

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการ
ศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง

เกษร บุญโสดาการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง จำนวน 100 คน ตัวแปรที่ศึกษา คือ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 3 ด้าน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 สถิติสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของระบบงาน ส่วนของแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: 6414105007@rumail.ru.ac.th

THE USE OF DIGITAL TECHNOLOGY THAT AFFECTS
THE WORK EFFICIENCY OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL
OF THE PHRAKHANONG CIVIL COURT
AND THE PHRAKHANONG CRIMINAL COURT

Kesorn Boonsodagorn

Abstract

The purpose of this study was to study the use of digital technology that affects the work efficiency of administrative personnel at the Phra Khanong Civil Court and the Phra Khanong Criminal Court. The sample group in this research is Administrative personnel of Phra Khanong Civil Court and Phra Khanong Criminal Court, totaling 100 people. the variables studied were the use of digital technology in 3 areas and efficiency in 4 areas of work. the tool used to collect data was a questionnaire. the data was analyzed using computer programs to find frequencies, percentages, and averages. standard deviation and multiple regression analysis.³

The research results found that The use of digital technology is related to Efficiency in the work of administrative personnel at the Phra Khanong Civil Court and the Phra Khanong Criminal Court. At the confidence level of 0.05, the conditions of the facilities in use It has the greatest positive impact on work efficiency, followed by work system efficiency. Peer pressure was not related to performance.

Keywords: Use of digital technology, operational efficiency

บทนำ

ปัจจุบันภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานและพัฒนาประเทศ ในขณะที่สังคมโลกได้ก้าวเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล องค์กรภาครัฐได้เห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะปรับปรุงแบบกระบวนการทำงานโดยการนำระบบดิจิทัลเข้ามาช่วย ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานแบบใหม่ ที่จะเข้ามาอำนวยความสะดวกเพื่อพัฒนาส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน และพัฒนาประเทศ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานราชการของหน่วยงานภาครัฐ

เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญที่เข้ามาเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรต่างๆ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จึงมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้ทุกองค์กรนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปประยุกต์ใช้ในทุก กระบวนการทำงานให้ได้มากที่สุดรวมถึงองค์กรภาครัฐในประเทศไทยที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ศาลยุติธรรมมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินกระบวนการยุติธรรม นับว่าเป็นหนึ่งในก้าวสำคัญในการปรับสถาบันให้เข้ากับยุคสมัยและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป มีการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานทั้งในด้านการงานพิจารณาพิพากษาคดี และงาน สนับสนุนสำนักงานแก้บุคลากรศาลยุติธรรม

ศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ได้ดำเนินการตามแผน ยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568 ยุทธศาสตร์ T เปลี่ยนผ่านสู่อนาคต (Transformation) โดยมี เป้าประสงค์ให้นวัตกรรมของศาลยุติธรรมเสริมสร้างการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565, น.37) โดยการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของศาลยุติธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากรของศาลแพ่งพระโขนง ทั้ง ยังมีการปรับวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการปฏิบัติงาน และทัศนคติ (Mindset) ของบุคลากรฝ่ายธุรการของศาล แพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงให้สอดคล้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติการและ การให้บริการประชาชน ส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและการคุ้มครองสิทธิของประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดและเป็น ธรรม ทั้งการพิจารณาพิพากษาคดี การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน การระงับข้อพิพาท งานธุรการศาล ยุติธรรม การบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น

ศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงจึงต้องมีการปรับบริบทตามสภาพแวดล้อมที่เป็นไปโดยมีการนำเอา เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนในการทำงานของศาลยุติธรรมมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้ศึกษา สนใจ ศึกษาถึงสภาพปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศของศาลยุติธรรมที่มีการใช้อยู่ในปัจจุบันว่ายัง

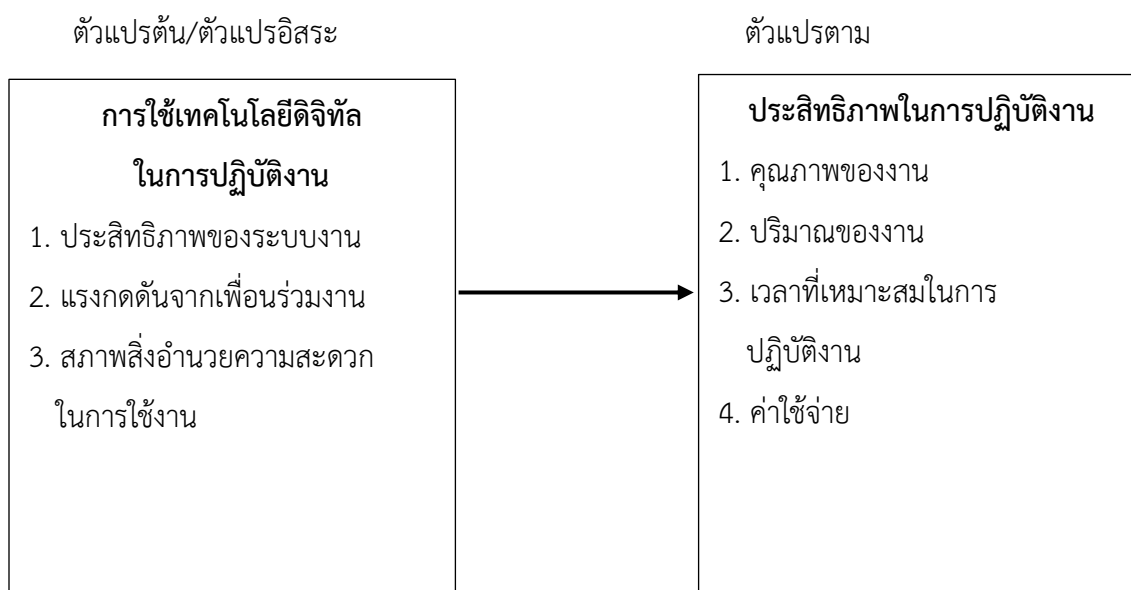
มีปัญหาอุปสรรคในด้านใดบ้างที่จะต้องมีการพัฒนาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง
3. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง

กรอบแนวความคิดการวิจัย และสมมติฐานของการวิจัย

กรอบแนวความคิดการวิจัย



รูปที่ 1.1 รูปแสดงกรอบแนวความคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนง และศาลอาญาพระโขนง

การทบทวนวรรณกรรม

ปัจจุบันประชาชนความคุ้นเคยกับการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานและในชีวิตประจำวันมากขึ้นศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนงเป็นองค์กรให้การอำนวยความสะดวกและพัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนการอำนวยความสะดวกให้มีความรวดเร็ว สะดวกทันสมัย และเป็นสากล จึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเป็นทางเลือกให้แก่ประชาชนในการเข้าร่วมกระบวนการพิจารณาของศาลได้โดยไม่ต้องเดินทางมาศาลอันเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายและเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน สร้างกลไกการดำเนินกระบวนการพิจารณาและพิพากษาคดีที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ในการทำงาน

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) (Venkatesh, Davis and Morris 2003 อ้างถึง วริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์, 2558, น.5-9) โดยพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม และศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Petersen and Plowman)

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีจะให้ความสำคัญในเรื่องขั้นตอนในการยอมรับก่อนการนำไปใช้ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะพบว่าแบบจำลองทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) จะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เป็นแรงขับเคลื่อนในการแสดงพฤติกรรมต่อการใช้งาน และตัวแบบจำลองก็เน้นให้ความสำคัญกับตัวผู้ใช้งาน ผู้วิจัยจึงได้นำแบบจำลองนี้มาประยุกต์เพื่อเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับความพึงใจใน คุณภาพของงาน (Quantity) ที่ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้รับประโยชน์และคุ้มค่า ทันต่อเวลา มีความถูกต้อง และควรเกิดโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณงาน (Quantity) ที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เวลา (Time) ที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง

ตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วประกอบกับค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ่มค่าและเกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด

โดยสรุปผลจากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ทำทบทวนเกี่ยวกับการใช้ระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์และมีความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล จะมีปัจจัยหลักๆที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคลการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานและรับรู้ถึงประโยชน์ อีกทั้งยังรวมไปถึงรับรู้ถึงประโยชน์และอิทธิพลทางสังคม โดยเมื่ออ้างอิงกับทฤษฎี UTAUT การยอมรับ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีตัวแปรหลัก 4 ตัวที่ส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศคือ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพล้วนมีความสัมพันธ์กับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและส่งผลไปถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนง และศาลอาญาพระโขนง ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 ราย โดยเป็นบุคลากรฝ่ายธุรการในตำแหน่งต่าง ๆ ประกอบด้วย ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการศาลยุติธรรม และลูกจ้างชั่วคราว โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนตำแหน่งงาน โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินค่า IOC ของทุกข้อที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีความถูกต้องของเนื้อหา ซึ่งการเก็บแบบสอบถามเป็นในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) ผ่านช่องทางคิวอาร์โค้ดแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายปิด เพื่อให้การตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ จัดรูปแบบเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ระดับ กำหนดเกณฑ์ค่าน้ำหนักการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเส้นพหุคูณ โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทาง สถิติอยู่ที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรฝ่ายธุรการกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคลากรฝ่ายธุรการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69 โดยมีประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานระหว่าง 5 ปี ถึง 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการแยกเป็น 3 ด้าน พบว่า บุคลากรฝ่ายธุรการมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีค่า S.D. เท่ากับ .541 เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพของระบบงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีค่า S.D เท่ากับ .540 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีค่า S.D เท่ากับ .662 อยู่ในระดับมาก และ ด้านแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 มีค่า S.D เท่ากับ .804 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการแยกเป็น 4 ด้าน พบว่า บุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และมีค่า S.D. เท่ากับ .616 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า และหน่วยงานของท่านสามารถบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปฏิบัติงานของท่านเกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานหน่วยงานสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรในการทำงานล่วงเวลา เมื่อได้พิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า “ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.36 มีค่า S.D เท่ากับ .674

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตามสมมติฐาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ผู้วิจัยนำเสนอค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาศึกษา เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์พบว่า พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ที่ระดับ .05 และพบว่า ด้านการสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพของระบบงาน

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังตารางที่ 4.12

ตาราง 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน

(Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(ค่าคงที่)	1.116	.254		4.394	.000*
ประสิทธิภาพของระบบงาน	.378	.072	.398	5.235	.000*
แรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน	.007	.044	.012	.167	.867
สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	.383	.062	.495	6.184	.000*

* ที่ระดับนัยสำคัญ .05

Durbin-Watson = 2.029, R = .650, R² adjust = .639, F = 59.355, Sig = .000

ผลการวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตามตารางที่ 4.12 พบว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และประสิทธิภาพของระบบงาน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในส่วนของแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญ (Sig" = .867) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานในการทำงานของบุคลากรฝ่ายธุรการ จึงทำให้ไม่มีแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน และจากการวิเคราะห์สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 63.9 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของระบบงาน ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 36.1 เป็นการส่งผลมาจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา โดยสามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ได้ดังนี้

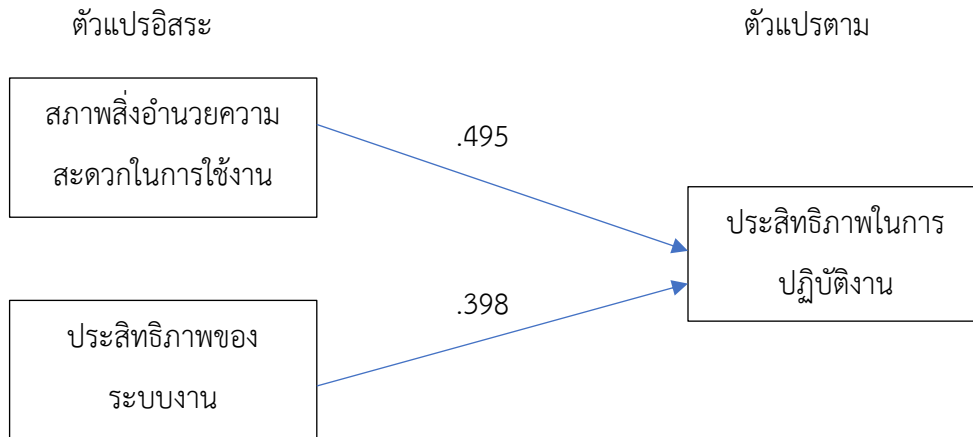
สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.116 + 0.383(X_3) + 0.378(X_1)$$

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.495Z_3 + 0.398Z_1$$

และในที่นี้สามารถเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.13 ตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลของการทดสอบสมมติฐาน เมื่อผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าสัมพันธระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดขึ้น พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของระบบงาน ส่วนของแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยอาจเป็นเพราะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของบุคลากรฝ่ายธุรการมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากศาลยุติธรรมมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ศาลแพ่งพระโขนงและศาลอาญาพระโขนง ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องลดความผิดพลาด ลดระยะเวลาในการทำงานและค่าใช้จ่าย เป็นการประยุกต์ใช้ให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินา สอนดี (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (กรณีศึกษา พนักงานประจำสาขา ธนาคารกรุงเทพ)

ผลการวิจัยพบว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับทั้งคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพล แสงแก้วและภาสพันธ์ จิโนทา (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสถานกีฬาของงานบริการสถานกีฬากองการกีฬา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้ โดยส่วนมากทำให้ชีวิตประจำวันมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้นและยังช่วยเพิ่มเรื่องของประสิทธิภาพของการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรนนท์ พรหมมา อุทิศ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการเงินของธุรกิจ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและแก้ไขปัญหา เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งยังลดต้นทุนสำหรับการดำเนินธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ที่เกี่ยวข้องควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรฝ่ายธุรการ เพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ หน่วยควรสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating Conditions) มีการถ่ายทอดความรู้ที่จำเป็นในการใช้งานหรือฝึกอบรมการใช้งาน และสร้างความน่าเชื่อถือของระบบงานให้มีความง่ายต่อการใช้งาน สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้บุคลากรฝ่ายธุรการให้เกิดความคุ้นชินและเชื่อมั่นพร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลงทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรฝ่ายธุรการได้รับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนอธิบายให้เห็นภาพรวมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลการทำงานร่วมกันว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างไร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงาน อาจขยายขอบเขตการศึกษาไปในเรื่องเจเนอเรชันและปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันออกไป
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรฝ่ายธุรการ

เอกสารอ้างอิง

- จิรนนท์ พรหมมา. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เฉลิมพล แสงแก้วและภาสพันธ์ จิโนทา. (2562). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสถานกีฬา ของงานบริการสถานกีฬา กองการกีฬา สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชุติมา สอนดี. (2563). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (กรณีศึกษา พนักงานประจำสาขา ธนาคารกรุงเทพ). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์. (2558). ปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2566. (พิมพ์ครั้งที่ 1).

บริษัท พี.เอ. ลีฟวิ่งจำกัด. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://pa-ebook-f5.com/books/hyxq/#p=49>