

การบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Teacher Rotation System (ระบบ TRS)
Management of the Electronic Teacher Rotation System (TRS) for Teacher
Transfer Requests of Civil Service Teachers and Educational Personnel

วาสนา มาลาสี¹

Wassana Malasee

6714830044@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (Teacher Rotation System: TRS) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารระบบ TRS และเปรียบเทียบความคิดเห็นดังกล่าวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานระบบ TRS ของข้าราชการครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู จำนวน 434 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีวิทยฐานะครู คศ.1 ใช้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการเข้าระบบ TRS มีความถี่ในการใช้งานทุกสัปดาห์ ฟังก์ชันที่ใช้งานมากที่สุดคือการยื่นคำร้องขอย้าย ใช้ระยะเวลาในการยื่นคำร้องประมาณ 30-60 นาที และเคยพบปัญหาในการใช้งานเป็นบางครั้ง ความคิดเห็นต่อการบริหารระบบ TRS โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ และพฤติกรรมการใช้งานระบบ TRS ได้แก่ ความถี่ในการใช้งาน ฟังก์ชันที่ใช้ ระยะเวลาในการยื่นคำร้อง และการพบปัญหาในการใช้งาน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อการบริหารระบบ TRS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : พฤติกรรมการใช้งานระบบ TRS; การบริหารระบบ TRS ระบบอิเล็กทรอนิกส์

*บทความนี้เรียบเรียงจากกรณีศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Teacher Rotation System (ระบบ TRS)

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research aims to study the usage behavior of the Teacher Rotation System (TRS), the level of opinion on the TRS system's administration, and to compare these opinions categorized by personal factors and TRS system usage behavior among teachers under the Ministry of Education. This is a quantitative research using questionnaires as the data collection tool. The sample consisted of 434 teachers. Statistical analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The results showed that the majority of the sample were female, aged 31-40 years, holding the teacher qualification level of K.S.1, using computers as their primary device to access the TRS system, using it weekly, and the most frequently used function being the transfer request. The request process took approximately 30-60 minutes, and problems were encountered occasionally. Overall, opinions on the TRS system administration were at a high level. Hypothesis testing revealed that gender and TRS system usage behavior (frequency of use, functions used, request processing time, and problems encountered) significantly affected opinions on TRS system administration at the 0.05 significance level.

Keyword: TRS System Usage Behavior; TRS System Management; Electronic System.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รัฐบาลของหลายประเทศทั่วโลกต่างมุ่งเน้นการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินไปสู่การเป็น รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เสริมสร้างความปลอดภัย ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน การนำแนวคิด รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มาใช้จึงถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมในยุคดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลง (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2565, หน้า 1-3) สำหรับประเทศไทย รัฐบาลได้กำหนดนโยบายและแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ภาครัฐจากระบบที่อาศัยเอกสารเป็นหลัก (Paper-based) ไปสู่ระบบดิจิทัล เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไม่ได้จำกัดเพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการปรับโครงสร้างการบริหาร การพัฒนาบุคลากร

และการกำหนดกลไกการกำกับดูแลที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564, หน้า 5-8)

กระทรวงศึกษาธิการในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการจัดการศึกษาของประเทศ เป็นองค์กรภาครัฐขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรจำนวนมาก โดยเฉพาะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ โดยเฉพาะกระบวนการแต่งตั้ง การบรรจุ และการโยกย้ายข้าราชการครู จึงเป็นภารกิจที่มีความซับซ้อนและมีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู หากกระบวนการบริหารงานบุคคลขาดความชัดเจน ความเป็นธรรม หรือความโปร่งใส อาจส่งผลให้เกิดความไม่เชื่อมั่นต่อระบบราชการ และกระทบต่อคุณภาพการจัดการศึกษาโดยรวม (ธีรยุทธ วงศ์ไพฑูริย์, 2563, หน้า 112-115)

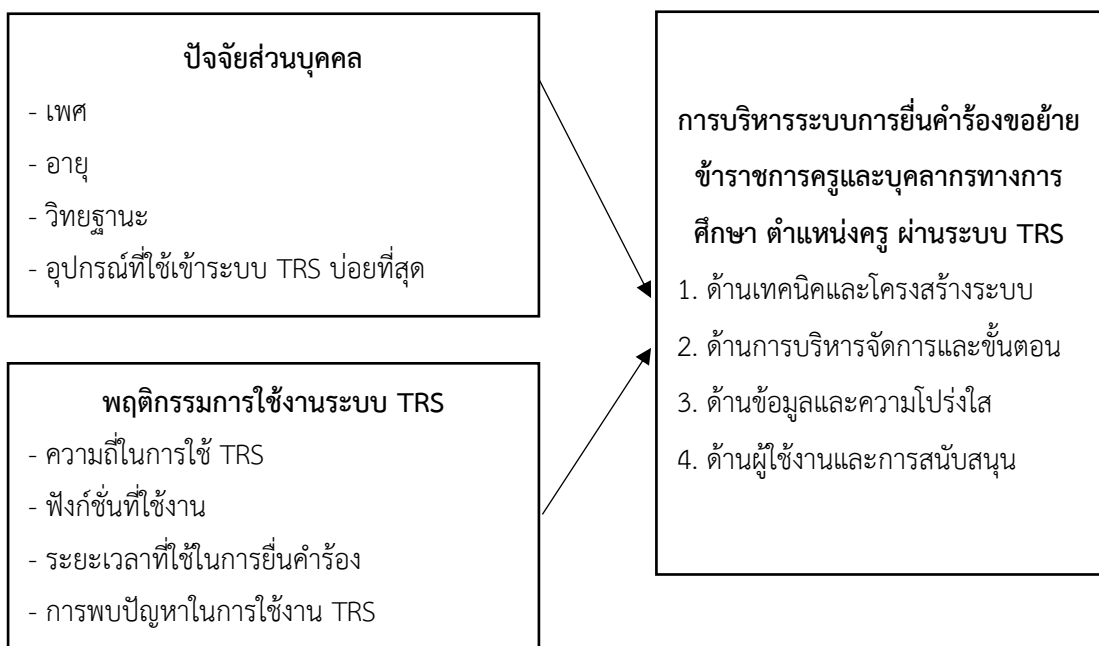
ในอดีต กระบวนการยื่นคำร้องขอย้ายของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามักประสบปัญหาหลายประการ เช่น ความล่าช้าในการดำเนินการ ขั้นตอนที่ซับซ้อนและซ้ำซ้อน การใช้เอกสารจำนวนมาก และข้อจำกัดในการติดตามสถานะของคำร้อง นอกจากนี้ ยังมีประเด็นด้านความโปร่งใสและการใช้ดุลยพินิจของผู้พิจารณา ซึ่งอาจก่อให้เกิดข้อสงสัยในความเป็นธรรมของกระบวนการพิจารณาอนุมัติการย้ายปัญหาดังกล่าวไม่เพียงส่งผลกระทบต่อผู้ยื่นคำร้องเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อการบริหารอัตรากำลังครูในภาพรวม ทำให้การจัดสรรครูไม่สอดคล้องกับความต้องการของสถานศึกษาในแต่ละพื้นที่ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) ซึ่งเป็นองค์กรกลางในการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้พัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู หรือ Teacher Rotation System (ระบบ TRS) ขึ้น ระบบดังกล่าวถูกออกแบบให้เป็นช่องทางหลักในการบริหารจัดการกระบวนการยื่นคำร้องขอย้ายอย่างครบวงจร ตั้งแต่การยื่นคำร้อง การตรวจสอบคุณสมบัติ การประมวลผลข้อมูล ไปจนถึงการพิจารณาและประกาศผลการอนุมัติ โดยมุ่งหวังให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดการใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคล และเสริมสร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสในกระบวนการบริหารงานบุคคล (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2565, หน้า 2-4)

แม้ว่าระบบ TRS จะถูกนำมาใช้งานในทางปฏิบัติแล้ว แต่จากการสังเกตการณ์เบื้องต้นของผู้วิจัย รวมถึงเสียงสะท้อนจากผู้ใช้งาน พบว่ายังคงมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบในหลายมิติ ปัญหาในมิติเชิงเทคนิค ได้แก่ ความเสถียรของระบบ การเข้าถึงระบบในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก และความล่าช้าในการประมวลผลข้อมูล ขณะที่ในมิติการบริหารจัดการ พบความไม่ชัดเจนของขั้นตอน แนวปฏิบัติ และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังพบปัญหาในมิติด้านข้อมูล เช่น ความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเป็นปัจจุบันของข้อมูล รวมถึงปัญหาในมิติด้านผู้ใช้งาน ได้แก่ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ความพร้อมด้านทักษะดิจิทัล และการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด (สุรศักดิ์ ศรีทอง, 2566, หน้า 45-48) ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวไม่เพียงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบ TRS เท่านั้น แต่ยังส่งผล

กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และรัฐบาลดิจิทัล ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ตลอดจนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศภาครัฐและการบริหารระบบ Teacher Rotation System (TRS) สามารถสังเคราะห์ออกมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่ใช้ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยมองว่า “การบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Teacher Rotation System (TRS)” ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเทคนิคและโครงสร้างระบบ
2. ด้านการบริหารจัดการและขั้นตอน
3. ด้านข้อมูลและความโปร่งใส
4. ด้านผู้ใช้งานและการสนับสนุน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู สังกัด กระทรวงศึกษาธิการ ขอบเขตประชากรครอบคลุมผู้ใช้งานทั่วประเทศ เนื่องจากระบบ TRS เป็นระบบที่ใช้

ในระดับประเทศ ตามข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ครูผู้สอนในสังกัดทั่วประเทศมีประมาณ 424,000 คน โดยจากข้อมูลการยื่นคำร้องขอย้ายแต่ละปี พบว่า ผู้ยื่นคำร้องขอย้ายเฉลี่ย 25,000 – 30,000 คนต่อปี ดังนั้น งานวิจัยนี้กำหนด ประชากร (N) = 30,000 คน (อ้างอิงจำนวนโดยประมาณของครูที่เคยยื่นคำร้องขอย้ายผ่าน TRS ในรอบปี 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ขอบเขตประชากรครอบคลุมผู้ใช้งานทั่วประเทศ จำนวน 434 คน ด้วยวิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p.1088) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการวิจัยทฤษฎี แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Teacher Rotation System (ระบบ TRS) โดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัยและแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, วิทยฐานะ, เขตพื้นที่การศึกษา, ประสบการณ์ใช้งาน TRS, อุปกรณ์ที่ใช้เข้าระบบ TRS โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเทคนิคและโครงสร้างระบบด้านการบริหารจัดการและขั้นตอน ด้านข้อมูลและความโปร่งใส และ ด้านผู้ใช้งานและการสนับสนุน โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบ TRS ได้แก่ ด้านเทคนิคและโครงสร้างระบบ ด้านการบริหารจัดการและขั้นตอน ด้านข้อมูลและความโปร่งใส และ ด้านผู้ใช้งานและการสนับสนุน โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likert (1967, pp. 90-95)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม ตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 434 คน ด้วยแบบสอบถามออนไลน์

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการลงรหัสแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติ ต่อไป

สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

2.1 ค่าสถิติ Two Independent Sample t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

2.2 ค่าสถิติ ANOVA ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และน้อยที่สุดคือ อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 มีวิทยฐานะเป็นครู คศ.1 จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ ครู คศ.2 จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 และน้อยที่สุดคือ ครู คศ.4 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 และมีอุปกรณ์ที่ใช้ในระบบ TRS บ่อยที่สุดคือคอมพิวเตอร์ จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือแท็บเล็ต จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และโทรศัพท์มือถือ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบ TRS พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ TRS ทุกสัปดาห์ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และน้อยที่สุดคือ ใช้งานทุกวัน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 มีฟังก์ชันที่ใช้งานคือยื่นคำร้องขอย้าย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ ตรวจสอบสถานะ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และน้อยที่สุดคือ ติดตามผลการอนุมัติ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 มีระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นคำร้อง 30-60 นาที จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมาคือ น้อยกว่า

30 นาที จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยพบเป็นหาบ้างเป็นบางครั้ง จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมาคือ เคยพบปัญหาบ่อยครั้ง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และไม่เคยพบปัญหา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบ TRS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบ TRS โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D = 0.492) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ใช้งานและการสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D = 0.525) แม้อด้านผู้ใช้งานและการสนับสนุนจะมีระดับความคิดเห็นสูงสุด แต่ยังคงควรพัฒนาช่องทางให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือ (Help Desk) คู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย วิดีโอแนะนำการใช้งาน หรือระบบตอบคำถามอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ระบบ TRS ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและต่อเนื่อง รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการและขั้นตอน ($\bar{X} = 3.64$, S.D = 0.671) และน้อยที่สุดคือด้านเทคนิคและโครงสร้างระบบ ($\bar{X} = 3.35$, S.D = 0.525) เนื่องจากด้านเทคนิคและโครงสร้างระบบมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าด้านอื่น โดยเฉพาะประเด็นการใช้งานในช่วงที่มีผู้เข้าใช้ระบบจำนวนมาก ควรมีการพัฒนาศักยภาพของระบบเซิร์ฟเวอร์และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถรองรับผู้ใช้งานพร้อมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาระบบล่าช้าหรือขัดข้อง รวมถึงควรมีการทดสอบระบบ (stress test) ก่อนช่วงเวลาที่มีการยื่นคำร้องจำนวนมากเป็นประจำ ด้านการบริหารจัดการและขั้นตอน แม้ขั้นตอนการยื่นคำร้องจะมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย แต่ประเด็นการแจ้งเตือนความคืบหน้าที่ยังอยู่ในระดับปานกลางสะท้อนให้เห็นว่าควรพัฒนาระบบการแจ้งเตือนให้มีความรวดเร็วและหลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น การแจ้งเตือนผ่านอีเมล แอปพลิเคชัน หรือข้อความแจ้งเตือนในระบบ เพื่อให้ผู้ยื่นคำร้องสามารถติดตามสถานะได้อย่างต่อเนื่องและลดความกังวลในการรอผลการพิจารณา และจากผลการวิจัยพบว่าประเด็นการแสดงผลประกอบการอนุมัติหรือไม่อนุมัติคำร้องมีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดในด้านนี้ ดังนั้น ควรเพิ่มกลไกในการแสดงข้อมูลเหตุผลหรือหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาอย่างชัดเจนและตรวจสอบได้ เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้ยื่นคำร้อง รวมทั้งช่วยลดข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบ TRS แตกต่างกัน พบว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบ TRS แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีพฤติกรรมการใช้งานระบบ TRS แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบ TRS แตกต่างกัน พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความถี่ในการใช้ TRS ฟังก์ชันที่ใช้งาน ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นคำร้อง และการพบปัญหาในการใช้งาน TRS แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบ TRS แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบ TRS แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากความแตกต่างด้านบทบาททางสังคม รูปแบบการทำงาน ความคาดหวังต่อระบบการให้บริการภาครัฐ และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งส่งผลให้การรับรู้ประสิทธิภาพ ความสะดวก และความเชื่อมั่นต่อระบบ TRS แตกต่างกันระหว่างเพศ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่าลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน เช่น เพศ สามารถส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของระบบสารสนเทศ ซึ่งนำไปสู่ความคิดเห็นและทัศนคติที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย อาจินสมาจาร (2562) ที่ศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศภาครัฐ พบว่า ผู้ใช้งานที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อระบบ e-Government แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในด้านความสะดวกในการใช้งานและความเชื่อมั่นในระบบ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาระบบ TRS ควรคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้งานตามลักษณะส่วนบุคคล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการให้บริการภาครัฐ

จากผลการศึกษาพบว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่มีความถี่ในการใช้ TRS ฟังก์ชันที่ใช้งาน ระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นคำร้อง และการพบปัญหาในการใช้งาน TRS แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการบริหารระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ผ่านระบบ TRS แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากระดับประสบการณ์ในการใช้งานระบบที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพ ความสะดวก ความต่อเนื่องของขั้นตอน และความเชื่อมั่นต่อระบบ TRS โดยผู้ใช้งานระบบบ่อย ใช้ฟังก์ชันหลากหลาย และใช้เวลาน้อยในการยื่นคำร้อง มักมีความคุ้นเคยและสามารถปรับตัวกับระบบได้ดีกว่า ขณะที่ผู้ที่พบปัญหาในการใช้งานบ่อยอาจมีความคิดเห็นในเชิงลบต่อการบริหารจัดการระบบมากกว่า ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis

(1989) ซึ่งอธิบายว่าประสบการณ์และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานจริงมีอิทธิพลต่อทัศนคติและความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชาญชัย อาจินสมาจาร (2562) ที่พบว่าความถนัดในการใช้งานระบบสารสนเทศภาครัฐ ลักษณะการใช้งาน และการพบปัญหาในการใช้งาน มีผลต่อระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบ e-Government อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาระบบ TRS ควรมุ่งเน้นการลดปัญหาในการใช้งาน เพิ่มความเสถียรของระบบ และออกแบบฟังก์ชันให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งานที่หลากหลายของผู้ใช้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของผู้ใช้งานก่อนและหลังการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบ TRS เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาระบบในระยะยาว และสะท้อนประสิทธิผลของนโยบายหรือมาตรการที่นำมาใช้

เอกสารอ้างอิง

- ชาญชัย อาจันสมาจาร. (2562). *เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรยุทธ วงศ์ไพฑูริย์. (2563). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเวศ วะสี. (2562). *ธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา [ก.ค.ศ.]. (2565). *คู่มือการใช้งานระบบการยื่นคำร้องขอย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (Teacher Rotation System: TRS)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [ก.พ.ร.]. (2564). *การพัฒนาระบบราชการและโครงสร้างกำลังคนภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) [DGA]. (2565). *รัฐบาลดิจิทัลกับการบริการประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).
- สุรศักดิ์ ศรีทอง. (2566). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Likert, R. (1967). The method of constructing an attitude scale. In M. Fishbein (Ed.), *Readings in attitude theory and measurement* (pp. 90–95). New York, NY: Wiley.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Edition, New York, NY: Harper & Row.