

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากร กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

THE SATISFACTION OF THE ONLINE LEAVE SYSTEM OF PERSONNEL OF THE OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

สุวัฒนา สุหรัย^{1*} และภริดา ชัยรัตน์²
Suwattana Surai^{1*} and Pirada Chairatana²

Received : 2 March 2023

Revised : 23 April 2023

Accepted : 8 May 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการใช้ระบบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ใช้ระบบลาออนไลน์ จำนวน 125 คน เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.69) จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระบบปฏิบัติการที่ใช้ในระบบลาออนไลน์ และเว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้ในระบบลาออนไลน์ต่างมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้บุคลากรที่มีอุปกรณ์ที่เข้าใช้ระบบลาออนไลน์ต่างมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ระบบลาออนไลน์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

¹ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹ Master of Arts Program Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

² สาขาวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: suwattana.s@ku.th

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the level of satisfaction of the office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health and 2) to compare the satisfaction with the online leave system classified by personal factors and system usage factors. The samples were 125 personnel of the Office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health. Data were collected by questionnaires, and statistical analysis used in this research were percentage, means, standard deviations, Independent t – test, one way ANOVA and LSD.

The results indicated that the satisfaction of the online leave system of the office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health were at high level (M = 4.28, S.D. = 0.69). The hypothesis testing revealed that the personal factor such as gender, age, educational levels, job experiences, operating systems, and web browsers had not difference in the satisfaction of using the online leave system. However, the different in devices had difference in the satisfaction of using the online leave system with statistically significant at the .05.

Keywords: Satisfaction / Online Leave System / Office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทและทรงอิทธิพลอย่างมากสำหรับการดำเนินธุรกิจ ในองค์กรประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายหลัก ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ในองค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลสร้างความได้เปรียบ ในทางการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งยังช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด ลดขั้นตอน ในการทำงาน รวมถึงสร้างวิธีการบริหารและตรวจสอบอย่างมีระบบ นอกจากนี้ยังเป็นตัวแปรสำคัญ ขององค์กรในการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะภาครัฐไทยที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้เป็นเครื่องมือ สนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด เมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในทุกภาคส่วน ภาครัฐไทยเริ่มปรับตัว และเปลี่ยนแปลงในภาครัฐ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน ทางด้านบริการในหลากหลายมิติ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดินสำหรับ หน่วยงานในภาครัฐ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ที่ตระหนักถึงความจำเป็นในการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาเป็นองค์ประกอบสำคัญ ช่วยดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การบริการและการดำเนินงาน มีความรวดเร็วและเกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยเห็นได้จากงานด้านการบริการประชาชน ของหน่วยงานภาครัฐที่มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้อย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ การพัฒนา back office หรือระบบงานภายในของหน่วยงานภาครัฐซึ่งใช้ในการบริหารจัดการสนับสนุน

งานตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างของรัฐ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ มีการปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้กระดาษ เพื่อลดเวลา ลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน เพื่อบริการที่รวดเร็วให้กับประชาชน และการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งระบบภายในของหน่วยงานต้องรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสมบูรณ์ และจำนวนข้อมูลที่เพิ่มขึ้นในระบบทั้งในด้านการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ (สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559)

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล คือกลยุทธ์ตลอดจนกระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์การตามมิติต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์การมีศักยภาพเป็นงานที่มีความสำคัญในทุก ๆ องค์การ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการควบคุมการมาปฏิบัติงาน การลา การไปราชการ และการฝึกอบรม ฯลฯ และจะต้องจัดทำรายงานสรุป การมาปฏิบัติงานและการลาต่าง ๆ รายเดือน และรายปีงบประมาณ เพื่อนำไปสู่การประเมินภาระงานของบุคลากรในองค์การต่อไป (สกล บุญสิน, 2560)

งานการเจ้าหน้าที่ กลุ่มภารกิจอำนวยการ เป็นหน่วยงานภายในกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผน อัตรากำลัง การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง โอน โยกย้าย การขอกลับเข้ารับราชการ การยืมตัวเพื่อช่วยราชการ การออกจากราชการ การเกษียณอายุราชการ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การตรวจสอบการมาปฏิบัติราชการและการลา งานข้อมูลบุคคล ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานการเจ้าหน้าที่ (กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2561) แต่การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในส่วนของกระบวนการที่ผ่านมากองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ใช้ระบบการลาโดยให้บุคลากรกรอกแบบฟอร์มกระดาษแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อเซ็นอนุมัติ การลา แล้วจึงนำส่งงานการเจ้าหน้าที่ จากนั้นงานการเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลการลาลงในไฟล์ Excel เพื่อทำสรุปต่อไป ซึ่งการจัดทำรายงานการลาทำได้ยุ่งยาก และเสียเวลา อีกทั้งบุคลากรไม่ทราบจำนวนวันลาสะสม และจำนวนวันลาที่ได้ลาไปแล้ว หากต้องการทราบข้อมูลต้องสอบถามข้อมูลกับงานการเจ้าหน้าที่ รวมถึงปัญหาการสิ้นเปลืองกระดาษ ดังนั้น งานการเจ้าหน้าที่จึงได้จัดทำระบบลาออนไลน์ มาใช้ในการบริหารจัดการด้านการลา โดยระบบลาออนไลน์เป็นการทำงานในรูปแบบ Web Application ที่สามารถเข้าใช้งานผ่านที่ใดก็ได้ โดยระบบจะดำเนินการตั้งแต่การบันทึกการลา การอนุมัติการลาผ่านระบบการแจ้งเตือนผู้อนุมัติการลาผ่าน Line ตลอดจนการรายงานสถิติข้อมูลการลาของบุคลากรแต่ละคน ทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการลา เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรและประหยัดเวลา ช่วยลดการใช้กระดาษ ทำให้การบริหารจัดการภายในหน่วยงาน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น งานวิจัยนี้มีความต้องการในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการใช้ระบบต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ที่แตกต่างกัน ตลอดถึงนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบลาออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

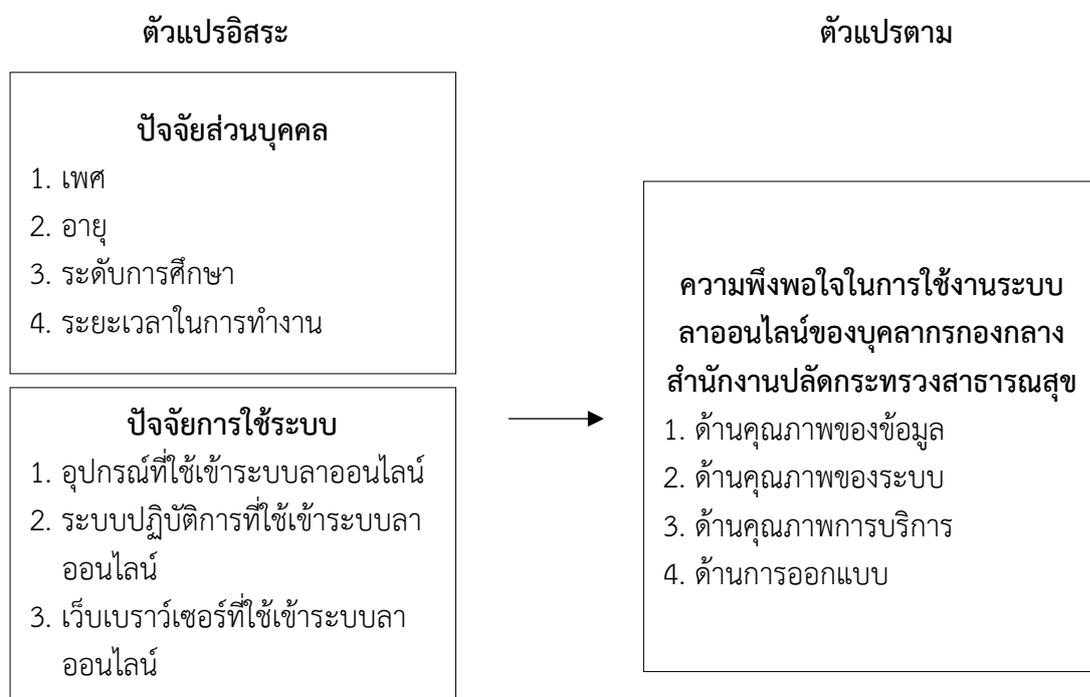
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการใช้ระบบ

สมมติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบลาออนไลน์แตกต่างกัน
2. บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีข้อมูลการใช้ระบบต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบลาออนไลน์แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ DeLone and McLean (2003) เป็นแบบจำลองสำหรับการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย เพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ผู้วิจัยสามารถสรุปและนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรกองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งหมด ที่ใช้งานระบบลาออนไลน์ จำนวน 125 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสร้างขึ้นจาก การศึกษาแนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลการใช้ระบบเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ประกอบด้วย อุปกรณ์ที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์ ระบบปฏิบัติการที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์ และ เว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ กองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านการออกแบบ ใช้คำถามแบบ Rating scale จำนวน 28 ข้อ

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) เป็นมาตรวัด เมื่อรวบรวมคะแนนเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร แล้วจะแบ่งระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ ออกเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ ระบบลาออนไลน์ โดยนำเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ขอคำแนะนำและตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญโดยเป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัย นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูล (try-Out) จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่า ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการใช้ระบบของบุคลากรโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 4 ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ด้วยการกำหนดเกณฑ์และความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้ 3.67 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมาก 2.34 - 3.66 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง และ 1.00 - 2.33 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน (Independent t-test) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบลาออนไลน์ ระบบปฏิบัติการที่ใช้ในระบบลาออนไลน์ และเว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้ในระบบลาออนไลน์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะดำเนินการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และหาความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของ LSD โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ ในแต่ละด้าน และภาพรวม

ความพึงพอใจ	M	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพของข้อมูล	4.35	0.72	มาก
2. ด้านคุณภาพของระบบ	4.35	0.71	มาก
3. ด้านคุณภาพการบริการ	4.31	0.73	มาก
4. ด้านการออกแบบ	4.12	0.76	มาก
รวม	4.28	0.69	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (M = 4.28, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล (M = 4.35,

S.D. = 0.72) และด้านคุณภาพของระบบ (M = 4.35, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการบริการ (M = 4.31, S.D. = 0.73) และด้านการออกแบบ (M = 4.12, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการใช้ระบบ ดังรายละเอียดในตารางที่ 2-5

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	p
1. ชาย	48	4.18	0.72	1.30	.195
2. หญิง	77	4.34	0.67		

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.71	0.24	0.50	.686
	ภายในกลุ่ม	121	58.09	0.48		
	รวม	124	58.80			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.10	0.55	1.17	.315
	ภายในกลุ่ม	122	57.70	0.47		
	รวม	124	58.80			
ระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.12	1.04	2.26	.085
	ภายในกลุ่ม	121	55.68	0.46		
	รวม	124	58.80			

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ จำแนกตามอุปกรณ์ระบบปฏิบัติการ เว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์

ปัจจัยการใช้ระบบ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อุปกรณ์ที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.55	1.77	3.92*	.022
	ภายในกลุ่ม	122	55.26	0.45		
	รวม	124	58.80			
ระบบปฏิบัติการที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.30	0.15	0.31	.732
	ภายในกลุ่ม	122	58.50	0.48		
	รวม	124	58.80			
เว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.20	1.07	2.32	.078
	ภายในกลุ่ม	121	55.60	0.46		
	รวม	124	58.80			

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ใช้ระบบปฏิบัติการ เว็บเบราว์เซอร์เข้าระบบลาออนไลน์ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ พบว่าบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ใช้อุปกรณ์เข้าระบบลาออนไลน์ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ จำแนกตามอุปกรณ์ใช้เข้าระบบลาออนไลน์ เป็นรายคู่

อุปกรณ์ที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์	\bar{X}	S.D.	อุปกรณ์เข้าระบบลาออนไลน์		
			1	2	3
1. เครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุค	4.21	.75	-		
2. อุปกรณ์สมาร์ทโฟน	4.43	.51		-	
3. แท็บเล็ต/ไอแพด	3.46	1.33		*	-

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ใช้สมาร์ทโฟน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.51) เข้าระบบลาออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าบุคลากรที่ใช้แท็บเล็ต/ไอแพด ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 1.33) เข้าระบบลาออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านการออกแบบ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะระบบลาออนไลน์ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตนเองได้ มีความปลอดภัยในการเข้าใช้งานระบบ และระบบลาออนไลน์ยังช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษทำให้ประหยัดงบประมาณของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทุมวรรณ มลุตศรี และ โสภณ เครือแก้ว (2563) ที่พบว่า ความพึงพอใจต่อระบบการลาออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพของข้อมูล จากการศึกษาพบว่า บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของข้อมูลโดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เพราะตัวระบบมีเมนูลงชื่อออก (Logout) ที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในเรื่องนี้มากที่สุด การเข้าใช้งานระบบ มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล มีการเข้าสู่ระบบ (Login) เพื่อพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ระบบ และผู้ใช้ระบบสามารถเปลี่ยนแปลง Password ด้วยตนเองได้ง่าย ทำให้บุคลากรรู้สึกมีความปลอดภัยในการเข้าใช้งานระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิดรา เลาะหมื่น สมเกียรติ ต้นติวงศ์วานิช และกาญจนา บุญภักดี (2558) กล่าวว่า การเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยป้อนข้อมูล Username และ Password ของแต่ละบุคลากร ทำให้เกิดความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน ป้องกันการแก้ไข หรือข้อมูลสูญหายจากบุคคลอื่น และมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านคุณภาพของระบบ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของระบบโดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เพราะระบบลาออนไลน์ช่วยให้ประหยัดทรัพยากร (เวลา และวัสดุอุปกรณ์หน่วยงาน) ตรงกับวัตถุประสงค์หลักในการจัดทำระบบขึ้น ส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในเรื่องนี้มากที่สุด เนื่องจากระบบช่วยให้การยื่นการลาสะดวกขึ้น สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตนเอง เช่น วันลาสะสม สรุปลานลา ผลการอนุมัติวันลา และสามารถเข้าใช้งานระบบได้จากทุกอุปกรณ์ เช่น มือถือ, แทปเล็ต, ไอแพด, PC ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษกร ชันแสงทอง (2559) พบว่า ระบบอนุมัติลีนเชื่อช่วยลดลำดับขั้นตอนการทำงาน ทำให้ใช้งานได้ง่ายสะดวก และระบบรองรับการแสดงผลทั้ง PC และ แทปเล็ต ส่งผลให้มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของระบบอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิดรา เลาะหมื่น สมเกียรติ ต้นติวงศ์วานิช และกาญจนา บุญภักดี (2558) พบว่าด้านคุณภาพของระบบมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านคุณภาพการบริการ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการโดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้บุคลากรสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้หลากหลายช่องทาง มีความสะดวกในการติดต่อสอบถาม ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในเรื่องนี้มากที่สุด กรณีได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้งาน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทีให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่

แนะนำการใช้งานได้เข้าใจง่าย มีสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้งานเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษกร ชั้นแสงทอง (2559) กล่าวว่า ผู้ใช้งานได้รับการบริการให้คำปรึกษา และคำแนะนำทั้งหน่วยงานที่ให้บริการดูแลระบบเอง และหน่วยงานที่พัฒนาระบบอีกด้วย ซึ่งทำให้รู้สึกถึงความเอาใจใส่ในการให้บริการ และมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทุมวรรณ มลุศรี และโสภณ เครือแก้ว (2563) พบว่าด้านคุณภาพการบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการออกแบบ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในด้านการออกแบบโดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้ ระบบลาออนไลน์มีการจัดรูปแบบเมนูง่ายต่อการใช้งาน การออกแบบหน้าจอ ขนาดตัวอักษร รูปแบบตัวอักษร สีพื้นหลัง มีความสวยงาม เหมาะสม และอ่านได้ง่าย และมีการออกแบบการแจ้งเตือนผ่านทาง Line ให้เข้าใจง่าย ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในด้านการออกแบบมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร กุหลาบทิพย์ และคงวุฒิ แสงกล้า (2561) กล่าวว่า ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร ที่อ่านได้ง่ายและสวยงาม ส่งผลให้ผู้ใช้งานสามารถกรอกข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วนช่วยลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนิตา สร้อยดอกสน ฐฐพร สวัสดิ์นาวิน และปิยนุช ชันติสุข (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาเว็บลาออนไลน์ พบว่า ด้านการออกแบบ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีรูปแบบตัวอักษรที่ง่ายต่อการอ่าน การออกแบบหน้าจอสวยงาม และสีสันทมีความเหมาะสม ส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการใช้ระบบ พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระบบปฏิบัติการที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์ และ Web browser ที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะ ไม่ว่าจะเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน ไม่ได้เป็นข้อจำกัดในการเข้าใช้งานระบบ เนื่องจากทางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือหลากหลายช่องทาง ช่วยอธิบายขั้นตอนการเข้าใช้งาน และให้ความช่วยเหลือบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ ภัทรศรีธันวงศ์ และกิตติ แก้วจำลอง (2560) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลของการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้บุคลากรที่มีอุปกรณ์ที่ใช้เข้าระบบลาออนไลน์ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านคุณภาพของข้อมูล ควรปรับปรุง อัปเดตข้อมูลของผู้ใช้งาน เช่น ชื่อ-สกุล ข้อมูลการลา ให้ถูกต้องและครบถ้วน เป็นปัจจุบันอย่างเสมอ

2. ด้านคุณภาพของระบบ ควรพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรมากขึ้น และปรับปรุงในส่วนของคิวรีที่ใช้ติดต่อกับฐานข้อมูล โดยจะต้องทำให้มีความกระชับมากขึ้น เพื่อที่จะประหยัดทรัพยากรของเครื่องแม่ข่ายที่ใช้รันระบบ เพื่อให้ระบบทำการเชื่อมต่อ และเรียกใช้งานฐานข้อมูลได้เร็วมากขึ้น

3. ด้านคุณภาพการบริการ ควรปรับปรุงคู่มือการใช้งานให้มีคำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีตัวอย่างประกอบ ปรับรูปแบบให้มีความน่าสนใจ ให้ผู้ใช้งานสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และควรอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ใช้งานสามารถสืบค้น เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าใจขั้นตอนการใช้งานได้ดียิ่งขึ้น และอาจจะจัดทบทวน อบรมเป็นการภายใน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้งานทุก ๆ ปี เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพ โดยรวมของหน่วยงาน

4. ด้านการออกแบบ ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการแจ้งเตือนการอนุมัติใบลา เพื่อให้การอนุมัติใบลาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบลาออนไลน์ อาทิ ความต้องการ ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศ เป็นต้น

2. ควรขยายขอบเขตของเนื้อหา และวิธีการ หรือเครื่องมือในการศึกษาให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ใช้งาน 3 ระดับ ได้แก่ ผู้อนุมัติ ผู้ตรวจสอบ และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. ควรขยายขอบเขตด้านประชากร เช่น เก็บข้อมูลจากบุคลากรทั้งหมดของหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ใช้ระบบลาออนไลน์เดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

กฤษกร ชื่นแสงทอง. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2561). กลุ่มภารกิจอำนวยการ.

[ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก:

<https://generalops.moph.go.th/main/?url=page/detailpage/2/02/1/>

(2565, 10 สิงหาคม).

ชนิตรา เลาะห่มิน, สมเกียรติ ตันตวงศ์วานิช และกาญจนา บุญภักดี. (2558). ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์.

วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม. 14(3): 423-430.

ดวงใจ ภัทรศรีชนวงศ์ และกิตติ แก้วจำลอง. (2560). การประเมินประสิทธิผลการใช้งานระบบ

สรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ

บ้านสมเด็จเจ้าพระยา. วารสารก้าวทันโลกวิทยาศาสตร์. 17(1): 59-70.

- ธนภัทร กุหลาบทิพย์ และคงวุฒิ แสงกล้า. (2561). การพัฒนาระบบงานออนไลน์ของสหกรณ์
ออมทรัพย์ขอนแก่น จำกัด. **วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. 1(2): 35-40.
- นินิตา สร้อยดอกสน, ณัฐพร สวัสดิ์นาวิน และปิยนุช ชันติสุข. (2557). การพัฒนาระบบงาน
ออนไลน์. **วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร**. 8(2): 115-126.
- ประทุมวรรณ มลุศรี และโสภณ เครือแก้ว. (2563). การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการงาน
ออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
วารสารวิชาการ ปชมท. 9(2): 66-75.
- สกล บุญสิน. (2560). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. เชียงใหม่: ศูนย์บริหารงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). **ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาล
ดิจิทัล**. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: [http://web.krisdika.go.th/data/outsitedata/
ManagementSystem/pdf/digital01.pdf](http://web.krisdika.go.th/data/outsitedata/ManagementSystem/pdf/digital01.pdf) (2565, 10 สิงหาคม).
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of
Information system success: A Ten-Year Update. **Journal of Management
information System**. 19(4): 9-30.