

ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในการใช้งาน
ระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม

SATISFACTION OF PERSONNEL OF THE OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY
OF THE MINISTRY OF JUSTICE IN ACCESSING THE LEARNING MANAGEMENT
SYSTEM (LMS) MINISTRY OF JUSTICE

กชวรรณ ยิ้มย้อย¹ และปรีดา ชัยรัตน์²
Kotchawan Yimyoi¹ and Pirada Chairatana²

¹ สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Political Science Department of Political Science and Public Administration, Kasetsart University
E-mail: Kotchawan@gmail.com

² สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Political Science Department of Political Science and Public Administration, Kasetsart University

Received : August 22, 2023

Revised : September 15, 2023

Accepted : December 31, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมที่ใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม จำนวน 245 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทการรับราชการ ระดับตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุของบุคลากร อายุราชการ และจำนวนครั้งในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม ในรอบ 6 เดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ ระบบ Learning management system กระทรวงยุติธรรม บุคลากรสำนักงาน
ปลัดกระทรวงยุติธรรม

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to study the satisfaction level of using the Learning Management System (LMS) of Ministry of Justice and 2) to compare the satisfaction levels of using the LMS classified by personal factors. The sample consisted of 245 personnel of the Office of Permanent Secretary. The data was collected by questionnaires, and analyzed by the statistic, including percentages, averages, standard deviations, t-test, one-way ANOVA, The statistical significance was set at .05.

The study results indicated that personnel under the Office of the Permanent Secretary for Justice were moderately satisfied with the overall LMS system. The hypothesis testing revealed that personal factors such as gender, educational level, employment type, position level, and affiliated department had not different in satisfaction in using the Learning Management System, while the personnel had different in age, length of service, and the frequency of system usage within the last 6 months had difference in the satisfaction levels of using the LMS at the level of statistical significance .05.

Keywords

Satisfaction; Learning management system of Ministry of Justice; Personnel of the office of the permanent secretary of the Ministry of Justice

ความสำคัญของปัญหา

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมได้ให้ความสำคัญกับนโยบายภาครัฐที่มีการส่งเสริม และมุ่งเน้นให้บุคลากรมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกับการปฏิบัติงาน และยกระดับการให้บริการ ผู้บริหาร สถาบันพัฒนาบุคลากรกระทรวงยุติธรรม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และผู้ที่เกี่ยวข้องได้เริ่มดำเนินโครงการพัฒนาระบบ Learning Management System (LMS) กระทรวงยุติธรรมขึ้น ในปี พ.ศ. 2563 และเริ่มใช้งานครั้งแรกในปี พ.ศ. 2564 ผลักดันให้ระบบเป็นระบบกลางในการให้บริการการเรียนรู้ของกระทรวงยุติธรรม เกี่ยวกับองค์ความรู้ต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงทักษะอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับการพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในองค์กรผ่านช่องทางออนไลน์ ส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ ตามภารกิจขององค์กร ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการและยุทธศาสตร์ประเทศ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางสังคม นโยบาย และข้อจำกัดที่เกิดขึ้น เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นไปตามผลสัมฤทธิ์ที่องค์กรมุ่งหวัง

ปัจจุบันระบบการเรียนรู้ Learning Management System (LMS) กระทรวงยุติธรรมดังกล่าวเป็นระบบปิด กล่าวคือ สามารถใช้งานได้เฉพาะบุคลากรภายใต้สังกัดกระทรวงยุติธรรมเท่านั้น ในอนาคตองค์กรได้วางแผนที่จะดำเนินการต่อยอดพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ และมีเสถียรภาพมากขึ้น มีความมั่นคงปลอดภัยสูงสุด สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานได้เพิ่มขึ้น จากเดิมมีจำนวนผู้ใช้งานประมาณ 5,000 – 6,000 คน เพิ่มเป็นจำนวน 20,000 คน และใช้งานในรูปแบบระบบเปิดสามารถรองรับการเข้าใช้งานของบุคคลภายนอกและประชาชนทั่วไปได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม และเปรียบเทียบความพึงพอใจจากการใช้งานระบบดังกล่าว เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาาระบบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย บุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมที่ปฏิบัติงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 625 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (Sample size) คำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (Taro Yamane, 1973) กำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% คำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 244 คน ดังนั้น เพื่อให้ง่ายต่อการศึกษาผู้ศึกษา จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 245 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายหรือแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์หรือจุดมุ่งหมายของผู้ศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลและจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทการรับราชการ ระดับตำแหน่ง อายุราชการ หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้งในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรมในรอบ 6 เดือน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม โดยใช้ Likert rating scale (Likert, 1967) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยการเขียนความคิดเห็นเพิ่มเติม

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้างหรือไม่ หลังจากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุง

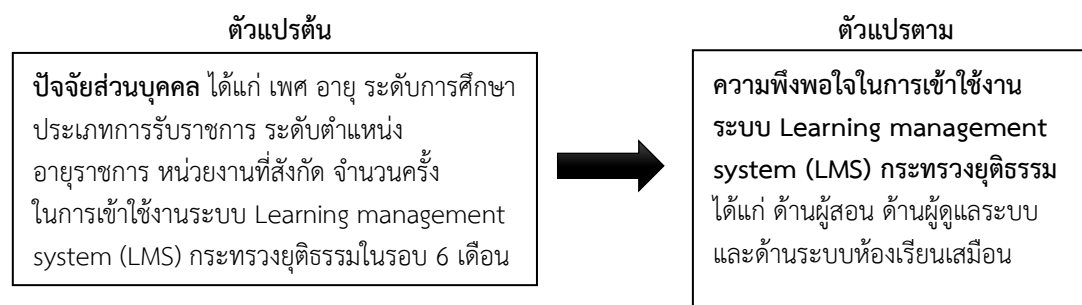
2. หาความเชื่อมั่น ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จำนวน 30 ราย นำข้อมูลที่ได้ไปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ดูความสัมพันธ์ของแบบสอบถามแต่รายข้อ ค่าที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไปโดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคในการศึกษาค้างครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ .804

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม

2. ค่าเฉลี่ย (mean) เพื่อหาค่าเฉลี่ยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดค่าการกระจายของข้อมูล
3. การวิเคราะห์ค่าที (t-test) ใช้สำหรับการหาค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ กรณีจำแนกตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่ม
4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการหาค่าเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ กรณีจำแนกตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยวิธี LSD

กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n=245)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	90	36.7
หญิง	155	63.3
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	60	25.3
ระหว่าง 30 - 44 ปี	135	55.1
ระหว่าง 45 - 60 ปี	48	19.6
3. ระดับการศึกษา		
ปวช และปวส. หรือเทียบเท่า	50	20.4
ระดับปริญญาตรี	116	47.3
ระดับปริญญาโท	58	23.7
ระดับปริญญาเอก	21	8.6
4. ประเภทการรับราชการ		
ข้าราชการ	130	53.1

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานราชการ	58	23.7
ลูกจ้าง (ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว)	57	23.2
5. ระดับตำแหน่ง		
บริหารระดับสูง	2	0.8
บริหารระดับต้น	-	-
อำนวยการสูง	2	0.8
อำนวยการต้น	5	2.0
ผู้ทรงคุณวุฒิ	-	-
เชี่ยวชาญ	2	0.8
ชำนาญการพิเศษ	23	9.4
ชำนาญการ	41	16.7
ปฏิบัติการ	55	22.5
อาวุโส	2	0.8
ชำนาญงาน	29	11.9
ปฏิบัติงาน	26	10.6
พนักงานราชการ	58	23.7
6. อายุราชการ		
ไม่เกิน 3 ปี	89	36.3
ระหว่าง 3 – 10 ปี	83	33.9
ตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป	73	29.8
7. หน่วยงานที่สังกัด		
ผู้บริหาร ไม่สังกัด/กองสำนัก	2	0.8
สำนักงานรัฐมนตรี	13	5.3
กองกลาง	22	9.0
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	16	6.5
กองบริหารการคลัง	14	5.7
กองการต่างประเทศ	17	6.9
กองออกแบบและก่อสร้าง	12	4.9
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	25	10.2
กองกฎหมาย	9	3.7

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	20	8.2
สถาบันพัฒนาบุคลากรกระทรวงยุติธรรม	16	6.5
กลุ่มตรวจสอบภายใน	4	1.6
กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกระทรวงยุติธรรม	13	5.3
สำนักผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม	8	3.3
กองพัฒนานวัตกรรมการยุติธรรม	11	4.5
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	1	0.4
ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม	13	5.3
สำนักงานกองทุนยุติธรรม	19	7.8
กองประสานราชการยุติธรรมจังหวัด	10	4.1

8. จำนวนครั้งในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม

ในรอบ 6 เดือน

ใช้งานระบบ จำนวน 1 ครั้ง	67	27.3
ใช้งานระบบ จำนวน 2 ครั้ง	60	24.5
ใช้งานระบบ จำนวน 3 ครั้ง	49	20.0
ใช้งานระบบ จำนวน 4 ครั้ง	35	14.3
ใช้งานระบบ จำนวน 5 ครั้ง ขึ้นไป	34	13.9

จากตารางที่ 1 บุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.3 โดยมีอายุระหว่าง 30 – 44 ปี ร้อยละ 55.1 รองลงมาได้แก่ กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 25.3 และกลุ่มอายุระหว่าง 45 – 60 ปี ร้อยละ 19.6 ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.3 มากที่สุด และระดับปริญญาเอกน้อยที่สุด ร้อยละ 8.6 ส่วนใหญ่บรรจุเข้าเป็นข้าราชการ ร้อยละ 53.1 อยู่ในระดับตำแหน่งพนักงานราชการมากที่สุด ร้อยละ 23.7 ทั้งนี้ พบว่าเป็นบุคลากรอายุราชการไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.3 และกลุ่มอายุราชการตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป น้อยที่สุด ร้อยละ 36.3 โดยสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร้อยละ 10.2 รองลงมาได้แก่ สังกัดกองกลาง ร้อยละ 9.0 และสังกัดศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตน้อยที่สุด ร้อยละ 0.4 ตามลำดับ และบุคลากรส่วนใหญ่ใช้งานระบบ จำนวน 1 ครั้ง ในรอบ 6 เดือน มากที่สุด ร้อยละ 27.3 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) ภัทรวงยูติธรรม

(n=245)

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านผู้สอน	3.76	.67	มาก
2. ด้านผู้ดูแลระบบ	3.76	.74	มาก
3. ด้านระบบห้องเรียนเสมือน	3.39	.63	ปานกลาง
รวม	3.63	.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมมีระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) ภัทรวงยูติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผู้สอน และด้านผู้ดูแลระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.76 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านระบบห้องเรียนเสมือนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) ภัทรวงยูติธรรม ด้านผู้สอน

(n=245)

ด้านผู้สอน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ผู้สอนสามารถถ่ายทอดและอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจน ตรงประเด็น	4.07	1.09	มาก
2. ผู้สอนมีความรอบรู้และมีความเชี่ยวชาญในเนื้อหา ที่สอนเป็นอย่างดี	3.80	0.96	มาก
3. บทเรียนมีความทันสมัย	3.51	1.18	ปานกลาง
4. บทเรียนมีความชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย	3.62	1.02	ปานกลาง
5. หลักสูตรกับระยะเวลาในการเรียนมีความเหมาะสม	3.84	1.07	มาก
รวม	3.76	0.63	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) ภัทรวงยูติธรรม ด้านผู้สอนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.76) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 ผู้สอนสามารถถ่ายทอดและอธิบายเนื้อหาได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น ($\bar{x}$ = 4.07) รองลงมา คือ ข้อที่ 5 หลักสูตรกับระยะเวลาในการเรียนมีความเหมาะสม ($\bar{x}$ = 3.84) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 3 บทเรียนมีความทันสมัย ($\bar{x}$ = 3.51) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม ด้านผู้ดูแลระบบ

(n=245)

ด้านผู้ดูแลระบบ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ทราบ	4.07	1.09	มาก
2. การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	3.66	1.04	ปานกลาง
3. การให้บริการทั่วถึง และเพียงพอ	3.65	0.97	ปานกลาง
4. ผู้ดูแลระบบมีทักษะและความชำนาญในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	3.65	1.18	ปานกลาง
5. มีคู่มือการใช้งาน และแนะนำ การใช้งานระบบ	3.67	1.02	มาก
6. มีการกำหนดสิทธิการใช้งาน Username และ Password	3.87	1.07	มาก
รวม	3.76	0.67	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม ด้านผู้ดูแลระบบอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.76) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 1 มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ทราบ ($\bar{x}$ = 4.07) รองลงมา คือ ข้อที่ 6 มีการกำหนดสิทธิการใช้งาน Username และ Password ($\bar{x}$ = 3.87) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3 การให้บริการทั่วถึง และเพียงพอ และข้อที่ 4 ผู้ดูแลระบบมีทักษะและความชำนาญในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.65)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม ด้านระบบห้องเรียนเสมือน

(n=245)

ด้านระบบห้องเรียนเสมือน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความเสถียรของระบบขณะใช้งาน	3.46	1.20	ปานกลาง
2. ความสามารถของระบบในการรองรับอุปกรณ์ในการใช้งาน	3.36	1.09	ปานกลาง
3. ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล	3.57	1.06	ปานกลาง
4. ความรวดเร็วของระบบในการแสดงผล	3.33	1.16	ปานกลาง
5. คำสั่ง เมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.32	1.14	ปานกลาง
6. การแสดงผลของข้อมูลบนจอภาพมีความชัดเจน	3.32	1.08	ปานกลาง
รวม	3.39	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมมีความพึงพอใจในการเข้าใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม ด้านระบบห้องเรียนเสมือนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 3 ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{x} = 3.57$) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 ความเสถียรของระบบขณะใช้งาน ($\bar{x} = 3.46$) และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5 คำสั่งเมนู การใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และข้อที่ 6 การแสดงผลของข้อมูลบนจอภาพมีความชัดเจน ($\bar{x} = 3.32$)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

บุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมทั้งเพศหญิง และเพศชาย สามารถใช้บริการระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรมได้อย่างเสมอภาค เท่าเทียม ในส่วนของระดับการศึกษาไม่ได้เป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงระบบการเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะของตนเองในการปฏิบัติงาน ประเภทการรับราชการ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด เป็นเพียงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานเท่านั้น ใช้ในการกำหนดความรับผิดชอบ การมอบหมายงาน เพื่อให้งานเกิดความสำเร็จ และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังนั้น การสนับสนุน ส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งความรู้จะช่วยเสริมสร้างทักษะในงานที่ปฏิบัติจริงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยแต่ละบุคคลสามารถเลือกเรียนได้ตามความสนใจ และถนัด ผลการศึกษาปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจึงไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุบุคลากร อายุราชการ และจำนวนครั้งในการเข้าใช้งาน พบว่ากลุ่มบุคลากรอายุระหว่าง 45 - 60 ปี ขึ้นไป กลุ่มอายุราชการตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป และการเข้าใช้งาน 5 ครั้ง ขึ้นไป มีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น สาเหตุอาจมาจากการมีประสบการณ์ในการทำงานสูง เข้ารับการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ในระบบบ่อยครั้ง กอปรกับการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบสูง อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ จึงเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการเข้าใช้งานระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรม 3 ด้าน พบว่า 1) ด้านผู้สอน มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้สอนสามารถถ่ายทอดและอธิบายเนื้อหาได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นเพราะผู้สอนมีความรู้ความสามารถในเนื้อหาเป็นอย่างดี มีการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มสอน และคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ที่ผู้เรียนจะได้รับ สอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2557) ที่กล่าวว่าเมื่อผู้สอนและผู้เรียนมีความพร้อมย่อมเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บทเรียนมีความทันสมัย แสดงให้เห็นว่าเนื้อหาบางหลักสูตรอาจมีความล้าสมัย ต้องปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมเกียรติ นากระโท (2565) ผู้เรียนเสนอให้มีการพัฒนาเนื้อหา และหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง เพื่อความทันสมัยอยู่เสมอ ในส่วนผลจากข้อเสนอแนะในคำถามปลายเปิด พบว่า ควรปรับปรุง ทบทวน และพัฒนาหลักสูตรและเนื้อหาให้เป็นไปตามความนิยมหรือความสนใจของผู้เรียน 2) ด้านผู้ดูแลระบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารให้ทราบ เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องส่งเสริม และสนับสนุนระบบ Learning management system (LMS) กระทรวงยุติธรรมให้เป็นแหล่งทรัพยากรทางความรู้ที่มีคุณค่าขององค์กร สำหรับข้อคำถามที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ 2.1) การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เพียงพอ 2.2) การให้บริการได้อย่างทั่วถึง และ 2.3) ผู้ดูแลระบบมีทักษะและความชำนาญในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี แสดงให้เห็นว่าการให้บริการไม่สะดวก ลำช้า ไม่ทั่วถึง และเพียงพอ สาเหตุมาจากจำนวนของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเพิ่มเติม และบูรณาการความร่วมมือการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการและเกิดความคล่องตัว ในส่วนของผลจากข้อเสนอแนะในคำถามปลายเปิด พบว่า ควรประชาสัมพันธ์หลักสูตรเนื้อหาใหม่ๆ ให้ได้รับทราบเป็นระยะ สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียม

แก้ว (2561) ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ อย่างครบถ้วน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย 3) ด้านระบบ ห้องเรียนเสมือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล แสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนหนึ่งมีความมั่นใจในข้อมูลส่วนตัวที่ได้เปิดเผยแก่องค์กร ว่าองค์กรจะรักษาและเก็บข้อมูลไว้อย่างปลอดภัย ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ 3.1) คำสั่ง เมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน 3.2) การแสดงผลของข้อมูลบนจอภาพมีความชัดเจน แสดงให้เห็นว่าคำสั่ง เมนูการใช้งานระบบยังใช้งานยาก เกิดความสับสนระหว่างการใช้งาน แถบคำสั่ง เมนูการใช้งานหัวข้อเดียวกันไม่ได้มีการจัดวางให้อยู่ในตำแหน่งใกล้เคียงกัน และไม่เป็นระเบียบ สาเหตุมาจากการองค์กรได้รับการจัดสรรงบประมาณที่จำกัด จึงทำให้ไม่มีงบประมาณเพียงพอในการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา อีกทั้ง การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของยุคสมัย ทำให้ล้าสมัย และตกรุ่นอย่างรวดเร็ว ในส่วนของผลจากข้อเสนอแนะในคำถามปลายเปิด พบว่า มีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น สะดวก ไม่จำกัดสถานที่และเวลาในการเรียนรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ท์ ดวงจินดา เสถียรพันธ์ และพนิตนาฏ ชูฤกษ์ (2563) พบว่าระบบควรมีการประมวลผลที่รวดเร็ว เหมาะสมกับการใช้งาน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ควรปรับปรุง พัฒนาบทเรียนให้มีความทันสมัยอยู่เสมอสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน พัฒนาเนื้อหาบทเรียนให้มีความชัดเจน กระชับ และเข้าใจง่าย สามารถอ่านหรือทำความเข้าใจด้วยตนเองได้
2. จัดหาเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบรองรับให้เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของบุคลากร
3. ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบให้มีความเสถียร ประมวลผลรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และปรับแต่งแถบเมนู หรือคำสั่งการใช้งานโดยการจัดกลุ่มคำสั่งให้เป็นระเบียบ ดูง่าย ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านผู้เรียน ปัจจัยด้านการวัดและการประเมินผล ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี
2. ควรเพิ่มกลุ่มประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาให้ครอบคลุมบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมที่ปฏิบัติงาน ณ ส่วนภูมิภาค รวมถึงหน่วยงานอื่นภายใต้สังกัดกระทรวงยุติธรรม
3. ควรศึกษาโดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อให้ข้อมูลมีความหลากหลายและเป็นการยืนยันผลวิจัยระหว่างกัน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- สมเกียรติ นาทะโทก (2565). *ประสิทธิภาพของบทเรียน e-Learning และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ KPI E-learning หลักสูตรเตรียมความพร้อมสำหรับการเมืองระดับชาติ สถาบันพระปกเกล้า*. การประชุมวิชาการระดับชาติทางรัฐประศาสนศาสตร์ครั้งที่ 14, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุพจน์ท์ ดวงจินดา เสถียรพันธ์, และพนิตนาฏ ชูฤกษ์. (2563). การใช้ระบบการจัดการเรียนการสอน LMS เป็นสื่อการเรียนรู้อิสระและระบบสนับสนุนสำหรับนักศึกษาเพื่อฝึกฝน การใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ สถาบันภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยรังสิต. *วารสารพัฒนาการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยรังสิต*, 14(2), 165-177

- ฐาปนีย์ ธรรมเมธา. (2557). *อีเลิร์นนิ่ง: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ e-Learning: from theory to practice*. โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย. สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. สหมิตรพรึงติง แอนด์พัลลิสซิง.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภาษาอังกฤษ

- Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. Attitude Theory and Measurement. Fishbein, Martin, Ed. New York: Wiley & Son.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics an introductory analysis*. New York Harper & Row.

