

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8*

FACTORS AFFECTING JOB PERFORMANCE FROM THE APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGY AMONG PERSONNEL OF THE OFFICE OF THE JUDICIARY, REGION 8

กาญจนาพร ชูแก้ว*, พิเศษ ชัยดิเรก

Kanjapohn Chookaew*, Pisate Chaidirek

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด เพชรบุรี ประเทศไทย

Master of Business Administration Program, Stamford International University, Phetchaburi, Thailand

*Corresponding author E-mail: kanjanapohn.best19@gmail.com

*Tel: 063-850-5696

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 3) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4) ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 5) ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามกับบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จำนวน 294 คน การวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามถึงโครงสร้างจากตัวแทนระดับผู้บริหารของแต่ละศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จำนวน 14 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 2) บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3) การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่าย ด้านทัศนคติต่อการใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านแรงจูงใจ ด้านภาวะผู้นำ ด้านนโยบายและโครงสร้างองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เน้นการวางระบบโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและระเบียบไร้กระดาศ ควบคู่กับการนำโดยผู้บริหารเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรผ่านระบบพี่เลี้ยงและแผนพัฒนาเฉพาะบุคคล รวมถึงใช้การติดตามงานผ่านฐานข้อมูลแบบทันเหตุการณ์และการสร้างแรงจูงใจเพื่อลดความเครียดจากการทำงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล, บุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม, แนวทางการพัฒนา

Abstract

This research paper aims to: 1) To study the level of operational efficiency, 2) To compare operational efficiency by classification by personal data, 3) To study the acceptance of technologies that affect operational efficiency, 4) To study operational factors that affect operational efficiency, and 5) To study the approach to improving operational efficiency from the application of digital technology. The quantitative research collected data using a questionnaire with 294 personnel affiliated to the Bureau of Justice Region 8, and the qualitative research collected data using a semi-structured questionnaire from 14 executive-level representatives of the Bureau of Justice Region 8. One-way variance Multiple regression and content analysis. The results showed that 1) Performance efficiency was at the highest level, 2) Personnel with different genders, ages, education levels, and length of service. 3) Acceptance of technology, including perception of benefits, perception of ease, and attitude towards use, which significantly affected operational efficiency at the level of 0.05 4) Operational factors such as knowledge, ability, motivation, Leadership, policies and organizational structure, and relationships with colleagues affected operational efficiency statistically significant at the level of 0.05 and 5) Guidelines for improving operational efficiency from the application of digital technology. Emphasis is placed on the implementation of digital infrastructure and paperless regulations, along with management leadership to strengthen personnel capacity through mentoring systems and personalized development plans, as well as the use of task tracking through timely databases and motivation to reduce work stress.

Keywords: Efficiency, Operations, Application of Digital Technology, Personnel in the Bureau of Justice, Development Approach

บทนำ

ในปัจจุบัน ประเทศไทยอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลเต็มรูปแบบ ทั้งในภาครัฐและภาคบริการสาธารณะ รวมถึงระบบยุติธรรมที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอน เพิ่มความโปร่งใส และยกระดับคุณภาพการบริการ เช่น การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และการพัฒนาบริการภาครัฐออนไลน์ (International Trade Administration, 2024) ทั้งยังมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT และเพิ่มขีดความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากร รองรับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Bangkok Post, 2025)

เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานราชการ โดยแนวทางศาลดิจิทัลและบริการออนไลน์ เช่น e-Filing และระบบ CIOS เป็นตัวอย่างของการปรับปรุงกระบวนการยุติธรรมให้ทันสมัย (Thailand Institute of Justice, 2020) เทคโนโลยีไม่เพียงช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บข้อมูล แต่ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการภาระงานที่ซับซ้อนให้ทันเวลา ควบคู่ไปกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าผ่านแนวทาง Paperless ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของบุคลากรและประชาชน (Djamaludin, D. et al., 2023); (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565) นอกจากนี้ปัจจัยทางเทคโนโลยีแล้ว แรงจูงใจในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรยังเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล หากบุคลากรขาดทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนรู้ ประสิทธิภาพการดำเนินนโยบายก็อาจไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้



สำนักศาลยุติธรรม มีลักษณะเฉพาะทางภูมิศาสตร์ที่ครอบคลุมพื้นที่เกาะและชายฝั่ง ซึ่งส่งผลต่อความท้าทายด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยี และความหลากหลายทางสังคมที่แตกต่างจากส่วนกลาง ทำให้ผลลัพธ์จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในพื้นที่นี้อาจมีความแตกต่างออกไป การศึกษาเฉพาะพื้นที่จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวางนโยบายที่เหมาะสม (UNDP, 2020); (สิทธิพร สมทรัพย์ และคณะ, 2560); (Phochai, T. et al., 2024) งานวิจัยนี้มุ่งประเมินระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 และศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริง เช่นเดียวกับการศึกษาในศาลแรงงานภาค 5 ที่การรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกในการใช้งานมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี (ธัญชนก ปิมปาอุด และอลงกรณ์ คูตระกูล, 2566) แม้มีความพยายามผลักดันระบบศาลดิจิทัล แต่ปัญหาการขาดทักษะดิจิทัลของบุคลากร ความไม่เสถียรของเครือข่ายในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงข้อจำกัดจากระบบเก่า (Legacy Systems) ยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เต็มประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับอุปสรรคด้านโครงสร้างระบบและลักษณะงานที่พบในศาลแรงงานภาค 5 (ธัญชนก ปิมปาอุด และอลงกรณ์ คูตระกูล, 2566) ประกอบกับนโยบายการจัดสรรงบประมาณและการฝึกอบรมที่ยังไม่ทั่วถึงหรือขาดการประเมินผลที่ต่อเนื่อง ทำให้บางโครงการไม่สร้างผลลัพธ์ได้ตามคาดหวัง (ดวงสมร สุทธิวงศ์กุล, 2565); (OECD, 2022); (รัชดาภรณ์ สนิทนิทย์ และศิวัช ศรีโสภากุล, 2565)

จากประเด็นข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยมุ่งเน้นที่ระดับประสิทธิภาพการทำงาน การเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาเชิงกลยุทธ์ที่ตอบโจทย์บริบทเฉพาะของพื้นที่ อันจะส่งเสริมให้กระบวนการยุติธรรมในระดับภูมิภาคมีความทันสมัย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8
4. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8
5. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยเพื่อนำไปสู่ข้อค้นพบที่น่าเชื่อถือ และตอบโจทย์วัตถุประสงค์การวิจัยอย่างเป็นระบบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ในส่วนของงานวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม และงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จาก 7 จังหวัด จำนวน 27 ศาล ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 6 ศาล จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 7 ศาล จังหวัดกระบี่ จำนวน 3 ศาล จังหวัดชุมพร จำนวน 3 ศาล จังหวัดพังงา จำนวน 3 ศาล จังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 ศาล และจังหวัดระนอง จำนวน 2 ศาล รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 1,104 คน ซึ่งทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Yamane, T. จำนวนตัวอย่างที่ใช้เท่ากับ 294 คน (Yamane, T., 1973) ใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ โดยใช้ประเภทของศาล จำนวน 27 ศาล เป็นชั้นภูมิเพื่อให้ได้ตัวแทนบุคลากรที่ครอบคลุมครบทุกพื้นที่ตามสัดส่วนประชากรจริง

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) คือ ตัวแทนระดับผู้บริหารของแต่ละศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จาก 7 จังหวัด ๆ ละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 14 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากความรู้ ประสบการณ์ โดยตรงกับหัวข้อวิจัยนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามตอนที่ 2 - 4 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, R., 1967) โดยกำหนดค่าระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview Form) ประกอบด้วย เนื้อหาเกี่ยวกับ การยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยเชิงปริมาณ นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งผลการตรวจสอบ พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่ามีความเที่ยงตรงในระดับดีเยี่ยม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรศาลฯ ในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรเพื่อหาความเชื่อมั่น โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นสูงถึง 0.962 ซึ่งเกินกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ที่ 0.75 จึงถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือและเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) โดยใช้การตรวจสอบสามเส้าของวิธีการ (Methodological Triangulation) เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล



การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการจัดเก็บผ่านระบบออนไลน์โดยมีผู้ช่วยวิจัย 7 คน ประจำแต่ละจังหวัดอำนวยความสะดวกจนได้รับแบบสอบถามกลับมาครบถ้วน จำนวน 294 ฉบับ (ร้อยละ 100) เพื่อนำไปตรวจสอบความสมบูรณ์และลงรหัสข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตบันทึกข้อมูล ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมงต่อคน และดำเนินการต่อเนื่องจนกระทั่งข้อมูลมีความอิ่มตัว (Data Saturation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยค่าความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยีและประสิทธิภาพงานด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD รวมถึงใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการถอดบันทึกเสียง ตรวจสอบความถูกต้อง ตีความ จัดกลุ่มหมวดหมู่ข้อมูล และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบพรรณนาเชิงความเรียงที่สะท้อนบริบทและมุมมองของผู้ให้ข้อมูลอย่างแท้จริง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาได้รับการรวบรวมและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อให้ครอบคลุมทุกวัตถุประสงค์ ดังรายละเอียดผลการวิจัยในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยภาพรวม (n = 294)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.45	0.47	มากที่สุด	3
2. ด้านปริมาณของงาน	4.43	0.49	มากที่สุด	4
3. ด้านความตรงต่อเวลา	4.48	0.49	มากที่สุด	2
4. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.43	0.50	มากที่สุด	5
5. ด้านความพึงพอใจ	4.49	0.49	มากที่สุด	1
รวม	4.46	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.49) มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.49) ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.47) ด้านปริมาณของงาน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.49) และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.49$) ซึ่งถือเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม โดยความพึงพอใจไม่ได้เป็นเพียงความรู้สึกร่วมบุคคล แต่เป็นผลลัพธ์ปลายทางที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบ e-Filing และ CIOS มาใช้จนส่งผลต่อคุณภาพงาน ความตรงต่อเวลา และการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า การที่บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจึงเป็นเครื่องยืนยันว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสามารถตอบโจทย์การทำงานจริง ช่วยลดอุปสรรคในกระบวนการยุติธรรม และมีส่วนสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ประจำปี 8

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำปี 8 โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 สรุปผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำปี 8 โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการเปรียบเทียบ
เพศ	One way ANOVA	0.032*	แตกต่าง
อายุ	One way ANOVA	0.015*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	One way ANOVA	0.016*	แตกต่าง
ตำแหน่ง	One way ANOVA	0.112	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	One way ANOVA	0.026*	แตกต่าง

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำปี 8 ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำปี 8 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำปี 8 ที่มี ตำแหน่งต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจากการที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำปี 8 ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำปี 8 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 4 ปัจจัย ได้แก่ เพศ ที่พบว่า บุคลากรชายและหญิงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านอายุ พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี กับกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป ด้านระดับการศึกษา พบความแตกต่างระหว่างผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี และในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบความแตกต่างถึง 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่ปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี กับกลุ่มที่ปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี กลุ่มที่ปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี กับกลุ่มที่ปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่ปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี กับกลุ่มที่ปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความแตกต่างของพื้นฐานทางประชากรศาสตร์และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อมุมมอง การรับรู้ถึงประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจน

3. การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำปี 8



ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของการยอมรับเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ภาพรวม (n = 294)

การยอมรับเทคโนโลยี	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำ ภาค 8				
	B	S.E.	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	1.553	0.188		8.276	0.000*
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ X ₁	0.210	0.052	0.248	4.017	0.000*
2. ด้านการรับรู้ถึงความง่าย X ₂	0.115	0.038	0.164	3.039	0.003*
3. ด้านทัศนคติต่อการใช้ X ₃	0.227	0.060	0.266	3.763	0.000*
4. ด้านพฤติกรรมการตั้งใจนำไปใช้ X ₄	0.104	0.053	0.126	1.959	0.051

Durbin-Watson = 1.820, R = 0.678, R² = 0.460, F = 61.635, Sig. of F = 0.000, * = 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่าย และด้านทัศนคติต่อการใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านพฤติกรรมการตั้งใจนำไปใช้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ซึ่งสามารถเขียนสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

$$\hat{y} = 1.553 + 0.210(X_1) + 0.115(X_2) + 0.227(X_3)$$

4. ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ภาพรวม (n = 294)

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำ ภาค 8				
	B	S.E.	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	1.322	0.291		4.540	0.000*
1. ด้านความรู้ ความสามารถ X ₁	0.226	0.059	0.259	3.821	0.000*
2. ด้านแรงจูงใจ X ₂	- 0.100	0.035	- 0.125	- 2.849	0.005*
3. ด้านภาวะผู้นำ X ₃	0.082	0.039	0.093	2.120	0.035*
4. ด้านนโยบายและโครงสร้างองค์กร X ₄	0.201	0.065	0.234	3.095	0.002*
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน X ₅	0.186	0.080	0.172	2.325	0.021*

Durbin-Watson = 1.799, R = 0.691, R² = 0.477, F = 43.673, Sig. of F = 0.000, * = 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านแรงจูงใจ ด้านภาวะผู้นำ ด้านนโยบายและโครงสร้างองค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนสมการถดถอยพหุคูณ ได้ดังนี้

$$\hat{y} = 1.322 + 0.226(X_1) - 0.100(X_2) + 0.082(X_3) + 0.201(X_4) + 0.186(X_5)$$

5. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 มุ่งเน้นการวางรากฐานโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลให้เสถียรควบคู่ไปกับการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติเพื่อรองรับระบบ Paperless อย่างเต็มรูปแบบ โดยเน้นการเปลี่ยนผ่านที่ให้ความสำคัญกับการปรับทัศนคติและการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีเป็นอันดับแรกเนื่องจากบริบทองค์กรเป็นระบบบังคับ นอกจากนี้ยังต้องยกระดับสมรรถนะบุคลากรผ่านระบบพี่เลี้ยงดิจิทัลและการฝึกอบรมตามแผน IDP เพื่อลดช่องว่างระหว่างวัย พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทผู้บริหารในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรม สร้างระบบสนับสนุนผ่าน Dashboard ติดตามงานแบบ Real-time รวมถึงชุมชนแห่งการเรียนรู้ (PLC) เพื่อเสริมพลังและป้องกันความเครียดสะสม อันจะนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลที่ยั่งยืนและยกระดับของมาตรฐานการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยผู้วิจัยนำข้อค้นพบมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะสำนักงานศาลยุติธรรมมีนโยบายเชิงรุกในการเปลี่ยนผ่านสู่ศาลดิจิทัล (D-Court) ที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรได้รับการปลูกฝังและฝึกฝนการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีจนเกิดความชำนาญ นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งทีมสนับสนุนทางเทคนิคที่พร้อมให้คำปรึกษาตลอดเวลา ส่งผลให้บุคลากรลดความกังวลในการใช้งาน และสามารถที่จะดึงศักยภาพของเทคโนโลยีมาสนับสนุนงานตุลาการและงานธุรการได้อย่างเต็มกำลัง ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์ ที่ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์, 2565)

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

บุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ความแตกต่างทาง Generation และประสบการณ์เดิมที่มีผลต่อทัศนคติและการปรับตัวเข้าหาเทคโนโลยี (Digital Literacy) ที่ไม่เท่ากัน โดยเฉพาะกลุ่มบุคลากรที่มีอายุงานมากอาจคุ้นชินกับระบบกระดาษแบบดั้งเดิม ทำให้ต้องการระยะเวลาในการปรับตัวและทัศนคติที่มากกว่ากลุ่มคนรุ่นใหม่ (Digital Natives) ที่สามารถเรียนรู้ฟีเจอร์ใหม่ ๆ ได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักกมล ไจมา วิจัยเรื่อง การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่ต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (ภักกมล ไจมา, 2563)



บุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ที่มีตำแหน่งต่างกัน ได้มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ทุกตำแหน่งในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมภาค 8 ต่างถูกบังคับใช้ด้วยมาตรฐานการทำงานและระบบดิจิทัลชุดเดียวกัน ทำให้ทุกคนรับรู้ถึงความสำคัญและข้อดีของเทคโนโลยีในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากระบบการทำงานของศาลในปัจจุบันถูกเชื่อมโยงกันด้วย Workflow เดียวกัน ตั้งแต่การรับฟ้องจนถึงการส่งคำพิพากษา ทำให้ตำแหน่งงานต้องพึ่งพาเทคโนโลยีชุดเดียวกันจนเกิดเป็นวัฒนธรรมการทำงานดิจิทัลร่วมกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินินาถ หมายเหตุ ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการ ภาค 7 ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ชินินาถ หมายเหตุ, 2566)

3. การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความง่าย และด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยี “ใช้งานดีขึ้น” และ “ใช้งานไม่ยาก” จะเกิดทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญให้เปิดใจเรียนรู้เครื่องมือใหม่ ๆ ความรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีช่วยลดความยุ่งยากในชีวิตประจำวันทำให้เกิด “ความไว้วางใจในระบบ” ซึ่งจะเปลี่ยนจากการใช้งานตามคำสั่งเป็นการใช้งานด้วยความเต็มใจ จนกลายเป็นทักษะติดตัวที่ช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับตัวบุคลากรเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภัสรา กระทบรัต และสุรวี คุณาลัย ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำงาน $R^2 = 0.776$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติต่อเทคโนโลยี มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ประโยชน์และความพร้อมทางทรัพยากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ปภัสรา กระทบรัต และสุรวี คุณาลัย, 2568)

การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการตั้งใจนำไปใช้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ในการทำงานภาครัฐ การใช้เทคโนโลยีบางอย่างเป็นข้อบังคับตามระเบียบปฏิบัติ (Mandatory) มากกว่าความสมัครใจส่วนบุคคล ความตั้งใจส่วนตัวจึงอาจไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนประสิทธิภาพเท่ากับความจำเป็นทางหน้าที่ เพราะในบริบทของศาล การเข้าใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของระเบียบปฏิบัติราชการที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ประสิทธิภาพจึงเกิดจากความคุ้นชินในการปฏิบัติตามมาตรฐานงานมากกว่าความสมัครใจส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์, 2565)

4. ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านแรงจูงใจ ด้านนโยบายและโครงสร้างองค์กร และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมที่เกื้อกูล (Supporting Environment) และนโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหาร ซึ่งช่วยลดแรงต้านในการเปลี่ยนแปลง (Resistance to Change) และสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลที่เข้มแข็ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพัฒน์ มั่งขม และคณะ ที่ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เท่ากับร้อยละ 55.80 ส่วนด้านปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยคำจูงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ณัฐพัฒน์ มั่งขม และคณะ, 2565)

5. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 กล่าวคือ การยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จำเป็นต้องบูรณาการกลยุทธ์ทั้งมิติโครงสร้างและทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกัน โดยเริ่มจากการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน เช่น E-Filing, CIOs และระบบ Paperless ให้มีเสถียรภาพควบคู่ไปกับการแสดงบทบาทของผู้บริหารในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อลดแรงต้านและสนับสนุนอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขณะเดียวกันต้องมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและระบบพี่เลี้ยงดิจิทัลเพื่อลดช่องว่างระหว่างวัย พร้อมทั้งจัดระบบแรงจูงใจและสวัสดิการเพื่อป้องกันความเครียดจากการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังควรบูรณาการข้อมูลเพื่อติดตามงานผ่าน Dashboard และสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ซึ่งแนวทางทั้งหมดนี้จะช่วยเพิ่มคุณภาพ ความรวดเร็ว และยกระดับมาตรฐานกระบวนการยุติธรรมให้โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ บุญกลิ่น และฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์ ที่ได้วิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร มุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 มิติหลัก ได้แก่ การส่งเสริมความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่รวมถึงระบบจัดเก็บเอกสารออนไลน์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพโดยสนับสนุนให้ข้าราชการบรรจุใหม่ได้เรียนรู้งานและรับมอบหมายหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ ทลอดจนการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมด้วยการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน กวดขันความตรงต่อเวลา สร้างความสามัคคี และจัดการประชุมเพื่อมอบหมายงานตามความถนัดอย่างชัดเจน พร้อมทั้งเปิดพื้นที่ให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยและผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้บริหารผ่านการประชุมหรือการอบรมประจำเดือนเพื่อลดข้อผิดพลาดและขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (นิรันดร์ บุญกลิ่น และฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์, 2567)



องค์ความรู้ใหม่

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 มุ่งเน้นการบูรณาการกลยุทธ์ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีปัจจัยเชิงเหตุสำคัญจากการยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ประโยชน์ ความง่าย และทัศนคติเชิงบวก ผสานกับปัจจัยสนับสนุนด้านสมรรถนะบุคลากร แรงจูงใจ ภาวะผู้นำนวัตกรรม และโครงสร้างนโยบายที่เข้มแข็ง ซึ่งสะท้อนผ่านตัวชี้วัดความสำเร็จด้านความพึงพอใจ ความตรงต่อเวลา และคุณภาพงาน โดยใช้แนวทางการพัฒนาแบบครบวงจรตั้งแต่วางรากฐานระบบเครือข่าย E-Filing และ CIOS การปรับใช้คู่มือมาตรฐานดิจิทัล การพัฒนาคนผ่านระบบพี่เลี้ยงและแผนรายบุคคลไปจนถึงการใช้ระบบสารสนเทศอัจฉริยะเพื่อติดตามงานแบบทันการณณ์ ทั้งหมดนี้เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ในการยกระดับมาตรฐานกระบวนการยุติธรรมให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8

จากภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถอธิบายเชิงบูรณาการได้ว่า ความสำเร็จขององค์กรเริ่มต้นจากการขับเคลื่อนผ่านปัจจัยเชิงเหตุที่สำคัญ ได้แก่ การส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรให้เห็นถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ควบคู่ไปกับการบริหารปัจจัยในการปฏิบัติงานที่เน้นพัฒนาความรู้ความสามารถ เสริมสร้างแรงจูงใจ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีภาวะผู้นำและสัมพันธภาพที่ดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับประสิทธิภาพใน 5 ด้านหลัก คือ คุณภาพงาน ปริมาณงาน ความตรงต่อเวลา การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และความพึงพอใจ โดยกระบวนการทั้งหมดนี้ถูกสนับสนุนผ่านแนวทางการพัฒนาแบบบูรณาการที่ครอบคลุมตั้งแต่การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและนโยบาย การสร้างผู้นำเชิงนวัตกรรม การเพิ่มสมรรถนะบุคลากร การดูแลแรงจูงใจและสวัสดิการดิจิทัล ไปจนถึงการบูรณาการข้อมูลและการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้อุปกรณ์ในสังกัดสำนักงานยุติธรรมประจำภาค 8 ที่สามารถเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนตามเป้าหมายขององค์กร

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดิจิทัล ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานยุติธรรมประจำภาค 8 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ แนวทางการพัฒนาควรเน้นการวางโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่เสถียรควบคู่กับการยกระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมและการสร้างวัฒนธรรมองค์กรผ่านระบบที่เลี้ยงดิจิทัล สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยและการนำผลการวิจัยไปใช้ ได้แก่ หน่วยงานควรจัดทำคู่มือดิจิทัลมาตรฐาน (D-SOP) นำระบบบริหารจัดการภาระงานและเครื่องมือจัดการเวลามาใช้เต็มรูปแบบ ปรับปรุงระบบฟีดแบ็กออนไลน์ ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดสะสมจากการทำงาน ทั้งนี้ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเน้นการศึกษาความยั่งยืนของการใช้งานเทคโนโลยีในระยะยาวและขยายขอบเขตไปยังหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงระบบงานดิจิทัลในระดับประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- ชินินาถ หมายเหินียง. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐพัฒน์ มั่งชม และคณะ. (2565). ภาวะผู้นำและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 6(1), 170-186.
- ดวงสมร สุทธิวงศ์กุล. (2565). การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 13(1), 197-216.
- ธัญชนก ปิมปาอุด และอลงกรณ์ คูตระกูล. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5. *Journal of Modern Learning Development*, 8(10), 265-281.
- นิรันดร์ บุญกลิ่น และฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์. (2567). การยอมรับเทคโนโลยีและสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 18(3), 82-97.
- ปัทมรา ภาระมรทัต และสุวิภา คุนาลัย. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. วารสารสุทธิปริทัศน์, 39(2), 169-183.



- ภักดกมล ไจมา. (2563). การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่. เรียกใช้เมื่อ 15 กันยายน 2568 จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-5-14_1632293061.pdf
- รัชดาภรณ์ สนิทนต์ และศิวัช ศรีโสภากุล. (2565). ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลยุติธรรม กรณีศึกษา: ศาลจังหวัดยโสธร. *Journal of Modern Learning Development*, 8(2), 185-198.
- ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์. (2565). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. ใน *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568. เรียกใช้เมื่อ 6 ตุลาคม 2568 จาก <https://shorturl.asia/Uhn74>
- สิทธิพร สมทรัพย์ และคณะ. (2560). นโยบายการให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในประเทศไทย: กรณีศึกษา ICT Free Wi-Fi. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 11(24), 199-211.
- Bangkok Post. (2025). Thai organisations on the right digital track. Retrieved October 6, 2025, from <https://shorturl.asia/1QLV4>
- Djameludin, D. et al. (2023). Assessing the Impact of Electronic Court Systems on the Efficiency of Judicial Processes in the Era of Digital Transformation. *Volksgeist Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, 6(1), 1-18.
- International Trade Administration. (2024). Thailand Country Commercial Guide. Retrieved October 6, 2025, from <https://www.trade.gov/thailand-country-commercial-guide>
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- OECD. (2022). *Open and Connected Government Review of Thailand*. Paris: OECD Publishing.
- Phochai, T. et al. (2024). Bridging the Digital Disability Divide: Determinants of Internet Use among Visually Impaired Individuals in Thailand. *Disabilities* 2024, 4(3), 696-723.
- Thailand Institute of Justice. (2020). New Normal ศาลยุติธรรมยุคโควิด-19 “เปิดศาล” ให้เป็นแหล่งเรียนรู้กฎหมาย ประชาชนเข้าถึงง่าย ตรวจสอบได้ทุกคดี. เรียกใช้เมื่อ 6 ตุลาคม 2568 จาก <https://shorturl.asia/lyJ9b>
- UNDP. (2020). *Thailand: Building Judicial Excellence through Digital Transformation*. United Nations Development Programme. Retrieved October 6, 2025, from <https://shorturl.asia/VTHXt>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.