

การศึกษาทัศนคติต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่  
สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม  
ภายหลังการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

A Study of Attitudes Toward Work Performance Competency of Government  
Officers and Personnel in the Office of the Permanent Secretary, Ministry of  
Digital Economy and Society After the Transition to Electronic Office System  
(E-Office)

กรกมล อินทรานุกูล\*

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

kornkamol.in@ku.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการปรับตัวสู่ระบบบริหารจัดการสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) 2) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวสู่ระบบ E-Office กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน ด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการยอมรับระบบ E-Office ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.53$ ) โดยด้านการรับรู้ประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.69$ ) โดยเฉพาะประเด็นการช่วยให้ทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา สำหรับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.70$ ) โดยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมมีสมรรถนะสูงสุด ( $\bar{x} = 4.85$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีวัตถุประสงค์การใช้งานในฟังก์ชันที่ซับซ้อน เช่น ระบบจัดเก็บข้อมูล (Drive) และระบบ WorkAnywhere มีระดับสมรรถนะแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ การยอมรับระบบ E-Office ทั้งในภาพรวม การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานล้วนมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = .000)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือองค์กรควรเร่งพัฒนาทักษะดิจิทัลเชิงรุกในฟังก์ชันการบริหารจัดการข้อมูล และลดความซับซ้อนของขั้นตอนการใช้งานเพื่อเพิ่มสมรรถนะอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** ทศนคติ สมรรถนะการปฏิบัติงาน ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) การยอมรับเทคโนโลยี สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

## Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of adaptation to the Electronic Office System (E-Office) 2) to compare work performance competency levels classified by personal factors and 3) to investigate the relationship between the adaptation to the E-Office system and the work performance competency of government officers and personnel at the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Digital Economy and Society. This quantitative study utilized a 5-point Likert scale questionnaire to collect data from a sample of 172 participants. Statistical analyses included percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Post-hoc Multiple Comparison using the LSD method.

The findings revealed that the overall level of E-Office system acceptance was high ( $\bar{x} = 4.53$ ), with perceived usefulness achieving the highest mean score ( $\bar{x} = 4.69$ ), particularly regarding the ability to work from anywhere. Overall work performance competency was also at a high level ( $\bar{x} = 4.70$ ), where integrity and ethics demonstrated the highest competency level ( $\bar{x} = 4.85$ ). Hypothesis testing indicated that personal factors—including gender, age, education level, position, and work tenure—were not significantly related to work performance competency. However, usage objectives involving complex functions, such as cloud storage (Drive) and the Work Anywhere system, showed significant differences in competency levels at the 0.05 level. Furthermore, E-Office acceptance, including perceived usefulness and ease of use, was significantly related to work performance competency (Sig. = .000). The research suggests that the organization should proactively enhance digital skills in data management functions and reduce process complexity to effectively improve long-term performance competency.

Keywords: Attitude, Work Performance Competency, Electronic Office System (E-Office), Technology Acceptance, Ministry of Digital Economy and Society

## บทนำ

การปฏิวัติดิจิทัลส่งผลให้ภาครัฐทั่วโลกปรับเปลี่ยนสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใส สำหรับประเทศไทยได้มีการผลักดันนโยบายประเทศไทย 4.0 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อพัฒนาระบบราชการให้ทันสมัย โดยเฉพาะการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบบริหารจัดการสำนักงาน (E-Office) สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (สป.ดศ.) ในฐานะหน่วยงานหลักได้นำระบบ E-Office มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและสนับสนุนการทำงานแบบ Work From Anywhere อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านนี้พบความท้าทายทั้งด้านเทคโนโลยี กระบวนการ และบุคลากรที่ต้องปรับตัว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวสู่ระบบ E-Office กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานภาครัฐต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน 298 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการยอมรับระบบ E-Office และความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ( $IOC \geq 0.50$ ) และทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค ซึ่งในภาพรวมเท่ากับ 0.95 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม 200 ชุด ได้รับกลับคืน 172 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64) อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 36.6) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 53.5) มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ (ร้อยละ 80.8) และมีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี (ร้อยละ 41.3) ใช้งานระบบ E-Office 4-6 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 92.4) ระดับการยอมรับระบบ E-Office ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.53$ ) โดยด้านการรับรู้ประโยชน์ ( $\bar{x} = 4.69$ ) และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ( $\bar{x} = 4.36$ ) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.70$ ) ด้านที่มีสมรรถนะสูงสุดคือ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $\bar{x} = 4.85$ ) รองลงมาคือการทำงานเป็นทีม ( $\bar{x} = 4.74$ ) และน้อยที่สุดคือการบริการที่ดี ( $\bar{x} = 4.62$ ) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น วัตถุประสงค์การใช้งานระบบจัดเก็บข้อมูล Drive (Sig. = .004) ระบบ WorkAnywhere (Sig. = .048) และการจอร์ด (Sig. = .011) ส่วนระดับการยอมรับระบบ E-Office ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .000) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ค่า นัยสำคัญ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับ ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน</b>			
เพศ	.960		✓
อายุ	.761		✓
ระดับการศึกษา	.232		✓
ตำแหน่ง	.314		✓
ระยะเวลาในการทำงาน	.377		✓
จำนวนวันในการใช้งานระบบ E-Office	.212		✓
<b>วัตถุประสงค์ในการใช้งานระบบ E-Office</b>			
- จัดทำเอกสารราชการ	.880		✓
- ออกเลขรับ-ส่งหนังสือ	.074		✓
- ใช้งานระบบจัดเก็บข้อมูล Drive	.004*	✓	
- ใช้งานระบบ workanywhere	.048*	✓	
- WorkD	.799		✓
- ติดตามข้อมูลข่าวสาร/มอบหมายงาน	.133		✓
- ดูเวลาเข้า-ออกงาน	.184		✓
- ลงนามในเอกสาร	.981		✓
- จอจรด	.011*	✓	
- จองห้องประชุม	.0476		✓
- DPIS	.095		✓
<b>สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับระบบ E-Office มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน</b>			
การยอมรับระบบ E-Office ในภาพรวม	.000*	✓	
การรับรู้ประโยชน์ ของระบบ E-Office	.000*	✓	
การรับรู้ความง่าย ของระบบ E-Office	.000*	✓	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผลและสรุปผล

ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989) ที่ระบุว่า การรับรู้ประโยชน์และ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยี ผลการวิจัยยืนยันว่า ระดับการยอมรับระบบ E-Office มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในทุกด้าน โดยกลุ่มที่มีการยอมรับระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 98.25$ ) มีสมรรถนะสูงกว่ากลุ่มที่ยอมรับระดับน้อย/ปานกลาง ( $\bar{x} = 91.72$ ) อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลนันทา สายสอน (2568) และ สิริภร ตรงคำสัจย์ (2567) ที่พบว่าพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนการที่ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะนั้น ชี้ให้เห็นว่าในยุคดิจิทัลทุกคนสามารถพัฒนาสมรรถนะได้อย่างเท่าเทียมหากมีการยอมรับระบบในระดับสูง โดยสรุป การเพิ่มระดับการยอมรับระบบ E-Office ทั้งด้านการรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ถือเป็นกุญแจสำคัญในการยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

### ข้อเสนอแนะ

1. สป.ดศ. ควรจัดอบรมเชิงรุกในฟังก์ชันที่ซับซ้อน เช่น การบริหารจัดการคลาวด์ (Drive) เพื่อยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. ควรพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น วิดีโอสั้นและคู่มือแบบ Infographic สำหรับแต่ละฟังก์ชัน เพื่อลดความยุ่งยากในการจดจำขั้นตอนการใช้งาน รวมถึงช่วยให้กลุ่มบุคลากรที่มีระดับการยอมรับน้อย/ปานกลาง สามารถเข้าถึงระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ควรปรับปรุงระบบในด้าน User Experience (UX) ให้ใช้งานง่ายและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พร้อมจัดทำระบบรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งาน

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกลักษณ์ ไชยภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกวณีน ศิลพิพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัยด้วยความเอาใจใส่เสมอมา จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ บ่มเพาะประสบการณ์ และทักษะทางวิชาการให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา พร้อมทั้งขอขอบคุณบุคลากรประจำภาควิชาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงานและการดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนอำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการศึกษาอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเข้าถึงข้อมูลและอนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา และขอขอบคุณข้าราชการ รวมถึงเจ้าหน้าที่จำนวน 172 ท่าน ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญในทุกก้าวของการศึกษา ตลอดจน เพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการศึกษาวิจัยฉบับนี้มาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในยุคดิจิทัลต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวตปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กุลนัดดา สายสอน. (2568). พฤติกรรมการใช้งานระบบและการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเขตพื้นที่อุเทนถวาย กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ ปชมท., 14(1), 1-17.
- ชื่นกมล ประสาทร์. (2559). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะครูกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- พิมพ์อชิตา อัครเมษายุทธ. (2565). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลบนแอปพลิเคชัน My RTARF ของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย. ปริญญาสารสนเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ภัทรพงษ์ สันเทพ. (2564). สมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 3. วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11(3), 243-257.

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์. (2555). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.