

## การรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผล การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

กันยารัตน์ บุญเกื้อ<sup>1</sup>, พิมพ์แพร ศรีสวัสดิ์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

ทักษะดิจิทัลเป็นทักษะสำคัญที่บุคลากรภาครัฐควรได้รับการพัฒนาและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรู้ดิจิทัล ความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประสิทธิภาพการดำเนินงานและศึกษาอิทธิพลของการรู้ดิจิทัลและความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จำนวน 283 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ .979 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเป็นการทดสอบทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรู้ดิจิทัลอยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้การรู้ดิจิทัลและความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรสามารถทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานได้ร้อยละ 63.3 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้  $Y = 1.063 + (-0.134)(X_1) + 0.279(X_5) + 0.171(X_6) + 0.233(X_9)$  ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากรและประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เพื่อก้าวสู่การเป็นศาลยุติธรรมดิจิทัลในอนาคต

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, การพัฒนาบุคลากร, การรู้ดิจิทัล, สำนักงานศาลยุติธรรมภาค 8

**ชื่อผู้ติดต่อบทความ:** พิมพ์แพร ศรีสวัสดิ์

**E-mail:** pimprae.sri@sru.ac.th

(Received: June 22, 2021; Revised: September 8, 2021; Accepted: September 10, 2021)

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี Email: kanyarat258@hotmail.com

<sup>2</sup>ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี Email: pimprae.sri@sru.ac.th

## The Digital Literacy and Learning through Human Resource Development Method that Affecting the Operational Effectiveness of Agencies under the Office of the Courts of Justice Region 8

Kanyarat Boonkuea<sup>1</sup> and Pimprae Srisawat<sup>2</sup>

### Abstract

Digital skills are important skills that government personnel should develop and use for maximum benefit in their work. This research aimed to investigate the level of existing digital literacy, the opinion towards learning through human resource development method, the operational effectiveness, and also examine the influence of digital literacy and opinion toward learning through human resource development method on the operational effectiveness of the agencies under the Office of the Courts of Justice Region 8. The samples were 283 government officials, employees, and officers of these agencies. The instrument used for data collection was the questionnaire with a confidence level of .979. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis was used as the statistical test. The results show that the digital literacy level is very high in all areas. In addition, the opinions toward learning through human resource development method, overall is on the highest level while the operational effectiveness level is also at the highest level. Furthermore, the digital literacy and the opinion toward learning through human resource development method can predict the operational effectiveness of the agencies for 63.3 percent. The prediction model is  $Y = 1.063 + (-0.134)(X1) + 0.279(X5) + 0.171(X6) + 0.233(X9)$ . The results of this study may be useful as an implication for human resource development and the operational effectiveness for the agencies under the Office of the Courts of Justice Region 8 in order to be the digital court of justice in the near future.

**Keywords:** Operational Effectiveness; Human Resource Development; Digital Literacy;

The Courts of Justice Region 8

**Corresponding Author:** Pimprae Srisawat

**E-mail:** pimprae.sri@sru.ac.th

---

<sup>1</sup> Graduate student of Master of Business Administration, Surattani Rajabhat University.

Email: kanyarat2528@hotmail.com

<sup>2</sup> Dr. in Faculty of Management Sciences, Surattani Rajabhat University. Email: pimprae.sri@sru.ac.th

## 1. บทนำ

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคดิจิทัลส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้องค์กรภาครัฐและเอกชนมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ดังนั้นในส่วนของภาครัฐจึงได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (2560-2579) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 มีจุดมุ่งเน้นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและยกระดับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีการบริหารจัดการที่ดี ส่งเสริมการบูรณาการข้อมูลผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลกลาง อันจะส่งผลให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับการบริการจากภาครัฐได้เป็นไปตามมาตรฐานสากล (Office of the Civil Service Commission (OCSC), 2017a, p. 3)

ด้วยเหตุนี้ ศาลยุติธรรมจึงได้จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาใช้ในการสนับสนุนการให้บริการแก่ประชาชนและงานสนับสนุนสำนักงานสู่การเป็นศาลยุติธรรมดิจิทัล (Office of the Judiciary, 2019a, p. 1) จึงจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นทักษะการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) จึงถูกกำหนดให้เป็นทักษะที่บุคลากรศาลยุติธรรมทุกคนควรได้รับการพัฒนาและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน (Office of the Judiciary, 2019b, p. 2) นอกจากนี้ศาลยุติธรรมยังกำหนดการวางแผนพัฒนารายบุคคลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (IDP) ของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย (Judicial Training Institute, 2019b, p. 5) อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การกำหนดทิศทางและแผนพัฒนารายบุคคลยังมีข้อจำกัดบางประการอันเกิดจากการขาดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรในหน่วยงาน อีกทั้งจากการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรพิพัฒน์ศักดิ์ (Rabi Bhadanasak Research and Development Institute, 2020, p. 11) พบว่า บุคลากรในหน่วยงานศาลยุติธรรมยังมีความรู้ความเข้าใจต่อเทคโนโลยีใหม่ อย่างเช่นการพัฒนากระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างศาลยุติธรรมกับหน่วยงานภายนอก (Web Service) หรือการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) อยู่ในระดับน้อย สะท้อนให้เห็นว่าหากบุคลากรยังขาดการรับทราบทิศทางในการพัฒนาบุคลากรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานในองค์กรรวม ส่งผลต่อการดำเนินงานไปสู่ศาลยุติธรรมดิจิทัลได้ล่าช้ากว่าเป้าหมาย ดังนั้น ศาลยุติธรรมต้องเร่งทำความเข้าใจและเพิ่มแนวทางส่งเสริมพัฒนาทักษะทางดิจิทัลให้กับบุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้การเพิ่มการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอีกประเด็นที่มีความสำคัญ เพราะวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมอันได้แก่ การฝึกอบรม การเข้าร่วมสัมมนา การดูงานต่างประเทศและนอกสถานที่ จะช่วยให้บุคลากรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรได้ (Swanson & Holton, 2001, p. 3) เพราะองค์กรที่สำเร็จย่อมหมายถึงการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นบุคลากรหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Cameron, 1980, p. 67) สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่า การเรียนรู้ด้วยวิธีพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานองค์การโดยรวม เช่น Boonsanong (2012, pp. 140-160); Poopunsri & Phonphotthanamat (2018, pp. 311-330)

สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้เล็งเห็นความสำคัญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานสูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรม อย่างไรก็ตามการดำเนินการตามนโยบายของศาลยุติธรรมนั้นควรได้รับการสำรวจว่ามีข้อจำกัดเช่นเดียวกับหน่วยงานกลางหรือไม่ และควรมีการตรวจสอบความต้องการของบุคลากรศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จึงจะสามารถเชื่อมโยงความสนใจของบุคลากรและความคาดหวังของหน่วยงานที่มีต่อบุคลากรได้ ทำให้การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไปสู่ความสำเร็จขององค์กรอาจดำเนินการได้ตรงวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่องการจัดตั้งและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เพื่อต้องการนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการดำเนินกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรมากยิ่งขึ้น และจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปพัฒนาและกำหนดนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับการรู้ดิจิทัล การเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8
- 2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลการรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

## 3. การทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

### 3.1 การทบทวนวรรณกรรม

#### 3.1.1 แนวคิดทักษะความสามารถการรู้ดิจิทัล

รัฐบาลได้มอบหมายให้คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จัดทำแนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Office of the Civil Service Commission (OCSC), 2017b, p. 2) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมจึงได้กำหนดแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรมขึ้น เพื่อยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรศาลยุติธรรม โดยได้กำหนดให้ทักษะความสามารถการรู้ดิจิทัล เป็นทักษะที่สำคัญของบุคลากรภาครัฐ (Office of the Judiciary, 2019b, p.2) ซึ่งครอบคลุม 4 มิติ ดังนี้

3.1.1.1 การใช้ (Use) คือ ความสามารถด้านเทคนิคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน

3.1.1.2 ความเข้าใจ (Understand) คือ ความสามารถของบุคคลที่เกิดจากทักษะในกระบวนการคิดวิเคราะห์และรวบรวมความรู้จนเกิดความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล การรู้สารสนเทศ และการใช้สื่อดิจิทัลในการสื่อสาร

3.1.1.3 การสร้าง (Create) คือ ความสามารถในการผลิตเนื้อหาหรือสร้างสรรค์ผลงานสื่อรูปแบบดิจิทัล และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างงานหรือชิ้นงานตาม

3.1.1.4 การเข้าถึง (Access) คือ การเข้าถึงข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัล การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในการค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว แม่นยำ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์มิติทักษะการรู้ดิจิทัลตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม 4 มิติ ได้แก่ 1) ด้านการใช้ 2) ด้านความเข้าใจ 3) การสร้าง และ 4) การเข้าถึง มาเป็นกรอบแนวคิดการรู้ดิจิทัลในการวิจัยครั้งนี้

### 3.1.2 แนวคิดการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนทักษะ ทักษะคิดและพฤติกรรมที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้สูงขึ้น (Nadler & Wiggs, 1989, p. 3)

นักวิชาการได้ให้แนวทางการเรียนรู้ด้วยวิธีการในการพัฒนาบุคลากรที่หลากหลาย อาทิเช่น Nadler (1980, p. 4) ได้เสนอแนวคิดวิธีการพัฒนาบุคลากรใน 3 ด้านด้วยกัน คือ 1) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการสำหรับการเรียนรู้ในงานปัจจุบัน 2) การศึกษาต่อเป็นกระบวนการเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับงานในอนาคต และ 3) การพัฒนามุ่งเน้นที่ การเปลี่ยนแปลงตามท้องถื่นความต้องการ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับ Tianput (1994, p. 22) ในขณะที่ Tiyo (2000, p. 11) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาบุคลากรในการทำงานไว้ 8 วิธีด้วยกัน คือ 1) การปฐมนิเทศ 2) การฝึกอบรม 3) การประชุมเชิงปฏิบัติการ 4) การสัมมนา 5) การศึกษาดูงาน 6) การศึกษาต่อ 7) การเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ และ 8) การโยกย้ายสับเปลี่ยนงาน

สำหรับศาลยุติธรรมนั้นกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ ดังนั้น จึงได้วางแนวทางการพัฒนาบุคลากรและแผนพัฒนารายบุคคลไว้เพื่อเป็นกรอบแนวทางที่ช่วยให้บุคลากรบรรลุถึงเป้าหมายในองค์กรรวม โดยได้มอบหมายให้แต่ละหน่วยงานสามารถกำหนดการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรตามความเหมาะสมและจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน (Judicial Training Institute, 2019b, p. 6) ดังนั้น สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จึงได้กำหนดการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน จำนวน 6 วิธีด้วยกัน โดยสามารถอธิบายได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (The Office of the Courts of Justice Region 8, 2019, pp. 1-2; C.O-lorum, personal communication, September 15, 2020)

1. การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่ให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เช่น การฝึกอบรมทักษะเบื้องต้นเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

2. การฝึกขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) เป็นการฝึกปฏิบัติจริง ณ สถานที่จริง

3. การให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting) คือ กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามาตรฐานที่เหมาะสมร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้บุคลากรมีแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

4. การดูงานนอกสถานที่ (Site Visit) คือ แนวคิดที่ได้รับจากการดูงานมาประยุกต์ใช้ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

5. การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) คือ การเน้นให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองโดยไม่จำเป็นต้องใช้ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานเท่านั้น

6. การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา (Meeting/Seminar) คือ การนำแนวคิดที่ได้รับจากการประชุมสัมมนามาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้ง 6 วิธีนี้ มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

### 3.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร

แนวคิดประสิทธิผลขององค์การมีการศึกษาอย่างแพร่หลายและได้ศึกษามาเป็นเวลานาน แต่จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ยังไม่มีรูปแบบแนวคิดใดที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับเป็นทฤษฎีเดียวที่จะสามารถนำไปใช้สำหรับทุกองค์กร เพราะแต่ละองค์กรมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Cameron, 1980, p. 66) ดังนั้น การจะวัดประสิทธิภาพขององค์กรต้องพิจารณาตามบริบทและเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นงานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดประสิทธิผลขององค์กรของ Cameron (1980, p. 67) และ Robbins (1990, p. 53) มาประยุกต์ใช้ โดยแนวคิดนี้อธิบายว่าการวัดประสิทธิผลขององค์กรมีความหลากหลายรูปแบบและควรประกอบด้วย

1. แนวคิดการบรรลุเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ เป็นการประเมินความสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรจากผลลัพธ์ (Ends) มากกว่าประเมินจากวิธีการ (Means) ได้แก่ มีผลกำไรสูงสุด ความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยของผู้รับบริการ เป็นต้น

2. แนวคิดเชิงระบบองค์กร ประสิทธิภาพองค์กรจำเป็นต้องใส่ใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับปัจจัยแวดล้อมขององค์กร องค์กรที่มีประสิทธิภาพจะสามารถรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก

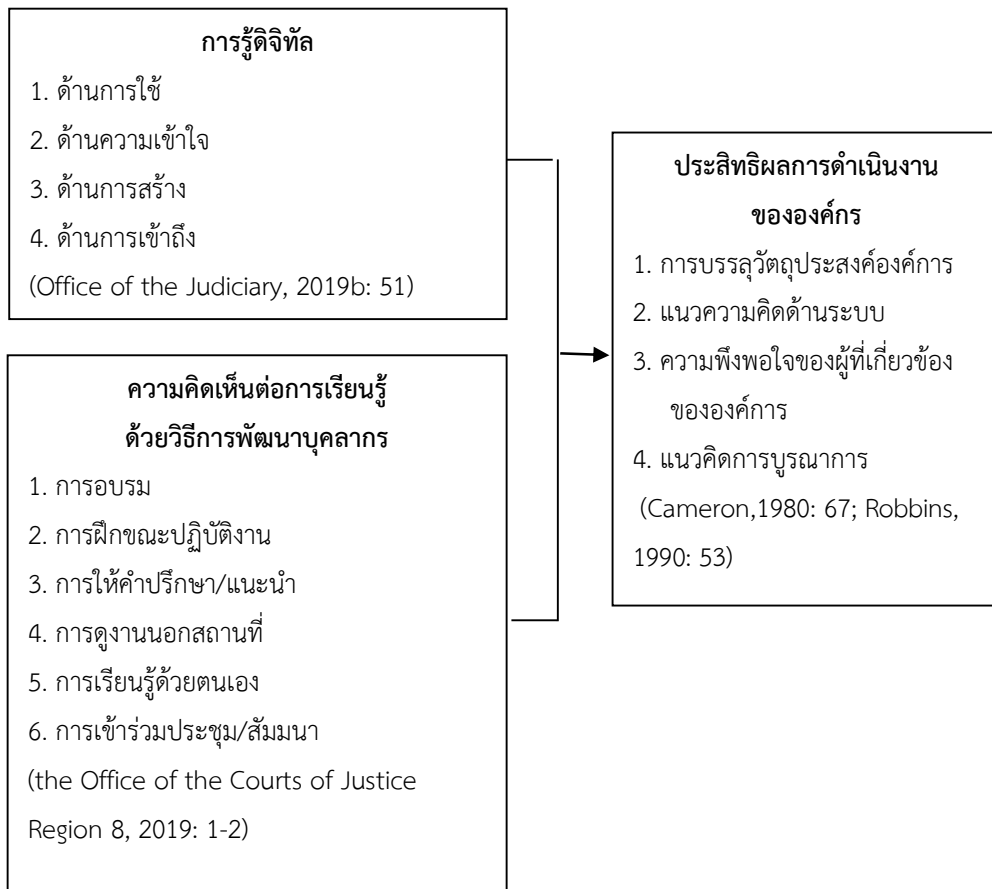
3. ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ประเมินจากความสามารถในการสร้างความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยแก่ผู้เกี่ยวข้องบุคคลหรือกลุ่มที่ทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดต่อไปในอนาคตได้

4. แนวคิดการบูรณาการ เป็นการนำหลักเกณฑ์ที่องค์การให้คุณค่ามาประเมินประสิทธิผลซึ่งขึ้นอยู่กับความสนใจหรือการให้คุณค่าของแต่ละองค์กร

ดังนั้น แนวคิดในการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานทั้ง 4 วิธีนี้ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

## 3.2 กรอบแนวคิด

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานและเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ประจำภาค 8 จำนวน 962 คน (The Office of the Courts of Justice Region 8, 2020, p. 3) คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ซึ่งกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 283 ราย ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยทำการสุ่มขั้นที่ 1 แบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ตามจังหวัดและศาลในแต่ละจังหวัด ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายในแต่ละชั้นภูมิ (Clow and James, 2014, p. 236) ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อต้องการคละให้ทุกหน่วยของประชากรของแต่ละศาลมีโอกาสถูกสุ่มได้เท่ากันตามจำนวนสัดส่วนที่กำหนดในแต่ละศาล โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับ | จังหวัด<br>ในเขตอำนาจ | หน่วยงาน                                 | จำนวน<br>ประชากร | กลุ่ม<br>ตัวอย่าง |
|-------|-----------------------|------------------------------------------|------------------|-------------------|
| 1     | ชุมพร                 | ศาลจังหวัดชุมพร                          | 42               | 12                |
|       |                       | ศาลจังหวัดหลังสวน                        | 36               | 11                |
|       |                       | ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชุมพร         | 23               | 7                 |
| 2     | สุราษฎร์ธานี          | สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8               | 35               | 10                |
|       |                       | ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี                   | 57               | 17                |
|       |                       | ศาลจังหวัดเกาะสมุย                       | 40               | 12                |
|       |                       | ศาลจังหวัดไชยา                           | 36               | 11                |
|       |                       | ศาลจังหวัดเวียงสระ                       | 35               | 10                |
|       |                       | ศาลแขวงสุราษฎร์ธานี                      | 42               | 12                |
|       |                       | ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุราษฎร์ธานี  | 27               | 8                 |
| 3     | นครศรีธรรมราช         | ศาลจังหวัดนครศรีธรรมราช                  | 60               | 18                |
|       |                       | ศาลจังหวัดทุ่งสง                         | 50               | 15                |
|       |                       | ศาลจังหวัดปากพนัง                        | 36               | 11                |
|       |                       | ศาลแขวงนครศรีธรรมราช                     | 39               | 11                |
|       |                       | ศาลแขวงทุ่งสง                            | 28               | 8                 |
|       |                       | ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครศรีธรรมราช | 29               | 9                 |
| 4     | กระบี่                | ศาลจังหวัดกระบี่                         | 50               | 15                |
|       |                       | ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกระบี่        | 22               | 6                 |
| 5     | ระนอง                 | ศาลจังหวัดระนอง                          | 42               | 12                |
|       |                       | ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดระนอง         | 22               | 6                 |
| 6     | พังงา                 | ศาลจังหวัดพังงา                          | 34               | 10                |
|       |                       | ศาลจังหวัดตะกั่วป่า                      | 34               | 10                |
|       |                       | ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพังงา         | 21               | 6                 |
| 7     | ภูเก็ต                | ศาลจังหวัดภูเก็ต                         | 60               | 18                |
|       |                       | ศาลจังหวัดแขวงภูเก็ต                     | 42               | 12                |
|       |                       | ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดภูเก็ต        | 20               | 6                 |
| รวม   |                       |                                          | 962              | 283               |

#### 4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ในครั้งแรกผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นยื่นต่อหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เพื่อขอเข้าดำเนินการสัมภาษณ์เบื้องต้นจากส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับสภาพวิธีการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามตอนที่ 3 เมื่อได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ในครั้งต่อมาผู้วิจัยขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่

ใช้ทั้งผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองและเก็บข้อมูลผ่านระบบแบบออนไลน์เนื่องจากสถานการณ์โควิด ทั้งนี้การเก็บข้อมูลดำเนินการตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2564-25 เมษายน 2564

#### 4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสัมภาษณ์เบื้องต้นผู้บริหารส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานศาลยุติธรรมภาค 8 โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นคำถามและวัตถุประสงค์ ทั้งนี้แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง กลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และความถี่ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินการรู้ดิจิทัล ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การใช้ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การใช้โปรแกรม การรับ-ส่งอีเมล การแก้ไขข้อผิดพลาดในระบบ 2) ความเข้าใจ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลและการถ่ายทอดให้กับผู้อื่น ความเข้าใจโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความเข้าใจการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ การจัดการความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ 3) การสร้าง ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างสรรค์งานอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาแอปพลิเคชัน การนำเสนอ และการประยุกต์ใช้ 4) การเข้าถึง ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถเข้าถึงข้อมูล ช่องทางการใช้งาน การค้นหาข้อมูล การเข้าถึงทรัพยากรดิจิทัลที่จำเป็นกับการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย 6 ตัวแปร ได้แก่ 1) การอบรม ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรับการถ่ายทอดความรู้ การแลกเปลี่ยนทัศนคติกับวิทยากร การเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย 2) การฝึกขณะปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การประหยัดเวลาและได้ความรู้จากการปฏิบัติงานจริง การทดสอบความสามารถ ประหยัดค่าใช้จ่าย ความรู้ความเข้าใจในงาน 3) การให้คำปรึกษาหรือแนะนำ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการแก้ไขในการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การศึกษาและผู้รับการปรึกษา สามารถจัดข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานได้ 4) การดูงานนอกสถานที่ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับ การเปิดโลกทัศน์ในการเรียนรู้สิ่งใหม่ การนำระบบการดำเนินงานจากการดูงานมาประยุกต์ใช้ การนำนโยบายบริหารงานมาประยุกต์ใช้และพัฒนา 5) การเรียนรู้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับเรียนรู้ได้ตามเวลาที่สะดวก การเลือกรูปแบบสื่อในการเรียน เลือกได้ตามพื้นฐานความรู้และความถนัด 6) การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการรับไอเดียใหม่ การรับความรู้ใหม่จากวิทยากรที่เชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม การพัฒนาความเป็นผู้นำและการตัดสินใจ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการขององค์กร ซึ่งได้ใช้เกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานองค์การที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Cameron (1980, p. 67) และ Robbins (1990, p. 53) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความสามารถถ่ายทอด

ความรู้และทักษะกับเพื่อนร่วมงานได้ การนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถยกระดับกระบวนการทำงานและลดข้อผิดพลาดได้ การพัฒนาธรรมการเรียนรู้และสะสมองค์ความรู้ 2) ด้านความคิดเชิงระบบ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการมีกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ การมีความริเริ่มสร้างสรรค์และเรียนรู้ด้วยตนเอง 3) ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก บุคลากรมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความโปร่งใส ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 4) แนวคิดการบูรณาการ ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกประชาชน หน่วยงานมีความเข้มแข็งด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การปรับเปลี่ยนรูปแบบกระบวนการทำงานเพื่อความโปร่งใสและน่าเชื่อถือในการบริการ

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ราย ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ตลอดจนนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและนำมาปรับปรุงข้อคำถาม จากนั้นจึงหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยใช้สูตร IOC (Index of Item-Objective Congruence) ปรากฏค่าดัชนีความเที่ยงตรงระหว่างข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งหากมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ (Vanichbancha & Vanichbancha, 2015, p. 157)

สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่น ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach ที่ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.979 ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Nunnally & Bernstein, 1994, p. 29; Hair et al. 2010, p. 673)

#### 4.4 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ระดับการรับรู้ดิจิทัล ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ใช้สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## 5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### 5.1 ผลการวิจัย

#### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.98) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 40.99) มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 72.79) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 35.34) มีสถานะเป็นข้าราชการศาลยุติธรรม (ร้อยละ 88.34) มีตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม (ร้อยละ 31.10) มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ (ร้อยละ 23.67) สังกัดส่วนบริหารจัดการคดี (ร้อยละ 23.32) มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่า 10 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 54.06)

#### 5.1.2 ผลการศึกษาระดับการรู้ดิจิทัล การเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

##### 5.1.2.1 ระดับการรู้ดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ผลจากการวิเคราะห์ระดับการรู้ดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการรู้ดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

| การรู้ดิจิทัล     | $\bar{X}$ | S.D.  | ผลการเปรียบเทียบตามเกณฑ์กำหนด |
|-------------------|-----------|-------|-------------------------------|
| 1. ด้านการใช้     | 4.15      | 0.770 | มาก                           |
| 2. ด้านความเข้าใจ | 3.85      | 0.875 | มาก                           |
| 3. ด้านการสร้าง   | 3.65      | 1.009 | มาก                           |
| 4. ด้านการเข้าถึง | 4.20      | 0.714 | มาก                           |
| รวม               | 3.96      | 0.842 | มาก                           |

จากตารางที่ 2 แสดงการสรุปผลภาพรวมของระดับการรู้ดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า บุคลากรมีระดับการรู้ดิจิทัลทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการใช้ ด้านความเข้าใจ และด้านการสร้างตามลำดับ

5.1.2.2 ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ผลจากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

| การเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล | $\bar{X}$ | S.D.  | ผลการเปรียบเทียบตามเกณฑ์กำหนด |
|--------------------------------------------------------|-----------|-------|-------------------------------|
| 1. การอบรม                                             | 4.33      | 0.678 | เห็นด้วยมากที่สุด             |
| 2. การฝึกขณะปฏิบัติงาน                                 | 4.42      | 0.640 | เห็นด้วยมากที่สุด             |
| 3. การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ                              | 4.32      | 0.721 | เห็นด้วยมากที่สุด             |
| 4. การดูงานนอกสถานที่                                  | 4.36      | 0.770 | เห็นด้วยมากที่สุด             |
| 5. การเรียนรู้ด้วยตนเอง                                | 4.31      | 0.788 | เห็นด้วยมากที่สุด             |
| 6. การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา                            | 4.37      | 0.681 | เห็นด้วยมากที่สุด             |
| รวม                                                    | 4.35      | 0.713 | เห็นด้วยมากที่สุด             |

จากตารางที่ 3 แสดงภาพรวมของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า บุคลากรเห็นด้วยต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรในระดับมากที่สุด โดยการฝึกขณะปฏิบัติงานมีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาเป็นการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การดูงานนอกสถานที่ การอบรม การให้คำปรึกษา/คำแนะนำ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามลำดับ

5.1.2.3 ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 สามารถแสดงได้ ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

| ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร                | $\bar{X}$ | S.D.  | ผลการเปรียบเทียบตามเกณฑ์กำหนด |
|------------------------------------------------|-----------|-------|-------------------------------|
| 1. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์การ                 | 4.35      | 0.668 | มากที่สุด                     |
| 2. ด้านความคิดเชิงระบบ                         | 4.22      | 0.708 | มากที่สุด                     |
| 3. ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร | 4.40      | 0.646 | มากที่สุด                     |
| 4. ด้านแนวคิดเชิงบูรณาการ                      | 4.42      | 0.622 | มากที่สุด                     |
| รวม                                            | 4.35      | 0.661 | มากที่สุด                     |

จากตารางที่ 4 แสดงการสรุปผลภาพรวมของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า บุคลากรมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านแนวคิดเชิงบูรณาการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร และด้านความคิดเชิงระบบ ตามลำดับ

### 5.1.3 ผลการศึกษاثิพพลของการรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่า ไม่มีตัวแปรอิสระตัวใดมีค่า Tolerance ต่ำกว่า 0.1 นอกจากนี้ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทั้งคู่มีค่าอยู่ระหว่าง 2.267-4.451 และมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันสูงเกินไป (Hair et al, 2010, p. 245) ดังนั้น จึงสามารถทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ วิธี Enter โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

| ปัจจัย                    | Unstandardized Coefficient |            | Standardized Coefficient | t      | p-value |
|---------------------------|----------------------------|------------|--------------------------|--------|---------|
|                           | B                          | Std. Error | Beta                     |        |         |
| ค่าคงที่ (Constant)       | 1.063                      | 0.203      |                          | 5.250  | 0.000*  |
| การใช้ (X1)               | -0.134                     | 0.050      | -0.147                   | -2.655 | 0.008*  |
| ความเข้าใจ (X2)           | 0.100                      | 0.054      | 0.143                    | 1.854  | 0.065   |
| การสร้าง (X3)             | -0.058                     | 0.045      | -0.090                   | -1.271 | 0.205   |
| การเข้าถึง (X4)           | 0.019                      | 0.052      | 0.022                    | .376   | 0.707   |
| การอบรม (X5)              | 0.279                      | 0.063      | 0.303                    | 4.418  | 0.000*  |
| การฝึกขณะปฏิบัติงาน(X6)   | 0.171                      | 0.075      | 0.176                    | 2.271  | 0.024*  |
| การให้คำปรึกษาแนะนำ (X7)  | 0.027                      | 0.053      | 0.031                    | .505   | 0.614   |
| การดูงานนอกสถานที่ (X8)   | 0.005                      | 0.048      | 0.006                    | 0.105  | 0.916   |
| การเรียนรู้ด้วยตนเอง (X9) | 0.233                      | 0.048      | 0.297                    | 4.844  | 0.000*  |
| การเข้าร่วมประชุม (X10)   | 0.108                      | 0.055      | 0.118                    | 1.963  | 0.051   |

$R=0.796$ ,  $R^2 = 0.633$

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญที่  $p < 0.05$

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $p < 0.05$  จำนวน 5 ตัว ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการรู้ดิจิทัล ได้แก่ การใช้ ( $X_1$ )
2. ปัจจัยด้านการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ การอบรม ( $X_5$ ) การฝึกขณะปฏิบัติงาน ( $X_6$ ) การเรียนรู้ด้วยตนเอง ( $X_9$ )

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานมากที่สุด คือ การอบรม ( $\beta = .303$ ) รองลงมาเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ( $\beta = .297$ ) การฝึกขณะปฏิบัติงาน ( $\beta = .176$ ) และการใช้ ( $\beta = -.147$ ) มีอิทธิพลน้อยที่สุดโดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ได้ถึงร้อยละ 63.3 และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร =  $1.063 + (-0.134)(\text{การใช้}) + 0.279(\text{การอบรม}) + 0.171(\text{การฝึกขณะปฏิบัติงาน}) + 0.233(\text{การเรียนรู้ด้วยตนเอง})$

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการรู้ดิจิทัลในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ปัจจัย คือ การใช้ ความเข้าใจ การสร้าง และการเข้าถึง แสดงถึงบุคลากรมีระดับการรู้ดิจิทัลในระดับมาก เพราะสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีความเข้าใจในโปรแกรมคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์ที่ใช้ได้เป็นอย่างดี สามารถค้นหาข้อมูลผ่านเครื่องมือดิจิทัลได้ ดังนั้นหากศาลยุติธรรมจะปรับตัวสู่การเป็นศาลดิจิทัลก็สามารถที่จะปรับเปลี่ยนได้อย่างเหมาะสม เพราะบุคลากรมีความรู้ด้านดิจิทัลในระดับที่สามารถพัฒนาต่อยอดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสอดคล้องกับความต้องการของสำนักงานข้าราชการพลเรือนที่ต้องการให้บุคลากรภาครัฐเพิ่มทักษะความสามารถการรู้ดิจิทัล (Office of the Civil Service Commission (OCSC), 2017b, p. 2) และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้างที่ระบุไว้ว่า ทักษะการรู้ดิจิทัลเป็นทักษะที่บุคลากรจะต้องมีความรู้ความสามารถและใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยศาลยุติธรรมได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานให้บุคลากรต้องได้รับผลคะแนนการประเมินมากกว่าร้อยละ 75 จึงถือว่าผ่านการประเมิน หากได้ผลคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์นี้จะต้องรับการเรียนรู้เพิ่มเติม (Office of the Judiciary, 2019b, p. 73) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้มีความแตกต่างจากผลการวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรชีวภาพ (Rabi Bhadanasak Research and Development Institute, 2020, p. 11) ที่พบว่า บุคลากรในหน่วยงานศาลยุติธรรมยังมีความรู้ความเข้าใจต่อเทคโนโลยีใหม่อยู่ในระดับน้อย อาจมีสาเหตุมาจากการเก็บข้อมูลของสถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรชีวภาพมาจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 32 แห่งทั่วประเทศ จึงเป็นผลการศึกษาที่กว้างกว่าการวิจัยในครั้งนี้ที่ศึกษาเฉพาะสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เท่านั้น อีกทั้งสำนักงานศาลยุติธรรมภาค 8 ได้พยายามผลักดันให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

โดยเน้นการเรียนรู้ด้วยวิธีต่างๆ มาโดยตลอดในรอบปีที่ผ่านมา ที่เห็นได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมคือมีการตั้งหน่วยงานสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักศาลยุติธรรมภาค 8 ขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาและสนับสนุนหากบุคลากรมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างทันทั่วทั้งที่ จึงอาจเป็นเหตุทำให้ระดับการรู้ดิจิทัลของบุคลากรสูงขึ้นได้

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในภาพรวมนั้นบุคลากรเห็นด้วยกับสำคัญต่อการเรียนรู้ทุกวิธีในระดับมากที่สุดและแต่ละวิธีได้รับค่าคะแนนใกล้เคียงกัน โดยการฝึกระหว่างปฏิบัติงานมีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาเป็นการเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การดูงานนอกสถานที่ การอบรม การให้คำปรึกษา/แนะนำ และการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nako & Akkaraputtapong (2016, p. 8) ที่ศึกษาความต้องการและวิธีการพัฒนาบุคลากรสายปฏิบัติการภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งพบว่าวิธีการปฏิบัติงานที่บุคลากรต้องการมากที่สุด คือ การฝึกขณะปฏิบัติงานเพราะทำให้บุคลากรพัฒนาทักษะ เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยชิ้นนี้แตกต่างกับแนวทางทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ ศาลยุติธรรมและลูกจ้างที่ได้กำหนดวิธีการในพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยใช้แนวทาง/หัวข้อในการพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ (Office of the Judiciary, 2019b. pp. 55-57)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า ด้านแนวคิดเชิงบูรณาการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าศาลยุติธรรมมีการปรับกระบวนการดำเนินงานให้รวดเร็วมากขึ้นโดยนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาบูรณาการเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปได้อย่างสะดวก ทั้งถึงรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับแนวคิดของ Cameron (1980, p. 67) ที่ระบุว่า การมีประสิทธิภาพจะต้องมีการนำหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่องค์กรให้คุณค่ามาประเมินประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบมาบูรณาการกับทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพขององค์กร จึงจะสามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพได้คมชัดมากขึ้น

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรู้ดิจิทัลและวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า การอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานมากที่สุด รองมาเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกขณะปฏิบัติงานและการใช้ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า 3 ปัจจัยแรกล้วนเป็นการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้งสิ้น ในขณะที่ปัจจัยด้านการรู้ดิจิทัลมีเพียงปัจจัยเดียว คือ การใช้และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานน้อยที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรมีความเชื่อมโยงเป็นอย่างสูงไปสู่ประสิทธิผลการดำเนินงาน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับวิธีการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Poopunsri & Phonphotthanamat (2018, p. 328) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดระยอง พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม และการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Boonsanong (2012, p. 148) ที่พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์กรโดยทั่วไป โดยเก็บข้อมูลจากองค์กรของรัฐ องค์กรรัฐวิสาหกิจ องค์กรธุรกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนถึง 299 องค์กร

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่าแม้การฝึกขณะปฏิบัติงานจะมีระดับค่าคะแนนมากที่สุดในระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรทั้ง 6 วิธี ส่วนการอบรมได้ค่าคะแนนเป็นอันดับที่ 4 แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์

ค่าทางสถิติเพื่อหาอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน กลับปรากฏว่าการอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานมากที่สุดเป็นอันดับแรก ส่วนการฝึกปฏิบัติมีค่าคะแนนเป็นอันดับที่ 3 อาจอธิบายได้ว่าการฝึกอบรมสามารถได้รับประกาศนียบัตรที่สามารถใช้เป็นหลักฐานยืนยันในการพัฒนาตนเองเพื่อรายงานต่อหน่วยงานได้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากกว่าการพัฒนาตนเองแบบอื่น อาทิเช่น การเรียนรู้ด้วยตนเองหรือการฝึกขณะปฏิบัติงานที่บุคลากรจะต้องดำเนินการเขียนรายงานสรุปเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อประเมินและติดตามต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Nadler & Wiggs (1989, p. 259) ที่ระบุว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการระดับการเรียนรู้ของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะความชำนาญที่เหมาะสมที่สุดกับงานที่ปฏิบัติอยู่หรืองานที่ได้รับมอบหมายในขณะนั้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Pengwipark et al. (2019, p. 36) ที่ศึกษาเรื่องการปรับกระบวนการทำงานของศาลยุติธรรมดิจิทัลในประเด็นการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรมว่าจะต้องมีการอบรมเพิ่มเติมทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการศาลยุติธรรม และสอดคล้องกับ Ngernpoolsap & Pakdeejed (2021) ที่ศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์ในยุคประเทศไทย 4.0 พบว่า การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองปฏิบัติและสามารถนำไปปฏิบัติในงานให้เกิดความชำนาญมากยิ่งขึ้น

## 6. สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ภาค 8 มีระดับการรู้ดิจิทัลในระดับที่มาก และมีระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 6 วิธีอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน สำหรับอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยด้านการรู้ดิจิทัล ได้แก่ การใช้และความเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ การอบรม การฝึกขณะปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการรู้ดิจิทัลและการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า การรู้ดิจิทัลด้านการใช้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ดังนั้น ผลการศึกษาสามารถเสนอแนะต่อสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ในการให้ความสำคัญต่อความสามารถการใช้งานพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับบุคลากร เช่น การใช้ระบบปฏิบัติการ การสืบค้นข้อมูล การสำรองข้อมูล เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์การต่อไปหรืออาจเป็นข้อเสนอแนะต่อสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ในการใช้ข้อมูลนี้กำหนดแนวทางในการ

สรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาทำงานกับหน่วยงานต่อไป นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้วยวิธีการพัฒนาบุคลากรโดยวิธีการอบรม การฝึกขณะปฏิบัติงานและการเรียนรู้ด้วยตนเองมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้น จึงสามารถเป็นข้อเสนอแนะต่อสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ในการนำไปจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยควรมีการสำรวจความต้องการเป็นรายบุคคลก่อนจัดทำแผนและควรมุ่งเน้นไปที่การอบรม การฝึกขณะปฏิบัติงานและการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อให้แผนพัฒนาบุคลากรตรงกับความต้องการโดยแท้จริงและสอดคล้องกับแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลและแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานและมุ่งสู่เป้าหมายการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นศาลดิจิทัล (Digital Court)

## 7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 เนื่องจากตัวแปรที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรมีหลากหลายปัจจัย ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่สามารถกำหนดการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลตามที่องค์กรกำหนดไว้และเพื่อขยายผลในการศึกษาในครั้งต่อไป

7.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานและแนวคิดด้านอื่นๆ เช่น ด้านทัศนคติและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล

7.2.3 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ จำนวน 283 คน ผลการวิจัยที่ได้เป็นเพียงตัวแทนของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการศาลยุติธรรมของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เท่านั้น ควรขยายผลการศึกษาและจัดเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมทุกหน่วยงานทั่วประเทศเพื่อจะได้รับผลการวิจัยที่มีความคมชัดสมบูรณ์และครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น

## 8.กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.พิมพ์แพรศรีสวัสดิ์ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ตลอดจนตรวจความถูกต้องของการวิจัย และยังได้ให้ความช่วยเหลือในทุกด้านเป็นอย่างดี

## 9. เอกสารอ้างอิง

Boonsanong, A. (2012). An influence of learning organization and human resource development on organization effectiveness.. *Romphreuk journal*, 30(1), 140-160.

- Cameron, KS. (1980). Critical Questions in Assessing Organizational Effectiveness. *Organizational Dynamics*, 9(2), 66-80.
- Clow, KE. & James, KE. (2014). *Essential of Marketing Research: Putting Research in Practice*. Los Angeles: Sage.
- Hair, JF., Black, WC., Babin, BJ., & Anderson, RE. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Judicial Training Institute. (2019a). *IDP: Individual Development*. Bangkok: Office of the Judiciary
- Judicial Training Institute. (2019b). *IDP: Individual Development Plan 2019*. Bangkok: Office of the Judiciary.
- Nadler, L. (1980). *Corporate Human Resource Development: A Management Tool*. New York: Van. Nostrand Reinhold.
- Nadler, L. & Wiggs, GD. (1989). *Managing Human Resources Development*. California: Jossey-Bass.
- Nako, W. & Akkaraputtapong, P. (2016). A study of needs in the knowledge and skills development of staff in the office of the university, Chulalongkorn University. *An Online Journal of Education*, 11(2), 122-130.
- Ngernpoolsab, S. & Pakdej, R. (2021) Human resource development model of Rajamangala University of Technology Rattanakosin in the era of Thailand 4.0. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 9(1), 68-78.
- Nunnally, J.C. & Bernstein, I. (1994). *Psychometric theory* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Office of the Civil Service Commission (OCSC). (2017a). *Guidelines for developing digital skills of civil servants and government personnel*. Bangkok: OCSC
- Office of the Civil Service Commission (OCSC). (2017b). *Guidelines for developing digital skills of civil servants and government personnel into digital government*. Bangkok: OCSC
- Office of the Judiciary, (2019a). *Digital Court Development Plan 2019-2021*. Bangkok: Office of the Judiciary.
- Office of the Judiciary, (2019b). *Guidelines for developing digital skills for civil servants of the court of justice* Bangkok: Office of the Judiciary.
- Pengwipak, K., Sukasam, K. & Pengpae, S. (2019). Digital Court. *Journal of Graduate MCU KhonKaen Campus*, 6(3), 34-35.
- Poopunsri, W. & Phonphotthanamat, V. (2018). Human Resource Development in Local Administrative Organization in Rayong Province. *Journal of politics, administration and law*, 12(2), 311-330.

- Rabi Bhadanasak Research and Development Institute. (2020). *D-Court 2020 Policy and Digital Organization Indicator International*. Bangkok: Office of the Judiciary.
- Robbins, SP. (1990). *Organization Theory: structure, design, and applications* (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Swanson, R. & Holton, E. (2001). *Foundation of Human Resource Development*. San Francisco: Berrett Koehler Publisher.
- the Office of the Courts of Justice Region 8. (2019). *Individual Development Plan 2019*. Suratthani: the Office of the Courts of Justice Region 8
- the Office of the Courts of Justice Region 8. (2520). *E-Phonebook*. Suratthani: the Office of the Courts of Justice Region 8
- Tianput, D. (1994). *Human Development Strategy: Business Success Challenges*. Bangkok : Chulalongkorn University Press
- Tiyao, S. (2000). *Personnel Administration*. Bangkok: Tammasart University Press
- Vanichbancha, K. & Vanichbancha, T. (2015). *Using SPSS for window in data analysis* (27<sup>th</sup> edn). Bangkok: Samlada Printing House.

## ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Kanyarat Boonkua  
Highest Education: B.A. in Business Administration  
University or Agency: Suratthani Rajabhat Univerisity  
Field of Expertise: Financing and Accounting  
Address: 144/5 Moo5, Bangkung, Muang District, Suratthani  
E-mail: kanyarat2528@hotmail.com



Name and Surname: Pimprae Srisawat  
Highest Education: Ph.D. in Management Studies, University of Exeter  
University or Agency: Suratthani Rajabhat Univerisity  
Field of Expertise: Marketing, Higher Education Marketing  
Address: Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat Univerisity  
E-mail: pimprae.sri@sru.ac.th