

การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการลางานออนไลน์
ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Satisfaction Survey with the Online Leave System
of Faculty of Physical Therapy, Srinakharinwirot University

ประทุมวรรณ มุลศรี^{1*} และ โสภณ เครือแก้ว¹
Prathumwan Moonsri^{1*} and Sophon Kruekaw¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อระบบการลางานออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 54 คน ที่เข้าใช้ระบบการลางานออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 8 เมษายน 2561 ถึงวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2562 เป็นระยะเวลา 11 เดือน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสำรวจออนไลน์ (Google form) ความพึงพอใจต่อระบบ โดยกำหนดมาตราส่วนประมาณค่าเป็น 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้งานมีการเข้าใช้ระบบการลางานออนไลน์ด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้ระบบปฏิบัติการ windows เปิดด้วยโปรแกรม Google chrome มากที่สุด สำหรับความพึงพอใจต่อระบบการลางานออนไลน์ เป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (S.D. =0.77) ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (S.D. =0.64) ด้านการออกแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (S.D. =0.69) และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (S.D. =0.54) จากผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่า บุคลากรผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบการลางานออนไลน์อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาระบบการลางานออนไลน์ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ: ระบบการลางานออนไลน์ ความพึงพอใจ การบริการ ระบบสารสนเทศ ระบบออนไลน์

Abstract

The purpose of this study was to find out satisfactions on online leave system of the Faculty of Physical Therapy, Srinakharinwirot University. The participants of the study were 54 personnel of the Faculty of Physical Therapy who accessed the online leave system from April 8, 2018 to February 8, 2019, for a period of 11 months. The data collection tool was a 5 level rating scale survey. The data were collected through Google form and analyzed by percentage, average, standard deviation, and descriptive method. The results illustrated that most participants accessed to the online leave system using computers with Google Chrome browser program. The measurement of efficiency provided an evaluation of the highest-level program performance with an average of 4.54 (S.D. = 0.64). The design program and performance was an average of 4.32 (S.D. = 0.69) while the support and service provision and performance was an average of 4.42 (S.D. = 0.54). From our survey, the sample group highly satisfied with the online leave system and this data will help to improve the online leave system become more efficient in the future.

Keywords: leave system online, satisfaction, services, information system, online system

¹ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ นครนายก 26120

¹ Faculty of Physical Therapy, Srinakharinwirot University, Ongkharak, Nakhon Nayok, 26120

*Corresponding author: e-mail: prathumwanm@g.swu.ac.th

Received: 13 April 2020, Accepted: 20 May 2020, Published: 5 June 2020

บทนำ

คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการบริหารงานภายใต้พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2559 โดยแบ่งโครงสร้างองค์กรเป็น 5 งาน คือ 1) สำนักงานคณบดี 2) สาขากายภาพบำบัด 3) สาขาการส่งเสริมสุขภาพ 4) ศูนย์วิจัยและการศึกษาต่อเนื่อง 5) คลินิกกายภาพบำบัด สำหรับการแบ่งบุคลากรนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 39 คน 2) บุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 22 คน รวมเป็น 61 คน โดยมีสำนักงานคณบดีคณะกายภาพบำบัด เป็นหน่วยงานหนึ่งในคณะกายภาพบำบัด มีการกึ่งสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะกายภาพบำบัดให้สำเร็จ ล่วงโดยเฉพาะพันธกิจที่ 5 เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการและขีดความสามารถของบุคลากร สร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาคณะสู่องค์กรต้นแบบบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ที่ผ่านมามีคณะกายภาพบำบัด ใช้ระบบการลาโดยให้บุคลากรกรอกแบบฟอร์มกระดาษส่งที่นักทรัพยากรบุคคลและนักทรัพยากรบุคคลจะส่งให้กลุ่มผู้ตรวจสอบภาระงานดำเนินการตรวจสอบภาระงานและเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นการบังคับบัญชา ซึ่งต้องใช้ระยะเวลา 3-5 วัน ส่งผลให้การเสนอขออนุมัติมีความล่าช้า อีกทั้งบุคลากรไม่ทราบจำนวนวันลาสะสม และจำนวนวันที่ได้ลาไปแล้ว หากต้องการทราบข้อมูลต้องสอบถามกับนักทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมีระบบการลางานออนไลน์ แต่ไม่รองรับอุปกรณ์สมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต และไม่สามารถใช้งานระบบการลางานออนไลน์ได้เมื่อไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย ระบบไม่สามารถตรวจสอบภาระงานของบุคลากรได้ คณะกายภาพบำบัด ได้จ้างบริษัทสร้างระบบการลางานออนไลน์ขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดการใช้กระดาษ ลดระยะเวลาในการตรวจสอบภาระงานและลดระยะเวลาเสนอผู้บังคับบัญชา บุคลากรสามารถตรวจสอบยอดวันลาสะสมและจำนวนวันที่ลาไปแล้วได้ด้วยตนเอง ซึ่งอยู่ที่ไหนหากมีอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าระบบการลางานออนไลน์ด้วยตนเอง

คณะกายภาพบำบัด ได้เริ่มใช้ระบบการลางานออนไลน์ระหว่างวันที่ 8 เมษายน 2561 จนถึง 8 กุมภาพันธ์ 2562 เป็นระยะเวลา 11 เดือน โดยมีข้อมูลการลาของบุคลากรสายวิชาการ ดังนี้ ลาพักผ่อน 134 ครั้ง ลากิจ 36 ครั้ง ลาป่วย 119 ครั้ง ลาคลอดบุตร 0 ครั้ง สำหรับข้อมูลการลาของบุคลากรสายปฏิบัติการ ดังนี้ การลาพักผ่อน 120 ครั้ง ลากิจ 73 ครั้ง ลาป่วย 44 ครั้ง ลาคลอดบุตร 1 ครั้ง ซึ่งระบบการลางานออนไลน์ เป็นการทำงานในรูปแบบ Web Application ใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ลา คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายปฏิบัติการ กลุ่มผู้ตรวจสอบภาระงาน คือ นักวิชาการศึกษา กลุ่มผู้อนุมัติวันลา คือ นักทรัพยากรบุคคล ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี หัวหน้าสาขา รองคณบดี และคณบดี

จากการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการลาออนไลน์ของ สมสุข และคณะ (2557) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการใช้ระบบการลาทางอิเล็กทรอนิกส์จากผู้อนุมัติการลา จำนวน 20 คน และจากผู้ลา จำนวน 130 คน จากการใช้ระบบเป็นเวลา 6 เดือน พบว่า ผู้ใช้ระบบเห็นด้วยอย่างยิ่งในการลดปริมาณการใช้กระดาษ เพิ่มความสะดวกในการทำงานและลดระยะเวลาในการทำงานผ่านระบบการลาทางอิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก สามารถนำไปใช้ในการบริหารงานบุคคลได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ นนิตา และคณะ (2557) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการลาออนไลน์ โดยพัฒนาระบบการลางานออนไลน์ด้วยโปรแกรมภาษา PHP จัดการฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม MySQL และออกแบบหน้าจอด้วยโปรแกรม Adobe Dreamweaver และ Adobe Photoshop และได้ทดลองให้ผู้ใช้ระบบจำนวน 30 คน ประกอบด้วย พนักงานปฏิบัติงาน 27 คน หัวหน้างาน 1 คน หัวหน้าแผนก 1 คน และผู้จัดการ 1 คน ทดลองใช้ระบบและทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบการลางานออนไลน์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานของระบบและความถูกต้อง ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบหน้าจอ และด้านประโยชน์และการนำไปใช้ พบว่า ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจต่อการใช้งานด้านการทำงานและความถูกต้องอยู่ในระดับดี ด้านการออกแบบและจัดการรูปแบบหน้าจออยู่ในระดับดี และด้านประโยชน์และการนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับดี และจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการลางานออนไลน์ของ นัทประดิษฐ์ (2555) ทำการศึกษาเรื่อง ระบบลางานออนไลน์ ได้ออกแบบระบบโดยใช้ Data Flow Diagram และ ER Diagram พบว่า ระบบ

การรายงานออนไลน์ช่วยในการลดเวลาในการเดินทางของเอกสาร และป้องกันการสูญหายของข้อมูล อีกทั้ง ธารณภรณ์ และสุจิรา (2560) ได้ศึกษาระบบจัดการรายงานออนไลน์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสยาม โดยได้ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชันและฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ในการพัฒนาโปรแกรมและจัดเก็บข้อมูลโดย เขียนชุดคำสั่งด้วยภาษา PHP, HTML และ JavaScript จัดการฐานข้อมูลด้วย MySQL รวมถึงติดตั้งเครื่องแม่ ข่ายเว็บ (Web Server) ด้วย XAMPP พบว่า ระบบสามารถช่วยในการจัดการใบลาที่ต้องมีการส่งเอกสาร ระหว่างบุคลากร ผู้บังคับบัญชา ฝ่ายบุคคล ช่วยลดการใช้กระดาษ บุคลากรสามารถติดตามสถานะใบลาของ ตัวเองได้ และผู้บังคับบัญชาสามารถทำการอนุมัติใบลาได้ รวมถึงการออกรายงานสรุยอดวันลาของบุคลากร เป็นไปอย่างรวดเร็ว

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการรายงาน ออนไลน์ โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านความปลอดภัย ของระบบ ด้านการออกแบบของระบบ และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบ เพื่อให้ ทราบข้อมูลและนำมาวางแผนการพัฒนาการพัฒนาระบบการรายงานออนไลน์ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อระบบการรายงานออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 61 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรก คือ กลุ่มผู้ลา จำนวน 60 คน (กลุ่มนี้จะไม่รวม ตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน 1 คน ซึ่งมีอำนาจในการอนุมัติการลา โดยจัดอยู่ในกลุ่มผู้อนุมัติ) กลุ่มที่สอง คือ กลุ่ม ผู้ตรวจสอบภาระงาน จำนวน 3 คน (มาจากกลุ่มผู้ลา 3 คน) และกลุ่มที่สาม คือ กลุ่มผู้อนุมัติวันลา จำนวน 6 คน (มาจากกลุ่มผู้ลา 5 คน และจากกลุ่มผู้อนุมัติวันลา 1 คน)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด แบ่งเป็นชุดที่ 1 ศึกษาในกลุ่มผู้ ลลา ชุดที่ 2 ศึกษาในกลุ่มผู้ตรวจสอบภาระงานและกลุ่มผู้อนุมัติวันลา โดยผ่านการประเมินความเที่ยงตรง (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านทรัพยากรบุคคล โดยผลการประเมินข้อคำถามที่ได้มีค่า IOC รายข้อเท่ากับ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดที่ 1 (กลุ่มผู้ลา) แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้ระบบ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ประเภทของบุคลากร อุปกรณ์ที่ท่านใช้เข้าระบบ การรายงานออนไลน์ ระบบปฏิบัติการที่ท่านเข้าใช้ระบบการรายงานออนไลน์ และโปรแกรมที่ท่านเข้าใช้ระบบ การรายงานออนไลน์ (Browser)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการรายงานออนไลน์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของ ระบบ ด้านความปลอดภัยของระบบ ด้านการออกแบบ และด้านการสนับสนุนและการให้บริการ โดยกำหนด ระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาระบบการลาออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยชุดที่ 2 (กลุ่มผู้ตรวจสอบภาระงานและกลุ่มผู้อนุมัติวันลา) แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลการใช้ระบบ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ประเภทของบุคลากร อุปกรณ์ที่ท่านใช้เข้าระบบ การรายงานออนไลน์ ระบบปฏิบัติการที่ท่านเข้าใช้ระบบการรายงานออนไลน์ และโปรแกรมที่ท่านเข้าใช้ระบบ การรายงานออนไลน์ (Browser)

ส่วนที่ 2 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการตรวจสอบภาระงานและการอนุมัติวันลา โดยเป็น คำถามปลายเปิด

การพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยนี้ได้รับการยกเว้นการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2562 (เนื่องจากเป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้นการรับรอง)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูล
2. ยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์ดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูล
3. ดำเนินการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google form) ในช่วงวันที่ 13-19 มิถุนายน 2562 และตรวจสอบความสมบูรณ์
4. ผู้ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 จำนวน 54 คน จากทั้งหมด 60 คน คิดเป็นร้อยละ 90
5. ผู้ตอบแบบสอบถามชุดที่ 2 จำนวน 9 คน จากทั้งหมด 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100

กรอบการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการลาออนไลน์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านประสิทธิภาพของระบบการลาออนไลน์
2. ด้านความปลอดภัยของระบบการลาออนไลน์
3. ด้านการออกแบบ
4. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1

1. ข้อมูลการใช้ระบบ ทำการประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ
2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อระบบการลาออนไลน์ ประมวลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (บุญชม, 2554) ดังนี้คะแนนเฉลี่ย 4.51–5.00, 3.51–4.50, 2.51–3.50, 1.51–2.50 และ 1.00–1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตามลำดับ

3. ข้อมูลข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อพัฒนา โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 2 คือ ข้อมูลการใช้ระบบ ทำการประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ และ ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้ระบบการลาออนไลน์ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้คือ บุคลากรของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ชุดที่ 1 จำนวน 54 คน จากทั้งหมด 60 คน คิดเป็นร้อยละ 90 จากประชากรทั้งหมด และผู้ตอบแบบสอบถามชุดที่ 2 จำนวน 9 คน จากทั้งหมด 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อมูลการใช้ระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้ระบบการลาออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำหรับกลุ่มผู้ลา คือ บุคลากรของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ สายวิชาการ จำนวน 35 คน และสายปฏิบัติการ จำนวน 19 คน รวมทั้งสิ้น 54 คน

อุปกรณ์ที่บุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการเข้าระบบการลาออนไลน์มากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 51.4 และ 68.4 ตามลำดับ ซึ่งระบบปฏิบัติการที่บุคลากรสายวิชาการเข้าใช้ระบบการลาออนไลน์มากที่สุด คือ ระบบปฏิบัติการ Windows ร้อยละ 45.7 และอุปกรณ์ที่บุคลากรสายปฏิบัติการเข้าใช้ระบบการลาออนไลน์มากที่สุด คือ ระบบปฏิบัติการ Windows ร้อยละ 63.2 โดยโปรแกรมที่บุคลากรสายวิชาการเข้าใช้ระบบการลาออนไลน์ (Browser) มากที่สุด คือ Google chrome ร้อยละ 57.1 และโปรแกรมที่บุคลากรสายปฏิบัติการเข้าใช้ระบบการลาออนไลน์ (Browser) มากที่สุด คือ Google chrome ร้อยละ 47.4 (ตารางที่ 1)

ในแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ระบบการงานออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำหรับกลุ่มผู้ตรวจสอบภาระงานและกลุ่มผู้อนุมัติ คือ บุคลากรของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ สายวิชาการ จำนวน 4 คน และสายปฏิบัติการ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 9 คน ซึ่งอุปกรณ์ที่บุคลากรสายวิชาการเข้าระบบการงานออนไลน์มากที่สุด คือ อุปกรณ์สมาร์ตโฟน ร้อยละ 100 และอุปกรณ์ที่บุคลากรสายปฏิบัติการเข้าระบบการงานออนไลน์มากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 60.00 โดยระบบปฏิบัติการที่บุคลากรสายวิชาการเข้าใช้ระบบการงานออนไลน์มากที่สุด คือ ระบบปฏิบัติการ Windows และ Android ร้อยละ 75.00 และอุปกรณ์ที่บุคลากรสายปฏิบัติการเข้าใช้ระบบการงานออนไลน์มากที่สุด คือ ระบบปฏิบัติการ Windows ร้อยละ 60.00 ขณะที่โปรแกรมที่บุคลากรสายวิชาการเข้าใช้ระบบการงานออนไลน์ (Browser) มากที่สุด คือ Google chrome ร้อยละ 75.00 และโปรแกรมที่บุคลากรสายปฏิบัติการเข้าใช้ระบบการงานออนไลน์ (Browser) มากที่สุด คือ Google chrome ร้อยละ 60.00 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ระบบการงานออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำหรับกลุ่มผู้ลา

| ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม | กลุ่มผู้ลา | | | | กลุ่มผู้ตรวจสอบภาระงานและผู้อนุมัติการลา | | | |
|---|------------|------------|---------------|------------|--|------------|---------------|---------------|
| | สายวิชาการ | | สายปฏิบัติการ | | สายวิชาการ | | สายปฏิบัติการ | |
| | จำนวน(คน) | ร้อยละ | จำนวน(คน) | ร้อยละ | จำนวน(คน) | ร้อยละ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
| 1. ประเภทของบุคลากร | 35 | 64.80 | 19 | 35.20 | 4 | 44.44 | 5 | 55.56 |
| 2. อุปกรณ์ที่ใช้เข้าระบบการงานออนไลน์ | | | | | | | | |
| เครื่องคอมพิวเตอร์ | 18 | 51.40 | 13 | 68.40 | 0 | 0.00 | 3 | 60.00 |
| อุปกรณ์สมาร์ตโฟน | 1 | 2.90 | 0 | 0.00 | 4 | 100 | 0 | 0.00 |
| เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สมาร์ตโฟน | 13 | 37.10 | 6 | 31.60 | 0 | 0.00 | 2 | 40.00 |
| เครื่องคอมพิวเตอร์และแท็บเล็ต | 2 | 5.70 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต | 1 | 2.90 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| รวม | 35 | 100 | 19 | 100 | 4 | 100 | 5 | 100.00 |
| 3. ระบบปฏิบัติการที่ใช้ระบบการงานออนไลน์ | | | | | | | | |
| ระบบปฏิบัติการ Windows | 16 | 45.70 | 12 | 63.2 | 0 | 0.00 | 3 | 60.00 |
| ระบบปฏิบัติการ Android | 1 | 2.90 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| ระบบปฏิบัติการ iOS | 2 | 5.70 | 1 | 5.30 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| ระบบปฏิบัติการ Windows และ Android | 11 | 31.40 | 3 | 15.80 | 3 | 75.00 | 0 | 0.00 |
| ระบบปฏิบัติการ Window และ iOS | 4 | 11.40 | 3 | 15.80 | 1 | 25.00 | 2 | 40.00 |
| ระบบปฏิบัติการ Windows,Android,iOS และ Linux | 1 | 2.90 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| รวม | 35 | 100 | 19 | 100 | 5 | 100 | 5 | 100 |
| 4. โปรแกรมที่ท่านเข้าใช้ระบบการงานออนไลน์ (Brower) | | | | | | | | |
| Google chrome | 20 | 57.1 | 9 | 47.4 | 3 | 75.00 | 3 | 60.00 |
| Mozilla Firefox | 5 | 14.3 | 3 | 15.8 | 0 | 0.00 | 1 | 20.00 |
| Internet explorer และ Google chrome | 4 | 11.4 | 0 | 0.0 | 0 | 0.00 | 1 | 20.00 |
| Internet explorer และ Mozilla Firefox | 1 | 2.9 | 0 | 0.0 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| Google chrome และ Mozilla Firefox | 1 | 2.9 | 3 | 15.8 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| Google chrome และ Safari | 3 | 8.6 | 2 | 10.5 | 1 | 25.00 | 0 | 0.00 |
| Internet explorer, Google chromeและ Mozilla Firefox | 0 | 0.0 | 1 | 5.3 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| Internet explorer, Google chromeและ Safari | 1 | 2.9 | 0 | 0.0 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| Google chrome, Mozilla Firefoxและ Opera | 0 | 0.0 | 1 | 5.3 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| รวม | 35 | 100 | 19 | 100 | 4 | 100 | 5 | 100 |

ความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ของระบบการกลางงานออนไลน์ สำหรับกลุ่มผู้ลา

ความพึงพอใจต่อด้านประสิทธิภาพของระบบการกลางงานออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบการกลางงานออนไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.34 (S.D.= 0.77) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านระบบการลาออนไลน์ช่วยให้การยื่นการลาสะดวกขึ้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.76 (S.D.= 0.47) รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการแสดงผลบนจอภาพมีความเหมาะสม ใช้งานได้ด้วยคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.52 (S.D.= 0.54) แต่ด้านการแสดงผลบนจอภาพ มีความเหมาะสมใช้งานได้บนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.28 (S.D.= 1.07) จากคะแนนเต็ม 5 (ตารางที่ 2)

ความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยของระบบการกลางงานออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.54 (S.D.= 0.64) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้กำหนด Password ในการเข้าถึงข้อมูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.59 (S.D.= 0.57) รองลงมา คือ ด้านการ Login เพื่อพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ระบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.54 (S.D.= 0.64) แต่ด้านผู้ใช้สามารถเปลี่ยนแปลง Password ด้วยตนเองได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.28 (S.D.= 0.72) จากคะแนนเต็ม 5 (ตารางที่ 2)

ความพึงพอใจต่อด้านการออกแบบของระบบการกลางงานออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.32 (S.D.= 0.69) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.41 (S.D.= 0.69) รองลงมา คือ ด้านความเร็วในการแสดงผล ภาพ ตัวอักษรและข้อมูลต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.39 (S.D.= 0.63) และด้านรูปแบบการนำเสนอของระบบมีความน่าสนใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.24 (S.D.= 0.70) จากคะแนนเต็ม 5 (ตารางที่ 2)

ความพึงพอใจต่อด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานของระบบการกลางงานออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.42 (S.D.= 0.54) โดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของนักทรัพยากรบุคคล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.55 (S.D.= 0.54) รองลงมา คือ ด้านคู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.37 (S.D.= 0.53) แต่ด้านความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.36 (S.D.= 0.56) จากคะแนนเต็ม 5 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของระบบการกลางงานออนไลน์ของบุคลากรคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำหรับกลุ่มผู้ลา

| ความพึงพอใจ | คะแนนเฉลี่ย | S.D. | ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|-------------|
| ด้านประสิทธิภาพของระบบการกลางงานออนไลน์ | | | |
| 1. แผนการใช้งาน มีความสะดวก และไม่ซับซ้อน | 4.49 | 0.57 | มาก |
| 2. ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ | 4.37 | 0.65 | มาก |
| 3. ระบบการลาออนไลน์มีเสถียรภาพ สามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา | 4.13 | 0.83 | มาก |
| 4. สามารถตรวจสอบข้อมูล ต่าง ๆ ด้วยตนเอง เช่น วันลาสะสม สรุปรวันลา ผลการอนุมัติวันลา | 4.49 | 0.58 | มาก |
| 5. ระบบการลาออนไลน์ ช่วยให้การยื่นการลาสะดวกขึ้น | 4.76 | 0.47 | มากที่สุด |
| 6. ระบบการลาออนไลน์ ทำให้ได้รับอนุมัติเร็วขึ้น | 4.49 | 0.58 | มาก |
| 7. ภาษาที่ใช้ในระบบการลาออนไลน์ เป็นทางการ ตรงประเด็นและสื่อความหมายชัดเจน | 4.47 | 0.61 | มาก |
| 8. รูปแบบการแสดงผลบนจอภาพมีความเหมาะสม ใช้งานได้ | | | |
| 8.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ | 4.52 | 0.54 | มาก |
| 8.2 อุปกรณ์สมาร์ตโฟน | 3.28 | 1.07 | ปานกลาง |
| 8.3 แท็บเล็ต | 3.76 | 1.00 | มาก |
| รวม | 4.34 | 0.77 | มาก |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ | คะแนนเฉลี่ย | S.D. | ความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|------------------|
| ด้านความปลอดภัยของระบบการรายงานออนไลน์ | | | |
| 1. การเข้าใช้งานระบบ มีการ Login เพื่อพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้ระบบการลา | 4.54 | 0.57 | มากที่สุด |
| 2. มีการกำหนด Password ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน | 4.59 | 0.57 | มากที่สุด |
| 3. ผู้ใช้ระบบสามารถเปลี่ยนแปลง Password ด้วยตนเองได้ | 4.48 | 0.72 | มาก |
| รวม | 4.54 | 0.64 | มากที่สุด |
| ด้านการออกแบบของระบบการรายงานออนไลน์ | | | |
| 1. รูปแบบการนำเสนอของระบบมีความน่าสนใจ | 4.24 | 0.70 | มาก |
| 2. การจัดวางรูปแบบของระบบ ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน | 4.26 | 0.73 | มาก |
| 3. ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร อ่านได้ง่ายและสวยงาม | 4.41 | 0.69 | มาก |
| 4. ความเร็วในการแสดงผล ภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่าง ๆ | 4.39 | 0.63 | มาก |
| รวม | 4.32 | 0.69 | มาก |
| ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานของระบบการรายงานออนไลน์ | | | |
| ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา | 4.36 | 0.56 | มาก |
| คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.37 | 0.53 | มาก |
| การให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของนักศึกษารูปบุคคล คณะกายภาพบำบัด | 4.55 | 0.54 | มากที่สุด |
| รวม | 4.42 | 0.54 | มาก |

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการรายงานออนไลน์

จากการรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด มีผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อระบบการรายงานออนไลน์ จำนวน 54 คน พบว่า ปัญหาที่พบในการใช้งานระบบการรายงานออนไลน์ ได้แก่

1. ระบบการรายงานออนไลน์ยังไม่รองรับระบบปฏิบัติการบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน Android และ iOS ทำให้ข้อมูลเกินหน้าจอของอุปกรณ์สมาร์ตโฟน
2. ไม่มีการแจ้งผลการลาทาง e-mail
3. กรณีที่ลาต่อเนื่อง ไม่สามารถยกเลิกวันลาบางวันได้

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม ได้แก่

1. พัฒนาระบบการรายงานออนไลน์ให้ใช้งานบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟนได้ทั้ง Android และ iOS
2. พัฒนาระบบการรายงานออนไลน์ให้แจ้งผลการลาไปยัง e-mail ของบุคลากรที่ยื่นลา
3. ระบบควรยกเลิกวันลารายวันได้
4. ในช่องที่สามารถติดต่อดี ควรเพิ่มให้สามารถพิมพ์ตัวหนังสือได้ นอกจากตัวเลข

สำหรับข้อมูลการใช้ระบบการรายงานออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกลุ่มตรวจสอบ ภาระงานและกลุ่มผู้นุมัติวันลา (n=9) พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างประเภทบุคลากรสายวิชาการและประเภทบุคลากรสายปฏิบัติการ ร้อยละ 100 สามารถปฏิบัติตามคู่มือการใช้งานระบบการรายงานออนไลน์ได้

2. ปัญหาจากการใช้งาน คือ

- 2.1 เมื่อดำเนินการตรวจสอบภาระงานแล้ว แต่ข้อมูลยังค้างในระบบ
- 2.2 ไม่สามารถเข้าใช้ระบบการรายงานออนไลน์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนได้ เนื่องจากหน้าจอแสดง

ข้อมูลไม่ครบถ้วน

3. กรณีพบปัญหาในการตรวจสอบภาระงานหรือการอนุมัติ โดยไม่สามารถแก้ไขได้ จะแจ้งให้นักศึกษารูปบุคคลทราบและดำเนินการแก้ไข และกรณีที่เข้าใช้ระบบการรายงานออนไลน์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ไม่ได้ จะใช้คอมพิวเตอร์ในการดำเนินการแทน

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือแนวทางการปรับปรุง เพื่อพัฒนาระบบการรายงานออนไลน์ คือ

- 4.1 เสนอให้มีการปรับปรุงระบบการรายงานออนไลน์ ให้ใช้กับอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ทุกระบบได้
- 4.2 ขอให้ระบบแจ้งเตือนมายังผู้ตรวจสอบภาระงาน เมื่อมีผู้นุมัติเข้ามา



สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้สรุปได้ว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบการกลางงานออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ด้านประสิทธิภาพของระบบการกลางงานออนไลน์ ด้านที่มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ ระบบการกลางงานออนไลน์ ช่วยให้การยื่นการกลางงานสะดวกขึ้น และด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านรูปแบบการแสดงผลบนจอภาพมีความเหมาะสม ใช้งานได้บนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน

ด้านความปลอดภัยของระบบการกลางงานออนไลน์ ด้านที่มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ มีการกำหนด Password ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน และด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้ใช้ระบบสามารถเปลี่ยนแปลง Password ด้วยตนเองได้

ด้านการออกแบบของระบบการกลางงานออนไลน์ ด้านที่มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร อ่านได้ง่ายและสวยงาม และด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านรูปแบบการนำเสนอของระบบมีความน่าสนใจ

ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานของระบบการกลางงานออนไลน์ ด้านที่มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของนักทรัพยากรบุคคล และด้านที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา

จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้งานระบบการกลางงานออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีการปรับปรุงระบบการทำงานของระบบการกลางงานออนไลน์ ใช้งานบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟนได้ทั้ง Android และ iOS และแท็บเล็ต รวมถึงพัฒนาระบบให้มีการแจ้งผลการลาทาง e-mail และให้ผู้ใช้งานสามารถยกเลิกวันลารายวันได้ นั้น ผู้วิจัยจึงมีแนวทางการพัฒนา โดยเสนอให้ผู้บริหารตั้งงบประมาณเพื่อจัดจ้างให้ผุ้ดูแลระบบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ทุกระบบปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อระบบการกลางงานออนไลน์ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ผลจากการใช้ระบบการกลางงานออนไลน์ทำให้ไม่มีการใช้กระดาษ ข้อมูลจะถูกจัดเก็บอยู่บนฐานข้อมูล MYSQL ขั้นตอนการลาจะเกิดขึ้นเมื่อกลุ่มผู้ลามีการยื่นลาเข้ามาในระบบ ข้อมูลจะถูกส่งไปให้กลุ่มผู้ตรวจสอบภาระงาน หากผู้ที่ยื่นลาเข้ามาในระบบมีภาระงานในวันที่ยื่นลา กลุ่มผู้ตรวจสอบภาระงานจะแจ้งไปยังผู้ที่ยื่นลาให้ดำเนินการยกเลิกวันลา หรือจัดการภาระงานให้ว่างก่อน จึงจะเสนอกลุ่มผู้อนุมัติ ทั้งนี้ระบบจะทำการแจ้งเตือน ไปยัง Line กลุ่มที่กำหนดไว้สำหรับกลุ่มผู้ตรวจสอบภาระงานและกลุ่มผู้อนุมัติ ซึ่งจะทราบทันทีที่มีการยื่นลาเข้ามาในระบบ และ Line กลุ่มนี้จะแจ้งเตือนทุกขั้นตอน ทำให้กลุ่มผู้ตรวจสอบภาระงานและกลุ่มผู้อนุมัติทราบว่า ตนเองต้องเข้าไปตรวจสอบภาระงานหรืออนุมัติเวลาใด ดังนั้นระบบการลานั้นจึงมีกระบวนการอนุมัติเสร็จได้ภายใน 1 วัน ต่างจากระบบเดิมที่จะต้องใช้เวลาในการเสนอเอกสารการลา 3-5 วัน สำหรับการขออนุมัติยกเลิกวันลา ผู้ที่ยื่นลาสามารถดำเนินการยกเลิกวันลาได้ด้วยตนเอง โดยสามารถยกเลิกได้ในระหว่างการเสนอขออนุมัติวันลา ข้อมูลการลาจะไม่ถูกส่งไปขออนุมัติ หรือเมื่อได้รับอนุมัติวันลาแล้ว ผู้ที่ยื่นลาสามารถยกเลิกวันลาได้ ระบบจะไม่บันทึกเป็นวันลาแต่จะบันทึกเป็นข้อมูลการยกเลิกวันลา นอกจากนี้ผู้ใช้งานสามารถเข้าตรวจสอบจำนวนวันลาสะสม หรือจำนวนวันลาที่ได้ลาไปแล้ว ระบบสามารถให้พิมพ์เอกสารการลาตามความต้องการใช้งาน เช่น นำไปเป็นหลักฐานประกอบการขออนุมัติลาพักผ่อนหรือลาจิปกระจำปีไปต่างประเทศ และเมื่อสิ้นรอบการลา นักทรัพยากรบุคคลสามารถพิมพ์ข้อมูลสรุปวันลาประจำปีรายงานแก่ผู้บริหารได้ทันที

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้ระบบการกลางงานออนไลน์ในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในคณะกายภาพบำบัด ในเวลางาน (08.30-16.30 น.) ซึ่งจะเข้าใช้ระบบการกลางงานออนไลน์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบปฏิบัติการ Windows โดยโปรแกรม Google Chrome เนื่องจากเปิด

คอมพิวเตอร์ทำงานอยู่แล้ว และมีความสะดวก การแสดงผลหน้าจคอมพิวเตอร์มีความชัดเจน ทำให้การล่า่ง่ายยิ่งขึ้น สำหรับผู้ใช้สมาร์ตโฟน เนื่องจากมีความสะดวกและสามารถใช้งานนอกสถานที่ได้ สาเหตุที่กลุ่มผู้ใช้งานเลือกใช้อุปกรณ์ในการยื่นลาในเวลาที่แตกต่างกันเป็นเพราะระบบการกลางงานออนไลน์เป็นการทำงานในรูปแบบ Web Application ใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กลุ่มผู้ใช้งานจึงสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการกลางงานออนไลน์ เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านประสิทธิภาพของระบบการกลางงานออนไลน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระบบการกลางงานออนไลน์ ช่วยในการยื่นการกลางงานสะดวกขึ้น เนื่องจากระบบการกลางงานออนไลน์ เป็นระบบที่ทำงานในรูปแบบ Web Application ใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใช้งานได้ดีบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับผลการ Testing ระบบ จากผู้ดูแลระบบ ได้ทำการ Load Testing เป็น process สำหรับการวัด response time ในการทำงานของระบบที่อยู่ภายใต้รูปแบบการใช้งานต่าง ๆ พบว่า การดาวน์โหลดหน้าต่าง การแสดงผลใช้งานได้ดี ไม่พบปัญหาเมื่อเข้าใช้งานบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการ Load Database แสดงผลได้ ไม่พบปัญหา สำหรับการรองรับวิกฤตที่อาจเกิดขึ้น พบว่า เป็นส่วนน้อย ในบางช่วงที่อินเทอร์เน็ตขององค์กรมีปัญหา

ด้านความปลอดภัยของระบบการกลางงานออนไลน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการกำหนด Password ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน เนื่องจากระบบการกลางงานออนไลน์ เป็นระบบที่ทำงานอยู่ในรูปแบบออนไลน์ จึงสามารถทำการยื่นขอลา เรียกดูข้อมูลของตนเอง เช่น วันลาสะสม สรุปลานา และผลการอนุมัติวันลาจากผู้บริหาร จึงจำเป็นต้องมีการกำหนด Password เพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูล และผู้ใช้สามารถเปลี่ยนแปลง Password ได้ด้วยตนเอง และความปลอดภัยของข้อมูลกรณีสูญหาย ผู้ดูแลระบบได้ Recovery Testing พบว่า ระบบสามารถกู้คืนข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

ด้านการออกแบบของระบบการกลางงานออนไลน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร ที่อ่านได้ง่ายและสวยงาม ส่งผลให้ผู้ใช้งานสามารถกรอกข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วนช่วยลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมถึงการใช้งานระบบที่มีความสามารถรองรับปริมาณการใช้งานโดยดูจากผลการ Scalability Testing พบว่า ระบบสามารถรองรับปริมาณการใช้งานของบุคลากรได้เพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้บริการไม่เกิน 100 คน

ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานของระบบการกลางงานออนไลน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของนักทรัพยากรบุคคล เนื่องจากผู้ดูแลระบบได้ทดสอบการใช้งานบนระบบเครือข่ายไม่พบปัญหาการจำกัด bandwidth ถ้ามีผู้ใช้งานต้องการใช้งานพร้อมกัน (กรณีสัญญาณอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ตามปกติ) กรณีที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้งาน นักทรัพยากรบุคคลจะประสานงานผู้ดูแลระบบ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ทันที

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการระบบการกลางงานออนไลน์ พบว่า บุคลากรคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจต่อระบบการกลางงานออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสุข และคณะ (2557) ที่ศึกษาการพัฒนาระบบใบลาอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ระบบใบลาอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ธนาภรณ์ และสุจารี (2560) ที่ศึกษาระบบการจัดการกลางงานออนไลน์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า ระบบจัดการกลางงานออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรที่มีความประสงค์จะลางาน สามารถบันทึกใบลาผ่านระบบได้ ผู้บังคับบัญชาสามารถทำการอนุมัติ และใบลาถูกส่งไปยังฝ่ายบุคคลได้ทันทีแบบอัตโนมัติ รวมถึงสามารถออกรายงานตามความต้องการได้ ช่วยลดระยะเวลาในการอนุมัติ ผู้ใช้ยังสามารถเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดในการกลางงานของตนเองได้สะดวกมากขึ้นและช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ เช่นเดียวกับ นนิตา และคณะ (2557) ที่ศึกษาการพัฒนาระบบกลางงานออนไลน์ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยกรุงเทพ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานระบบกลางงานออนไลน์อยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับ นันทประดิษฐ์ (2555) ที่ศึกษาการพัฒนาระบบกลางงานออนไลน์ พบว่า ระบบเดิมมีรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบกระดาษ จึงทำให้การค้นหาข้อมูลทำได้ยาก มีการสูญหายของข้อมูล และระยะเวลาในการเดินทางเอกสารใช้เวลาในการเดินทาง 1 ชั่วโมงถึง 1 วัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า รูปแบบการแสดงผลบนจอภาพบนอุปกรณ์สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต เป็นข้อที่มีความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นจึงเห็นควรพัฒนา Web Application ให้ สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ปรับระบบการใช้ให้อุปกรณ์สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต สามารถเข้าใช้ระบบกลางงานออนไลน์ได้
 - 2.2 ประเมินประสิทธิภาพระบบกลางงานออนไลน์ หลังจากพัฒนาระบบ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วยดี คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ปิยนุช ยอดสมสวย อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ รองศาสตราจารย์ ดร.รัมภา บุญสินสุข คณบดีคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วิริยะธารากิจ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคุณเสถียร อักษรชู บุคลากรชำนาญการพิเศษ สังกัดส่วนทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ธนาภรณ์ รอดชีวิต และสุจารี แย้มจินดา. 2560. ระบบจัดการกลางงานออนไลน์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสยาม. หน้า 1359 -1366. ใน: การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างสถาบัน ครั้งที่ 5. 25 พฤษภาคม 2560. โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร.
- นินดา สร้อยดอกสน ภัทรพร สวัสดิ์นาวิน และปิยนุช ชันดีสุข. 2557. การพัฒนาระบบกลางงานออนไลน์. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 8(2): 115-116.
- นัทประดิษฐ์ พลอยวิเศษ. 2555. ระบบกลางงานออนไลน์. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2554. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. สุวีริยาสาส์น. กรุงเทพฯ. 219 หน้า.
- สมสุข นาดุก ปัทมา นิตเทศ และชัชชัย พรหมรัตน์. 2557. การพัฒนาระบบไปลาอิลีกทรอนิกส์. หน้า 260-271. ใน: การประชุมวิชาการสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ ประจำปี 2557. 13-14 มีนาคม 2557. โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพมหานคร.