

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม
ACCEPTANCE AND USAGE OF TECHNOLOGY
AFFECTING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF PERSONNEL
AT THE OFFICE OF THE JUDICIARY

พัทธนันท์ เหล่าบุตรสา
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Patthanan Laobutsa

Email: 6614154084@ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 เป็นข้าราชการ จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 และมีอายุงาน 5 - 10 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.5 การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ใน

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบอีกว่าด้านความตั้งใจในการใช้ มีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการรับรู้ถึงใช้งานง่าย สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม ได้ร้อยละ 52.6 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักงานศาลยุติธรรม

ABSTRACT

The objectives of research study were: 1) to study the acceptance and usage of technology affecting the performance efficiency of personnel at the Office of the Judiciary. 2) to study the relationship model of acceptance and usage of technology affecting the performance efficiency of personnel at the Office of the Judiciary. The populations used in the study were 400 personnel at the Office of the Judiciary who were collected their data from questionnaires and statistical processing, including Frequency Distribution, Percentage, Mean and Standard Deviation. The results of hypothesis testing used Pearson product-moment correlation coefficient and Multiple regression analysis.

The research results can be found out that most respondents were female, 272 people amounts to 68.0%, 31 - 40 years of age, 145 people amounts to 36.3%, graduated with bachelor's degree, 264 people amounts to 66.0%, were government official, 322 people amounts to 80.5%, in the operational staff, 322 people amounts to 83.0%, and had 5–10 years of work experience, 162 people amounts to 40.5%. The acceptance and usage of technology affecting the performance efficiency of personnel at the Office of the Judiciary found that the overall was highest level. The performance efficiency of personnel at the Office of the Judiciary found that the overall was highest level.

Hypothesis testing revealed that the all aspects of acceptance and usage of technology had positive correlation with the performance efficiency of personnel at the Office of the Judiciary with the statistical significance at the level of 0.01. Most factor influencing was intention to use, Next ranking were attitude towards use, perceived usefulness, respectively. Least factor influencing was perceived

ease of use. The acceptance and usage of technology can predict performance efficiency of personnel at the Office of the Judiciary about 52.6 percent with the statistical significance at the level of 0.05.

Keyword: Acceptance and Usage of Technology, Performance Efficiency, Office of the Judiciary

บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งเทคโนโลยีมีความฉลาดสูง (Smart Technology) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มศักยภาพมนุษย์ และเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวก ขกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทุกภาคส่วน ทุกองค์กร รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ จึงเล็งเห็นความจำเป็นในการปรับตัวและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดต้นทุน และบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรง การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นขึ้นอยู่กับการยอมรับและการใช้งานของบุคลากรเป็นสำคัญ หากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีและพร้อมปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ จะช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน

สำนักงานศาลยุติธรรมได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนศาลยุติธรรมสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างนวัตกรรมดิจิทัล การบริหารจัดการข้อมูล การยกระดับศักยภาพบุคลากร และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน และรวมการบริการของศาลเข้าด้วยกัน

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการขับเคลื่อนและสนับสนุนภารกิจของสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปัญหาที่พบโดยเฉพาะเรื่องทัศนคติและการยอมรับของผู้ใช้งาน (User) เป็นปัจจัยที่ทำให้การใช้เทคโนโลยียังไม่ประสบผลสำเร็จอย่างเต็มที่

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีให้เหมาะสม และเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม

สมมติฐานของการวิจัย

1. การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม
2. การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงใช้งานง่ายส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม
3. การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม
4. การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีด้านความตั้งใจในการใช้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่ง หน่วยงาน
2. การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงใช้งานง่าย ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านความตั้งใจในการใช้

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

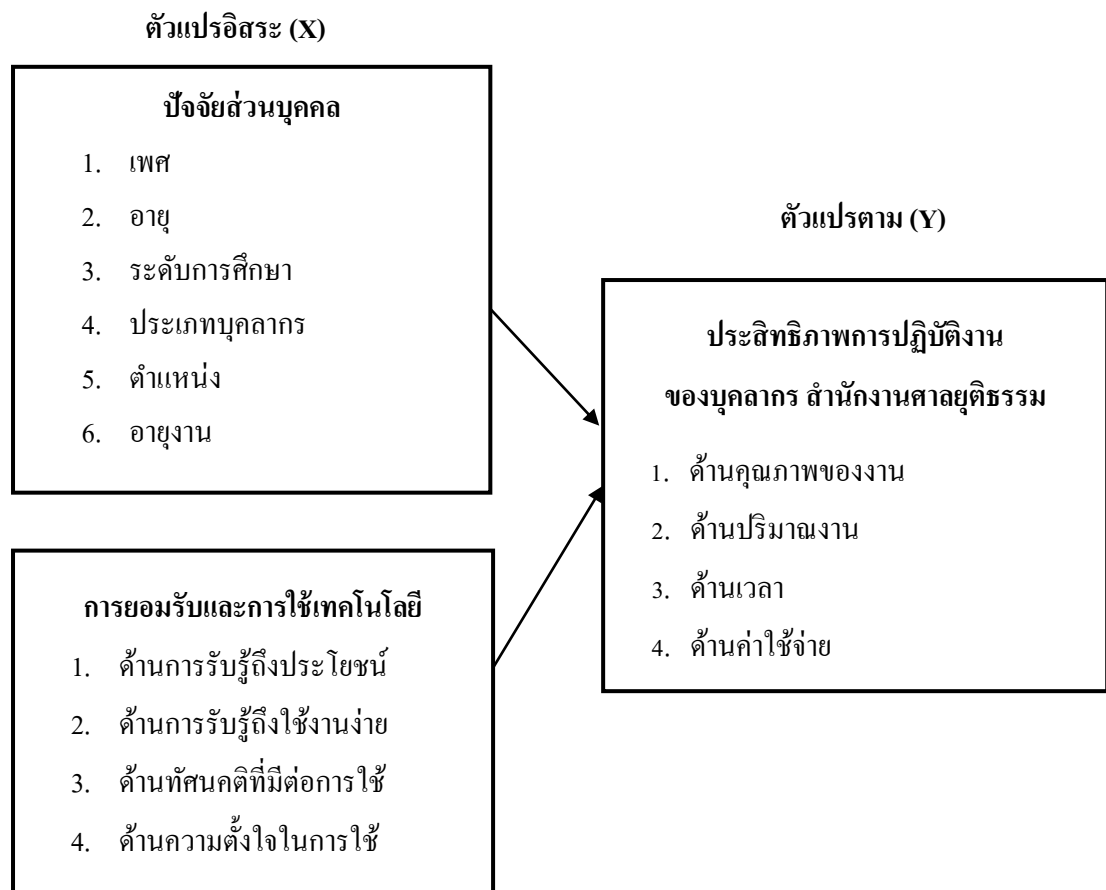
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 15,601 คน (ที่มา : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานศาลยุติธรรม ณ วันที่ 12 กันยายน 2568) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390.00 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 เพื่อความแม่นยำของข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน - ตุลาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมหรือเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

การศึกษาโดยใช้แนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM เสนอโดย Davis (1989) พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักการและเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Davis (1989) มาผนวกกับแบบจำลอง เพื่อใช้สำหรับอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้เทคโนโลยีจากการประเมินระดับของการรับรู้ของผู้ใช้ มีตัวแปรที่เป็นปัจจัยภายนอกส่งผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ โดยนำหลักการนี้มาเป็นตัวแปรเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลไปยังการรับรู้ด้านทัศนคติและทัศนคตินำไปสู่ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ตลอดจนความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีส่งผลไปยังการนำไปใช้งานจริง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ประการ ดังนี้ 1. คุณภาพงาน (Quality) งานที่ต้องมีคุณภาพสูง ได้มาตรฐาน มีประโยชน์ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือลูกค้า 2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่ผลิตได้ต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้และเสร็จทันตามแผนที่วางไว้ 3. เวลา (Time) ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานต้องมีความเหมาะสม และมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสมและคุ้มค่า กล่าวคือลงทุนน้อยที่สุดแต่ได้ผลตอบแทนหรือผลกำไรมากที่สุด

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานศาลยุติธรรม

สำนักงานศาลยุติธรรมก่อตั้งขึ้นในวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2543 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการศาลยุติธรรม อาทิ การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การบริหารการเงิน การพัสดุ การวางแผนเกี่ยวกับบุคลากร การบริหารจัดการอาคารสถานที่ งานทางวิชาการ และงานส่งเสริมงานตุลาการ และที่สำคัญคือการสนับสนุนงานตุลาการอันเป็นภารกิจหลักให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรม (ศาลยุติธรรม : ประวัติศาลยุติธรรม 2565)

สำนักงานศาลยุติธรรมได้พัฒนาองค์กรสู่ดิจิทัลภายใต้แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนและพัฒนาตามภารกิจของศาลยุติธรรมด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในด้านการเสริมสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน การบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูล การปรับกระบวนการและยกระดับศักยภาพบุคลากร ศาลยุติธรรมให้มีทักษะในการจัดการและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม คุ้มค่า รวมถึงการสร้างเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรมที่มีมาตรฐาน และมีความมั่นคงปลอดภัย เพื่อขับเคลื่อน ศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรมให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) สามารถอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความสะดวก รวดเร็ว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉรา เคนเจริญโสภณ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ว่าการใช้งานง่ายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ สามารถทำนายหรือพยากรณ์การรับรู้ว่ามีประโยชน์ได้ ร้อยละ 52 การรับรู้ว่าการใช้งานง่ายและการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้งานและตัวแปรทั้งสองตัวสามารถร่วมทำนายทัศนคติการใช้งานได้ ร้อยละ 46 ส่วนทัศนคติการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้ สามารถทำนายหรือพยากรณ์พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ได้ร้อยละ 33

สุพัตรา วังเย็น (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชีกรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Use) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Use) และด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ส่วนด้านความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี

ธีระสา อยู่โต (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ 2. ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถ และด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ 3. ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความสามารถ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

จุริกรณ์ แก้วสะเทือน (2566) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี SAP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันระบบและผลิตภัณฑ์ในการประมวลผลข้อมูลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ คือ การยอมรับความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการทำงาน และการใช้งานจริง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน และสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้ร้อยละ 74.2

ปัทมรา ธรรมรัตน์ (2568) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย $R^2 = 0.776$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะติดต่อเทคโนโลยีมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ประโยชน์และความพร้อมทางทรัพยากร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 15,601 คน (ที่มา : สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานศาลยุติธรรม ณ วันที่ 12 กันยายน 2568)

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความน่าเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973) ผลจากการคำนวณ พบว่า ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 390.00 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหาตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยนำแบบสอบถามจัดทำในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms นำแจกให้กับบุคลากรในสำนักงานศาลยุติธรรม ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยทำการส่งออกข้อมูล (Export) จาก Google Forms เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องเพื่อนำมาประมวลผลคำตอบ พร้อมทั้งจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequencies)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
5. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
6. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 400 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 145 คน คิดร้อยละ 36.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 เป็นข้าราชการ จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 และมีอายุงาน 5 - 10 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความตั้งใจในการใช้ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านการรับรู้ถึงใช้งานง่าย ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงใช้งานง่าย ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านความตั้งใจในการใช้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม ด้านความตั้งใจในการใช้ มีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการรับรู้ถึงใช้งานง่าย

อภิปรายผล

จากการศึกษา การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ซึ่งด้านที่อยู่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความตั้งใจในการใช้ พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องในอนาคต มีความตั้งใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและรับรู้ว่าจะใช้งานง่ายทำให้มีความต้องการที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น มีความคาดหวังว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ มีความคาดหวังว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้ มีความยินดีที่จะแนะนำการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เพื่อนร่วมงาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ได้รับข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ทำให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจที่ได้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา เคนเจริญโสภณ (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ว่าจะใช้งานง่ายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ สามารถทำนายหรือพยากรณ์การรับรู้ว่ามีประโยชน์ได้ ร้อยละ 52 การรับรู้ว่าจะใช้งานง่ายและการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้งานและตัวแปรทั้ง

สองตัวสามารถร่วมทำนายทัศนคติการใช้งานได้ ร้อยละ 46 ส่วนทัศนคติการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้ สามารถทำนายหรือพยากรณ์พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ได้ร้อยละ 33 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ข้อมูลที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลในการปฏิบัติงานมีความสะดวกและปลอดภัย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และด้านการรับรู้ถึงใช้งานง่าย พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ปฏิบัติงานง่ายขึ้นไม่ยุ่งยากซับซ้อน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งาน ทำให้ท่านต้องการเรียนรู้ได้ง่าย เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วขึ้นเทคโนโลยีสารสนเทศมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน สามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการทำความเข้าใจ มีคู่มือแนะนำการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา วังเย็น (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชีกรณีศึกษา เจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Use) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease Use) และด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ส่วนด้านความตั้งใจใช้ (Intention to Use) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระสา อยู่โต (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ 2. ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถ และด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ 3. ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า

ปัจจัยด้านความสามารถ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การยอมรับและการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงใช้งานง่าย ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านความตั้งใจในการใช้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูริภรณ์ แก้วสะท้อน (2566) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี SAP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันระบบและผลิตภัณฑ์ในการประมวลผลข้อมูล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ คือ การยอมรับความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการทำงาน และการใช้งานจริง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน และสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้ร้อยละ 74.2

4. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม ด้านความตั้งใจในการใช้มีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการรับรู้ถึงใช้งานง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมรา ธรรมรัตน์ (2568) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย $R^2 = 0.776$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติต่อเทคโนโลยีมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ประโยชน์และความพร้อมทางทรัพยากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านความตั้งใจในการใช้ ข้อเสนอแนะ คือ องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และใช้งานง่ายเมื่อบุคลากรรับรู้เทคโนโลยี มีประโยชน์และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างแท้จริง จะทำให้มีความตั้งใจและต้องการที่จะนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น การขออนุมัติผ่านระบบสารสนเทศที่สามารถทำการอนุมัติได้

ภายในไม่กี่นาทีแทนการพิมพ์เอกสารยื่นต่อผู้บริหารที่ต้องใช้เวลามาก และผู้อนุมัติสามารถทำการอนุมัตินอกสถานที่ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้, ปลูกฝังให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ และเต็มใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นนำไปใช้ เช่น การรับ-ส่งหนังสือด้วยกระดาษ มาเป็นระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) พนักงานธุรการที่รับผิดชอบรวบรวมสำเนาเอกสารบอกต่อเพื่อนร่วมงานว่าการใช้ e-Office ทำให้ชีวิตสะดวกมากยิ่งขึ้น, การมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องในอนาคต และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ องค์กรควรมีแนวทางในการรักษาและเพิ่มความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร เช่น องค์กรนำระบบอนุมัติงบประมาณดิจิทัล (e-Budgeting) มาใช้โดยกำหนดให้การใช้ระบบครบ 100% เป็นตัวชี้วัดความสามารถ (KPI) ด้านดิจิทัล

2. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ข้อเสนอแนะ คือ องค์กรควรให้การสนับสนุนและลงทุนด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับงานของบุคลากรและเครื่องมือที่ใช้ ทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีว่าเทคโนโลยีจะช่วยให้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และเกิดความพร้อมที่จะสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เช่น ผู้บริหารอนุมัติงบประมาณ เพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและซอฟต์แวร์ดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพสูงแทนการใช้ระบบที่พัฒนาเองโดยขาดมาตรฐาน เพื่อแก้ปัญหาระบบล่มบ่อยครั้ง, มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ เช่น สร้างกลุ่ม Line/Teams สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเฉพาะ เพื่อรายงานปัญหาการใช้งานได้ทันที และให้ทีม IT ตอบกลับและดำเนินการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง, มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน โดยใช้ระบบเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสร้างมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือและการฝึกอบรมในการใช้โปรแกรมและระบบงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ผู้บริการให้ฝ่าย IT ดำเนินการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบบริการออนไลน์ ศาสดิธรรมและวิถีไอสอนสั้น ๆ สำหรับทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเข้าสู่ระบบจนถึงการแก้ไขปัญหา

3. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ข้อเสนอแนะ คือ องค์กรต้องส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมโยงระบบของแต่ละฝ่ายงานเข้าด้วยกัน เช่น องค์กรใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง (workD Mail) เป็นช่องทางการสื่อสารที่เป็นมาตรฐาน, การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ลดขั้นตอน และความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้ AI ในการจำแนกประเภทเอกสาร และตรวจสอบความถูกต้อง, การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ข้อมูลที่ได้รับความนิยมต้องครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ โดยองค์กรควรออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีการตรวจสอบความถูกต้อง เช่น การแจ้งเตือนเมื่อกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือผิดรูปแบบ และผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายสามารถดึงข้อมูลไปใช้ร่วมกันได้ เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนและความขัดแย้งของข้อมูล

4. ด้านการรับรู้ถึงใช้งานง่าย ข้อเสนอแนะ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็วขึ้น องค์กรควรพัฒนาระบบค้นหาที่มีประสิทธิภาพ ให้สามารถค้นหาข้อมูลด้วยคำสำคัญที่หลากหลาย เช่น การใช้ระบบสารสนเทศสำนักนิติศาสตร์ชั้นต้นในการค้นหาสำนวนคดีโดย

ไม่ต้องค้นหาด้วยเลขคดีเพียงอย่างเดียว แต่สามารถค้นหาคดีจากชื่อคู่ความ, ชื่อทนายความ, หรือประเภทคดีได้อย่างรวดเร็ว, การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและเป็นลำดับ และควรจัดทำคู่มือและสื่อการสอนที่เข้าถึงได้ง่าย จัดเตรียมเอกสาร คู่มือ หรือวิดีโอสอนการใช้งานที่มีขั้นตอนระบุชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ทันทีจากภายในระบบ เพื่อให้บุคลากรสามารถทบทวนขั้นตอนได้ทุกเมื่อ เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้แบบฟอร์มสำเร็จรูป (Template) สำหรับหมายศาลแต่ละประเภท พร้อมช่องให้กรอกข้อมูลที่เป็นเท่านั้น เมื่อกรอกครบถ้วน ระบบจะสร้างเอกสาร PDF ที่สมบูรณ์ และบันทึกเข้าระบบโดยอัตโนมัติ เป็นต้น, เทคโนโลยีสารสนเทศที่ง่ายต่อการใช้งานทำให้ท่านต้องการเรียนรู้ได้ง่าย องค์กรต้องจัดให้มีการฝึกอบรมที่เน้นการลงมือปฏิบัติจริง เช่น กำหนดระยะเวลาในการรับฟ้องคดีใหม่ ผ่านระบบ CIOS (Court Integral Online Service) ให้แล้วเสร็จภายใน 5 นาที โดยฝึกการใช้ระบบเป็นประจำทุกวัน, มีการออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความยืดหยุ่น สามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ เช่น การใช้ระบบ IT ในการรวมขั้นตอนอนุมัติทั้งหมดให้เกิดขึ้นบนแพลตฟอร์มเดียว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรมเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกว่าลักษณะประชากรศาสตร์ใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากปัจจัยทางเทคโนโลยีที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม
3. ควรวิจัยติดตามและประเมินผลระยะยาว ในการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรมต่อไป เพื่อนำมาเป็นข้อมูลปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- จิรภรณ์ แก้วสนิท. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีSAP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีระสา อยู่โต. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปัทมรา ธรรมรัตน์. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
ศัลยธรรม. (2565). ประวัติศาสตร์ศัลยธรรม. สืบค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2568. จาก <https://www.coj.go.th>
- สุพัตรา วังเย็น. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี
กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อัญญา เค้นเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการ
ปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information
technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318-339.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, ILL:
Richard D. Irwin.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.