

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการ
ในจังหวัดปราจีนบุรี



นางสาวกัญญา ดิษอัง⁺

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2564

**Factor Affecting the Efficiency of Electronics Service System of Department of
Labour Protection and Welfare: A case study of Enterprises in
Prachinburi Province**

Miss Kanya Ditang



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2021

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการ
 ทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
 ของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

ชื่อและนามสกุล นางสาวกัญญา ดิษอั้ง

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
 ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิดานนท์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คำนวณว่าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการ
ในจังหวัดปราจีนบุรี

ผู้ศึกษา นางสาวกัญญา ดิษอั้ง **รหัสนักศึกษา** 2623004302 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย **ปีการศึกษา** 2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษานี้คือ ผู้ใช้บริการจากสถานประกอบการจังหวัดปราจีนบุรี ใน 7 อำเภอ จำนวนประชากรทั้งหมด 1,059 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มี 2 ส่วน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรีอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ได้แก่ ปัจจัยความไว้วางใจ ปัจจัยถึงอำนวยความสะดวก ปัจจัยระบบโครงสร้าง และปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางการพัฒนาระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน คือ ควรพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัย พัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาอย่างรวดเร็วและไม่ซับซ้อน รวมถึงพัฒนาฟังก์ชันการทำงานให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
สถานประกอบการจังหวัดปราจีนบุรี

Independent Study title: Factor Affecting the Efficiency of Electronics Service System of Department of Labour Protection and Welfare:
A case study of Enterprises in Prachinburi Province

Author: Miss Kanya Ditang; **ID:** 2623004302;

Degree: Master of Public Administration ;

Independent Study advisor: Dr.Kittipong Keatwatcharachai, Associate Professor;

Academic year: 2021

Abstract

The objectives of this research were to study: (1) efficiency of electronics service system of Department of Labour Protection and Welfare for enterprises in Prachinburi Province (2) factors affecting to the efficiency of electronics service system of Department of Labour Protection and Welfare for enterprises in Prachinburi Province, and (3) propose the guidelines for developing electronics service system of Department of Labour Protection and Welfare.

This research was designed as a quantitative research. The target population was enterprise users within the 7 districts in Prachinburi Province. Total of 291 samples from 1,059 people were calculated by using Taro Yamane's formula. The research instrument was the questionnaire. Statistics used in data analysis consisting of two parts. First, descriptive analysis consisting of mean, percentage and standard deviation. Second, inferential statistics was analysed by using Pearson correlation and multiple linear regression.

The research findings revealed that (1) the efficiency of electronics service system of Department of Labour Protection and Welfare for enterprises in Prachinburi Province were rated in high level. (2) Factors that affected the efficiency of electronics service system consisted of trust, facility, structure of electronics service system and expectancy at the significance level of 0.05. (3) Therefore, the guidelines for developing electronics service system of Department of Labour Protection and Welfare were firstly, the Department of Labour Protection and Welfare should develop the security system. Secondly, the operating system should be enable for enterprise users anywhere and anytime and easy to access with no complication. Lastly, The function of system and should be applied appropriate in order to increase the efficiency of electronics service system.

Keywords: Efficiency, Electronics Service System, Department of Labour Protection and Welfare, Enterprises in Prachinburi Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความเมตตา และความอนุเคราะห์อย่างดียิ่ง ของรองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และติดตามการทำการศึกษา ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาต้องกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ได้สั่งสอนให้ความรู้ และคำแนะนำ แก่ผู้ศึกษาตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา ขอบพระคุณสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรีที่ได้ สละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ขอขอบพระคุณทุกคนในครอบครัว ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ ในการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนพร้อมรับฟังปัญหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มาโดยตลอด หากมีส่วนใด ขาดตกบกพร่องและผิดพลาด ผู้ศึกษาต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ และหวังว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระ นี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบกิจการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และผู้ที่ต้องการ ศึกษาต่อไป

กัญญา ดิษอั้ง

กุมภาพันธ์ 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานในการศึกษา	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	8
แนวคิดจัดการภาครัฐแนวใหม่	9
แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา	14
แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล	22
แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์	27
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	28
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ	32
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยี	33
แนวคิดเกี่ยวกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	36
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	44
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์.....	52
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา.....	68
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
สรุปการศึกษา.....	79
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก.....	92
ก แบบสอบถาม.....	93
ข ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	100
ค ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม.....	109
ง รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม.....	112
จ หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	114
ประวัติผู้ศึกษา.....	120

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามอำเภอ.....	44
ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอำเภอในจังหวัดปราจีนบุรี.....	46
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี.....	53
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม.....	55
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากร ต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ด้านระบบโครงสร้าง.....	56
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากร ต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ด้านการบริการ.....	58
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากร ต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้.....	59
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อระบบให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านลักษณะเทคโนโลยี.....	60
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อระบบให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์(e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความหวังในการดำเนินการ.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากร ต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ด้านความคาดหวังในการพยายาม.....	63
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อระบบให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านอิทธิพลของสังคม.....	64
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อระบบให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	66
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อระบบให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความไว้วางใจ.....	67
ตารางที่ 4.13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service).....	70
ตารางที่ 4.14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยด้านการยอมรับในระบบ ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และประสิทธิภาพการใช้งาน ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service).....	72
ตารางที่ 4.15	ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง.....	74
ตารางที่ 4.16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA).....	75
ตารางที่ 4.17	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ.....	76
ตารางที่ 4.18	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	78

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	หน้า
		4



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงใหม่ทางสังคมโลก เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีลักษณะการกระจายแบบทุกทิศทาง และมีระบบตอบสนองอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารมีบทบาทมากขึ้น มีการใช้เครือข่าย เช่น อินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงการทำงานต่าง ๆ การดำเนินธุรกิจใช้สารสนเทศอย่างกว้างขวาง จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐของไทยได้นำเทคโนโลยีมาช่วยดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การบริการและการดำเนินงานมีความรวดเร็วมากขึ้น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สิ่งเหล่านี้ได้ส่งผลให้การดำเนินงานทั้งการบริหารและการบริการเกิดความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยจะเห็นได้จากงานด้านงานบริการประชาชนของภาครัฐที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวาง ซึ่งภาครัฐได้มีการปรับโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากการปฏิรูประบบราชการไทยในปี พ.ศ. 2544 เพื่อให้รัฐบาลเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-government มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ เนื่องจากได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น และมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ มาทำการออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว การเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใส

ในปี พ.ศ. 2559 ได้มีการออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 กำหนดให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มี

ภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานแรงงานการคุ้มครองแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแรงงานสัมพันธ์ การแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และการสวัสดิการแรงงานโดยการพัฒนามาตรฐาน รูปแบบ กลไก มาตรการ ส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางการค้าและพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกฎหมายอยู่ในอำนาจหน้าที่ ประกอบด้วย พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 รวมถึง กฎกระทรวงต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบกับพระราชบัญญัติดังกล่าว ทั้งนี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้มีการ กำหนดให้นายจ้างซึ่งลูกจ้างรวมกันตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน ความตามมาตรา 115/1 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานตรวจแรงงานตามมาตรา 139 ให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงานต่ออธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายภายในเดือนมกราคมของทุกปี ทั้งนี้ ให้นักงานตรวจแรงงานส่งแบบตามที่อธิบดีกำหนดให้นายจ้างภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ในกรณีที่ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและสภาพการทำงานที่ได้ยื่นไว้ ตามวรรคหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป ให้นายจ้างแจ้งการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นหนังสือต่ออธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายภายในเดือนถัดจากที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การแจ้งแบบตามความในมาตรา 115/1 นั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้มีการให้บริการผ่านเว็บไซต์ (e-Service) และได้กำหนดให้การยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน เป็นตัวชี้วัด (Template) ของผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยกำหนดให้สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ 10 คน ถึง 49 คน ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดและสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ รวมถึงส่งทางไปรษณีย์ เป็นต้น โดยกำหนดเป้าหมายร้อยละ 90 ของแผนการปฏิบัติงานกรมที่หน่วยงานได้รับและสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ 50 คน ขึ้นไป ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยกำหนดเป้าหมายร้อยละ 80 ของแผนการปฏิบัติงานกรมที่หน่วยงานได้รับ และในปีงบประมาณ 2564 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้จัดทำคู่มือการดำเนินการให้สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงาน (คร.11) ผ่านระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e - Service) โดยกำหนดเป้าหมายร้อยละ 100

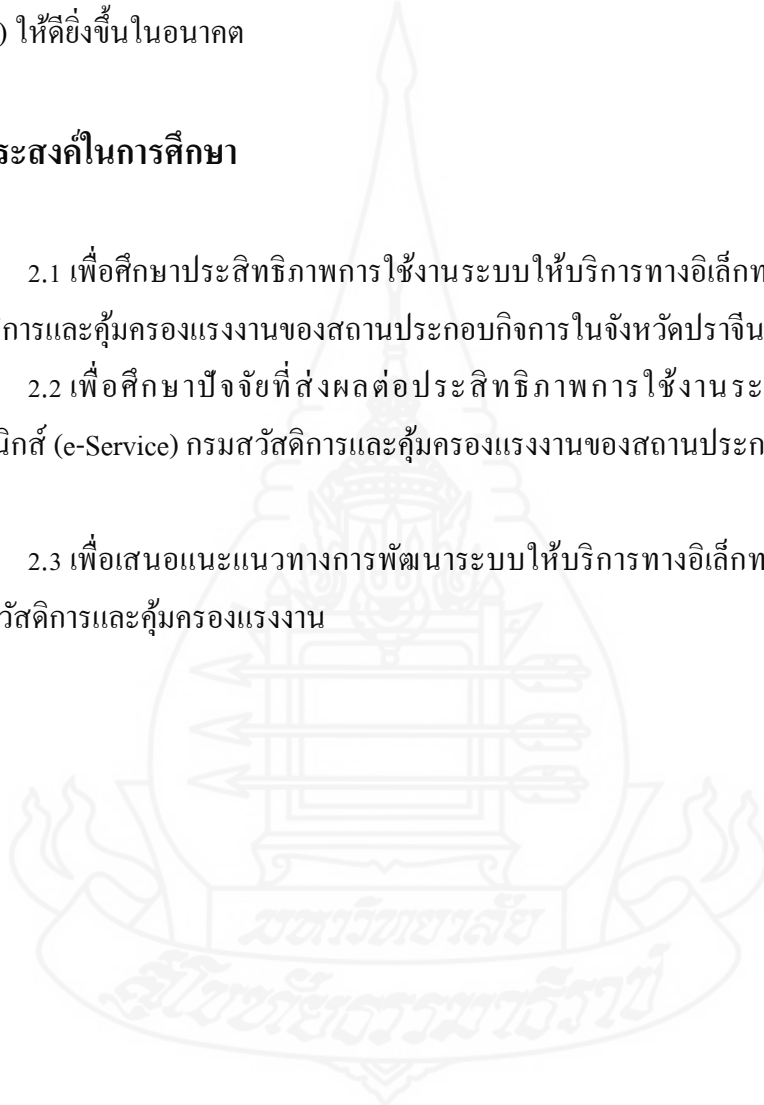
ในเดือนมกราคม 2564 ที่ผ่านมา พบว่ามีสถานประกอบการแจ้งปัญหาการเข้าใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นจำนวนมาก ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน



3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานในการศึกษา

4.1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

4.2 ปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

4.3 ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านหน่วยงานและพื้นที่ คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เฉพาะพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรี

5.2 ขอบเขตด้านประชากร คือ ตัวแทนสถานประกอบการ 7 อำเภอ ในจังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย อำเภอศรีมหาโพธิ์ อำเภอกบินทร์บุรี อำเภอเมืองปราจีนบุรี อำเภอศรีมโหสถ อำเภอบ้านสร้าง อำเภอนาดี และอำเภอประจันตคาม ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป แห่งละ 1 คน จำนวน 1,059 แห่ง รวม 1,059 คน (ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2563)

5.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี แห่งละ 1 คน จำนวน 291 แห่ง รวม 291 คน ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการแทนค่าสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973)

5.4 ขอบเขตเนื้อหา คือ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รายงานผลการปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ตัวชี้วัดผู้บริหาร แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ แนวคิดจัดการภาครัฐแนวใหม่ New Public Management : NPM แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ New Public Service : NPS แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.5 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย

5.5.1 *ตัวแปรอิสระ* คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ได้แก่ (1) ระบบโครงสร้าง (2) การบริการ (3) ความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) คือ (1) ลักษณะระบบ (2) ความคาดหวังในการดำเนินการ (3) ความคาดหวังในการพยายาม (4) อิทธิพลของสังคม (5) สิ่งอำนวยความสะดวก (6) ความไว้วางใจ

5.5.2 *ตัวแปรตาม* คือ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี

5.6 ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ช่วงระหว่างเดือน พฤษภาคม 2564 ถึง กุมภาพันธ์ 2565

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 *ผู้ตอบแบบสอบถาม* หมายถึง นายจ้าง ลูกจ้าง หรือผู้แทนของสถานประกอบกิจการ ในจังหวัดปราจีนบุรี

6.2 *ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์* หมายถึง ระบบ e-Service ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อแจ้งแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงานของสถานประกอบกิจการ (คร.11)

6.3 *กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน* หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลให้เจ้าของสถานประกอบกิจการซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ยื่นแบบแสดงสภาพการจ้างและสภาพการทำงานต่ออธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายภายในเดือนมกราคมของทุกปี

6.4 *คุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)* หมายถึง ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความเหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมถึง คุณภาพระบบโครงสร้าง คุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้

6.5 *การยอมรับในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ* หมายถึง การยอมรับทำความเข้าใจและตัดสินใจที่จะใช้ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครอง

แรงงาน ซึ่งครอบคลุมถึง ลักษณะเทคโนโลยี ความคาดหวังในการดำเนินการความคาดหวังในการพยายาม อิทธิพลของสังคม สิ่งอำนวยความสะดวก และความไว้วางใจ

6.6 ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ประสิทธิภาพการเข้าใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อแจ้งสภาพการจ้างและสภาพการทำงานของสถานประกอบกิจการ (คร.11) ผ่านระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ครอบคลุมถึง การเข้าถึงได้ ความเหมาะสม ความทันเวลา ความชัดเจน และความซ้ำซ้อน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อทราบระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี

7.2 เพื่อทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี

7.3 เพื่อได้แนวทางในการพัฒนาระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดจัดการภาครัฐแนวใหม่
3. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
5. แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล
6. แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์
7. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ
9. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยี
10. แนวคิดเกี่ยวกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
11. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้คำนิยามความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้ John D. Millet (1954, p. 4) ได้ให้ความเห็น ที่เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงาน นั้นด้วย

Herbert A. Simon (1960, p. 80) ได้ให้ความเห็นของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ สอดคล้องกับความเห็น Millet คือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย 2 ปัจจัย ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับ ผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา จะแสดงให้เห็นว่างานนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด

เพราะฉะนั้น ประสิทธิภาพ คือ ผลผลิต – บัญชีนำเข้า (การบริการของราชการและองค์กรของรัฐ)
+ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังต่อไปนี้

$$E = O - I/S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I = Input คือ บัญชีนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของและ อื่น ๆ

นอกจากนี้ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือ ทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผล ประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือ ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

2. แนวคิดจัดการภาครัฐแนวใหม่

Jonathan Boston (1996) (อ้างถึงใน กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย, 2562) ได้สรุปให้เห็นสาระสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)ไว้ดังต่อไปนี้

1. มองว่าการบริหารงานมีลักษณะที่เป็นสากล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ จะไม่เห็นถึงความแตกต่างที่เป็นสาระสำคัญ ระหว่างการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนกับภาครัฐ

2. ปรับเปลี่ยนจากการให้น้ำหนักความสำคัญที่เดิมมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการควบคุมบัญชีนำเข้า หรือทรัพยากรและกฎระเบียบต่าง ๆ มาเป็นการควบคุมในเรื่องของผลผลิตและผลลัพธ์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการของการทำงาน มานับการรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์แทน

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของการใช้ความสามารถหรือทักษะการบริหารมากกว่าการที่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายแต่เพียงอย่างเดียว

4. ให้ความสำคัญต่อการมอบอำนาจการควบคุมของส่วนกลางไปให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานมีความคล่องตัวและมีอิสระในการบริหารและการดำเนินงาน

5. เน้นปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างการค้ากับดูแลควบคุมที่เป็นภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่ใช่เชิงพาณิชย์ออกจากกัน รวมถึงแยกภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6. เน้นการแปรสภาพกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน และให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก รวมทั้งประยุกต์ใช้วิธีการจัดการและการแข่งขันประมูลงาน เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของรัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. นำวิธีการบริหารจัดการของผู้ประกอบการภาคเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐ อาทิเช่น การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การวางแผนกลยุทธ์และการวางแผนธุรกิจในการจ่ายเงินควรจ่ายตามผลงานที่ทำ การจัดจ้างบุคลากรแบบชั่วคราวชั่วคราว หรือเฉพาะกิจการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

9. ควรนำตัวเงินมาใช้เป็นเครื่องมือ เช่น ให้เป็นรางวัล เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน

10. สร้างความตระหนักในเรื่องของความประหยัด และความมีระเบียบวินัยเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ รวมถึงเสาะแสวงหาวิธีการที่สามารถทำให้ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ซึ่งจะส่งผลให้ผลิตผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

แนวคิดการประดิษฐ์คิดค้นระบบใหม่

David Osborne and Ted Gaebler (1992) (อ้างถึงใน กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย, 2562) ได้เสนอแนวคิดที่มีความเชื่อมโยงกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือที่รู้จักในชื่อ Reinventing Government แนวคิด Reinventing Government กล่าวได้ว่าได้รับอิทธิพลอย่างมากจากผลงานในหนังสือเรื่อง “Reinventing Government” ซึ่งได้รับการกล่าวถึงอย่างมากในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้รับการกล่าวถึงจากนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่ Gabrielian, Holzer และ Nufrio ว่าเป็นพาราไดม์ที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในทางรัฐประศาสนศาสตร์ในช่วงทศวรรษ 1990 โดยสรุปแล้วปรัชญาและความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาครัฐ (Reinventing Government) มีดังต่อไปนี้

1. ต้องการให้ระบบราชการทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าให้ระบบราชการลงมือทำงานเอง
2. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นระบบราชการที่มอบอำนาจให้กับประชาชนไปดำเนินการเองมากกว่าที่จะเป็นกลไกที่คอยให้บริการแต่อย่างเดียว
3. ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ
4. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ผลักดันด้วยภารกิจมากกว่าผลักดันด้วยกฎหมาย
5. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่เน้นความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงานและขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย
6. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่เน้นการตอบสนองต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะตอบสนองต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง
7. ต้องการให้ระบบราชการบริหารงานในลักษณะที่เป็นแบบรัฐวิสาหกิจมุ่งเน้นการแสวงหารายได้มากกว่าการใช้จ่าย
8. ต้องการให้ระบบราชการมีการเตรียมการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ใช่ระบบราชการที่มีการคิดแก้ไขปัญหาก็ต่อเมื่อปัญหานั้นได้เกิดขึ้นมาแล้วนั้น
9. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มีการกระจายอำนาจจากระดับสูงลงไปสู่ระดับล่างตามลำดับชั้น โดยเน้นการมีส่วนร่วมให้อำนาจในการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และให้ความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม
10. ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนไปตามกลไกของตลาด

3. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่

Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt (2007) (อ้างถึงใน กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย, 2562) ได้อธิบายไว้ว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เกิดขึ้นจากการผสมผสานแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ประชาธิปไตยพลเมือง จากแนวคิดที่ว่าความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและพลเมืองตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่ารัฐบาลจะดำรงอยู่ได้นั้นก็เพื่อการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ในการทำให้ประชาชนมีทางเลือกต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับประโยชน์ของตน โดยสร้างหลักประกันที่เป็นกระบวนการ เช่น การลงคะแนนเลือกตั้ง หรือการมีสิทธิส่วนบุคคล แต่ที่ต่างกับหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ก็คือพลเมืองจะมองเห็นประโยชน์ส่วนตนไปยังประโยชน์สาธารณะ ซึ่งเป็นเพราะการมีความรับรู้เกี่ยวกับกิจการสาธารณะ ด้วยการเกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าของ และความผูกพันกับชุมชน

2. ชุมชนและประชาสังคม แนวคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับชุมชนและประชาสังคมขึ้นมาหลาย ซึ่งในการบริหารรัฐกิจแล้วถือว่ารับ โดยเฉพาะหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องช่วยสร้างและสนับสนุนชุมชน ด้วยการให้ความสนใจต่อความต้องการและผลประโยชน์ของพลเมืองที่เป็นกลุ่มต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย ซึ่งเมื่อมองในภาพรวมก็คือภาคประชาสังคม รัฐจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือในการสร้างการเชื่อมโยงระหว่างพลเมืองกับชุมชน โดยพลเมืองจะร่วมมือร่วมแรงในเรื่องที่เป็นประโยชน์ส่วนตนอย่างสอดคล้องกับประโยชน์รัฐ ชุมชนและสังคมโดยรวม

3. แนวคิดมนุษยนิยมในองค์กร และทฤษฎีวาทกรรม ได้เกิดแนวคิดทางทฤษฎี องค์กรที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญและตอบสนองต่อความต้องการของข้าราชการ หรือพนักงาน ในองค์กรมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่และการควบคุม ซึ่งเป็นผลมาจากการวิเคราะห์ในตัวระบบ ราชการและสภาพสังคม รวมถึงแนวคิดของยุคหลังสมัยใหม่ ซึ่งสนใจในทฤษฎีวาทกรรม โดยเชื่อว่าการบริหารจะต้องเกิดมาจากความจริงใจและการมีวาทกรรมกันอย่างตรงไปตรงมาของ ทุกฝ่ายรวมทั้งพลเมืองกับข้าราชการหรือพนักงานของรัฐด้วย ดังนั้นการส่งเสริมหรือการจัดให้มีการแสดงวาทกรรมสาธารณะในเรื่องที่เกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะที่เพิ่มขึ้นจะทำให้ภาครัฐมีการตื่นตัวและสร้างความรู้สึกร่วมกันที่ขอบทำขึ้นในการบริหารรัฐกิจ

สำหรับหลักการสำคัญของการบริการสาธารณะแนวใหม่นั้น Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt ได้อธิบายในเชิงวิพากษ์แนวคิดการปฏิรูปหรือการปรับโฉมภาคราชการ (Reinventing Government) ของ David Osborne and Ted Gaebler ไว้ดังนี้

1. เน้นการให้บริการมากกว่าคอยกำกับ บทบาทของหน่วยของรัฐควรจะมุ่งเน้นการช่วยให้พลเมืองได้รับประโยชน์ตามสิทธิของตนแทนที่การควบคุมหรือกำกับให้สังคมเป็นไปในแนวทางที่ตนต้องการ โดยหน่วยงานจะต้องมีบทบาทในการอำนวยความสะดวก การเจรจา หรือการเป็นตัวแทนเพื่อแก้ปัญหาของประชาชน

2. มุ่งประโยชน์สาธารณะ หน่วยงานต้องหาหนทางในการสร้างประโยชน์ร่วมกันและการร่วมกันมีส่วนรับผิดชอบของประชาชนหนทางหนึ่ง คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมาร่วมกันคิดร่วมกันทำโดยผ่านวาทกรรม ที่ไม่มีข้อจำกัดและมีความจริงใจ งานของรัฐจะเป็นผู้ที่ให้เกิดความมั่นใจว่า แนวทางของประชาชนมีจุดมุ่งหมายที่ประโยชน์สาธารณะ และสอดคล้องกับ ปทัสถานของค่านิยม คุณธรรมและเหมาะสม

3. การคิดในเชิงยุทธศาสตร์แต่ลงมือปฏิบัติแบบประชาธิปไตย หมายความว่า นโยบาย และโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะจะสามารถบรรลุความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการมีความพยายามร่วมกันและผ่านกระบวนการของการมีส่วนร่วม เนื่องจาก

ปัจจุบันเป็นเรื่องยากที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามนโยบาย หากผู้บริหารเพียงแต่กำหนดวิสัยทัศน์ แล้วปล่อยให้ข้าราชการในหน่วยงานเป็นผู้นำไปปฏิบัติ แต่หน่วยงานภาครัฐจะต้องลงมาแสวงหาความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งโครงการที่ดำเนินการ

4. สนองรับใช้ประชาชนในฐานะพลเมืองไม่ใช่แค่ลูกค้า หน่วยงานภาครัฐไม่ใช่เพียงแค่สนองต่อความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นเรื่องของผลประโยชน์ระหว่างบุคคลหรือหลายบุคคลรวมกัน แต่เป็นการมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่มีความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับพลเมืองหรือระหว่างพลเมืองด้วยกัน

5. ควรมุ่งเน้นที่ข้าราชการมากกว่าการตลาด และข้าราชการควรเอาใจใส่ต่อเจตนาธรรมณ์ตามรัฐธรรมนูญ ค่านิยมชุมชน และปทัสถานทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพ และประโยชน์ของพลเมืองมากกว่าอย่างอื่น เนื่องจากการบริหารรัฐกิจแนวคั้งเดิมที่เน้นให้ข้าราชการมีหน้าที่พึงปฏิบัติตามนโยบายของนักการเมืองและในหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ต้องการให้ข้าราชการให้คุณค่าต่อการมีประสิทธิภาพ การลดต้นทุน และตอบสนองต่อกลไกตลาดมากกว่า สิ่งอื่นใด ซึ่งขัดกับความเป็นจริงที่ข้าราชการเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลและได้รับผลจากปทัสถาน ค่านิยม และธรรมเนียมปฏิบัติต่าง ๆ มากมายในระบบการบริหารการปกครอง

6. เน้นคุณค่าของคนมากกว่าความสามารถในการผลิต เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมักจะประสบความสำเร็จในระยะยาวหากเป็นกระบวนการของการสร้างการมีส่วนร่วมต่อการและการมีภาวะผู้นำร่วมกัน โดยตั้งอยู่บนฐานของการเคารพประชาชน

7. เน้นคุณค่าการเป็นพลเมือง และการให้บริการสาธารณะมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ เนื่องจากประโยชน์สาธารณะจะบรรลุได้ด้วยข้าราชการและพลเมือง มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์อย่างมีคุณค่าให้แก่สังคม ไม่ใช่โดยผู้ประกอบการที่ปฏิบัติราวกับว่าเงินของแผ่นดินเป็นเงินของตนเอง เพราะที่จริงแล้วเป็นเงินของประชาชน ดังนั้นผู้บริหารภาครัฐจะทำหน้าที่การเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของประชาชน

ทั้งนี้ Denhardt ได้พยายามจึงได้พยายามเสนอทางเลือกใหม่สำหรับการบริหารรัฐกิจที่ “มุ่งเน้นพลเมือง” (Citizen-First) เพื่อประโยชน์ในการสร้างชุมชนที่มีความใกล้เคียงกับประชาสังคม (civil society) สานต่อแนวคิดของสำนักแบล็กส์เบิร์กให้การบริหารรัฐกิจสามารถอยู่ในแวดวงการบริหารและการปกครองในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยที่ยึดกฎหมายรัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายหลัก และเน้นความสำคัญและประโยชน์ของประชาชนเหนือสิ่งอื่น โดยใช้ชื่อว่า “การบริหารสาธารณะใหม่” (New Public Service) ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการที่สอดคล้องกับแนวคิดของ David Osborne and Ted Gaebler ได้แก่

1. ให้บริการพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า

2. แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ
3. เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมือง และการบริการสาธารณะเหนือการเป็นผู้ประกอบการ
4. คิดเชิงกลยุทธ์ กระทำอย่างเป็นประชาธิปไตย
5. ตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความรับผิดชอบได้
6. เป็นผู้นำในการให้บริการ โดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่าจะเป็นผู้กำกับ หรือควบคุมทิศทางของสังคม
7. เห็นคุณค่าของ “ประชาชน” โดยการสร้าง โอกาสและเปิดประตูสร้างเครือข่ายความร่วมมือของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในกลุ่มประชาชนพลเมืองเพื่อให้เกิดชุมชน

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)

ในปัจจุบันประเทศไทยยังคงมีประเด็นความท้าทายการพัฒนาในหลายมิติ ทั้งในมิติเศรษฐกิจที่โครงสร้างเศรษฐกิจยังไม่สามารถขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมอย่างเต็มที่ ผลผลิตภาพการผลิตของภาคบริการและภาคเกษตรยังอยู่ในระดับต่ำ คุณภาพและสมรรถนะของแรงงานที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการในการขับเคลื่อนการพัฒนาของประเทศ มิติทางสังคมที่การยกระดับรายได้ของประชาชน การแก้ปัญหาด้านความยากจนและความเหลื่อมล้ำ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการขยายโอกาสในการเข้าถึงระบบบริการสาธารณะยังคงมีช่องว่างที่สามารถพัฒนาต่อไปได้ มิติสิ่งแวดล้อมที่การฟื้นฟูและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมยังเป็นประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และมิติของการบริหารจัดการภาครัฐที่ยังขาดความต่อเนื่องและความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการในการแก้ปัญหาของประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีสัดส่วนประชากรวัยแรงงานลดลงและประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด ความท้าทายใหม่ ๆ ซึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ทั้งด้านความมั่นคงและเศรษฐกิจ การเชื่อมโยงกันอย่างซับซ้อนจากการรวมกลุ่มภายในภูมิภาคและการเปิดเสรีด้านต่าง ๆ ตลอดจน การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและความเสื่อมโทรมของระบบนิเวศ ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวจะก่อให้เกิดความท้าทายในการพัฒนาประเทศทั้งในมิติความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ประเทศไทยจำเป็นต้องมีการวางแผนยุทธศาสตร์

ด้านต่าง ๆ ที่มีความรอบคอบและครอบคลุมเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ให้เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

วิสัยทัศน์ประเทศ คือ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีเป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรมฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยเพิ่มศักยภาพของประเทศให้หลากหลายมิติ มีการพัฒนาคนในทุกมิติและทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี คนเก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและสร้างความเสมอภาคของภาคทางสังคม เสริมสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม ผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติที่ได้รับการประเมิน ประกอบด้วย

1. ความอยู่ดีมีสุขของคนไทยและสังคมไทย
2. ชีตความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาเศรษฐกิจและการกระจายรายได้
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ
4. ความเท่าเทียมและความเสมอภาคของสังคม
5. ความหลากหลายทางชีวภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ

6. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ

การพัฒนาประเทศตามช่วงระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ มีหลักสำคัญ คือ การสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ 6 ด้าน ประกอบด้วย

4.1.1 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาโดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพของประเทศในแต่ละมิติ บนพื้นฐานหลักการ 3 ประการ ได้แก่ (1) “ต่อยอดอดีต” ทบทวนสิ่งที่ผ่านมาในแต่ละด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรม ด้านอัตลักษณ์ ด้านวิถีชีวิต ด้านประเพณี และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ (2) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในหลายมิติ ประกอบด้วย โครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล รวมถึงการสร้างสมดุลของสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเพิ่มศักยภาพของอุตสาหกรรมและการบริการอนาคต และ (3) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ควรมีการพัฒนา

ศักยภาพของสถานประกอบการ พัฒนาคนรุ่นใหม่ และปรับเปลี่ยนรูปแบบทางธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด และต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่วางแผนไว้ในอนาคต บนพื้นฐานหลักการของการต่อยอดจากอดีตและปรับใช้ในปัจจุบัน ซึ่งภาครัฐต้องมีการส่งเสริมและให้การสนับสนุน เพื่อเป็นการเพิ่มฐานรายได้และเพิ่มการจ้างงานของประเทศไทย ตลอดจนต้องมีการเปิดโอกาสด้านการค้าและการลงทุนให้อยู่ในเวทีระดับโลก คู่ขนานไปกับการเพิ่มศักยภาพด้านรายได้ การกินคืออยู่ดี และประเทศต้องไม่มีความเหลื่อมล้ำ

4.1.2 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประชากรในทุกมิติและทุกช่วงวัยจะต้องได้รับการพัฒนาให้เป็นคนดี คนเก่ง และมีคุณภาพ มีความพร้อมทางกาย ทางใจ และทางสติปัญญา ได้รับการพัฒนาในทุกด้านที่ดี และมีสุขภาวะที่ดีทุกช่วงวัย มีจิตเป็นสาธารณะ มีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ รู้จักประหยัด อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม ตลอดจนเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็น มีความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษมีความสามารถมากกว่า 2 ภาษา ตลอดจนต้องอนุรักษ์ภาษาถิ่นของตนเอง รู้รักการเรียนรู้และในตลอดชีวิตต้องไม่หยุดพัฒนาตนเอง เพื่อเข้าสู่การเป็นพลเมืองที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม นักคิด ผู้ประกอบการ เกษตรกรยุคใหม่และอื่น ๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

4.1.3 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ให้ความสำคัญการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำเพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกในการบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น มีการส่งเสริมและสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ในการดูแลตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยในมิติต่าง ๆ ทั้งสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งพาตนเอง และสามารถทำประโยชน์ให้แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้ยาวนานที่สุด โดยรัฐต้องให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

4.1.4 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อ

สิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งมิติด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมชาติ และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการ ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงาน และการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเส้นทางเศรษฐกิจ

สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

4.1.5 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

ภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยได้วิเคราะห์ความเชื่อมโยงของแผนกับนโยบายและยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบราชการไทย ประกอบกับการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อพัฒนาระบบราชการและการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงที่ผ่านมา

วิสัยทัศน์หลักของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) เพื่อสร้างให้เกิดเป็นระบบราชการที่ส่งเสริมให้ประชาชนอยู่ดีกินดี ทำมาหากินได้ และเชื่อมั่นในภาครัฐโดยประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 3 ประเด็น ดังนี้

4.2.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน

1) **เป้าหมาย** ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านบริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงาน แบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐ

2) กลยุทธ์

(1) พัฒนาบริการภาครัฐที่เชื่อมโยงทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ (end to end Service) โดยให้บริการผ่านระบบกลางการให้บริการและมีแอปพลิเคชันที่ทันสมัยสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว (Shared Application Enabling Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างทันทีทุกช่องทาง (Omni Channel) ทุกเวลาด้วยมาตรฐานเดียวกัน

(2) ส่งเสริมและผลักดันการให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และยกระดับศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ได้แก่ (1) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (3) ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และ (4) ศูนย์บริการร่วมระหว่างหน่วยงาน ซึ่งตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าและตั้งอยู่ในสถานที่อื่นที่หน่วยงานจัดตั้งของหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงบูรณาการงานบริการภาครัฐไว้ ณ สถานที่เดียวกันเพื่อลดภาระและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อกับภาครัฐ ให้สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ลดความหนาแน่นของจำนวนผู้ขอรับบริการที่หน่วยงาน สามารถให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

(3) พัฒนาการให้บริการของรัฐที่ให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ โดยการพัฒนารูปแบบบริการต่าง ๆ ของภาครัฐต้องยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) อีกทั้ง ยกยกระดับการให้บริการประชาชนสู่การให้บริการในรูปแบบส่วนบุคคล (Personalized Customer Service) ด้วยการเสนอบริการที่ตรงใจผู้รับบริการจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการที่ผ่านมาของผู้รับบริการ (Data Analytics) เพื่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เสียค่าใช้จ่ายน้อยแก่ประชาชน โปร่งใส และเป็นมาตรฐานสากล

(4) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ ทั้งในส่วนของกระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความเต็มใจในการให้บริการ (Service Mind) พร้อมทั้ง รับฟังความคิดเห็นของทุกภาคส่วนในการพัฒนาการบริการของภาครัฐเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

(5) สื่อสารสร้างการรับรู้เกี่ยวกับงานบริการภาครัฐให้กับประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้รู้รับทราบรูปแบบบริการต่าง ๆ และช่องทางการเข้าถึงบริการของภาครัฐที่หลากหลายเป็นไปตามความต้องการของประชาชน

(6) พัฒนาระบบนิเวศที่สร้างเสริมภาครัฐระบบเปิดและการมีส่วนร่วมอย่างมีความหมาย (OG & MP) โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการ

ภาครัฐ รวมถึงพัฒนาช่องทางที่เปิดโอกาสให้ชุมชนวิสาหกิจเพื่อสังคม ภาคประชาชน องค์กรภาคประชาสังคมและภาคเอกชน สามารถเข้ามามีบทบาทในการพัฒนานวัตกรรมในการบริการสาธารณะร่วมกับภาครัฐมากยิ่งขึ้น (People Participation) เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศร่วมกัน

(7) ทบทวนขั้นตอนปรับปรุง กระบวนการ กฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคหรือที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาการให้บริการของภาครัฐ ไปสู่การให้บริการรูปแบบดิจิทัล (Digital Services) พร้อมทั้งแก้ไขปัญหา อุปสรรค ลดข้อจำกัดของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

4.2.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัยยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง

1) เป้าหมาย ภาครัฐมีความทันสมัย มีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจ มีการจัดรูปแบบองค์กรใหม่ที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว สอดคล้องกับแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปและอนาคต ยุบเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น การกำหนดภารกิจที่ควรถ่ายโอนให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการ สร้างการบริหารเชิงพื้นที่ที่มีความเข้มแข็งและมีส่วนร่วม รวมถึงจัดให้มีระบบการประเมินความเหมาะสม ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการจัดส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ

2) กลยุทธ์

(1) ทบทวนบทบาทภารกิจของหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนประเทศ ปรับปรุงโครงสร้างภาครัฐให้มีขนาดเหมาะสมกับบทบาทภารกิจและมีรูปแบบหลากหลาย ไม่ยึดติดกับการจัดโครงสร้างแบบราชการ ยุบเลิกภารกิจที่ไม่จำเป็น การกำหนดภารกิจที่ควรถ่ายโอนให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงานและสร้างความยืดหยุ่นคล่องตัว สามารถปรับตัวได้ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

(2) จัดโครงสร้างในรูปแบบที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปและอนาคต เช่น แนวทางการจัดโครงสร้างองค์กรบริหารเฉพาะกิจ (Ad hoc) และรูปแบบการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานแบบ Agile Organization กำหนดแนวทางการมอบอำนาจการแบ่งส่วนราชการ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงแบบพลวัตของสถานการณ์ในโลกปัจจุบัน โดยสิ่งที่สำคัญคือรูปแบบโครงสร้างภาครัฐแบบใหม่ต้องสอดคล้องกับแนวทางหรือยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนประเทศ

(3) สร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน สร้างและพัฒนากลไกการบูรณาการในระดับพื้นที่และทุกภาคส่วน ส่งเสริมการกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และสนับสนุนบทบาทชุมชน ท้องถิ่น เพื่อสร้าง

เครือข่ายการพัฒนาในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ ตลอดจนการปรับตัวเพื่อรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยเปิดโอกาสให้ชุมชน ท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาคประชาชนในพื้นที่มีโอกาสเข้าร่วมเสนอความคิดเห็นหรือร่วมดำเนินการในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ รวมถึงประเมินความคุ้มค่าในการบริการสาธารณะที่ถ่ายโอนไปแล้ว เพื่อให้บริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธาณะนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นอย่างแท้จริง

(4) จัดให้มีระบบการประเมินความเหมาะสม ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการจัดส่วนราชการ องค์การมหาชน เพื่อยกระดับการบริหารงานภาครัฐที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศ

(5) ทบทวนระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อจัดตั้งและปรับเปลี่ยนรูปแบบหน่วยงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่นเพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ชาติ

4.2.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ

1) เป้าหมาย ยกระดับการบริหารงานภาครัฐเพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน พัฒนารูปแบบข้อมูลภาครัฐ และสนับสนุนการเป็นภาครัฐที่เปิดกว้าง พัฒนารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการการบูรณาการการทำงาน มีรูปแบบการทำงานของภาครัฐที่รองรับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มในอนาคตที่พร้อมขับเคลื่อนการบริหารงานภาครัฐได้ในสภาวะวิกฤต

2) กลยุทธ์

(1) ผลักดันภาครัฐไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยสร้างระบบนิเวศทางดิจิทัล (Digital Government Ecosystem) นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้องค์กร พัฒนาระบบบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพ (Lean Process) สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ เพื่อพัฒนาภาครัฐสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล สามารถบริหารงานภาครัฐในสภาวะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

(2) พัฒนาการเป็นภาครัฐระบบเปิด (Open Government) โดยการพัฒนาฐานข้อมูล บูรณาการข้อมูลภาครัฐและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างปลอดภัยตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) นำเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้การเปิดเผยข้อมูลที่ภาครัฐมีให้ทุกภาคส่วน สามารถเข้าถึง ตรวจสอบ และเข้ามามีส่วนร่วมกับ

การดำเนินงานของภาครัฐจากข้อมูลเหล่านั้นได้ รวมทั้งมีกลไกที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม (People Participation) เพื่อให้การบริหารงานของภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

(3) พัฒนารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ กำหนดรูปแบบการทำงานของภาครัฐให้รองรับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มในอนาคต ทั้งในด้านระบบการบริหารงาน การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล อาทิ การพัฒนาแนวคิดนวัตกรรม เพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่า (Value Creation) การสร้างสนามทดลอง (Sandbox) การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Anywhere) การบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan : BCP) ของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการบริหารงานภาครัฐ

(4) สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางยุทธศาสตร์ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความเป็นมืออาชีพในหน่วยงานภาครัฐทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมค่านิยมประชาธิปไตย มีจิตอาสา รวมทั้งจัดทำระบบพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรให้มีสมรรถนะใหม่ ๆ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกพลวัต อาทิ พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรภาครัฐเพื่อสอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนการดำเนินภาครัฐไปสู่ความทันสมัย

(5) สร้างกลไกการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแบบบูรณาการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นภาครัฐให้กับประชาชน พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ สะท้อนเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติและสามารถเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวสู่ประชาชน มีการทบทวนปรับปรุงกฎหมายให้มีความทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อบังคับสากล

(6) สร้างการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในแง่ของการวิเคราะห์ การคาดการณ์ การเสนอแนะนโยบายที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้ง สามารถแบ่งปันข้อมูลที่เชื่อถือได้ระหว่างภาครัฐด้วยกันเองเพื่อสร้างการบูรณาการการทำงานของภาครัฐในทุกระดับให้มีเอกภาพ และสามารถแบ่งปันข้อมูลที่เชื่อถือได้ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อสร้างการทำงานร่วมกัน โดยต้องมีการพัฒนากลไกที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันในลักษณะหุ้นส่วนการพัฒนาระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคมอย่างต่อเนื่อง

(7) สื่อสารสร้างการรับรู้เชิงรุกเกี่ยวกับการดำเนินงานของภาครัฐแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของภาครัฐ และเพื่อดึงดูดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานของภาครัฐต่อไป

(8) ปรับปรุงระบบการประเมินส่วนราชการ และระบบการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการให้มีมาตรฐานและเป็นสากล โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวชี้วัดที่มีลักษณะเป็นตัวชี้วัดเชิงผลลัพธ์ (Outcome) การบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของรัฐบาล รวมถึงยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่มาตรฐานสากล

(9) เสริมสร้างความสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และองค์กรระหว่างประเทศ ผ่านกลไกความร่วมมือทางวิชาการด้านการศึกษาวิจัย การปฏิบัติงานร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนบุคลากรเชี่ยวชาญระหว่างกัน เพื่อนำองค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบราชการ

5. แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. Reintegration หมายถึง การบูรณาการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ
2. Needs-based holism หมายถึง การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง
3. Digitalization หมายถึง การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

กล่าวโดยสรุป รัฐบาลดิจิทัล เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มศักยภาพการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณค่าที่เกิดจากการทำงานที่เป็นระบบ ของทุกภาคส่วนที่ได้ร่วมมือกัน ทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน และบุคคลต่าง ๆ ในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึง การสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของโลก มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของประชากรในหลาย ๆ ด้าน รวมถึง การติดต่อ การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ของบุคคลทุกสังคม โดยใช้ข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต ประเทศต่าง ๆ ในโลกได้มีการปรับตัวไปสู่ความเป็นดิจิทัล

จากการที่ภาครัฐในประเทศต่าง ๆ ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล จึงส่งผลให้เกิดแนวโน้มทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโลกขึ้น ดังนี้

1. การบูรณาการข้อมูลประชาชนให้เป็นภาพเดียว (Single View of Citizen) เป็นการบูรณาการข้อมูลนิติบุคคลและบุคคลที่มีการจัดเก็บอยู่ในหลาย ๆ หน่วยงานให้เป็นภาพเดียว เพื่อนำมาต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพงานบริการและการบริหารจัดการภาครัฐ เช่น ระบบอัลติมัน (Altinn) จากประเทศนอร์เวย์ ซึ่งมีการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ ทำให้มีข้อมูลเพียงพอในการคำนวณและยื่นภาษีโดยอัตโนมัติ พลเมืองนอร์เวย์จึงไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มเพื่อยื่นภาษี

2. การให้บริการภาครัฐแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalized Customer Experience) เป็นการมุ่งเน้นการให้บริการภาครัฐโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน มีระบบวิเคราะห์เชิงลึก เพื่อให้บริการแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เช่น พอร์ทัลการท่องเที่ยว (Incredible India) ของประเทศอินเดีย ซึ่งนำเสนอแผนการท่องเที่ยวที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคลให้แก่นักท่องเที่ยว และได้รับรางวัล World Travel Award ใน พ.ศ. 2552

3. การให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service Management) เป็นการบริการที่รวบรวมข้อมูลและบริการของหลายหน่วยงานมาไว้ ณ จุดเดียวแบบครบวงจร เช่น ระบบจดทะเบียนธุรกิจออนไลน์ (Online Business Licensing Service: OBLIS) ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นระบบกลางที่อำนวยความสะดวกให้นักธุรกิจสามารถยื่นขอใบอนุญาต เพื่อเริ่มต้นธุรกิจทุกประเภทได้ ผ่านระบบเดียวและใช้เอกสารชุดเดียว

4. การเชื่อมต่ออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Internet of Things & Mobility) เป็นการเชื่อมต่อข้อมูลจากอุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนเช่น โครงการ Safe City ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นระบบรักษาความปลอดภัยสาธารณะที่บูรณาการข้อมูลจากกล้องวงจรปิดไปยังศูนย์บัญชาการ และนำเครื่องมือวิเคราะห์ภาพเคลื่อนไหวเชิงลึกมาประเมินสถานการณ์เสี่ยง เพื่อแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ก่อนเกิดเหตุ

5. การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Big Data & Analytics) เป็นการบริหารและจัดการข้อมูลจำนวนมากทั้งข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล และข้อมูลที่ยังไม่มีระบบจัดการ (Unstructured Data) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำไปใช้ต่อยอดให้เกิดผล เช่น ระบบบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labor Market: IVLM) ของประเทศเยอรมัน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์และวางแผนการผลิตบุคลากรให้ตรงความต้องการของตลาดแรงงาน

6. การใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Shared Services) เป็นการใช้เครือข่ายข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี เช่น บริการด้านซอฟต์แวร์ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจากการเพิ่มขนาด (Economies of Scale) ตัวอย่างเช่น ระบบ SingPass และ CorpPass ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นระบบกลางสำหรับยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิในการเข้ารับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทของทุกหน่วยงานภาครัฐ

7. การสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวก (Rebalancing between Security & Facilitation) การยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธินั้นอาจมีขั้นตอนมาก จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม เช่น โปรแกรม Automated Passport Control ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งให้ผู้โดยสารที่ได้รับการยกเว้นวีซ่าสามารถลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน ในขณะที่สามารถรักษามาตรฐานความปลอดภัยไว้ได้

8. การเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Outcome-driven Transformation) เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบครบวงจรทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การพัฒนาระบบยืนยันตัวตน (Aadhar) ของประเทศอินเดีย ที่ได้ศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศและนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อขับเคลื่อนการจัดเก็บข้อมูลลายนิ้วมืออิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม

9. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership) เป็นการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงโดยผู้นำระดับประเทศ มีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการพัฒนาประเทศ เช่น การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศสาธารณรัฐเกาหลีที่ภาครัฐสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบายและแผนปฏิบัติการที่วางไว้ เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนเชิงนโยบายจากผู้นำประเทศอย่างต่อเนื่อง

ความเป็นมาของรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากในคราวการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยมีมติของที่ประชุมได้เห็นชอบให้มีการวางแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อนำไปใช้ในการปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ทักษะมนุษย์ ข้อมูล และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่

ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามนโยบายของรัฐบาล โดยวางแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือหลักในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ
2. ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยให้ข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในชีวิต และใช้ในการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล
4. นำเทคโนโลยีดิจิทัล และข้อมูลมาใช้ประโยชน์ ในการปรับเปลี่ยนมุมมองในการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานของรัฐบาลมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ทั้งนี้ เห็นได้ว่ารัฐบาลดิจิทัลมีเป้าหมายเพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองในการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัล จะทำให้มีการปรับเปลี่ยนมุมมองของการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐ เพื่อให้การให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล และสร้างโอกาสทางสังคมให้มีความเท่าเทียมกัน โดยการนำสื่อดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เนื่องจากประชาชนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียม การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะส่งผลให้คุณภาพชีวิตประชากรดีขึ้น โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล การปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล สำหรับแนวคิดในการปรับเปลี่ยนภาครัฐของไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ จะต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐทุกพื้นที่ และต้องมีการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ และมีแบบแผน ลักษณะการบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะที่ใช้กันอย่างแพร่หลายอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (citizen driven) หมายถึง การบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ต้องไม่มีข้อจำกัดใด ๆ เทคโนโลยีดิจิทัลที่ไม่หยุดนิ่ง จะช่วยให้รัฐบาลสามารถบริหารจัดการงานของภาครัฐเหมือนเป็นหน่วยงานเดียว รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการบริหารประเทศได้ ตลอดจนสามารถให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ

การปฏิบัติงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งการปรับเปลี่ยนและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องดำเนินการในหลายส่วน ประกอบด้วย

1. การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลเน้นการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน (connected government) โดยบูรณาการข้อมูลของแต่ละหน่วยงานเสมือนเป็นองค์กรเดียว (one government) ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนในทรัพยากร นอกจากนี้ การพัฒนา back office รุ่นใหม่เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างของภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ รวมถึงลดการใช้กระดาษแล้วนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนในขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งด้านการให้บริการประชาชนและด้านการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ ระบบ back office ของส่วนราชการต้องสามารถรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์ รวมทั้ง ต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลจำนวนมหาศาลในระบบ ในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security)

2. การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (open data) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (open government) เพื่อนำไปสู่การเป็น Digital Thailand โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและประชาชน เปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูล ตามมาตรฐาน open data เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาฐานข้อมูล รวมถึงชุดข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยไม่ยึดติดความเป็นเจ้าของ และเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมบริการ และสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ทะเบียนข้อมูลประชาชน ที่เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย สำหรับการวางแผนพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ข้อมูลสุขภาพที่จะพัฒนาสู่บริการสุขภาพดีถ้วนหน้า (universal healthcare) ทะเบียนข้อมูลเกษตร เป็นต้น หากมีการบริหารจัดการ การพัฒนาและการให้บริการของภาครัฐมีการเชื่อมโยงกัน จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจที่เกิดจากการหลอมรวมทางสังคม รวมทั้งเกิดการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ นำไปสู่ความโปร่งใสและลดปัญหาการทุจริต

3. การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) เพื่อสามารถรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชัน หรือการบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของแต่ละหน่วยงานของภาครัฐ โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มการบริการพื้นฐาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมและการให้บริการที่เป็นบริการพื้นฐานของแต่ละหน่วยงาน

ของภาครัฐ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน เช่น บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์บริการยื่นยื่นตัวตน บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการโลจิสติกส์ ให้สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการใช้งานและให้บริการ

4. การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (smart service) ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน ตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ บริการอัจฉริยะเป็นการแปรสภาพการบริการภาครัฐ จากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการพัฒนาไปสู่การบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ (automated public services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล และเข้ากับสถานการณ์โดยประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อรัฐ เช่น เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ ประชาชนไม่ต้องแจ้งเกิดต่อภาครัฐ แต่ระบบจะเชื่อมโยงกับข้อมูลการแจ้งเกิด โดยโรงพยาบาล และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรรวมทั้งส่งหลักฐานให้ผู้ปกครองของเด็กเกิดใหม่เอง เป็นต้น

6. แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์

เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดการตื่นตัวที่จะมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการ ระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการ โดยเป็นการให้บริการที่ไม่จำเป็นต้องมีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อ การให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพ ในปัจจุบันนี้ได้นำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย รูปแบบแรก การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลา โดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้ โดยให้ลูกค้าทำงานได้ตอบกับเสียงที่ได้ถูกบันทึกไว้ของหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จ รูปแบบที่สอง การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ในรูปแบบที่เป็น Auto-machine Service เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ โดยมีช่องทางของการเข้ารับบริการที่หลากหลายมากขึ้น กล่าวคือ แทนที่จะต้องรอคอยในการให้บริการแถวคอย ซึ่งต้องใช้เวลาในการรอคอย เนื่องจากข้อจำกัดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ก็สามารถใช้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติเหล่านี้ได้ รูปแบบที่สาม การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือได้ว่าเป็นบริการ

ออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างสูงมาก เนื่องจากมีความรวดเร็วในการให้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา เพียงแต่ประชาชนที่ต้องการติดต่อขอรับบริการ สาธารณะจากหน่วยงานใด ก็เปิดเข้าไปที่ยังที่อยู่ (website) ของหน่วยงานนั้น แล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้นได้จัดรองรับไว้ให้ ซึ่งอาจจะเป็นการดูรายละเอียดของข้อมูล การเข้าไปใช้บริการประเภทต่าง ๆ การซักถามข้อสงสัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การจัดทำเป็นบริการถามตอบ (Q&A) ซึ่งในปัจจุบันนี้ทุกหน่วยงานของรัฐจะมีการให้บริการ สาธารณะผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ แนวคิด ของการให้บริการแบบออนไลน์ ได้รับการสนับสนุน จากผลงานวิจัยของ โรเบิร์ต เค ยิน คาร์เน เอ เฮลด์ และ แมรี อี โวเกล ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำ นวัตกรรมไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

7. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

7.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำว่า สารสนเทศ หรือ สารนิเทศ เป็นคำศัพท์บัญญัติของคำว่า “Information” ราชบัณฑิตยสถาน กำหนดให้ใช้คำได้ทั้งสองคำในวงการคอมพิวเตอร์การสื่อสาร และธุรกิจนิยม ใช้คำว่า “สารสนเทศ” ซึ่งมีความหมายกว้างๆ ว่า ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ที่มีการบันทึกอย่างเป็นระบบ ตามหลักวิชาการ เพื่อนำมาเผยแพร่และใช้งานต่าง ๆ ทุกสาขา ส่วนคำว่า “เทคโนโลยี สารสนเทศ” หรือ Information Technology ที่มักเรียกว่า ไอที (IT) นั้น เน้นถึง การจัดการ ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศหรือสารนิเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยี สารสนเทศ คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดทำข้อมูล ประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบแบบ แแผน อันนำมาซึ่งข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

7.2 ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น จนกลายเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตของคนเกือบทุกระดับ ซึ่งบทบาทและประโยชน์ของ เทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีความสะดวกสบายยิ่งขึ้น จากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคม และเกิดการกระจายโอกาส เช่น การใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม ทำให้เด็กที่อยู่ในชนบทหรือเด็กที่อยู่ในถิ่นทุรกันดารมีโอกาสได้เรียนรู้เหมือนเด็กที่อยู่ในเมือง ทำให้เกิดสื่อการเรียนการสอนต่าง ๆ

มากขึ้น เช่น การใช้บทเรียน คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นต้น ทำให้เกิดการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ได้ดียิ่งขึ้น เช่น การรวบรวมข้อมูลเรื่องคุณภาพในแม่น้ำ ลำคลองต่าง ๆ เพื่อนำมาตรวจวัดมลภาวะ แล้วดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น เป็นต้น ทำให้เกิดระบบป้องกันประเทศที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้คอมพิวเตอร์มาควบคุมอาวุธยุทธโศปกรณ์ต่าง ๆ หรือระบบป้องกันภัยต่าง ๆ เป็นต้น ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา มีความสะดวกสบายในการติดต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สามารถเพิ่มช่องทางเลือกในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนให้มากขึ้น ลดแรงงานคนในการทำงานต่าง ๆ และลดต้นทุนการผลิต

7.3 ความหมายระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information Systems) หมายถึง ระบบการรวบรวมข้อมูลมาจัดกระทำให้เป็นสารสนเทศอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้สารสนเทศที่ได้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ การวางแผน หรือนำไปใช้ในการสื่อความหมายให้บุคคลอื่นเข้าใจระบบสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารงาน

7.4 ความสำคัญของสารสนเทศ

ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศทุกคนสามารถรับข่าวสาร สืบค้นสารสนเทศ และเผยแพร่สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว สารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อสังคมในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิตประจำวันของคนทั่วไป ต่อเศรษฐกิจ และต่อสังคม หากบุคคลใดไม่ใช้หรือก้าวไม่ทันสารสนเทศ อาจทำให้เสียโอกาส หรือไม่ทันเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้สารสนเทศมีความสำคัญสามารถ สรุปได้ ดังนี้

7.4.1 ด้านการเรียนการสอน ในปัจจุบันสารสนเทศถูกเผยแพร่หลายรูปแบบ เช่น สื่อที่เป็นสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาในเวลาอันรวดเร็ว และมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอน ผู้เรียน และผู้สอนต้องเลือกสารสนเทศที่มีคุณค่า และตรงกับสาขาวิชาที่ต้องการให้มากที่สุดจะช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.4.2 ด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัย มีดังนี้

- 1) สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้และวิธีการที่มีอยู่แล้วไปถ่ายทอดในที่อื่น ๆ ได้ เช่น สอน บรรยายองค์ความรู้สาริต หรือปฏิบัติให้แก่กลุ่มบุคคล และชุมชน
- 2) สามารถวางแผน และจัดระบบการวิจัย และพัฒนาโดยอาศัยองค์ความรู้ที่ได้จากที่อื่นมาใช้ในหน่วยงาน หรือองค์กร
- 3) ทำให้มีฐานความรู้ที่กว้างขวางสามารถเลือกสารสนเทศที่มีอยู่เพื่อนำมาแก้ไขและป้องกันปัญหาทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

4) ช่วยในการวางแผน และตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7.4.3 ด้านสังคม จากการรับรู้สารสนเทศของบุคคลก่อให้เกิดประโยชน์ คือ

1) การตัดสินใจในชีวิตประจำวันในทุก ๆ เรื่อง เช่น การตัดสินใจซื้อสินค้าต่าง ๆ การเลือกคู่ครอง การเดินทาง หลักการปฏิบัติตนในระบอบประชาธิปไตย ล้วนต้องอาศัยสารสนเทศ ที่มีคุณค่าประกอบ

2) ความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ในสังคมปัจจุบันบุคคลที่อยู่ร่วมกันในโลก ซึ่งแตกต่างกันในด้านเชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม สามารถอยู่ร่วมกันได้ โดยรับรู้สารสนเทศที่แตกต่างกัน แล้วนำมาปรับเข้าหากันทำให้เกิดความเข้าใจ และยังช่วยให้มีโลกทัศน์ที่กว้างขวาง

3) การสร้างค่านิยม และทัศนคติที่ดีต่อสังคมการที่ประชาชนในประเทศได้รับสารสนเทศในทุกรูปแบบ โดยไม่มีขีดจำกัด สามารถสร้างค่านิยม และทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมได้

4) การเมือง สารสนเทศจำเป็นสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาซึ่งต้องพึ่งพาองค์ความรู้จากประเทศที่พัฒนาแล้ว เนื่องจากประเทศที่กำลังพัฒนายังไม่มีความพร้อมในการผลิตสารสนเทศบางประเภท

7.4.4 ด้านวัฒนธรรม สารสนเทศก่อให้เกิดการถ่ายทอดวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้ชนรุ่นหลังได้รับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น และภูมิหลังของประเทศชาติก่อให้เกิดความภูมิใจ ความรัก ความสามัคคีและความมั่นคงในชาติ

7.4.5 ด้านงบประมาณ และเวลา สารสนเทศทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลา เนื่องจากผู้ใช้สามารถนำสารสนเทศ หรือองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นมาใช้ต่อยอดได้แล้วทำให้เกิดข้อมูลในเชิงลึก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละเรื่อง

7.4.6 ด้านวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ในยุคสังคมข่าวสาร เทคโนโลยีถูกพัฒนาไปอย่างรวดเร็วประกอบกับการแสวงหาสารสนเทศอยู่เป็นประจำ ทำให้ทราบการพัฒนาทางวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ทันทั่วถึง และเมื่อนำไปใช้ประโยชน์จะช่วยให้เกิดเป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศ

สรุป สารสนเทศมีความสำคัญ ต่อการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า สังคม วัฒนธรรม งบประมาณ และเวลา วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ และชีวิตประจำวัน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ

7.5 คุณลักษณะของสารสนเทศ

ัชชาล วงษ์ประเสริฐ (2548, น. 49-50) กำหนดคุณสมบัติของสารสนเทศดังต่อไปนี้

1. สามารถเข้าถึงได้ (accessibility) หมายถึง มีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศ ที่จะนำสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจ มีความรวดเร็วในการค้นหา ซึ่งต้องสามารถวัดได้ เช่น หนึ่งนาทีสามสิบนาทีหรือหนึ่งชั่วโมง
2. ความครบถ้วน (completeness) หมายถึง ความสมบูรณ์ในเนื้อหาของสารสนเทศ โดยพิจารณาทางด้านคุณภาพของสารสนเทศมากกว่าปริมาณ
3. ความถูกต้องเที่ยงตรง (accuracy) หมายถึง คุณ สมบัติของข้อผิดพลาด ที่อาจเกิดจากการนำสารสนเทศมาใช้สารสนเทศที่ได้รับต้องไม่มีข้อผิดพลาดในด้านการคำนวณ เป็นต้น
4. ความเหมาะสม (appropriateness) หมายถึง การผลิตสารสนเทศต้องพิจารณาว่าข้อมูล หรือสารสนเทศที่ได้รับ ตรงและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด เพราะถ้าสารสนเทศที่ได้รับ ไม่ตรงและไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ก็ไม่เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะการผลิตสารสนเทศต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการซึ่งเป็นการยากในการวัดจำนวนให้เห็นได้
5. ความทันเวลา (timeliness) หมายถึง สารสนเทศต้องใช้เวลาสั้น และมีความรวดเร็วในการประมวลผลเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศทันเวลา
6. ความชัดเจน (clarity) หมายถึง สารสนเทศที่ได้รับต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม ซึ่งทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเข้าใจผิดซึ่งถ้าต้องแก้ไขข้อมูลอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลาเพิ่มขึ้น
7. ความยืดหยุ่น (flexibility) หมายถึง สารสนเทศที่ดีจะต้องให้ประโยชน์แก่บุคคลจำนวนมากอย่างกว้างขวางมากกว่าเป็นสารสนเทศเฉพาะบุคคล
8. ความสามารถในการพิสูจน์ได้ (verifiability) หมายถึง สารสนเทศนั้นต้องสามารถ พิสูจน์หรือตรวจสอบได้ว่าเป็นความจริง
9. ความซ้ำซ้อน (redundancy) หมายความว่า สารสนเทศที่ได้รับนั้นมีความซ้ำซ้อน หรือ มีมากเกินไปจนจำเป็น หรือไม่ดั่งนั้นสารสนเทศที่ดีต้องไม่มีความซ้ำซ้อน
10. ความไม่ลำเอียง (bias) หมายถึง ลักษณะของสารสนเทศที่ผลิตขึ้นนั้น ต้องไม่มีความตั้งใจ หรือเจตนาในการเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขสารสนเทศตามที่ได้กำหนด หรือหาข้อยุติไว้ล่วงหน้า

8. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ

คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) หมายถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น คุณภาพของระบบสารสนเทศ พิจารณาได้จากประโยชน์ใช้สอย ความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเข้าถึง ความมีเสถียรภาพและเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศ (Systems Quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศ จะต้องมีอิทธิพลต่อการใช้งานในทางบวกโดยมีผู้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบที่มีต่อการใช้งานและคุณภาพของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานไว้ในการศึกษาหลายงานด้วยกัน เช่น Petter & Fruhling (2011) พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศในการตอบสนองทางการแพทย์ฉุกเฉิน STATPack มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ Dong, Cheng & Wu (2014) ได้ทำการศึกษาบริการเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคมอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ กรณี Facebook ในได้หวั่น พบว่า คุณภาพระบบมีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Chen, Chen & Capistrano (2013) ได้ศึกษาว่าความสำเร็จของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เปรียบเทียบในทั้งสองประเทศ โดยพบว่า คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยผลได้จากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย สามารถเข้าถึงระบบข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ Tam & Oliveira (2016) กล่าวถึง คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) ของ DeLone & McLean (2003) ประกอบด้วย

ด้านคุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คือ ความสมบูรณ์ (Completeness) เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) ความเป็นส่วนตัว (Personalization) ตรงประเด็น (Relevance) ความปลอดภัย (Security) ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ

ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) ความพร้อมใช้งานและง่าย (Availability) มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และประโยชน์ใช้สอย (Usability)

ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ การใช้ซ้ำ (Repeat Visit) และความพึงพอใจโดยรวม (User Survey) อีกทั้งระบบยังช่วยให้ผู้ใช้งานสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด Tam & Oliveira (อ้างถึงใน เมทินี จันทร์กระแจะ, 2558)

9. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับในเทคโนโลยี

Venkatesh, Davis & Morris (2003) (อ้างถึงใน สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2558) ได้เสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) เกิดจากการประยุกต์ข้อมูลจาก 8 ทฤษฎี ได้แก่

1. ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)
2. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
3. ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)
4. ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)
5. ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่
6. ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)
7. ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI)
8. ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

เมื่อนำมารวมกันว่าพบว่า หลักการของทฤษฎี UTAUT คือ ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และอิทธิพลของสังคม (Social influence) ส่วนสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรม การใช้สำหรับตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ และความสนใจในการใช้งาน มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎี ให้กลายเป็นทฤษฎีรวม ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม/ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT

1. ความหวังในการดำเนินการ (Performance Expectancy) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด คือ

1.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAM-TPB) ใช้วัดระดับผลผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพ (Performance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประโยชน์ (Usefulness)

1.2 ความสามารถของระบบสารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า การใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ (MPCU) นำมาใช้วัดระดับ ผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน (Effect on the Performance of Job) การลดระยะเวลา เวลาการทำงาน (Decrease the Time) การเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ (Increase the Outcome) การเพิ่มประสิทธิภาพ (Increase Effectiveness) การเพิ่มปริมาณ (Quantity of Output) และสามารถมาช่วยในงานได้ (Assist on Job)

1.3 แรงจูงใจภายนอก (MM) ใช้วัดระดับ ผลผลิต ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประโยชน์ เช่นเดียวกับ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM และ C-TAMTPB) นอกจากนี้ยังรวมถึงการวัดระดับ ผลสำเร็จ (Accomplish) และความง่ายกว่า (Easier)

1.4 ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงาน (SCT) ถูกนำมาใช้วัดระดับ ประสิทธิภาพ การใช้เวลาน้อยลง (Spend Less Time) การเพิ่มคุณภาพของงาน การคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็น ความสามารถของตนเอง และโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

1.5 นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (DOI) ใช้วัดระดับ ความสำเร็จของงาน คุณภาพของงาน ประสิทธิภาพ ผลผลิต การใช้งานที่ง่ายกว่า และประโยชน์

สรุปว่า ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) ถูกนำมาใช้วัดระดับ ประโยชน์ ความสำเร็จ ผลผลิต และโอกาสในการปฏิบัติงาน

2. ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ความง่ายของการใช้งาน ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับความคาดหวังในความพยายาม ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

2.1 การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (TAM/TAM2) นำมาใช้วัดระดับความสำเร็จความง่ายกว่า และไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก (Free of Effort)

2.2 นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน (MPCU) ใช้วัดระดับความซับซ้อน (Complicate) การใช้เวลา (Time) และการเรียนรู้ (Learn)

2.3 ง่ายต่อการใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับความง่าย ความยาก สามารถเข้าใจได้ง่าย (Understandable) และระยะเวลาที่ต้องใช้ไป (Time-consuming)

สรุปว่า ความคาดหวังในความพยายาม นำมาใช้วัดระดับ สามารถเข้าใจได้ง่าย ความง่าย/ง่ายต่อการใช้งาน และการเรียนรู้ที่จะใช้งาน (Learning to Operate)

3. อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้

3.1 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

3.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้น ๆ (MPCU Model)

3.3 ภาพลักษณ์ (Image) คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (IDT Model)

สรุปว่า อิทธิพลของสังคม ใช้วัดระดับ ความสำคัญของอิทธิพลจากบุคคลรอบข้างหรือสังคมในการใช้งาน

4. สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าโครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรจะมี จะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้ โดยปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีแนวคิดเช่นเดียวกันกับสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด คือ

4.1 การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ (TPB และ C-TAM-TPB) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ (Availability) ความรู้ และ ความสามารถ อย่างไรก็ตาม Ajzen (2010) ได้นำเสนอแบบจำลองตามลำดับขั้น (Hierarchical or Higher-order Model) ที่ใช้อธิบายรายละเอียด การรับรู้ถึงการควบคุม

พฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ว่าเกิดจากหรือถูกสร้างมาจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่ใช้วัดระดับ ความสามารถของบุคคล (Person's Capabilities) และความสามารถในการควบคุม (Control Ability) ที่ใช้วัดระดับ ความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ ความรู้และความสามารถ

4.2 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (MPCU) นำมาใช้วัดระดับความพร้อมของทรัพยากรที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์

4.3 ความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับผู้ใช้งาน (DOI) ใช้วัดระดับ ความสอดคล้อง (Compatible) และความเหมาะสม (Fit)

สรุปว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน นำมาใช้วัดระดับ ทรัพยากรที่จำเป็น ความรู้ และความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน

5. ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างความภักดีและมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันระหว่างความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้า ในการสร้างความมั่นใจของลูกค้าและการส่งมอบคุณภาพการบริการนำไปสู่องค์กรที่ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจของลูกค้า มีการศึกษาความไว้วางใจหลากหลายสาขา รวมทั้งทางด้านจิตวิทยาและเศรษฐศาสตร์ในด้านจิตวิทยา จากการศึกษาที่ผ่านมา ความไว้วางใจโดยทั่วไปมุ่งเน้นในด้านลักษณะประจำตัวบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อุปนิสัย ทัศนคติ และแรงจูงใจ

10. แนวคิดเกี่ยวกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

10.1 ประวัติและความเป็นมา

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์เป็นระบบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก ก่อให้เกิดภาวะการว่างงานเพิ่มมากขึ้น คณะผู้ก่อการเปลี่ยนแปลงการปกครองจึงกำหนดนโยบายหลักในการบำรุงความสุขของราษฎรในทางเศรษฐกิจและหางานให้ราษฎรทุกคน เพื่อมุ่งเน้นขจัดปัญหาการว่างงาน ดังนั้น จึงมีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยสำนักจัดหางาน พ.ศ. 2475 และพระราชบัญญัติสำนักงานจัดหางานประจำท้องถิ่น พ.ศ. 2475 และมีการปรับปรุงเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านแรงงาน รวมถึงมีการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อบริหารให้เกิดผลในทางปฏิบัติ หน่วยงานแรกที่มีบทบาทในการบริหารแรงงานอย่างชัดเจนคือ แผนกจัดหางาน กองทะเบียน กรมปลัดกระทรวงมหาดไทย

ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา มีการพัฒนาหน่วยงานด้านบริหารแรงงานอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา ซึ่งปริมาณงานเกี่ยวกับด้านแรงงานมีการขยายตัวมาโดยตลอด เมื่อมีการริเริ่มจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504 – 2509) กองแรงงาน เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในด้านบริหารแรงงาน จึงได้รับการปรับระดับขึ้นเป็นส่วนแรงงานในปี พ.ศ. 2505 และในปี พ.ศ. 2508 ได้รับการปรับระดับเป็นกรมแรงงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีทำหน้าที่หลายด้าน ประกอบด้วย การบริหารแรงงาน การคุ้มครองแรงงาน การแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาฝีมือแรงงาน การจัดหางาน และกองทุนเงินทดแทน หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2533 รัฐบาลได้มีการพิจารณา และเห็นว่าแรงงานควรได้รับความมั่นคงในชีวิตภายใต้ระบบประกันสังคม จึงเป็นที่มาของสำนักงานประกันสังคม และได้โอนภารกิจหน้าที่ด้านกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงานให้กับสำนักงานประกันสังคม

ภารกิจของกรมแรงงานได้มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ นับแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา หลากหลายรัฐบาลได้พยายามที่จะยกระดับกรมแรงงานขึ้นเป็นกระทรวงแรงงาน แต่ปัญหาที่ไม่สามารถยกระดับได้เนื่องมาจากมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลทุกครั้ง จนเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2535 คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ยุบเลิกกรมแรงงานและจัดตั้งหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยขึ้นใหม่ 2 หน่วยงาน คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ บริหารการคุ้มครองแรงงานและการแรงงานสัมพันธ์ และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ บริหารงานการส่งเสริมการมีงานทำ ได้แก่ การพัฒนาฝีมือแรงงาน และการจัดหางาน พร้อมทั้งอนุมัติในหลักการให้เตรียมดำเนินการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมต่อไป

การจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมสามารถดำเนินการจนประสบผลสำเร็จ ในปี พ.ศ. 2536 โดยรัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบางส่วนของกระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2536 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2536 จึงทำให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นส่วนราชการอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ในช่วงการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประเทศไทยเผชิญกับปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจและแรงกดดันต่าง ๆ ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมภายในประเทศ ดังนั้น คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 เห็นชอบให้มีแผนปฏิรูประบบบริหารราชการภาครัฐ เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุง

กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เพื่อปรับเปลี่ยนให้หน่วยงานของภาครัฐมีการบริหารราชการแผ่นดินที่เป็นระบบ มีการกำหนดรูปแบบการจัดโครงสร้างและปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานใหม่อย่างชัดเจน ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเป็นกระทรวงแรงงาน โดยโอนถ่ายงานด้านประชาสงเคราะห์ไปยังกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นับตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน เป็นต้นมา

10.2 วิสัยทัศน์

แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและยั่งยืน

10.3 พันธกิจ

ยกระดับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการทำงาน สร้างเสริมภาคีเครือข่ายจากทุกภาคส่วนในการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการทำงานที่มีคุณค่า พัฒนาการบริหารจัดการด้านคุ้มครองแรงงานและสวัสดิการแรงงาน พัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล

10.4 วัฒนธรรมองค์กร

C - Community มีความรักความผูกพัน มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันในองค์กร

U - Unity มีความเป็นเอกภาพ ทำงานเป็นทีม

L - Legitimacy ยึดหลักกฎหมาย และสร้างความเป็นธรรม

T - Digital Technology ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล

U - Users Centric ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

R - Review การทบทวนกฎ ระเบียบ คู่มือ และภารกิจเพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ

E - Evolution ปฏิรูปกระบวนการทำงานเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีกว่าเดิม

Z - Zero Corruption มีความโปร่งใส ไร้ทุจริต ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

10.5 ค่านิยม

มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน กล้ายืนหยัดทำสิ่งที่ถูกต้อง ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

10.6 ภารกิจ และอำนาจหน้าที่

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแรงงานสัมพันธ์ การแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และการสวัสดิการแรงงาน โดยการพัฒนา

มาตรฐาน รูปแบบ กลไก มาตรการ ส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางการค้า และพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

10.6.1 กำหนดและพัฒนามาตรฐานแรงงาน รวมทั้งการส่งเสริม กำกับ ดูแล ให้การรับรองสถานประกอบการที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานแรงงานสากล

10.6.2 คุ้มครองและดูแลแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

10.6.3 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

10.6.4 ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาระบบความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

10.6.5 ส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจด้านมาตรฐานแรงงาน คุ้มครองแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน

10.6.6 ส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน

10.6.7 ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ข้อพิพาทแรงงาน และความไม่สงบด้านแรงงาน

10.6.8 พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จัดทำแผนงานและประสาน แผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง

10.7 แผนปฏิบัติการ

10.7.1 การพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานและความปลอดภัยในการทำงาน

โดยมีเป้าหมาย คือ แรงงานได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายและมีสวัสดิการที่เหมาะสม แรงงานมีความปลอดภัยในการทำงานและมีสุขภาพอนามัยที่ดี แรงงานมีสิทธิเสรีภาพในการสมาคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี แนวทางการพัฒนา สร้างการรับรู้ให้กับนายจ้าง ลูกจ้าง สถานประกอบการ แรงงานต่างด้าว และองค์กรภาคีต่าง ๆ กำกับ ดูแล ให้แรงงานได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมาย พัฒนาช่องทางการเข้าถึงสิทธิและบริการของกรม พัฒนา กลไก การกำกับ ดูแลแรงงาน และการสงเคราะห์ลูกจ้าง (กฎหมายและมาตรฐาน รูปแบบการตรวจวิธีการ) เสริมสร้างภูมิคุ้มกันยาเสพติดและสภาพแวดล้อมเชิงบวกในสถานประกอบการ ป้องกัน การแก้ไขปัญหาการค้ำมนุษย์ด้านแรงงาน การใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้าย การใช้แรงงาน

บังคับ การทำประมงผิดกฎหมาย ส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการและรัฐวิสาหกิจ ส่งเสริมให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน บังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด สร้างวัฒนธรรมเชิงป้องกัน ด้านความปลอดภัย พัฒนาระบบการเฝ้าระวังความปลอดภัยในการทำงาน ส่งเสริมการรวมกลุ่มของ เครือข่ายแรงงาน

10.7.2 การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและแข่งขันได้ เป้าหมาย ผู้ประกอบการมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน ผู้ประกอบการมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและแข่งขันได้ แนวทางการพัฒนา ส่งเสริมให้สถานประกอบการนำแนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (GLP) และมาตรฐานแรงงานไทย (TLS 8001-2010) ไปใช้บริหารจัดการด้านแรงงาน พัฒนาสถานประกอบการให้มีระบบการบริหารจัดการด้านแรงงานที่ดี ส่งเสริมให้ผู้ว่าจ้างปฏิบัติตามกฎหมายอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่แรงงาน พัฒนาระบบแรงงานสัมพันธ์ พัฒนาระบบความปลอดภัยในสถานประกอบการ ปรับปรุงกระบวนการงานบริการเพื่ออำนวยความสะดวกโดยใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

10.7.3 การเสริมสร้างภาคีเครือข่ายให้เกิดพลังร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการทำงาน เป้าหมาย เครือข่ายมีความรู้ ความเข้าใจในภารกิจที่เกี่ยวข้อง เครือข่ายร่วมขับเคลื่อนการพัฒนา คุณภาพชีวิต ความปลอดภัยในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน กรมมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ มีข้อมูลสารสนเทศ และทรัพยากรในการปฏิบัติงานระหว่างเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ แนวทางการพัฒนา พัฒนาศักยภาพเครือข่ายด้านแรงงาน (อบรม) พัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ภารกิจและบริการของกรม (KM) สรรหาเครือข่ายในการร่วมขับเคลื่อนภารกิจของกรม สร้างกิจกรรมให้เครือข่ายร่วมดำเนินการ สร้างแรงจูงใจให้กับเครือข่ายด้านแรงงานเพื่อร่วมขับเคลื่อนภารกิจของกรม สร้างและแสวงหาความร่วมมือกับเครือข่ายแรงงานทั้งในและต่างประเทศ

10.7.4 การพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงและมีธรรมาภิบาล เป้าหมาย กรมเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย มุ่งสู่ระบบราชการ 4.0 และมีธรรมาภิบาลบุคลากรกรมมีคุณธรรม จริยธรรม และมีความผูกพันในองค์กร บุคลากรกรมมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ สามารถบังคับใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรม และทั่วถึงและมีพฤติกรรมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติราชการและให้บริการภาครัฐมีประสิทธิภาพและทันสมัย ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ แนวทางการพัฒนา พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ PMQA 4.0 พัฒนาการให้บริการตามมาตรฐานการพัฒนาระดับประเทศ พัฒนาการ

ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรม เสริมสร้างระบบคุณธรรม จริยธรรมขององค์กร และความผูกพันของบุคลากร ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรของกรมให้เป็น รูปธรรม พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ปรับปรุง พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การบริหารงาน การปฏิบัติราชการ และการให้บริการภาครัฐ พัฒนามาตรฐานการให้บริการของ กรมให้ได้ตามมาตรฐานการบริการระดับประเทศ

11. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรารวรรณ บุญแสน (2554) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพของการทำงานของระบบ อินทราเน็ต กรณีศึกษา องค์กรพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ตและศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบอินทราเน็ตขององค์กรพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ อินทราเน็ตที่แตกต่างกัน ในด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านเวลา และ ด้านความปลอดภัย

ชลสิทธิ์ สีนารอด (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งาน ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ในเทศบาลตำบล จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในเทศบาลตำบล จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในเทศบาลตำบลจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) สรุปได้ว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e-LAAS ประกอบด้วย ระดับอายุ ตำแหน่ง การฝึกอบรม และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ (2) เทศบาลตำบลมีความ พร้อมในด้าน (2.1) ระดับศักยภาพ ความรู้ความสามารถของผู้ใช้ปฏิบัติระบบ e-LAAS (2.2) ด้าน ระบบ (ซอฟต์แวร์) การทำงานของระบบ e-LAAS (2.3) ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ (ฮาร์ดแวร์) แต่ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคที่แท้จริงกลับเป็นอุปสรรคจากฝ่ายบริหารที่ไม่มีความจริงจังเพื่อ ผลักดันให้เกิดการปฏิบัติอย่างแท้จริง ในขณะที่กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องก็ไม่ได้สร้างข้อบังคับ หรือกำหนดบทลงโทษ ในกรณีการละเว้นไม่ปฏิบัติตามระบบ e-LAAS ในด้านปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งานระบบ e-LAAS มีข้อค้นพบที่สำคัญ 2 ประการคือ (1) ไม่มีการผลักดันให้มีการบังคับ

ใช้อย่างจริงจังจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทรวงมหาดไทยโดยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS จะรวมถึงระบบข้อมูลรายรับ รวมถึงระบบข้อมูลรายจ่าย การจัดทำรายงานขอซื้อ/ขอจ้างการทำสัญญา ฎีกาการเบิกจ่ายจนถึงการพิมพ์เช็คและอื่น ๆ หากไม่มีมาตรการบังคับข่มให้อำนาจฝ่ายบริหารเลือกปฏิบัติหรือชะลอระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS หรือ เลือกปฏิบัติระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS แค่อ้างบางส่วนเท่านั้น เพื่อไม่ให้ตนเองเสียผลประโยชน์หรือถูกตรวจสอบได้ง่าย (2) ปัญหาทางด้านฝ่ายบริหารระดับเทศบาลที่ไม่เห็นความสำคัญ ไม่มีความรู้ความเข้าใจของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS อ้างความยุ่งยาก ค่าเข้า ให้ความสำคัญกับโครงการที่จะได้รับประโยชน์และความนิยมมากกว่า

พิรุฬห์รักษ์ เนตรสืบสาย และนวรรตน์ การเกษ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล และ 2) ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับสภาวะ การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และเป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล มีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด คือ ด้านบริหารจัดการองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.26 และด้าน โครงสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลภายในมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมาก คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านการจัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด คือ 1) ประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตไร้สาย 2) งบประมาณสนับสนุน 3) ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของอาจารย์ในการเรียนการสอน และ 4) ห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการที่รองรับเทคโนโลยีดิจิทัล

วริทธิ์ อยู่สบาย และ ศศิพันธ์ นิตยะประภา (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่าน อุปกรณ์เคลื่อนที่: กรณีศึกษาระบบอินทราเน็ตผ่าน Mobile Application ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศผ่าน Mobile Application กรณีศึกษาระบบอินทราเน็ตผ่าน Mobile Application ของสำนักงานองค์การภาครัฐ (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to use) หรือเจตนาในการยอมรับเทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันมือถือ ในระบบอินทราเน็ตของสำนักงานองค์การภาครัฐ (องค์การมหาชน)

ทางตรงคือ การคล้อยตามอิทธิพลรอบข้าง (Subjective norm) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) ความสมัครใจ (Voluntariness) และทางอ้อมคือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) และผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี และศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ตัวแทนสถานประกอบกิจการ 7 อำเภอ ในจังหวัดปราจีนบุรี ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป แห่งละ 1 คน จำนวน 1,059 แห่ง รวม 1,059 คน โดยประกอบด้วย อำเภอศรีมหาโพธิ อำเภอกบินทร์บุรี อำเภอเมืองปราจีนบุรี อำเภอศรีมโหสถ อำเภอบ้านสร้าง อำเภอนาดี และอำเภอประจันตคาม รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามอำเภอ

ลำดับ	อำเภอ	จำนวนประชากร (คน)
1	ศรีมหาโพธิ	381
2	กบินทร์บุรี	361
3	เมืองปราจีนบุรี	183

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	อำเภอ	จำนวนประชากร (คน)
4	ศรีมโหสถ	56
5	บ้านสร้าง	27
6	นาดี	27
7	ประจันตคาม	24
รวม		1,059

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนสถานประกอบการที่อยู่ในระบบรายงานผลการปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกเป็น อำเภอศรีมหาโพธิ จำนวน 105 คน อำเภอกบินทร์บุรี จำนวน 100 คน อำเภอเมืองปราจีนบุรี จำนวน 50 คน อำเภอศรีมโหสถ จำนวน 15 คน อำเภอบ้านสร้าง จำนวน 7 คน อำเภอนาดี จำนวน 7 คน และอำเภอประจันตคาม จำนวน 7 คน ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยกำหนดคุณสมบัติเป็นการเฉพาะ เป็นบุคคลที่ใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 3.2

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน (Taro Yamane) (Yamane, 1967) โดยให้มีความคลาดเคลื่อนในการประเมินไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งคำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

- เมื่อ
- n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 - N คือ ขนาดของประชากร
 - e คือ ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

ดังนั้น ถ้ามีประชากร จำนวน 1,059 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 291 คน
คำนวณจาก

$$\begin{aligned} \text{จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{1,059}{1+1,059(0.0025)} \\ &= \frac{1,059}{1+2.6475} \\ &= \frac{1,059}{3.6475} \\ &= 290.34 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอำเภอในจังหวัดปราจีนบุรี

อำเภอ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ศรีมหาโพธิ	381	105
กบินทร์บุรี	361	100
เมืองปราจีนบุรี	183	50
ศรีมโหสถ	56	15
บ้านสร้าง	27	7
นาดี	27	7
ประจันตคาม	24	7
รวม	1,059	291

อำเภอศรีมหาโพธิ มีประชากร จำนวน 381 คน

$$= \frac{291 \times 381}{1,059} = 104.69$$

อำเภอกบินทร์บุรี มีประชากร จำนวน 361 คน

$$= \frac{291 \times 361}{1,059} = 99.20$$

อำเภอเมืองปราจีนบุรี มีประชากร จำนวน 183 คน

$$= \frac{291 \times 183}{1,059} = 50.29$$

$$\begin{aligned} \text{อำเภอศรีมโหสถ มีประชากร จำนวน 56 คน} \\ = \frac{291 \times 56}{1,059} = 15.39 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{อำเภอบ้านสร้าง มีประชากร จำนวน 27 คน} \\ = \frac{291 \times 27}{1,059} = 7.42 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{อำเภอนาดี มีประชากร จำนวน 27 คน} \\ = \frac{291 \times 27}{1,059} = 7.42 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{อำเภอประจันตคาม มีประชากร จำนวน 24 คน} \\ = \frac{291 \times 24}{1,059} = 6.60 \end{aligned}$$

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ ประกอบกิจการ ประกอบด้วย ที่ตั้งสถานประกอบการ จำนวนลูกจ้าง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ครอบคลุมถึง คุณภาพของระบบ โครงสร้าง คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านการยอมรับ ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ครอบคลุมถึง ลักษณะระบบ ความหวังในการดำเนินการ ความคาดหวังในการพยายาม อิทธิพลของสังคม สิ่งอำนวยความสะดวก และความไว้วางใจ

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.2 กระบวนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างและการตรวจสอบของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างของเนื้อหาในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.2.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาได้กำหนดทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

1) การหาความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยนำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา จากนั้น นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความเที่ยงตรง และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ที่ได้ตั้งไว้

2) การหาความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธี Cronbach's Alpha Method โดยกำหนดระดับความน่าเชื่อถือของคำถามต้องได้ Alpha ไม่ต่ำกว่า 0.7 ในแต่ละกลุ่มตัวแปรในข้อคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แบบสอบถาม มีวิธีการเก็บข้อมูล คือ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ตามสัดส่วนในแต่ละอำเภอ โดยดำเนินการส่งแบบสอบถามด้วยตัวเอง พร้อมชี้แจงอธิบายจุดประสงค์ของการศึกษา และส่งผ่านทางระบบ docs.google.com พร้อมระบุข้อความขอให้ส่งแบบสอบถามคืน ผู้ศึกษาวิจัยภายในเวลาที่กำหนด

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากรายงานผลการปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ตัวชี้วัดผู้บริหาร รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวน และตามกำหนดระยะเวลาแล้ว ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม หากแบบสอบถามไม่สมบูรณ์แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.2 การลงรหัส (Coding) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว นำมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ จำแนกรายข้อในแบบสอบถามระดับ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้มีค่าคะแนนเป็น	5
เห็นด้วยมาก	ให้มีค่าคะแนนเป็น	4
เห็นด้วยปานกลาง	ให้มีค่าคะแนนเป็น	3
เห็นด้วยน้อย	ให้มีค่าคะแนนเป็น	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้มีค่าคะแนนเป็น	1

4.4 เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2540, น. 27-28)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึงมากที่สุด = 5

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึงมาก = 4

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึงปานกลาง = 3

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึงน้อย = 2

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึงน้อยที่สุด = 1

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) รายละเอียดดังนี้

4.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลค่าทางสถิติที่เกี่ยวกับข้อมูลเฉพาะบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ทราบลักษณะของการแจกแจงตัวแปรแต่ละตัวเป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการศึกษา

4.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และปัจจัยด้านการยอมรับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยทดสอบจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment coefficient of correlation) และการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เป็นการนำเสนอข้อมูลทั่วไป จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบกิจการ และจำนวนลูกจ้าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (291 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. ที่ตั้งสถานประกอบกิจการ		
อำเภอศรีมหาโพธิ	105	36.1
อำเภอกบินทร์บุรี	100	34.4
อำเภอเมืองปราจีนบุรี	50	17.2
อำเภอศรีมโหสถ	15	5.2
อำเภอบ้านสร้าง	7	2.4
อำเภอนาดิน	7	2.4
อำเภอประจันตคาม	7	2.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (291 คน)	ร้อยละ (100.00)
2. จำนวนลูกจ้าง		
1 -10 คน	29	10
11 – 49 คน	40	13.7
50 คน ขึ้นไป	222	76.3

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างของตัวแทนสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ทั้งหมด 291 คน มีลักษณะดังต่อไปนี้

ที่ตั้งสถานประกอบการ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ที่อำเภอศรีมหาโพธิ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ที่อำเภอกบินทร์บุรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ที่อำเภอเมืองปราจีนบุรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ที่อำเภอศรีมโหสถ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และที่ตั้งสถานประกอบการอำเภอบ้านสร้าง อำเภอนาดี และอำเภอประจันตคาม อำเภอละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

จำนวนลูกจ้าง พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มาจากสถานประกอบการที่มีจำนวนลูกจ้างมากกว่า 50 คน ขึ้นไป จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 มาจากสถานประกอบการที่มีจำนวนลูกจ้างระหว่าง 11 – 49 คน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และมาจากสถานประกอบการที่มีจำนวนลูกจ้างระหว่าง 1 -10 คน มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

2.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย การเข้าถึงได้ ความเหมาะสม ความทันเวลา ความชัดเจน และความซ้ำซ้อน แสดงผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
37. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว	4.09	0.89	มาก
38. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี	4.05	0.84	มาก
39. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความรวดเร็ว ในการประมวลผล	4.00	0.88	มาก
40. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.93	0.89	มาก
41. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ไม่มีความซ้ำซ้อน	3.94	0.92	มาก
รวม	4.00	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชากร เห็นด้วยกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.88) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดได้แก่ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานสามารถเข้าถึง

ได้สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.09, S.D. = 0.89) รองลงมาคือ ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.05, S.D. = 0.84) ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความรวดเร็วในการประมวลผล อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.00, S.D. = 0.88) และระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ไม่มีความซ้ำซ้อน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.94, S.D. = 0.92) โดยให้ระดับความคิดเห็นในอันดับสุดท้ายคือ ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.93, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการ ในจังหวัดปราจีนบุรี

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรีทั้ง 9 ปัจจัย แบ่งเป็น ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ e-Service จำนวน 3 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ระบบโครงสร้าง 2) การบริการ และ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยด้านการยอมรับในระบบ e-Service จำนวน 6 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ลักษณะเทคโนโลยี 2) ความคาดหวังในการดำเนินการ 3) ความคาดหวังในการพยายาม 4) อิทธิพลของสังคม 5) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ความไว้วางใจ โดยนำเสนอในภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้าน แสดงผลดังตารางที่ 4.3 – 4.11 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 ความคิดเห็นของประชากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

ความคิดเห็นของประชากรต่อตัวแปรอิสระในภาพรวม เป็นการแสดงความเห็นของประชากรต่อตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรีทั้ง 9 ปัจจัย แบ่งเป็น ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จำนวน 3 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ระบบโครงสร้าง 2) การบริการ และ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จำนวน 6 ปัจจัย ประกอบด้วย

1) ลักษณะเทคโนโลยี 2) ความคาดหวังในการดำเนินการ 3) ความคาดหวังในการพยายาม 4) อิทธิพลของสังคม 5) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ความไว้วางใจ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

รายการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)			
1. ระบบโครงสร้าง	4.02	0.84	มาก
2. การบริการ	3.91	0.90	มาก
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้	3.94	0.87	มาก
รวม	3.96	0.87	มาก
ด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)			
1. ลักษณะเทคโนโลยี	4.01	0.85	มาก
2. ความคาดหวังในการดำเนินการ	4.17	0.83	มาก
3. ความคาดหวังในการพยายาม	3.97	0.86	มาก
4. อิทธิพลของสังคม	3.93	0.85	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.84	มาก
6. ความไว้วางใจ	4.07	0.83	มาก
รวม	4.06	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชากร มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการ ทั้งด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.87 และ $\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.84 ตามลำดับ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด จะพบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก ในลำดับสูงสุด

อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.84) ปัจจัยรองลงมา ได้แก่ ความคาดหวังในการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.83) ความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.83) ระบบโครงสร้าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, S.D. = 0.84) ลักษณะเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.85) ความคาดหวังในการพยายาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.86) ความพึงพอใจของผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.87) อิทธิพลของสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.85) และปัจจัยที่ได้คะแนนความคิดเห็นต่ำที่สุด ได้แก่ การบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.90) ตามลำดับ

2.2.2 ความคิดเห็นของประชากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปทุมธานี เป็นรายด้าน

1) ความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานด้านระบบโครงสร้าง สามารถอธิบายรายละเอียดการวิเคราะห์ผลได้ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านระบบโครงสร้าง

ปัจจัยด้านระบบโครงสร้าง	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม	4.03	0.82	มาก
2. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย	3.99	0.86	มาก
3. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี	3.96	0.85	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านระบบโครงสร้าง	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
4. การใช้บริการผ่านระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นตัวช่วยในการทำงานได้ดี	4.09	0.83	มาก
รวม	4.02	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชากร เห็นด้วยกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านระบบโครงสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.84) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ได้แก่ การใช้บริการผ่านระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นตัวช่วยในการทำงานได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.83) รองลงมาคือระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.82) และการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานสามารถเข้าใช้งานได้ง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.86) โดยให้ระดับความคิดเห็นในอันดับสุดท้าย คือ ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

2) ความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านการบริการ สามารถอธิบายรายละเอียดการวิเคราะห์ผล ได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากรต่อระบบ ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านการบริการ

ปัจจัยด้านการบริการ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
5. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการระบบ ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ท่านได้รับความช่วยเหลืออย่างทันที่	3.87	0.90	มาก
6. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการระบบ ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ คอยให้คำปรึกษา	3.87	0.91	มาก
7. ท่านรู้สึกดีกับการให้บริการของระบบ ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3.97	0.87	มาก
8. ท่านคิดว่าการให้บริการของระบบ ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เข้าถึงได้ง่าย	3.94	0.93	มาก
รวม	3.91	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชากร เห็นด้วยกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.91, S.D. = 0.90) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากที่สุดได้แก่ รู้สึกดีกับการให้บริการของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.97, S.D. = 0.87) รองลงมา คือ คิดว่าการให้บริการของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.94, S.D. = 0.93) โดยให้ระดับความคิดเห็นในอันดับสุดท้าย คือ มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.87, S.D. = 0.91)

และเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานท่านได้รับความช่วยเหลืออย่างทันที่อยู่ที่อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.90) ตามลำดับ

3) ความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ สามารถอธิบายรายละเอียดการวิเคราะห์ผลได้ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
9. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับจากระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3.93	0.88	มาก
10. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3.95	0.84	มาก
11. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3.91	0.89	มาก
12. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3.95	0.86	มาก
รวม	3.94	0.87	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชากร เห็นด้วยกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.94, S.D. = 0.87) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดได้แก่ รู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.95, S.D. = 0.86) และรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.95, S.D. = 0.84) รองลงมา คือ รู้สึกพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับจากระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.93, S.D. = 0.88) โดยให้ระดับความคิดเห็นในอันดับสุดท้าย คือ รู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.91, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

4) ความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านลักษณะเทคโนโลยี สามารถอธิบายรายละเอียดการวิเคราะห์ผลได้ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านลักษณะเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านลักษณะเทคโนโลยี	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
13. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นที่ได้รับการยอมรับ	3.98	0.86	มาก
14. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นบริการที่เชื่อถือได้	4.04	0.84	มาก
15. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นบริการที่รวดเร็ว	4.01	0.85	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะเทคโนโลยี	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
16. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นการบริการที่ทันเวลา	4.00	0.83	มาก
รวม	4.01	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชากร เห็นด้วยกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านลักษณะเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.85) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ได้แก่ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นบริการที่เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.84) รองลงมา คือ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นบริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.85) และการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นการบริการที่ทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.83) โดยให้ระดับความคิดเห็นในอันดับสุดท้ายคือ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นที่ได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

5) ความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความหวังในการดำเนินการ สามารถอธิบายรายละเอียดการวิเคราะห์ผลได้ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความหวังในการดำเนินการ

ปัจจัยด้านความหวังในการดำเนินการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
17. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	4.12	0.84	มาก
18. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยในการประหยัดเวลา	4.17	0.83	มาก
19. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยให้การส่งรายงานต่าง ๆ เร็วขึ้น	4.18	0.82	มาก
20. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	4.19	0.83	มาก
รวม	4.17	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชากร เห็นด้วยกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความหวังในการดำเนินการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.17, S.D. = 0.83) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ได้แก่ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.19, S.D. = 0.83) รองลงมา คือ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานช่วยให้การส่งรายงานต่าง ๆ เร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.18, S.D. = 0.82) และการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและ

คุ้มครองแรงงาน ช่วยในการประหยัดเวลาอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.17, S.D. = 0.83) โดยให้ระดับความคิดเห็นในอันดับสุดท้าย คือ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.12, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

6) ความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความคาดหวังในการพยายาม สามารถอธิบายรายละเอียดการวิเคราะห์ผลได้ ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความคาดหวังในการพยายาม

ปัจจัยด้านความคาดหวังในการพยายาม	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
21. ท่าน มีความพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการระบบระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	4.09	0.82	มาก
22. ท่านสามารถใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้อย่างชำนาญ	3.82	0.89	มาก
23. ท่านสามารถเรียนรู้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก	3.90	0.87	มาก
24. ท่านคิดที่จะทดลองใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในรูปแบบใหม่	4.05	0.85	มาก
รวม	3.97	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชากร เห็นด้วยกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความคาดหวังในการพยายามโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.97, S.D. = 0.86) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ได้แก่ มีความพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการระบบระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.09, S.D. = 0.82) รองลงมา คือ คิดที่จะทดลองใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในรูปแบบใหม่ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.05, S.D. = 0.85) และสามารถเรียนรู้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.90, S.D. = 0.87) โดยให้ระดับความคิดเห็นในอันดับสุดท้าย คือ สามารถใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้อย่างชำนาญ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.82, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

7) ความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านอิทธิพลของสังคม สามารถอธิบายรายละเอียดการวิเคราะห์ผลได้ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านอิทธิพลของสังคม

ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
25. สถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี มีการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอย่างแพร่หลาย	3.88	0.84	มาก
26. สถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรีรอบข้าง มีอิทธิพลต่อการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3.92	0.84	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
27. การแนะนำของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปราจีนบุรี มีส่วนทำให้สถานประกอบการเลือกใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)	3.97	0.90	มาก
28. ชื่อเสียงของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	3.94	0.80	มาก
รวม	3.93	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชากร เห็นด้วยกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านอิทธิพลของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.85) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ได้แก่ การแนะนำของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปราจีนบุรี มีส่วนทำให้สถานประกอบการเลือกใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.90) รองลงมา คือ ชื่อเสียงของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.80) และสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรีรอบข้าง มีอิทธิพลต่อการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.84) โดยให้ระดับความคิดเห็นในอันดับสุดท้าย คือ สถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี มีการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอย่างแพร่หลาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

8) ความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอธิบายรายละเอียดการวิเคราะห์ผลได้ ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
29. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ได้รับความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าจะอยู่ที่ใด	4.13	0.87	มาก
30. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้สามารถจัดส่งรายงานได้ทันที	4.13	0.84	มาก
31. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ไม่เสียเวลาในการรอ	4.17	0.82	มาก
32. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางมาที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปราจีนบุรี	4.27	0.83	มากที่สุด
รวม	4.18	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชากร เห็นด้วยกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.18, S.D. = 0.83) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ได้แก่ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางมาที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปราจีนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.27, S.D. = 0.83) รองลงมาคือ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ไม่เสียเวลาในการรอ อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.17, S.D. = 0.82) โดยให้ระดับความคิดเห็นในอันดับสุดท้าย คือ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ได้รับความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าจะอยู่ที่ใด อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.13, S.D. = 0.87) และ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้สามารถจัดส่งรายงานได้ทันที อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.13, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

9) ความคิดเห็นของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความไว้วางใจ สามารถอธิบายรายละเอียดการวิเคราะห์ผลได้ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรต่อระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความไว้วางใจ

ปัจจัยด้านความไว้วางใจ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
33. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถไว้วางใจได้	4.08	0.81	มาก
34. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความน่าเชื่อถือ	4.09	0.80	มาก
35. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการรักษาความปลอดภัย	4.05	0.86	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยด้านความไว้วางใจ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
36. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการเก็บข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ	4.04	0.86	มาก
รวม	4.07	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชากร เห็นด้วยกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.83) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ได้แก่ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.80) รองลงมา คือ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานสามารถไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.81) และ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.86) โดยให้ระดับความคิดเห็นในอันดับสุดท้าย คือ การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการเก็บข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

สำหรับสมมติฐานที่ 1 และ 2 เป็นการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพและด้านการยอมรับของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ว่ามีความสัมพันธ์มากน้อยอย่างไรกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีมากน้อยเพียงใด ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน เป็นการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่เรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation of Coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปนิยมใช้สัญลักษณ์ (r) แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ $+1$ แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือ ไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ (Hinkle D. E. 1998, p.118) ดังนี้

ค่า (r) ระดับของความสัมพันธ์	0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
	0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
	0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
	0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
	0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย (+, -) หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยหาก r มีเครื่องหมาย + (บวก) หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย) r มีเครื่องหมาย - (ลบ) หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

ในการทดสอบสมมติฐานนั้น ผู้ศึกษาทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีมากน้อยเพียงใด ทำการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ((Pearson's Correlation Coefficient) เป็นค่าที่วัดความสัมพันธ์ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) หรือค่า r ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 โดยมีจำนวนตัวแปรอิสระ 9 ตัวแปร ดังนี้

ด้านคุณภาพของระบบ e-Service

1. ปัจจัยระบบโครงสร้าง X_1
2. ปัจจัยการบริการ X_2
3. ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ X_3

ด้านการยอมรับในระบบ e-Service

4. ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี X_4
5. ปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการ X_5
6. ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม X_6
7. ปัจจัยอิทธิพลของสังคม X_7
8. ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก X_8
9. ปัจจัยความไว้วางใจ X_9

และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ได้แก่ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี (Y)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในระดับสูง กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (Y)	ระบบโครงสร้าง X_1	0.704**	0.00	สัมพันธ์สูง
	การบริการ X_2	0.707**	0.00	สัมพันธ์สูง
	ความพึงพอใจของผู้ใช้ X_3	0.727**	0.00	สัมพันธ์สูง

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ทุกปัจจัย มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สูงที่สุด และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.727 รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยการบริการ และปัจจัยระบบโครงสร้าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.707 และ 0.704 ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในระดับสูง กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ตามตารางที่ 4.14



ตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

	ปัจจัยด้านการยอมรับ ในระบบให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (X)	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ประสิทธิภาพ	ลักษณะเทคโนโลยี X ₄	0.767**	0.00	สัมพันธ์สูง
ใช้งานระบบ	ความคาดหวังในการ	0.746**	0.00	สัมพันธ์สูง
ให้บริการทาง	ดำเนินการ X ₅	0.749**	0.00	สัมพันธ์สูง
อิเล็กทรอนิกส์	คาดหวังในการพยายาม X ₆	0.778**	0.00	สัมพันธ์สูง
(e-Service)	อิทธิพลของสังคม X ₇	0.769**	0.00	สัมพันธ์สูง
(Y)	สิ่งอำนวยความสะดวก X ₈	0.831**	0.00	สัมพันธ์สูง
	ความไว้วางใจ X ₉			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ทุกปัจจัย มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สูงที่สุด และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.831 รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยอิทธิพลของสังคม ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี และปัจจัยคาดหวังในการพยายาม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.778, 0.769, 0.767 และ 0.749 ตามลำดับ โดยปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการมีความสูงเป็นลำดับสุดท้าย (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.746) การทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 คือ ปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของ สถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี

ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว และวิเคราะห์ว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่สามารถร่วมกันทำนายหรือพยากรณ์หรืออธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ ซึ่งการเพิ่มตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องเข้าในการวิเคราะห์จะทำให้ความถูกต้องของการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้นและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวประมาณค่า (Standard Error of Estimates) ลดลง โดยสามารถเขียนความสัมพันธ์เชิงเส้นในรูปแบบของสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$\text{สมการในรูปของประชากร} \quad Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \epsilon_i$$

$$\text{สมการในรูปของตัวอย่าง} \quad y = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_k x_k + e$$

$$\text{สมการทำนายผล (สมการพยากรณ์)} \quad \hat{y} = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_k x_k$$

โดย X_i คือ ค่าของตัวแปรอิสระแต่ละตัว (จะใช้สัญลักษณ์ x_i สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่างและสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) ในที่นี้ คือ ปัจจัยทั้ง 9 ปัจจัย

Y คือ ค่าของตัวแปรตาม (จะใช้สัญลักษณ์ y สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่างและใช้ค่า \hat{y} สำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) ในที่นี้ คือประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e - Service ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระในสมการถดถอย

β_0 คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย (จะใช้สัญลักษณ์ b_0 สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) โดยที่ β_0 หรือ b_0 จะเป็นจุดตัด (Intercept) แกน y ของสมการ

β_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ X_i แต่ละตัว (จะใช้สัญลักษณ์ b_i สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) โดยที่ค่า β_i หรือ b_i จะแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงของค่า X_i ต่อค่า y ดังนี้ คือ ถ้าค่า X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ค่า y เปลี่ยนไป b_i หน่วย

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่า Y และค่า \hat{y} (จะใช้สัญลักษณ์ e สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง)

ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรอิสระที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	รหัสข้อมูล
ตัวแปร			
ตาม Y	ประสิทธิภาพใช้งานระบบ ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานของ สถานประกอบกิจการ ในจังหวัดปราจีนบุรี	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ 4	interval scale
ตัวแปร			
อิสระ			
X_1	ปัจจัยระบบ โครงสร้าง	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ 4	interval scale
X_2	ปัจจัยการบริการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ 4	interval scale
X_3	ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ 4	interval scale
X_4	ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ 4	interval scale
X_5	ปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ 4	interval scale
X_6	ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ 4	interval scale
X_7	ปัจจัยอิทธิพลของสังคม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ 4	interval scale
X_8	ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ 4	interval scale
X_9	ปัจจัยความไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ 4	interval scale

จากตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบ

กิจการในจังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ตัวแปรตามคือประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี (Y) กับตัวแปรอิสระจำนวน 9 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยระบบโครงสร้าง (X₁) ปัจจัยการบริการ (X₂) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ (X₃) ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี (X₄) ปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการ (X₅) ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม (X₆) ปัจจัยอิทธิพลของสังคม (X₇) ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก (X₈) และปัจจัยความไว้วางใจ (X₉) สามารถอธิบายรายละเอียดการวิเคราะห์ผล จากทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถแสดงได้ ดังตารางที่ 4.16 และ 4.17

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression (การถดถอย)	176.629	9	19.625	105.365	0.000 ^b
Residual (ความคลาดเคลื่อน)	52.340	281	0.186		
Total	228.969	290			

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ยืนยันว่าตัวแปรอิสระทั้งด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จำนวน 9 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยระบบโครงสร้าง ปัจจัยการบริการ ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี ปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการ ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม ปัจจัยอิทธิพลของสังคม ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี เนื่องจากพบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของสมการมีค่าเท่ากับ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta (β)	t	Sig.	VIF
ค่าคงที่ a (Constant)	-	1.460		- 1.891	0.060	
ปัจจัยระบบโครงสร้าง X_1	0.277	0.054	0.146	2.778	0.006	3.404
ปัจจัยการบริการ X_2	0.151	0.057	- 0.006	- 0.093	0.926	4.461
ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ X_3	-	0.066	- 0.034	- 0.525	0.600	5.222
ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี X_4	0.005	0.065	0.041	0.674	0.501	4.648
ปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการ X_5	-	0.061	0.018	0.314	0.753	4.013
	0.035					
	0.044					
	0.019					
ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม X_6	0.136	0.049	0.138	2.765	0.006	3.072
ปัจจัยอิทธิพลของสังคม X_7	0.110	0.061	0.107	1.807	0.072	4.335
ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก X_8	0.197	0.062	0.182	3.206	0.002	3.954
ปัจจัยความไว้วางใจ X_9	0.415	0.060	0.391	6.967	0.000	3.878
R = 0.878, R ² = 0.771, adjusted R ² = 0.764						

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ด้วยวิธี Enter พบว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้ง 9 ตัวแปร สามารถอธิบายประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี (Y) ได้ร้อยละ 77.1 (R²=.771) โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี มีจำนวน 4 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามจากมากไปหาน้อย ได้แก่

1. ปัจจัยความไว้วางใจ (X_9 Beta = 0.391), Sig = 0.000
2. ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก (X_8 Beta = 0.182), Sig = 0.002
3. ปัจจัยระบบโครงสร้าง (X_1 Beta = 0.146), Sig = 0.006
4. ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม (X_6 Beta = 0.138), Sig = 0.006

โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยบริการ (ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.926) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ (ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.600) ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี (ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.501) ปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการ (ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.753) ปัจจัยอิทธิพลของสังคม (ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.072) ปัจจัยทั้ง 5 ตัวแปรนี้ไม่มีระดับนัยสำคัญ แสดงว่าปัจจัยดังกล่าว ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ตัวแปรอิสระ ที่มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ปัจจัยความไว้วางใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.391 โดยมีอำนาจพยากรณ์ไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมา คือ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.182 ปัจจัยระบบ โครงสร้างมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.146 และปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.138 ตามลำดับ ซึ่งสามารถเขียนสมการการพยากรณ์ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี ในรูปแบบสมการการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = -0.277 + 0.391(X_9) + 0.182(X_8) + 0.146(X_1) + 0.138(X_6)$$



ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี	ยอมรับสมมติฐาน
2. ปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี	ยอมรับสมมติฐาน
3. ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี	ยอมรับสมมติฐาน โดยมี 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ประกอบด้วย 1. ปัจจัยความไว้วางใจ (X_0) 2. ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก (X_1) 3. ปัจจัยระบบโครงสร้าง (X_2) 4. ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม (X_3)

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการ สรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1.1.1 ที่ตั้งสถานประกอบกิจการ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีที่ตั้งสถานประกอบกิจการอยู่ที่อำเภอศรีมหาโพธิ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา มีที่ตั้งสถานประกอบกิจการอยู่ที่อำเภอกบินทร์บุรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 มีที่ตั้งสถานประกอบกิจการอยู่ที่อำเภอเมืองปราจีนบุรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 มีที่ตั้งสถานประกอบกิจการอยู่ที่อำเภอศรีมโหสถ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และที่ตั้งสถานประกอบกิจการอำเภอบ้านสร้าง อำเภอนาดี และอำเภอประจันตคาม อำเภอละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

1.1.2 จำนวนลูกจ้าง พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ มาจากสถานประกอบกิจการที่มีจำนวนลูกจ้างมากกว่า 50 คน ขึ้นไป จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 มาจากสถานประกอบกิจการที่มีจำนวนลูกจ้างระหว่าง 11 – 49 คน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และมาจากสถานประกอบกิจการที่มีจำนวนลูกจ้างระหว่าง 1 -10 คน มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10

1.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1.2.1 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี 9 ปัจจัย ผลการศึกษาพบว่า ประชากร เห็นด้วยกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านระบบโครงสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.84) ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.91) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.87) ด้านลักษณะเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.85) ด้านความหวังในการดำเนินการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.84) ด้านความคาดหวังในการพยายาม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.86) ด้านอิทธิพลของสังคม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.84) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.84) ด้านความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.83)

1.2.2 จากข้อ 1.2.1 สามารถจัดเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 9 ปัจจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่สถานประกอบการให้ความสำคัญในลำดับสูงสุด ปัจจัยรองลงมา ได้แก่ ความคาดหวังในการดำเนินการ ความไว้วางใจ ระบบโครงสร้าง ลักษณะเทคโนโลยี ความคาดหวังในการพยายาม ความพึงพอใจของผู้ใช้ อิทธิพลของสังคม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และปัจจัยที่ได้คะแนนความคิดเห็นต่ำที่สุด ได้แก่ การบริการ โดยปัจจัย ทั้ง 9 ปัจจัย สามารถแบ่งเป็นปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) จำนวน 3 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ระบบโครงสร้าง 2) การบริการ และ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) จำนวน 6 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ลักษณะเทคโนโลยี 2) ความคาดหวังในการดำเนินการ 3) ความคาดหวังในการพยายาม 4) อิทธิพลของสังคม 5) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ความไว้วางใจ

1.2.3 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชากรมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}= 4.00$, S.D. = 0.88)

1.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของเพียร์สัน
ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1.3.1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของเพียร์สัน ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ทุกปัจจัย (มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยระบบโครงสร้าง ปัจจัยการบริการ และปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สูงที่สุด และมีค่า $r = 0.72$ รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยการบริการ มีค่า $r = 0.71$ และปัจจัยระบบโครงสร้าง มีค่า $r = 0.70$

1.3.2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของเพียร์สัน ระหว่างปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) (มี 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี ปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการ ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม ปัจจัยอิทธิพลของสังคม ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยความไว้วางใจ) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สูงที่สุด มีค่า $r = 0.83$ รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยอิทธิพลของสังคม ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี และปัจจัยคาดหวังในการพยายาม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่ค่า $r = 0.78, 0.77, 0.77$ และ 0.75 ตามลำดับ โดยปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการมีความสูงเป็นลำดับสุดท้าย มีค่า $r = 0.74$

1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในจังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่

ปัจจัยความไว้วางใจ (X_9 Beta = 0.391)

ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก (X_8 Beta = 0.182)

ปัจจัยระบบโครงสร้าง (X_1 Beta = 0.146)

ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม (X_6 Beta = 0.138)

2. อภิปรายผล

2.1 อภิปรายตามสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) ทั้ง 3 ปัจจัย (ปัจจัยระบบโครงสร้าง ปัจจัยการบริการ และปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) ในระดับสูง ซึ่งมีผลเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) จะสามารถช่วยและเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและรับบริการจากภาครัฐ ซึ่งช่องทางดังกล่าวสามารถให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากช่วยลดขั้นตอนและประหยัด ทางการเงินทางมาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน ดังนั้น การเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชนผ่านระบบ e-Service จะช่วยให้การรับบริการของประชาชนมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นกลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนได้ด้วยเช่นกัน ดังนั้น ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) จึงมีความสำคัญต่อการเพิ่ม

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) สอดคล้องกับแนวคิดการประดิษฐ์คิดค้นระบบใหม่ (Reinventing Government) ของ David Osborne and Ted Gaebler (1992) (อ้างถึงใน กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย, 2562) ที่ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองต่อการเรียกร้องของลูกค้ามากกว่าที่จะสนองต่อความต้องการของตัวระบบราชการและข้าราชการเอง

2.2 อภิปรายตามสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) ทั้ง 6 ปัจจัย (ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี ปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการ ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม ปัจจัยอิทธิพลของสังคม ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยความไว้วางใจ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) ในระดับสูง ซึ่งมีผลเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) ได้แก่ ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี ปัจจัยความคาดหวังในการดำเนินการ ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม ปัจจัยอิทธิพลของสังคม ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยความไว้วางใจ มีส่วนช่วยให้ผู้รับบริการหรือประชาชนสนับสนุนการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลให้เกิดการยอมรับในการใช้ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) ซึ่งจะสามารสรสร้างประสิทธิภาพให้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชนได้ ตัวอย่าง เช่น ปัจจัยลักษณะเทคโนโลยี และปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนให้ผู้รับบริการหรือประชาชน เกิดความสะดวกสบายประหยัดเวลา และลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้การให้บริการผ่านระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิทย์ อยู่สบาย และ ศศิพันธ์ นิตยะประภา (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่าน อุปกรณ์เคลื่อนที่: กรณีศึกษาระบบอินทราเน็ตผ่าน Mobile Application ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to use) หรือเจตนาในการยอมรับเทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชัน

เมื่อถือ ในระบบอินทราเน็ตของสำนักงานองค์การภาครัฐ (องค์การมหาชน) ทางตรงคือ การคล้อยตามอิทธิพลรอบข้าง (Subjective norm) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) ความสมัครใจ (Voluntariness) และทางอ้อมคือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) และผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability)

2.3 อภิปรายตามสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) และปัจจัยด้านการยอมรับในระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในจังหวัดปราจีนบุรี มีจำนวน 4 ตัวแปร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยความไว้วางใจ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยระบบโครงสร้าง และปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม

2.3.1 ปัจจัยความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .00 เนื่องจากระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัยในการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีการเก็บข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ จึงส่งผลให้สถานประกอบการมีความไว้วางใจในการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ มีเป้าหมาย คือ ยกระดับการบริหารงานภาครัฐเพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน พัฒนาระบบข้อมูลภาครัฐ และสนับสนุนการเป็นภาครัฐที่เปิดกว้าง พัฒนารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ การบูรณาการการทำงาน มีรูปแบบการทำงานของภาครัฐที่รองรับการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มในอนาคตที่พร้อมขับเคลื่อนการบริหารงานภาครัฐได้ในสภาวะวิกฤต โดยกำหนดกลยุทธ์หลายประการ อาทิเช่น พัฒนาการเป็นภาครัฐระบบเปิด (Open Government) โดยการพัฒนาระบบข้อมูล บูรณาการข้อมูลภาครัฐและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างปลอดภัยตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) นำเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาใช้ การเปิดเผยข้อมูลที่ภาครัฐมีให้ทุกภาคส่วน สามารถเข้าถึง

ตรวจสอบ และเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของภาครัฐจากข้อมูลเหล่านั้นได้ รวมทั้งมีกลไกที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามี ส่วนร่วม (People Participation) เพื่อให้การบริหารงานของภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.3.2 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .00 เป็นเพราะว่า ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการ ทำให้ได้รับความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าจะอยู่ที่ใด พร้อมทั้งสามารถจัดส่งรายงานได้ทันที อีกทั้งทำให้ไม่เสียเวลาในการรอและไม่เสียเวลาในการเดินทางมาที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน เป้าหมาย คือ ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันทีทุกที่ ทุกเวลา ผ่านบริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐ โดยกำหนดกลยุทธ์หลายประการ อาทิเช่น พัฒนาการบริการภาครัฐที่เชื่อมโยงทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ (end to end Service) โดยให้บริการผ่านระบบกลางการให้บริการและมีแอปพลิเคชันที่ทันสมัยสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว (Shared Application Enabling Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างทันทีทุกช่องทาง (Omni Channel) ทุกเวลาด้วยมาตรฐานเดียวกัน

2.3.3 ปัจจัยระบบโครงสร้าง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .00 เป็นเพราะว่า สถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรีเห็นว่า ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี เนื่องจากมีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม สามารถใช้งานได้ง่าย จึงเป็นตัวช่วยในการทำงานได้อย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรุฬห์ภักดิ์ เนตรสืบสาย และนวรรตน์ การะเกษ (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล มีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับ

มากที่สุด คือ ด้านบริหารจัดการองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.26 และด้าน โครงสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล ภายในมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

2.3.4 ปัจจัยความคาดหวังในการพยายาม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใ้ใช้งานระบบ ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการ กิจการในจังหวัดปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .00 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการหรือ สถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี มีความคาดหวังต่อตัวระบบให้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) ว่าเห็นควรให้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) ให้ใช้งานได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น และไม่ซับซ้อน ดังนั้นผู้รับบริการหรือ ผู้ประกอบการ จึงอยากเห็นการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) ที่สามารถตอบสนองต่อการใ้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแผน ยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564 – 2565) ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบริการภาครัฐ เพื่อประชาชน เป้าหมาย คือ ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันทีทุกที่ ทุกเวลา ผ่านบริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูล ขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใ้ใช้ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเปิด โอกาสใ้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐ โดยกำหนดกลยุทธ์หลายประการ อาทิเช่น ส่งเสริมและผลักดันการใ้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และยกระดับ ศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ได้แก่ (1) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (2) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (3) ศูนย์บริการร่วมกระทรวง และ (4) ศูนย์บริการร่วม ระหว่างหน่วยงาน ซึ่งตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าและตั้งอยู่ในสถานที่อื่นที่หน่วยงานจัดตั้งของ หน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงบูรณาการงานบริการภาครัฐไว้ ณ สถานที่เดียวกันเพื่อลดภาระและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อกับภาครัฐ ให้สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ทุกที่ ทุกเวลา ลดความหนาแน่นของจำนวนผู้ขอรับบริการที่หน่วยงาน สามารถให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

2. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1.1 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรมีการต่อยอดพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลที่มีในปัจจุบัน และเพิ่มเติมให้ครอบคลุมตามภารกิจที่สำคัญของกรมระบบฐานข้อมูลที่สามารถนำไปวิเคราะห์ ประมวลผล ในรูปแบบของระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse) สามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงาน การให้บริการและรองรับการขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัล

3.1.2 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรมีการบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลระบบฐานข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อมูลสถานประกอบกิจการ ข้อมูลแรงงานต่างด้าว ข้อมูลประชาชน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการบันทึก จัดเก็บและสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากแหล่งที่เป็นหน่วยงานหลัก รวมทั้งเชื่อมโยงการให้บริการของส่วนราชการเข้าด้วยกันตอบสนองนโยบายในการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

3.1.3 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรมีนโยบายด้านปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบุคลากรให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทัดถึงและเท่าเทียม โดยเฉพาะการพัฒนาและยกระดับฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศมุ่งสู่ระบบบริการที่สอดคล้องในยุคดิจิทัล

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กล่าวคือ ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) รายงานบางอย่างไม่สามารถบันทึกข้อมูลตามความจริงได้ การสแกนข้อมูลเอกสารมีปัญหา การค้นหาข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลทำได้ยาก การบันทึกข้อมูลของรายงานบางรายงานควรใช้การแนบไฟล์เอกสารแทนการกรอกข้อมูล การรายงานข้อมูลควรเน้นความกะทัดรัด สั้นๆ แต่ได้ใจความ ควรเพิ่มการส่งรายงานให้ครอบคลุมทุกด้านตามกฎหมายกำหนด เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร ตลอดจนควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการเข้าใช้งานของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จากข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติดังต่อไปนี้

3.2.1 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับข้อมูลที่มีการจัดเก็บหรือการรายงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.2.1 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรมีการพัฒนาและยกระดับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับบุคลากรทุกระดับ เพื่อรองรับระบบงานที่พัฒนาขึ้นตามแนวนโยบายดิจิทัล ฐู่เท่าทัน และสามารถนำระบบงานไปใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง

3.2.3 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลสำหรับให้บริการนายจ้าง/สถานประกอบการ รายงานข้อมูลตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่เน้นด้านการอำนวยความสะดวกในการใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย

3.2.4 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรมีการพัฒนาและยกระดับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับนายจ้าง/สถานประกอบการ

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

3.3.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบการใช้งาน ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในของแต่ละจังหวัดหรือพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไปในอนาคต

3.3.2 ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาครั้งต่อไป มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์มากขึ้น ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการศึกษาอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น หรือสนทนากลุ่มเพื่อเจาะลึกความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการ ซึ่งการศึกษาเชิงปริมาณ ไม่สามารถเข้าถึงได้ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

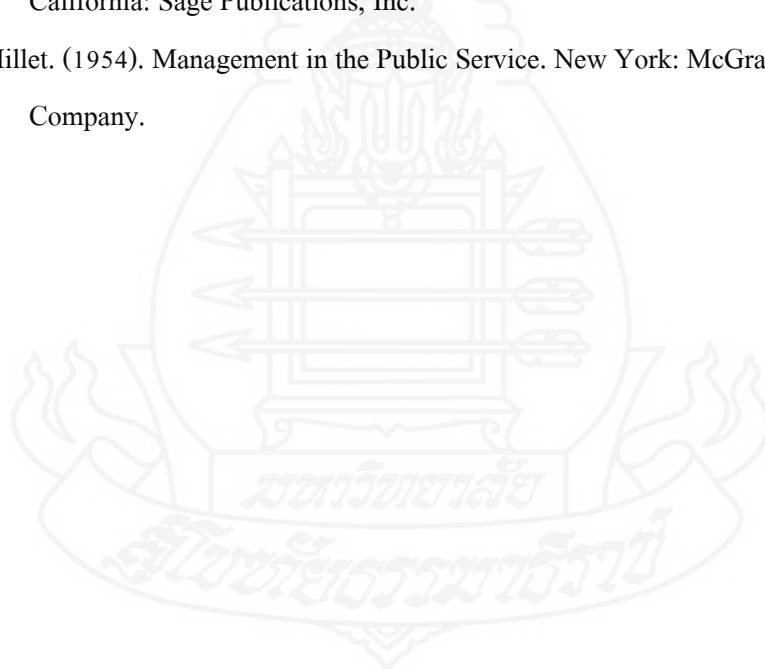
บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). หลักสถิติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย. (2562). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ.
ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาระบบราชการและการบริหารการเปลี่ยนแปลง*
หน่วยที่ 1, น.1-15 - 1-25. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชลสิทธิ์ สีนารอด. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาล
ตำบล จังหวัดอุบลราชธานี (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2563, จาก <https://vpn.stou.ac.th>
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : เอกซ์เปอร์เน็ท.
- ดิน ปรัชญาพฤษดิ์ และไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์. (2537). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2561). รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ.
ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*
หน่วยที่ 5, น.234 - 243. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พัชรารวรรณ บุญแสน. (2554). ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา
องค์การพิพิธภัณฑวิทยศาสตร์แห่งชาติ. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2563,
จาก <https://vpn.stou.ac.th>
- พิรุฬห์ภัก เนตรสืบสาย และนารัตน์ การเกษ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2563). *ประมวลสาระชุดวิชา ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*
หน่วยที่ 1-15. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2562). ประชากรกลุ่มตัวอย่างการวิจัย ใน *ประมวลสาระชุดวิชา*
ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 4, น. 4-1 – 4-53. นนทบุรี:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- วริทธิ์ อยู่สบาย และ ศศิพันธ์ นิตยะประภา. (2560). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่าน อุปกรณ์เคลื่อนที่: กรณีศึกษาระบบอินทราเน็ตผ่าน Mobile Application ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ออนไลน์). “ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ (ฉบับย่อ), น. 1 – 22”. สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ” (พ.ศ. 2564-2565) น. 1 – 42. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>.
- สิงหะ นวิสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2558). “ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ”. สืบค้นจาก <http://journal.it.kmitl.ac.th>.
- Herbert A. Simon. (1960). Administrative Behavior. New York: McMillan Company. Hills, California: Sage Publications, Inc.
- John D. Millet. (1954). Management in the Public Service. New York: McGraw Hill Book Company.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service)
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. ที่ตั้งสถานประกอบการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> อำเภอศรีมหาโพธิ | <input type="checkbox"/> อำเภอกบินทร์บุรี |
| <input type="checkbox"/> อำเภอเมืองปราจีนบุรี | <input type="checkbox"/> อำเภอศรีมโหสถ |
| <input type="checkbox"/> อำเภอบ้านสร้าง | <input type="checkbox"/> อำเภอนาดี |
| <input type="checkbox"/> อำเภอประจันตคาม | |

2. จำนวนลูกจ้าง

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 -10 คน | <input type="checkbox"/> 11 – 49 คน |
| <input type="checkbox"/> 50 ขึ้นไป | |

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คุณภาพระบบโครงสร้าง					
1. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสม					
2. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย					
3. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ดี					
4. การใช้บริการผ่านระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นตัวช่วยในการทำงานได้ดี					
คุณภาพของการบริการ					
5. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ท่านได้รับความช่วยเหลืออย่างทันที่					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปทุมธานี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา					
7. ท่านรู้สึกดีกับการให้บริการของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
8. ท่านคิดว่าการให้บริการของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เข้าถึงได้ง่าย					
ความพึงพอใจของผู้ใช้					
9. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับจากระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
10. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
11. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
12. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
ลักษณะเทคโนโลยี					
13. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นที่ได้รับการยอมรับ					
14. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นบริการที่เชื่อถือได้					
15. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นบริการที่รวดเร็ว					
16. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นการบริการที่ทันเวลา					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความหวังในการดำเนินการ					
17. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน					
18. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยในการประหยัดเวลา					
19. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยให้การส่งรายงานต่าง ๆ เร็วขึ้น					
20. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน					
ความคาดหวังในการพยายาม					
21. ท่านมีความพยายามที่จะเรียนรู้การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
22. ท่านสามารถใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้อย่างชำนาญ					
23. ท่านสามารถเรียนรู้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก					
24. ท่านคิดที่จะทดลองใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในรูปแบบใหม่					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
อิทธิพลของสังคม					
25. สถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี มีการให้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อย่างแพร่หลาย					
26. สถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรีรอบข้าง มีอิทธิพลต่อการให้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
27. การแนะนำของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปราจีนบุรี มีส่วนทำให้สถานประกอบการเลือกใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service)					
28. ชื่อเสียงของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
29. การให้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ได้รับความสะดวกในการใช้งานไม่ว่าจะอยู่ที่ใด					
30. การให้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้สามารถจัดส่งรายงานได้ทันที					
31. การให้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ไม่เสียเวลาในการรอ					
32. การให้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางมาที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปราจีนบุรี					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการ ในจังหวัดปราจีนบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความไว้วางใจ					
33. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถไว้วางใจได้					
34. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความน่าเชื่อถือ					
35. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการรักษาความปลอดภัย					
36. การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการเก็บข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ					
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี					
37. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว					
38. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ตรงกับความต้องการของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี					
39. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความรวดเร็ว ในการประมวลผล					
40. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
41. ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ไม่มีความซ้ำซ้อน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมาย

หรือข้อบ่งชี้ในการเลือก ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
กลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปทุมธานี					
คุณภาพระบบโครงสร้าง					
1	ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีฟังก์ชันการทำงานที่ครอบคลุม	3			1
2	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย	3			1
3	ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีระบบโครงสร้าง การใช้งานที่ดี	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
กลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี					
4	การใช้บริการผ่านระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยในการทำงานของท่านได้ดี	2	1		0.67
คุณภาพของการบริการ					
5	เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ท่านได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที	3			1
6	เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา	3			1
7	ท่านรู้สึกดีกับการให้บริการของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	2			0.67
8	ท่านคิดว่าการให้บริการของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เข้าถึงได้ง่าย	3			1
ความพึงพอใจของผู้ใช้					
9	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	2	1		0.67

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
10	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิภาพของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่เข้าถึงและใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	3			1
11	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับประสิทธิผลของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่ทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการใช้งาน	3			1
12	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	2	1		0.67
ลักษณะเทคโนโลยี					
13	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นที่ได้รับการยอมรับ	3			1
14	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นบริการที่เชื่อถือได้	3			1
15	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นบริการที่รวดเร็ว	3			1

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
16	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นการบริการที่ทันเวลา	3			1
<u>ความหวังในการดำเนินการ</u>					
17	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	3			1
18	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยในการประหยัดเวลา	3			1
19	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยให้การส่งรายงานต่างๆ เร็วขึ้น	3			1
20	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	2	1		0.67
<u>ความคาดหวังในการพยายาม</u>					
21	ท่านได้เรียนรู้การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
22	ท่านสามารถใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้ อย่างชำนาญ	3			1
23	การเรียนรู้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำได้ง่าย	3			1
24	ท่านคิดที่จะทดลองใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในรูปแบบใหม่	3			1
อิทธิพลของสังคม					
25	สถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี มีการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อย่างแพร่หลาย	3			1
26	สถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรีรอบข้าง มีความคาดหวังสูงต่อการใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3			1
27	การแนะนำของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปราจีนบุรี มีส่วนทำให้สถานประกอบกิจการเลือกใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
28	ความครอบคลุมของของระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ	3			1
สิ่งอำนวยความสะดวก					
29	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ได้รับความสะดวกในการใช้งาน ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด	3			1
30	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้สามารถจัดส่งรายงานได้ทันที	3			1
31	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ไม่เสียเวลาในการรอ	2	1		0.67
32	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้ไม่เสียเวลาในการเดินทางมาที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดปราจีนบุรี	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
ความไว้วางใจ					
33	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถไว้วางใจได้	2	1		0.67
34	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความน่าเชื่อถือ	3			1
35	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการรักษาความปลอดภัย	2	1		0.67
36	การใช้บริการระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการเก็บข้อมูลการใช้ที่เป็นความลับ	2	1		0.67
กลุ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี					
37	ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว	3			1
38	ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ตรงกับความต้องการของสถานประกอบกิจการในจังหวัดปราจีนบุรี	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง	
39	ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความรวดเร็วในการประมวลผล	3			1
40	ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3			1
41	ระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e – Service) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ไม่มีความซ้ำซ้อน	3			1





ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม

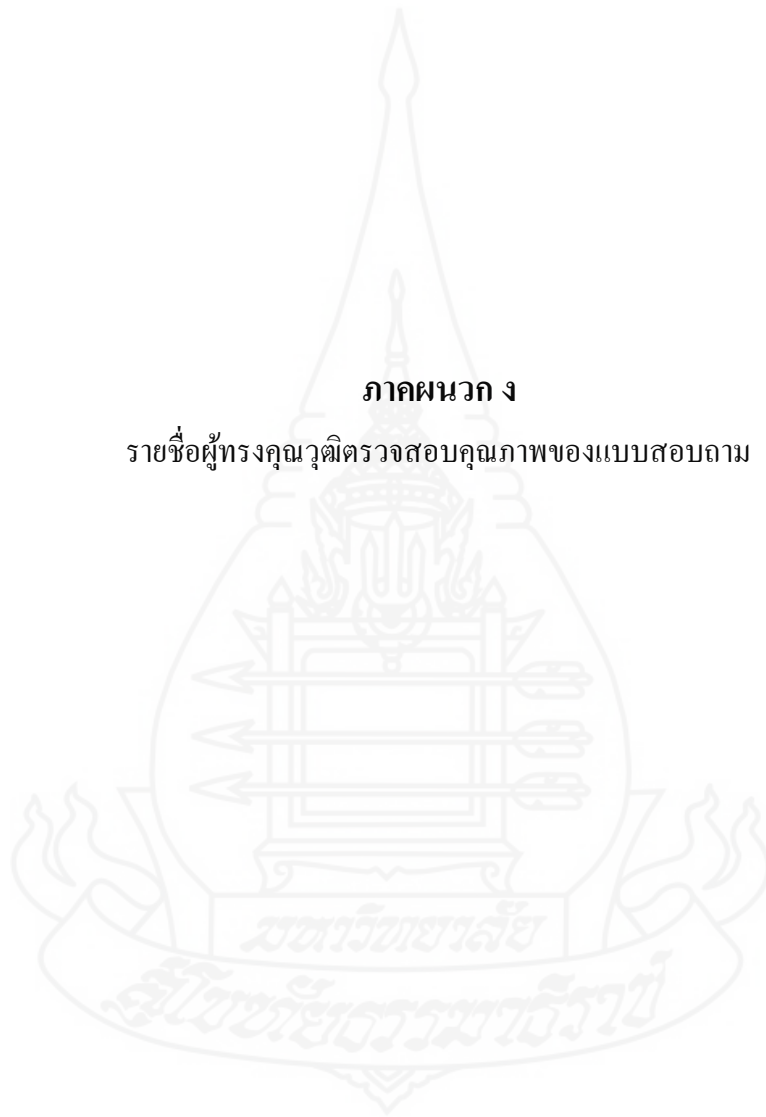
ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธี Cronbach's Alpha Method สามารถแสดงค่า Reliability Coefficients ดังนี้

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
คุณภาพระบบโครงสร้าง 1	151.90	805.197	.588	.984
คุณภาพระบบโครงสร้าง 2	152.17	784.764	.802	.983
คุณภาพระบบโครงสร้าง 3	152.20	791.407	.795	.983
คุณภาพระบบโครงสร้าง 4	151.93	791.306	.767	.983
คุณภาพของการบริการ 1	152.03	792.930	.679	.983
คุณภาพของการบริการ 2	151.97	790.240	.746	.983
คุณภาพของการบริการ 3	152.07	789.444	.828	.983
คุณภาพของการบริการ 4	152.17	790.420	.861	.983
ความพึงพอใจของผู้ใช้ 1	152.10	787.266	.827	.983
ความพึงพอใจของผู้ใช้ 2	152.03	792.516	.857	.983
ความพึงพอใจของผู้ใช้ 3	152.17	794.282	.709	.983
ความพึงพอใจของผู้ใช้ 4	152.07	791.444	.868	.983
ลักษณะเทคโนโลยี 1	152.17	792.282	.821	.983
ลักษณะเทคโนโลยี 2	151.97	790.378	.807	.983
ลักษณะเทคโนโลยี 3	152.03	787.826	.835	.983
ลักษณะเทคโนโลยี 4	152.07	792.271	.770	.983
ความหวังในการดำเนินการ 1	151.97	792.516	.800	.983
ความหวังในการดำเนินการ 2	151.90	796.093	.685	.983
ความหวังในการดำเนินการ 3	151.90	794.921	.780	.983
ความหวังในการดำเนินการ 4	152.00	787.379	.761	.983
ความคาดหวังในการพยายาม 1	152.00	803.310	.712	.983
ความคาดหวังในการพยายาม 2	152.23	793.220	.790	.983

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความคาดหวังในการพยายาม 3	152.17	787.523	.779	.983
ความคาดหวังในการพยายาม 4	151.97	791.551	.783	.983
อิทธิพลของสังคม 1	152.13	793.085	.811	.983
อิทธิพลของสังคม 2	152.17	791.868	.791	.983
อิทธิพลของสังคม 3	152.03	793.413	.794	.983
อิทธิพลของสังคม 4	152.10	800.024	.751	.983
สิ่งอำนวยความสะดวก 1	152.00	791.862	.765	.983
สิ่งอำนวยความสะดวก 2	151.97	786.309	.790	.983
สิ่งอำนวยความสะดวก 3	151.93	793.099	.765	.983
สิ่งอำนวยความสะดวก 4	151.83	798.006	.676	.983
ความไว้วางใจ 1	151.83	804.213	.647	.983
ความไว้วางใจ 2	151.90	790.369	.800	.983
ความไว้วางใจ 3	152.07	797.237	.538	.984
ความไว้วางใจ 4	151.97	787.689	.765	.983
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ 1	152.07	788.892	.745	.983
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ 2	152.10	796.093	.754	.983
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ 3	152.13	786.051	.812	.983
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ 4	152.03	783.551	.883	.983
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ 5	151.90	789.610	.752	.983

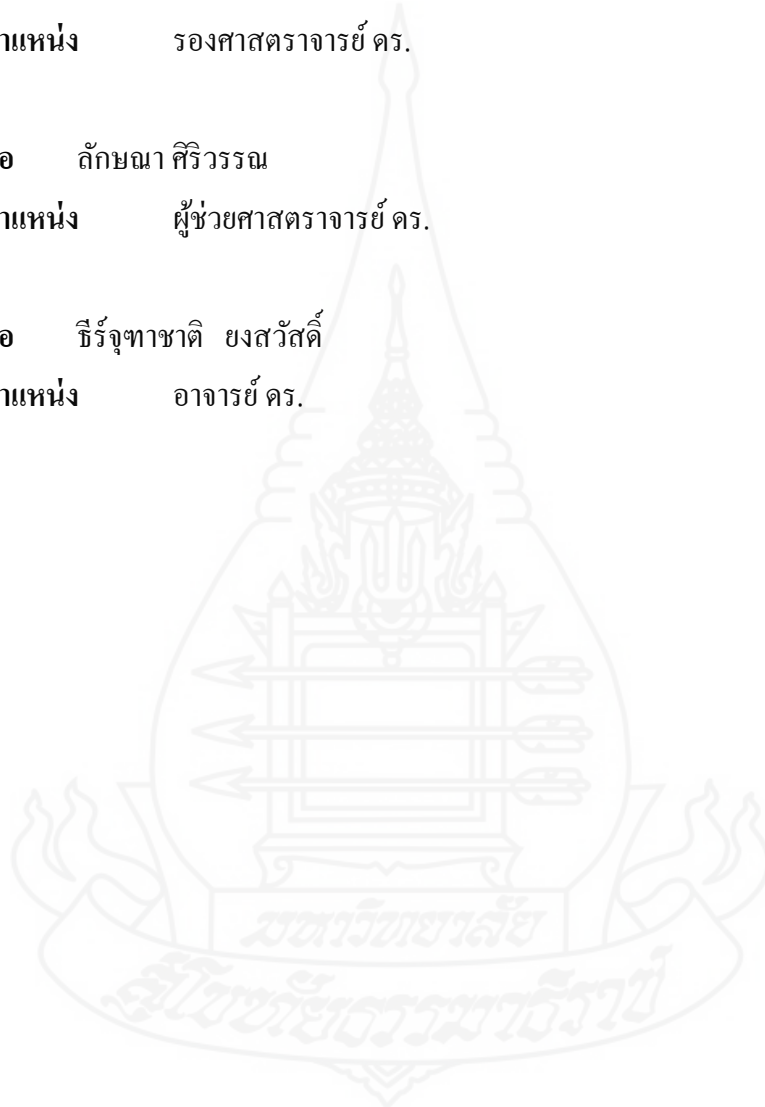
ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
ตามค่าแบบความสอดคล้องของวัตถุประสงค์วัตถุประสงค์
(Index of Item Objective Congruence : IOC)

1. ชื่อ เทพศักดิ์ บุญรัตน์
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ดร.
2. ชื่อ ลักษณ์า ศิริวรรณ
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
3. ชื่อ วีรจุฑาชาติ บงสวัสดิ์
ตำแหน่ง อาจารย์ ดร.



ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๖๔๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๙ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์


สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน ๑ ชุด
	๒. แบบสอบถาม	จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา ดิษอั้ง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e-Service กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบกิจการ
ในจังหวัดปราจีนบุรี” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.
กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบ
การศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข
โทรศัพท์ ๐๘๖-๑๕๕-๗๔๔๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๔๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๙ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักขณา ศิริวรรณ


สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา ดิษอั้ง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e-Service กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบกิจการ
ในจังหวัดปราจีนบุรี” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.
กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบ
การศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข
โทรศัพท์ ๐๘๖-๑๕๕-๗๔๔๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๕๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ธีรจุฑาชาติ ยงสวัสดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ	จำนวน ๑ ชุด
	๒. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา ดิษอังค์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e-Service กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๖-๑๕๕-๗๔๔๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๑๕๗



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอดำเนินการขอความเห็นชอบการให้ทุนการศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน นายจ้าง / เจ้าของสถานประกอบการ


สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา ดิษอึ้ง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e-service กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบการ
ในจังหวัดปราจีนบุรี” ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวิชัยชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการ
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา
เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๖-๑๕๕-๗๔๔๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ (๑๐๑)



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๓๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติโครงการให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน นายจ้าง / เจ้าของสถานประกอบการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวกัญญา ดิษอั้ง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ
ประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e-service กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของสถานประกอบการ
ในจังหวัดปราจีนบุรี” ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการ
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา
เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๖-๑๕๕-๗๔๔๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวกัญญา ดิษอั้ง
วัน เดือน ปีเกิด	18 ธันวาคม 2532
สถานที่เกิด	อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2555
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี
ตำแหน่ง	นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

