

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Office ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง

Factors influencing the work efficiency using the e-Office system of the personnel at the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (Central Office)

Received: February 21, 2025

Revised: March 11, 2025

Accepted: March 20, 2025

ธมลวรรณ กาญจนศิริสมบัติ*

Tamonwan Kanjanasirisombat*

สุรวี ศุนาลัย**

Suravee Sunalai**

*วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

*College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

*Email: puengtmw@gmail.com

**สำนักมาตรฐานและบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**Center of Academic Standard and Administration, Dhurakij Pundit University

**E-mail: suravee.sui@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Office ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ e-Office การวิจัยใช้วิธีเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 320 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Office ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา ความสามารถในการใช้งานระบบ e-Office และการสนับสนุนทางกายภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการวิจัยเป็นข้อมูลให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินทราบปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ e-Office ให้เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งนำไปสู่การตอบสนองนโยบายการพัฒนาระบบราชการสู่ดิจิทัล

คำสำคัญ: ระบบ e-Office ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aims to compare the work efficiency of personnel at the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (Central Office) using the e-Office system, classified by personal factors, and to examine work-related factors that influence their efficiency. The study employs a quantitative research method, collects data from a sample of 320 participants and analyzes the data using descriptive and inferential statistics, including t-Test, one-way analysis of variance, and Multiple Linear Regression analysis at a significance level of 0.05. The findings indicate that staff with different genders exhibits differences in work efficiency, whereas differences in age, educational level, job position, and work experience have no differences in work efficiency. In addition, the work-related factors in using the e-Office system, namely training and development, ease of use in technology, and physical support influence work efficiency. The results provide valuable insights for the State Audit Office of the Kingdom of Thailand to identify critical factors for improving and optimizing the e-Office system to better align with the organization's needs, ultimately supporting the digital transformation policy.

Keywords: e-Office System, Work Efficiency, Work-Related Factors

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยช่วยในการจัดเก็บ รวบรวม และประมวลผลข้อมูล ตลอดจนการสื่อสารและส่งผ่านข้อมูลปริมาณมากด้วยความเร็วสูง ทำให้มีแหล่งข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่และทุกเวลา (ณัชชา ศิริพงศ์สุภมาส, 2555) เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เพิ่มขึ้นในการบริหารงานภาครัฐ จากนโยบายรัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government ที่ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ภายในหน่วยงาน เพิ่มศักยภาพการทำงานขององค์กรรัฐให้รวดเร็ว รวมถึงมีระบบการเชื่อมโยงการเข้าถึงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชนและประชาชน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ สามารถให้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา ลดระยะเวลาการดำเนินงาน เพิ่มความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในสังคม (ธีรวัจน์ ดารามาศ, 2560)

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีภารกิจหลักในการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐ ประเมินความคุ้มค่าของงบประมาณ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตทางการเงิน ให้คำแนะนำด้านการบริหารการเงินภาครัฐ และรายงานผลการตรวจสอบต่อรัฐสภาและสาธารณะ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวต้องอาศัยข้อมูลจำนวนมากที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ สตง. สามารถบริหารจัดการเอกสาร การสื่อสารภายใน และการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินได้อย่างเป็นระบบ ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามและตรวจสอบเอกสารทางราชการ เช่น ระบบ e-Office

ก่อนการนำระบบ e-Office มาใช้ สตง. ใช้วิธีการจัดส่งเอกสารในรูปแบบเอกสารกระดาษผ่านการส่งต่อจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้า ความเสี่ยงต่อการสูญหายของเอกสาร และการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง ด้วยเหตุนี้ สตง. จึงได้นำระบบ e-Office มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเอกสารภายในองค์กร เป็นระบบที่สามารถลงทะเบียน รับ-ส่ง เวียน และติดตามเอกสารได้อย่างเป็นระบบ และรองรับการสืบค้นและแสดงผลข้อมูล (พิชญ์ญ์กร ปรีวีเชียวสุตดา, 2563) อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบ e-Office อาจได้รับผลกระทบจากปัจจัยหลายประการ เช่น ความสามารถของบุคลากรในการใช้งานระบบ การสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และแนวทางการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

การศึกษาวิจัยนี้จึงมีความสำคัญ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยระบบ e-Office ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร โดยช่วยให้หน่วยงานสามารถระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบ e-Office ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับการทำงานขององค์กร และสนับสนุนเป้าหมายของการบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Office ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Office เป็นระบบลงทะเบียน รับส่ง เขียน และติดตามความเคลื่อนไหวของหนังสือ พร้อมทั้งสามารถกำหนดและตรวจสอบเส้นทางเดินเรื่องได้โดยอัตโนมัติ สามารถกำหนดรูปแบบการรับส่งและติดตามหนังสือเข้า-ออก การสืบค้นข้อมูลและการแสดงผลข้อมูล รองรับการทำงานในลักษณะการเวียนหนังสือ การส่งหนังสือออกภายนอกและภายใน การกำหนดเลขทะเบียนรับหนังสือภายนอกและภายใน เลขทะเบียนออกหนังสือภายนอกและภายใน รวมทั้งทางการบันทึกวันที่และเวลาให้อย่างอัตโนมัติ (พิชญ์ภรณ์ ปรวิเชียรสุดตา, 2563)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) ให้นิยามของ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ว่า เป็นความสามารถขององค์กรหรือบุคคลในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยเน้นที่ผลลัพธ์ของการดำเนินงานมากกว่ากระบวนการ ซึ่งหมายความว่า องค์กรที่มีประสิทธิภาพ คือ องค์กรที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้ ไม่ว่าจะใช้วิธีการหรือทรัพยากรใดก็ตาม และได้กำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ด้าน คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงประยุกต์ใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) รวมทั้งนักวิจัยท่านอื่น ๆ ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (กัลยาณี ชำนาญเวช, 2567, ดุสิตา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยติเรก, 2564; พิชญ์ภรณ์ ปรวิเชียรสุดตา, 2563) ในการกำหนดนิยามของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง คือ ทักษะและความสามารถในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ มี 4 ปัจจัย ดังนี้

1. คุณภาพของงาน หมายถึง เมื่อนำระบบ e-Office มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใช้มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลดลง
2. ปริมาณงาน หมายถึง เมื่อนำระบบ e-Office มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานด้านเอกสารลดลง ลดขั้นตอนและความซับซ้อนของการทำงานได้
3. เวลา หมายถึง เมื่อนำระบบ e-Office มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน
4. ค่าใช้จ่าย หมายถึง เมื่อนำระบบ e-Office มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้มีความประหยัด ด้านต้นทุน ด้านการเดินทาง ด้านวัสดุอุปกรณ์

ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ทั้งในด้านบุคลากร เทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการ (นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว และสุรวิ ศุภนาลัย, 2566; เหมรี วงษาสน, 2560; รัตติยา กันทร และคณะ, 2567; วันชัย อมรมงคลทอง และจันทพงศ์ จันทระภักดิ์, 2565; อาลิษา หุ่นไทย, 2565; Robbins, 1990) สรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยบุคลากร ได้แก่ ทักษะและความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การให้ความรู้และฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยี ทศนคติและการยอมรับเทคโนโลยี แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กร ประสิทธิภาพในการใช้งาน

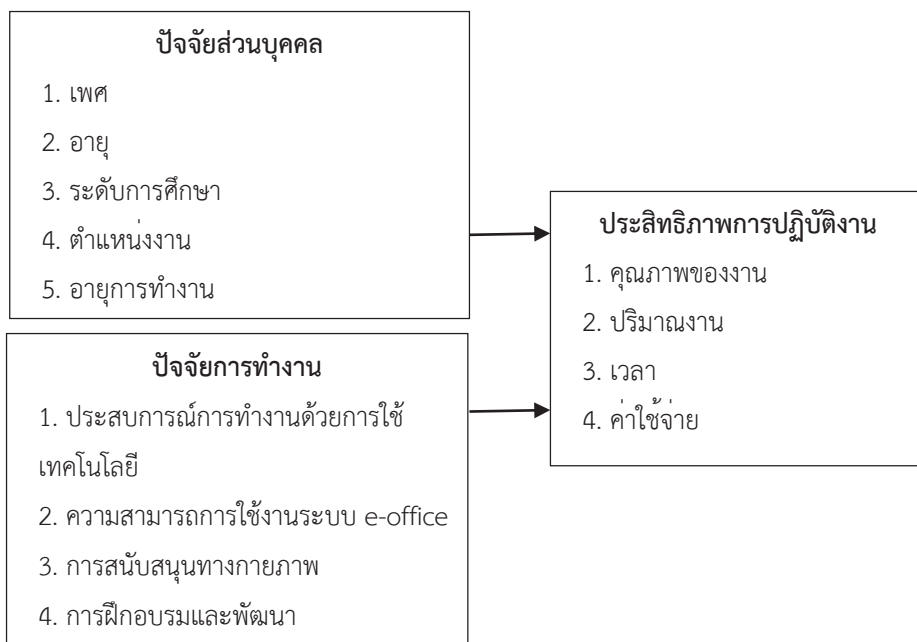
2. ปัจจัยเทคโนโลยี ได้แก่ การบูรณาการระบบ ความสะดวกในการเข้าถึง ความปลอดภัยของข้อมูล
3. ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ได้แก่ คุณภาพของเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ การบำรุงรักษาระบบ

4. ปัจจัยองค์กรและการบริหารจัดการ ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร การจัดการเปลี่ยนแปลง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานข้างต้น ผู้วิจัยศึกษาตัวแปร 4 ตัว ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการใช้งานระบบ e-Office การสนับสนุนทางกายภาพ และการฝึกอบรมและพัฒนา ตัวแปรที่เลือกมานี้ครอบคลุม ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล (ประสบการณ์ และความสามารถในการใช้งาน) และปัจจัยสิ่งแวดล้อม (การสนับสนุนทางกายภาพ และการฝึกอบรม) ซึ่งเป็นปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัย ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง (เฉพาะตำแหน่ง ลูกจ้าง พนักงานสมทบ ข้าราชการระดับปฏิบัติการ ข้าราชการระดับชำนาญการ และข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ) จำนวน 1,521 คน กำหนดขนาดตัวอย่างค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรของ Krejcie and Morgan (1970) เมื่อทราบขนาดของประชากร ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 320 คน และใช้การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1

การกำหนดประชากรและตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร	ขนาดตัวอย่าง
ลูกจ้าง	64	13
พนักงานสมทบ	152	32
ข้าราชการระดับปฏิบัติการ	448	94
ข้าราชการระดับชำนาญการ	692	146
ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ	165	35
รวม	1,521	320

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านทาง Google Form แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการใช้งานของระบบ e-Office จำนวน 14 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำนวน 12 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่น มีค่า Cronbach's Alpha = 0.913 จากการ Try Out 30 คน

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ค่า t-Test และค่า F-test ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานด้วยระบบ e-Office ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 มีอายุ 30-45 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 มีตำแหน่งงานข้าราชการระดับชำนาญการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงาน

บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ย 4.55 ความสามารถในการใช้งานระบบ e-office มีค่าเฉลี่ย 3.67 การสนับสนุนทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 3.38

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.00 เวลา มีค่าเฉลี่ย 3.87 ปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 และคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.66

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลา	ค่าใช้จ่าย	รวม
เพศ	0.035*	0.000***	0.001**	0.001**	0.026*
อายุ	0.779	0.159	0.565	0.316	0.731
ระดับการศึกษา	0.005**	0.001**	0.008**	0.017*	0.072
ตำแหน่งงาน	0.054	0.000***	0.003**	0.001**	0.088
อายุการทำงาน	0.772	0.603	0.865	0.961	0.494

หมายเหตุ. *, **, *** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05, 0.01, และ 0.001 ตามลำดับ

จากตารางที่ 2 ข้างต้นพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทุกด้าน บุคลากรที่อายุและอายุการทำงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่แตกต่างกันในทุกด้าน บุคลากรที่ตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในภาพรวม แต่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ปริมาณงาน เวลา และ ค่าใช้จ่าย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานด้วยระบบ e-Office ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ด้วยการใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผู้วิจัยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรและภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) พบว่า ค่า Tolerance มีค่าไม่เกิน 1.0 และค่า Variation Inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 10 (Hair et al., 2010) จึงไม่มีปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ ดังนั้น สามารถใช้ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter ดังนี้

ตารางที่ 3

ปัจจัยการทำงานด้วยระบบ e-Office ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง

ปัจจัยการทำงานด้วย ระบบ e-office	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.421	0.320		4.445***	0.000		
X ₁ ประสบการณ์ การทำงานด้วยการใช้ เทคโนโลยี	-1.118	0.066	-0.083	-1.779	0.076	0.856	1.169
X ₂ ความสามารถ ใช้งานระบบ e-office	0.309	0.065	0.266	4.763***	0.000	0.600	1.667
X ₃ การสนับสนุนทาง กายภาพ	0.125	0.059	0.120	2.112*	0.035	0.580	1.724
X ₄ การฝึกอบรมและ พัฒนา	0.402	0.055	0.397	7.309***	0.000	0.633	1.580
R = 0.642 ^a , R ² = 0.412 , Adj. R ² = 0.405 , Std. Error = 0.60941 , F = 55.225 , Sig. = 0.000*							

หมายเหตุ. *, *** มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 0.001 ตามลำดับ

จากตารางที่ 3 ข้างต้น ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ พบว่า ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรทำนาย) สามารถอธิบายความแปรผันได้ร้อยละ 41.20 ($R^2 = 0.412$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ร้อยละ 40.50 (Adj. $R^2 = 0.405$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ปัจจัยการทำงานด้วยระบบ e-office มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ในการฝึกอบรมและพัฒนา (Beta = 0.402) ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากมีค่า Beta สูงที่สุด คือ 0.402 รองลงมา ได้แก่ ความสามารถในการใช้งานระบบ e-office (Beta = 0.309) การสนับสนุนทางกายภาพ (Beta = 0.125) และประสบการณ์การทำงานด้วยเทคโนโลยี (Beta = -1.118) ตามลำดับ สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $Y = 1.421 + 0.402(X_4) + 0.309(X_2) + 0.125(X_3)$

อภิปรายผล

1. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลางที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า

1.1 บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง อาจเป็นเพราะเพศชายมีแนวโน้มให้ความสนใจต่อการใช้เทคโนโลยีมากกว่าเพศหญิง ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพในงาน

บางประเภท สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนีย์ มหาชัย (2561) ที่พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีเพศแตกต่างกันมีการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ศึกษาโดยวิจัย นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว และสุรวี ศุนาลัย (2566) อาจเป็นเพราะระบบ e-Office ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ได้รับการออกแบบให้ ผู้ใช้งานทุกช่วงอายุสามารถใช้งานได้ง่าย (User Friendly) รวมทั้งมีการฝึกอบรม และการทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของดุสิตา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยติเรก (2564) พบว่า อายุและอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของธนภรณ์ พรหมราย (2565) พบว่า อายุและอายุงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ในภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยจะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาจเพราะมีการคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้ระบบ e-Office มากกว่า ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับธนภรณ์ พรหมราย (2565) พบว่า ระดับการศึกษาของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ในภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มี 3 ด้าน คือ ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน โดยจะเห็นได้ว่าตำแหน่งงานพนักงานสมทบมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าตำแหน่งอื่นในทุกด้าน เนื่องจากตำแหน่งงานพนักงานสมทบเป็นตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในด้านเอกสารเป็นหลัก และปฏิบัติงานตั้งแต่ยังไม่มีระบบ e-Office จนมีเป็นระบบ e-Office จึงมีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสิตา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยติเรก (2564) พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7

2. การศึกษาปัจจัยการทำงานด้วยระบบ e-Office ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยการฝึกอบรมและพัฒนา ปัจจัยความสามารถการใช้งานระบบ e-Office และปัจจัยการสนับสนุนทางกายภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของนพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว และสุรวี ศุนาลัย (2566) ที่พบว่า ปัจจัยการฝึกอบรมและพัฒนา ปัจจัยความสามารถใช้งานระบบ e-Office และปัจจัยการสนับสนุนทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อาจเป็นเพราะสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลางมีการส่งเสริมการฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานด้วยระบบ e-Office เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ e-Office เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและลดข้อผิดพลาดจากการใช้งานระบบได้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานรวดเร็วและมีความแม่นยำสูงขึ้น นอกจากนี้ มีการออกแบบ การใช้งานระบบ e-Office ให้สามารถใช้งานได้ง่ายและมีความเสถียรสามารถเข้าใช้ระบบได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดความยุ่งยากในการเดินทางและกระบวนการทำงาน

ส่วนปัจจัยประสพการณ์การทำงานด้วยเทคโนโลยีไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง อาจเนื่องจากบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลางมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ และการใช้ระบบ e-Office อีกทั้งเมื่อได้เข้ามาเป็นบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง จะได้รับการอบรมเกี่ยวกับระบบ e-Office ทันทิ ทำให้สามารถใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว และสุรวี ศุนาลัย (2566) ที่พบว่า ปัจจัยประสพการณ์การทำงานด้วยเทคโนโลยีไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

1.1 เนื่องจากเป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด ควรมีการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง อย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะพัฒนาทักษะการใช้งานระบบ

1.2 มีการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลางด้วยกันในเรื่องของการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ e-Office

2. ด้านความสามารถการใช้งานระบบ e-Office

2.1 พัฒนาความสามารถของระบบให้มีการประมวลผลที่เร็วขึ้น

2.2 พัฒนาความสามารถของระบบให้ผู้ใช้งานสามารถสร้าง-ส่ง แนบไฟล์ Download เอกสารในระบบได้โดยง่ายและรวดเร็ว

2.3 พัฒนาความสามารถของระบบให้มีความปลอดภัยในการรักษาความลับของเอกสาร การเก็บรักษาข้อมูล รวมถึงการควบคุมรหัสการเข้าใช้โดยระบบตัวตนที่ชัดเจน

3. ด้านการสนับสนุนทางกายภาพ

3.1 จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์การปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง

3.2 จัดให้มีหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาในการใช้ระบบ เมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง เพื่อให้การทำงานไม่ติดขัดและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้นักกลุ่มประชากรเป็นบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ซึ่งไม่ได้รวมบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนภูมิภาคที่ใช้ระบบ e-Office ปฏิบัติงานเช่นกัน และไม่ได้เจาะกลุ่มหน่วยงานย่อยเช่น แต่ละสำนักในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง ทั้งนี้ หากรวมบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนภูมิภาค หรือเจาะกลุ่มหน่วยงานย่อย จะได้ข้อมูลในเชิงลึกได้

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานด้วย e-Office ระหว่างหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินกับหน่วยงานอื่น และเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย e-Office

3. ควรเพิ่มระเบียบวิธีเชิงคุณภาพในการวิจัย เช่น การสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร เพื่อให้ได้ข้อมูลแบบเจาะลึกและ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้พัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กัลยาณี ชำนาญเวช. (2567). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 19 และเครือข่ายวิจัยประชาชน ครั้งที่ 8* (น. 103-112). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. <https://www.dpu.ac.th/conference/upload/content/files/conference-19.pdf>
- ณัชชา ศิริพงศ์ศุภมาส. (2555). *ประสิทธิภาพและผลกระทบจากการนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) มาประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษาของรัฐบาล* [การศึกษาอิสระปริณญาณมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์]. Khon Kaen University Library. http://mslib.kku.ac.th/elib/multim/books/Accounting2555/NUTCHA%20%20%20SIRIPONGSUPAMART/01_cov.pdf
- ดุสิตา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยดิเรก. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7. *วารสารละครี*, 5(1), 27-41. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/lawasrijo/article/view/249577>
- ธนภรณ์ พรหมพราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา* [สารนิพนธ์ปริณญาณมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. PSU Knowledge Bank. <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17458>
- ธีรวัจน์ ดารามาศ. (2560). *พัฒนาการของอัตลักษณ์ดิจิทัลในรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย* [ปริณญาณนิพนธ์ปริณญาณุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections.
- นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว และสุวิรี ศุนาลัย. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. *วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช*, 36(1), 23-35. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/stouj/article/view/263006>
- พิชญ์ญ์กร ปรวิเชียรสุดตา. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย* [สารนิพนธ์ปริณญาณมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. DSpace at Srinakharinwirot University. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/1445>
- เมรี วงษาสน. (2560). *ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย* [การค้นคว้าอิสระปริณญาณมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU Research. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2916>
- รัตติยา กันทร, ปานฉัตร อากำรักษ์, และอรรวรรณ เชื้อเมืองพาน. (2567). ปัจจัยการปฏิบัติงานบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานบัญชีในวิทยาลัย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 14(3), 117-130. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/var/article/view/277651>
- วันชัย อมรมงคลทอง และจันทพงศ์ จันทระภักดี. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีภายในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย*, 16(2), 32-43. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/ssajournal/article/view/259890>

- เสาวนีย์ มหาชัย. (2561). การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อาลิษา หุ่นไทย. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์*, 6(2), 56-77. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/stouj/article/view/263006>
- Hair, J. F., Black W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Person.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*. Irwin.
- Robbins, S. P. (1990). *Organizational theory: Structure, design and application* (3rd ed.). Prentice-Hall.