

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดชลบุรี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ภักดิ์ศิธิษฐ์ เสาแบน
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิศร ยืนยง
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รอบแนวคิดใช้แนวคิดทฤษฎีของ Tam & Oliveira ; Venkatesh, Davis & Morris; Robert J. Maxwell ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการจากสถานประกอบกิจการจังหวัดชลบุรี จำนวน 1,059 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ยามาน ได้จำนวน 290 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ด้านการประมวลผลและความทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และด้านตรงกับความต้องการของสถานประกอบกิจการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ตัวแปรระบบโครงสร้าง และตัวแปรความคาดหวังในการดำเนินการ ร่วมกันพยากรณ์ต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ร้อยละ 77.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของสถานประกอบกิจการในจังหวัดชลบุรี ควรมีการต่อยอดพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลที่มีในปัจจุบัน และเพิ่มเติมให้ครอบคลุมตามภารกิจที่สำคัญของกรมระบบฐานข้อมูลที่มีสามารถนำไปวิเคราะห์ประมวลผล ในรูปแบบของระบบคลังข้อมูล สามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานการให้บริการและรองรับการขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัล

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การใช้งานระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สถานประกอบกิจการ จังหวัดชลบุรี

Title	Factors Affecting the Efficiency of Electronic Service System Utilization of the Department of Labour Protection and Welfare among Enterprises in Chonburi Province
Name	Phaksidis Saoban
Advisor	Associate Professor Dr. Thanisorn Yuenyong
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of the efficiency of electronic service system utilization, 2) analyze the factors affecting the efficiency of electronic service system utilization, and 3) propose guidelines for improving the efficiency of electronic service system utilization of the Department of Labour Protection and Welfare among enterprises in Chonburi Province. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from the concepts and theories of Tam & Oliveira ; Venkatesh, Davis & Morris; Robert J. Maxwell. The population consisted of 1,059 service users from enterprises in Chonburi Province. The sample size was calculated using the formula of Taro Yamané, resulting in a sample of 290 respondents. The study instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and regression analysis.

The study results revealed that 1) the level of the efficiency of electronic service system utilization, as a whole, was at a high level. When considered each aspect in descending order of mean scores, it was found that all three aspects were at a high level. The aspect with the highest mean score was processing and timeliness, followed by accessibility and speed aspect, while the aspect with the lowest mean score was alignment with the needs of enterprises. 2) The results of the factor analysis affecting the efficiency of electronic service system utilization revealed that the structural system variable and the performance expectancy variable jointly predicted the efficiency of electronic service system utilization at 77.2%, with statistical significance at the .05 level. 3) Guidelines for improving the efficiency of electronic service system utilization of the Department of Labour Protection and Welfare among enterprises in Chonburi Province should include the continuous development and improvement of the existing database system, as well as the expansion

of data coverage to align with the department's key missions. The existing databases should be integrated and further developed into a data warehouse system for data analysis and processing. Such a system can support strategic planning, maximize the effectiveness of service administration, and facilitate the transition toward digital government.

Keywords: Efficiency, Electronic service system utilization, Department of Labour Protection and Welfare, Enterprises, Chonburi Province