30 ชุด และนำแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหา ซึ่งพบว่า แบบสอบถามมีความถูกต้อง เนื้อหาครอบคลุม และใช้ได้ จึงทำการเก็บข้อมูล จากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 121 ชุด แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

มีการเตรียมข้อมูลก่อนการประมวลผล โดยการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของแบบสอบถามทุกชุดแล้ว และนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามกลุ่มประชากรจะถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยตัวแปรต่าง ๆ จะถูกนำมาลงรหัสเพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ใน รูปตัวเลข และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

7.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรและพรรณนา ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ ความถี่ (Frequency) , ค่าร้อยละ (Percentage) และอธิบายถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินผลครั้งแรกของการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จากผลการวิจัย พบว่าด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ ด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประสบการณ์ทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

ส่วนด้านระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ก็พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีผลด้านใดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

เนื่องจากระบบนี้เป็นระบบที่กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้มีการใช้งานตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมในการใช้งานระบบงานสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็ได้มีการวางระบบที่ครอบคลุม ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านประโยชน์จากการนำระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน ด้านความรู้ ด้านความเหมาะสม ด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งาน ด้าน ปัญหา และผู้รับมาปฏิบัติส่วนใหญ่ก็เป็นเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ โดยจะได้รับการอบรมการใช้งานมา บางส่วน โดยจะมีการให้ผู้ที่ได้รับการอบรม มาถ่ายทอดให้กับผู้ใช้งานใหม่ ๆ ต่อไป

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ จะตอบคำถามการวิจัยที่ผู้ศึกษาได้ตั้งไว้ ดังนี้

1. การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าอยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าอยู่ในระดับมาก

3. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า และตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าเป็นครั้งแรก นับตั้งแต่มีการนำระบบนี้มาใช้ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2559

2. การศึกษาในครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า คือ กระบวนการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในด้านความเหมาะสม ด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา ที่ส่งผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3. ระบุปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า เพื่อนำไปพัฒนาระบบการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ดียิ่งขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ในด้านความเหมาะสม ด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ได้ร้อยละ 52.9

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

1. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ในด้านประโยชน์จากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ในด้านความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ในด้านความเหมาะสม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าในด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าในด้านปัญหา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมุติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพของการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

1. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าในด้านการลดขั้นตอนการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าในด้านความประหยัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐาน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าในด้านความสะดวกและปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมุติฐานที่ 3 ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

ผลการศึกษาทดสอบสมมุติฐานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าด้านประโยชน์จากการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน ด้านความเหมาะสม ด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ได้ร้อยละ 52.9

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ผู้ศึกษาสามารถนำผลมาอภิปรายผล ดังนี้

ด้านความสะดวก

มีความสะดวกในการปฏิบัติงานเนื่องจากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ปฏิบัติงานบน Web Browser ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในที่ใด ๆ ได้ทั้งจากที่ทำงาน หรือจากที่ บ้าน หรือแม้แต่ทำงานผ่านอุปกรณ์สื่อสารประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น เครื่อง Tablet หรือ Smart Phone นอกจากนี้ ในส่วนของการรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานสารสนเทศ ซึ่งสามารถ ประมวลผลข้อมูลออกมาเป็นรายงานได้ทันทีและเป็นปัจจุบัน ซึ่งสะดวกในการจัดทำรายงานสรุปสำหรับ เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการ ด้านงานสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านความรวดเร็ว

มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาถึงการใช้เวลาในการปฏิบัติงานสารสนเทศในแต่ละขั้นตอน เช่นการลงทะเบียนรับเอกสาร การออกเลขที่หนังสือ ออกคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ การเวียนหนังสือ หรือการติดตามเอกสาร พบว่าการปฏิบัติงานสารสนเทศในแต่ละกระบวนการแล้วเสร็จ ภายในไม่กี่ปาทีเท่านั้น ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานของงานบริหารเอกสารสามารถบริหารจัดการเอกสารทุกฉบับ ในแต่ละวันได้ โดยไม่มีเอกสารตกค้าง นอกจากนี้ในกรณีของเอกสารเร่งด่วนนั้นก็สามารถใช้ไฟล์เอกสาร แนบมาใช้ดำเนินการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอเอกสารฉบับจริง ทำให้การดำเนินการเป็นไปด้วย ความรวดเร็ว ทันเวลาดำเนินการ

ด้านขั้นตอนกระบวนการในการปฏิบัติงาน

สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารสนเทศ ในกรณีของเอกสารเพื่อการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์/แจ้งเพื่อทราบ เอกสารประเภทนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการเวียนเอกสารด้วยระบบ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้เอง โดยไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารมายังกลุ่มงานบริหารทั่วไปเพื่อดำเนินการ ซึ่งเป็น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานสารสนเทศ ทำให้ลด ระยะเวลา ลดความล่าช้า และลดข้อผิดพลาดที่อาจ เกิดขึ้นได้

ด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ช่วยลดการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานสารสนเทศ เนื่องจากกลุ่มงานบริหารทั่วไปมีเจ้าหน้าที่ลาออก แต่ผู้ปฏิบัติงานที่เหลือยังสามารถปฏิบัติงานสารสนเทศด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำเป็นต้องหาอัตราากำลังมาทดแทน ในส่วนของการใช้กระดาษนั้น สามารถลด การใช้กระดาษในการจัดทำสำเนาเอกสารต่าง ๆ เพื่อเวียนแจ้งไปยังส่วนงานต่าง ๆ ในกระบวนการงานสารสนเทศเฉลี่ย 40,000-50,000 แผ่น/ป. ซึ่งเป็นการลดการใช้งบประมาณของโรงพยาบาลไปอีกทางหนึ่งด้วย

ปัญหา และอุปสรรค

1. การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ ต่อหน่วยงาน แต่มีบุคลากรบางส่วนไม่ค่อยให้ความสำคัญของระบบ
2. ถ้าผู้รับไม่ได้เปิดดูในเวลาที่เหมาะสม ก็จะไม่เกิดประโยชน์อาจจะพลาดในส่วนที่มี การกำหนดวัน หรือการนัดหมายได้
3. ระบบอาจเกิดการ Error หรือ load ช้า
4. การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องเร่งด่วน แต่ถ้าผู้รับไม่ได้เปิด ก็ จะทำให้รับ เอกสารไม่ทันเวลา ผู้ใช้ระบบคิดว่าสามารถส่งได้ โดยไม่ได้คำนึงถึงผู้รับ
5. ยังไม่สามารถ แทนระบบงานสารบรรณได้ทั้งหมด เนื่องจากระบบนี้ยังไม่ได้พัฒนา จนครบ กระบวนการของงานสารบรรณ เป็นเพียงการรับ-ส่ง หนังสือที่ผ่านระบบเท่านั้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่ง เอกสารที่ มากกว่านี้ รวมทั้ง การแจ้งเวียนเอกสารต่าง ๆ
2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ดี หากมีการสอนการใช้งานระบบ มากกว่านี้ จะได้ใช้ ประโยชน์จากระบบนี้มากขึ้น หากจะใช้ระบบ ก็ควรมีมาตรการหรือนโยบายร่วมกัน อย่างชัดเจนมากขึ้น
3. ในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) มาใช้ในวงการ ด้านการดูแลสุขภาพมากขึ้น ซึ่งหน่วยงานภาครัฐก็ควรนำเทคโนโลยีด้าน AI มาเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงาน เช่น มีการใช้หุ่นยนต์เพื่อช่วยเหลือพยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ ในการส่งเอกสารระหว่างแผนกต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. สดวกในการใช้งาน แต่เอกสารในเรื่องสำคัญๆ ควรมีการใช้เอกสาร(กระดาษ) ประกอบด้วย เพื่อให้ถึงผู้รับ(เป้าหมาย) แน่นนอน และป้องกันการลืมเปิดดูทางอินเทอร์เน็ต
2. ควรมีการทำ pop up เวลาที่มีหนังสือเข้า โดยไม่ต้องเข้าหน้าเว็บไซต์ (คล้าย MSN)
3. ควรมีคู่มือการทำงานด้วย เนื่องจากจะช่วยในการที่จะให้ผู้รับ ที่มาปฏิบัติงานแทน สามารถ ดำเนินการได้
4. ควรจัดให้มีการอบรมทางด้านการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ ๆ เพื่อพัฒนา ทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ในโรงพยาบาลเพิ่มเติม เช่น ระบบงานเวชระเบียน ระบบงานการเงิน ระบบการจัดการด้านระบบงานบุคคล
2. ศึกษาการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรอื่น ที่มีปัจจัย ด้านต่างๆ ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาค้างนี้

3. ควรส่งเสริมให้มีการวิจัยในองค์กร เพื่อใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงาน และเพื่อพัฒนา ปรับปรุง ปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน และเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา. (2558). การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เดชา สุพรรณทอง. (2548). การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ทัศนีย์ แก้ว ขวัญ. (2555). ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร : กรณีศึกษาดานศุลกากรในพื้นที่อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ .

ธัญญา ธีระกนิษฐ์ . (2555). พฤติกรรมมนุษย์เพื่อการพัฒนาตน สำนักวิชาศึกษาทั่วไป. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ธวัธวัฒน์ พิทักษ์ธรรม. (2551). ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามนโยบายการให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา : ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาในจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ .

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (2555). พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต .

ปาริชาติ นวลถวิล. (2553). ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ . สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ .

ปิยนุช โลกสุภไพบูลย์ . (2554). ปัญหาและอุปสรรคในการขอสินเชื่อเอนกประสงค์จาก บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาโรรส. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ .78

ฝนทอง คงฤทธิ. (2556). ความรู้ ทักษะคนดี และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อกิจกรรม 5 ส : กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคใต้ (ยะลา) . สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ .

มนทริรา เขิตชู. (2551). ความสำเร็จในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระคณะรัฐประศาสนศาสตร์ . กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ราชกิจจานุ เบิกษา. (2548). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2526 และ(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 (ฉบับประกาศและงานทั่วไป) เล่ม 2 ตอน พิเศษ 99ง.กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรี และราชกิจจานุ เบิกษา.

รุ่งระวี ศรีพลอย. (2553). การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักบริหารกลาง และ สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ. สารนิพนธ์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ . กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ .

เรณู หนูไธ. (2554). การประเมินผลการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ My Office มาใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสงขลา เขต 2. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ .

วราภรณ์ สองแสง. (2552). การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายการศึกษา ตำบลสถาน อำเภอเขียงของ จังหวัดเขียงราย. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. เขียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเขียงราย.

วิโรจน์ ยิมขลิบ, และปิยวรรณ สีเขียง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ . คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

วิระบำรุงรักษ์ . (5). ทักษะกระบวนการบริหาร เครื่องมือที่ผู้บริหารควรจะนำมาใช้. วารสารการศึกษาเอกชน, 40

สมพร สุกใส. (2555). ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในโรงเรียนภาครัฐสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ . ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

สาลินี สมบัติแก้ว . (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง. คณะบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.79

สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2553). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

สุรพันธ์ ยันต์ทอง. (2533). การบริหารโรงเรียน : นวัตกรรม เทคนิค ประสบการณ์ . ภาคพัฒนาตำราและเอกสารทางวิชาการ. กรุงเทพฯ : กรมการฝึกหัดครู.

อรอนงค์ คำยอง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้.

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing (5th ed.). New York : Harper
Collins Publishers. (pp.202-204)