

การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา

Usage of Technology Affecting the Enhancement of Performance Efficiency
of Personnel under Office of the Judiciary in Nakhonratchasima Province

เสาวนีย์ มหาชัย¹

ชาคริต สกุลอสิริยาภรณ์²

แก้วดา ผู้พัฒนพงศ์³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยี โดยศึกษาประชากรซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 204 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แผนก/ส่วนงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน และปัจจัยอื่น ได้แก่ ทักษะการที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา

คำสำคัญ (Key words) : (1) การยอมรับการใช้เทคโนโลยี (2) ประสิทธิภาพการทำงาน (3) ศาลยุติธรรม

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้ผ่านการสอบป้องกัน การค้นคว้าอิสระเรียบร้อยแล้ว

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³รองศาสตราจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The purpose of this research work was to study the usage of technology affecting the enhancement of performance efficiency of personnel under Office of the Judiciary in Nakhonratchasima Province. This study was consisted of 3 factors as; personal factor, acceptance of technology usage and other factors related to technology usage. Populations were 204 personnel under Office of the Judiciary in Nakhonratchasima Province. From the results, it was found that different personal factors; gender, age, educational level, position, section/division and level of salary; had their effects to differences of technology usage for the enhancement of performance efficiency of personnel under Office of the Judiciary in Nakhonratchasima Province. Other factors; attitude on technology usage, users' confidence and anxiety; had their positive relationship in high level with technology usage for the enhancement of performance efficiency of personnel under Office of the Judiciary in Nakhonratchasima Province.

บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันสังคมไทยก้าวสู่ยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่ความฉลาดของเทคโนโลยีจะทำให้อุปกรณ์ต่างๆ สื่อสารและทำงานได้อย่างอัตโนมัติ เทคโนโลยีถูกนำมาพัฒนาต่อยอดเพื่อลดบทบาทของมนุษย์ และเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิดเพื่อข้ามขีดจำกัด สร้างสรรค์พัฒนาสิ่งใหม่ๆ และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) เป็นเทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญในการพลิกอนาคตของโลก เป็นหุ่นยนต์ที่จะเข้ามาคิดวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ด้วยเหตุและผล ยิ่งมีการพัฒนามากขึ้น ก็ยังสามารถจดจำใบหน้า เสียง และการใช้มือของมนุษย์ได้อย่างแม่นยำมากขึ้น ทั้งยังสามารถโต้ตอบและสนทนากับมนุษย์ได้ด้วย หรือแม้แต่ Cashless Society หรือสังคมไร้เงินสด กำลังกลายเป็นวัฏจักรทางการเงินที่มาแรง เงินสดที่เคยสำคัญถูกลดความสำคัญลง เพราะสมาร์ตโฟนสามารถทำหน้าที่โอนเงินแทนได้ เป็นต้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนี้ จะได้รับการพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นสมาร์ตโฟน แอปพลิเคชัน หรือนวัตกรรมที่ได้รับการพัฒนาโดยเหล่าบริษัท FinTech

จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่มีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนเห็นความจำเป็นในการปรับตัวให้ทันตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมในการแข่งขัน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยได้มีการพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการด้านต่างๆ ทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน เช่น การมีเว็บไซต์สำหรับเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการนั้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ (Efficiency) ให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้เที่ยงตรง และรวดเร็ว เกิดผลผลิตเต็มที่

ได้ประสิทธิผลสูงสุด ประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จ

ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรหนึ่งที่มีการปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีกรอบแนวทางการดำเนินงานพัฒนาองค์กรและยกระดับมาตรฐานระบบงานศาลยุติธรรมสู่ระดับสากล เพื่อเพิ่มศักยภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีระบบงานตุลาการ ระบบงานธุรการ ระบบงานส่งเสริมตุลาการ และระบบงานวิชาการ ที่มีขีดสมรรถนะสูงในการสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยน่านโยบายของประธานศาลฎีกาเป็นแนวทางในการบริหารงาน ซึ่งหนึ่งในนั้นมีนโยบายเพิ่มการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดีเพื่อให้การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมรวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง จึงทำให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพิ่มขึ้นมากมาย เช่น ระบบการขอคัดถ่ายสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลยุติธรรมทั่วประเทศ ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับตรวจสอบหรือจำกัดการเดินทางของบุคคลในการปล่อยชั่วคราว (EM) ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต QR Code ผ่านเครื่อง EDC และระบบการส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวนโดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Notice System) ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2561 ที่ผ่านมา ฯลฯ

การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องของศาลยุติธรรมก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ ถึงแม้ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดก็ยังคงอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นพลังในการขับเคลื่อน หรือกล่าวได้ว่าตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้นๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องลงทุนในการสรรหา บริหารจัดการ และพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพและมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับภารกิจขององค์กร การกำหนดทิศทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่วางไว้

จากการที่ศาลยุติธรรมให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดี และทรัพยากรบุคคลก็มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และปัจจัยด้านอื่นที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อต้องการทราบว่า การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร และนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์การใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน
2. ปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา โดยมุ่งเน้น 2 เรื่อง ได้แก่ การยอมรับการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกในการใช้งาน และปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา มี 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวล

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ทั้งหมด จำนวน 415 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2561) ประกอบด้วย ศาลอุทธรณ์ภาค 3 สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 3 ศาลแรงงานภาค 3 ศาลจังหวัดนครราชสีมา ศาลแขวงนครราชสีมา ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครราชสีมา ศาลจังหวัดสีคิ้ว ศาลจังหวัดสีคิ้ว (ปากช่อง) ศาลจังหวัดบัวใหญ่ และศาลจังหวัดพิมาย โดยผู้วิจัยเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 204 คน เพื่อตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาในการศึกษา คือ เดือนธันวาคม พ.ศ.2561 ถึงเดือนมกราคม 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม
3. สามารถนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ลิงหะ จวิสุข และสุนันทา วงศ์ตุรภัทร (2555) ได้ศึกษาว่า ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นทฤษฎีที่ใช้สำหรับอธิบายวิธีการและเหตุผล การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ของแต่ละบุคคลหรือแต่ละองค์การ และพบว่าเป็นหลักการ ที่มีประสิทธิภาพ ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และในแต่ละทฤษฎีจะมีองค์ประกอบหลักสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยหรือตัวกำหนดที่แตกต่างกันว่าจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กันอย่างไรในการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและการใช้ จนนวัตกรรมนั้นกลายเป็นเทคโนโลยีและ/หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ หลักการของทฤษฎีมุ่งเน้นการศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทของความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และ/หรือพฤติกรรมการใช้เป็นตัวแปรหลัก ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นในงานวิจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นนำเสนอทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ของ Venkatesh และคณะที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่างๆ จาก 8 ทฤษฎี ประกอบด้วย 1. ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (The theory of reasoned action: TRA) 2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The theory of planned behavior: TPB) 3. รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (A technology acceptance model: TAM) 4. รูปแบบของพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ (The model of PC utilization: MPCU) 5. ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (The diffusion of innovation theory: DOI) 6. รูปแบบการสร้างแรงจูงใจ (The motivational model: MM) 7. ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (The social cognitive theory: SCT) 8. ทฤษฎีการรวมกันของพฤติกรรมตามแผน/การยอมรับเทคโนโลยี (Combined –TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB) โดยมีหลักการศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่

1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ คือ แต่ละบุคคลมีความเชื่อว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้เทคโนโลยีได้ หรือการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) ความคาดหวังในความพยายาม คือ ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน และสามารถเข้าใจได้ง่าย

3) อิทธิพลของสังคม คือ แต่ละบุคคลมีการรับรู้ากลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อบุคคลได้ให้ความคาดหวัง หรือเชื่อว่าแต่ละบุคคลควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่

4) สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน คือ แต่ละบุคคลเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรจะช่วยส่งเสริมหรืออำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้งานได้

และตัวแปรเสริม/ตัวแปรผันแปร 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ประสบการณ์ และ 4) ความสนใจในการใช้งาน มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยงแบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎี ให้กลายเป็นทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยอ้อมต่อความตั้งใจและ/หรือพฤติกรรมการใช้ จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ทักษะที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี คือ ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งาน
2. ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน คือ ความสามารถของแต่ละบุคคลในการใช้งาน
3. ความวิตกกังวล คือ ความรู้สึกต่างๆ เป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแสดงพฤติกรรมการใช้

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน วีระพันธ์ เขมะนุเชษฐ์ (2559) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้ 1. ประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time) 2. เสร็จทันตามกำหนดเวลา 3. คุณภาพ โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตที่ดี และมีผลผลิตที่ดี ดังนั้นการมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

เกี่ยวกับศาลยุติธรรม ศาลยุติธรรม (2561) สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นหน่วยธุรการ และมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชา ขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา สำนักงานศาลยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการศาลยุติธรรม อาทิ การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การบริหารการเงิน การพัสดุ การวางแผนเกี่ยวกับบุคลากร การบริหารจัดการอาคารสถานที่ งานทางวิชาการ และงานส่งเสริมงานตุลาการ ซึ่งลักษณะของงานเหล่านี้เป็นไปตามลักษณะของการบริหารองค์กรหรือหน่วยงาน และที่สำคัญคือการสนับสนุนงานตุลาการอันเป็นภาระหลักให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นพมาศ เสียมไหม (2554) ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับในการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) อยู่ในระดับสูง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ส่งผลต่อการรับรู้ของประโยชน์ อีกทั้งยังมีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบท่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี e-Government (G2E) ในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ด้านความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาในมุมมองของความเกี่ยวข้องกับงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) คือ ด้านความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านผลลัพธ์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และในมุมมองของสภาวะแวดล้อม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี e-Government (G2E) คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบรรทัดฐาน และด้านการสนับสนุนจากองค์กร อีกทั้ง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบท่อการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย ในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ในด้านประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานจ้างเหมาบริการรายบุคคล จำนวน 415 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีกำหนดขนาดตามสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) คำนวณได้เท่ากับ 204 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งอาศัยกรอบแนวความคิดในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ในด้านความเหมาะสมเรื่องเนื้อหา และการใช้ภาษา จากนั้นนำมาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการหาค่า IOC แล้วนำผลไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ และขอคำแนะนำ เพื่อปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ จากนั้นนำแบบสอบที่ได้ปรับปรุงแล้ว ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยวิธี Cronbach's alpha ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient) ที่ได้จะแสดงให้เห็นถึงระดับความคงที่ของชุดแบบสอบถาม หากค่าที่ได้มีค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นได้มาก จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่าง 40 ราย จะได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.800 – 1.00 จากข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลทุติยภูมิ

(secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน โดยหลังจากเก็บข้อมูลได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำแบบสอบถามที่คัดแล้วและสมบูรณ์มาลงรหัส (coding) ในแบบฟอร์มลงรหัส โดยจัดทำทางคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สำหรับประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) โดยใช้สถิติ ดังนี้ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์ t-test และ F-test เพื่อทดสอบความแตกต่าง ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (pearson correlation) เพื่อใช้วัดความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แผนก/ส่วนงาน และระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยอื่น ได้แก่ ทักษะที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยขออภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แผนก/ส่วนงาน และระดับเงินเดือน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน

มีการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน เช่น เพศหญิงอาจให้ความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน ศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันไป และบุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีใน การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ช่วงอายุที่แตกต่างกัน ทำให้ความสนใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ไปตามช่วงอายุ ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้สอดคล้องทฤษฎีของ Venkatesh ในเรื่องหลักการของทฤษฎีรวม การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความ ตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ และตัวแปรเสริม/ ตัวผันแปร 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ประสบการณ์ และ (4) ความสมัครใจในการใช้งาน มีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและ ตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความแตกต่างกันด้านความคิด ความรู้ และความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีจึงทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน ศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพมาศ เสียมไหม (2554) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของ ข้าราชการระดับปฏิบัติการ ตรีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการ ยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) อยู่ในระดับสูง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ส่งผลต่อการรับรู้ของประโยชน์ อีกทั้งยังมีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ประโยชน์ของ เทคโนโลยี e-Government (G2E) ในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ด้านความมุ่งมั่นของ ผู้ปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะงานที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับตำแหน่งของบุคคลนั้น ดังนั้นการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรย่อมมีความแตกต่างกันออกไป และบุคลากรที่อยู่ในแต่ละ แผนก/ส่วนงานแตกต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด สำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก แผนก/ส่วนงานที่แตกต่างกัน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เช่น ส่วนงานช่วยพิจารณาคดีมีการนำเทคโนโลยี

มาใช้ในการปฏิบัติงานในส่วนของการพิมพ์คำให้การ คำพิพากษาในการพิจารณาคดีในบัลลังก์ ซึ่งแตกต่างจากส่วนงานอื่นที่มีการใช้เทคโนโลยีอื่นในการปฏิบัติงานตามลักษณะงานในแต่ละแผนก/ส่วนงาน รวมทั้ง บุคลากรที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับตำแหน่งของแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละตำแหน่งมีลักษณะงานที่รับผิดชอบต่างกันจึงมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลอง TAM 2 ของ Venkatesh และ Davis ที่ได้มีการวิจัยพบว่า กระบวนการของอิทธิพลจากสังคม ตลอดจนทั้งกระบวนการใช้ปัญญา เช่น (1) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน (2) คุณภาพของผลลัพธ์ (3) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ และ (4) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน เป็นต้น ต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่

2. จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ได้แก่ ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างปัจจัยอื่นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา กล่าวคือ หากตัวแปรหนึ่งมีการรับรู้ในทางที่ดีขึ้น จะส่งผลให้อีกตัวแปรหนึ่งดีขึ้นตามไปด้วย เช่น การรับรู้เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น ก็จะทำให้การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมากขึ้นตามไปด้วย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพมาศ เสียมไหม (2554) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government ของข้าราชการในระดับปฏิบัติการ ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) อยู่ในระดับสูง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ส่งผลต่อการรับรู้ของประโยชน์ อีกทั้งยังมีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี e-Government (G2E) ในมุมมองของความแตกต่างระหว่างบุคคล คือ ด้านความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาในมุมมองของความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) คือ ด้านความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านผลลัพธ์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และในมุมมองของสภาวะแวดล้อม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี e-Government (G2E) คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบรรทัดฐาน และด้านการสนับสนุนจากองค์กร

ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

1. การยอมรับการใช้เทคโนโลยี บุคลากรให้ความสำคัญกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ กล่าวคือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมาควรให้ความสำคัญในเรื่องกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เช่น เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานต้องช่วยให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น สามารถทำงานได้ปริมาณมากขึ้น ด้านความคาดหวังในความพยายาม เช่น เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานมีความง่ายต่อการใช้งาน การเรียนรู้การใช้งานสามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยี บุคลากรให้ความสำคัญกับด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี โดยเชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นมีผลดีต่อการปฏิบัติงานและต่อตัวเอง ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานเทคโนโลยี ดังนั้น การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ก็ควรมีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีที่ดี โดยการให้บุคลากรเข้ารับการอบรม สอนงาน หรือฝึกปฏิบัติ เพื่อการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี และเกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมแล้ว จากการศึกษาวิจัยยังพบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมาเกิดจากการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ โดยมีการวางแผนและเตรียมการทำงานไว้ล่วงหน้า การรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นหรือสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น และเป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ผู้สนใจศึกษากลุ่มตัวอย่างจากจังหวัดอื่นๆ เนื่องจากกลุ่มบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมจะมีความแตกต่างกันในด้านปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ ซึ่งอาจทำให้ทราบถึงปัจจัยอื่นที่แตกต่างกันไปด้วย

2. การศึกษากครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อศึกษาความแตกต่างด้วย

เอกสารอ้างอิง

- อินทรา ไชยณรงค์. (2561). ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนกับความตั้งใจออกกำลังกายด้วยการเดิน
ในผู้ป่วยภายหลังเกิดโรคหลอดเลือดสมอง. วารสารพยาบาลทหารบก, 19(1), 47-53.
- เพ็ญนภา แซ่เต๋. (2555). ปัจจัยสำคัญที่มีต่อความภักดีในการใช้บริการคลินิกทันตกรรมเอกชน
ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภารดี ขวลิขิตสุนทร. (2550). การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พัทธธีรา นาคสวัสดิ์. (2554). การยอมรับและการตั้งใจใช้งานระบบบริหารคลังความรู้ กรณีศึกษา
องค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นพมาศ เสียมไหม. (2554). การศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E)
ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย
กับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. การค้นคว้าอิสระ
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต
บริษัท XYZ จำกัด. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์ตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้น
เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2561. จาก http://www.it.kmitl.ac.th/~journal/index.php/main_journal/
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). ประสิทธิภาพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2561.
จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). ประสิทธิภาพในการทำงาน (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2561.
จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771
- ศาลยุติธรรม. (2561). เกี่ยวกับศาลยุติธรรม. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2561. จาก <https://www.coj.go.th/>
- สายรุ้ง ตุ่นป้อม, วิจิตรา จำลองราษฎร์ และอนุ เจริญวงศ์ระยับ. (2560). การสังเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับ
สมรรถนะหลักและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ
เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 17. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2561.
จาก <http://gnru2017.psru.ac.th/proceeding/309-25600831102902.pdf>