

**การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8
Utilizing digital technology to enhance the efficiency of personnel's work
with in Offices under the Jurisdiction of the Office of the Chief Justice, Region 8**

วาสนา สุมาลี
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8 2) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการงานของหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8 และนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการงานต่อไป โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จำนวน 27 หน่วยงาน จำนวน 308 ราย แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า 1) ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทัศนคติ และการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านทักษะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) กระบวนการบริหารจัดการงานทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการ ด้านการนำ และด้านการควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล / กระบวนการบริหารจัดการงาน / ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างรวดเร็ว องค์กรหรือหน่วยงานจำเป็นต้องเรียนรู้ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมและทันสมัย เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงานในองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้เป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการคดี ด้วยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินคดีตั้งแต่เริ่มต้นคดี คือ การยื่นคำฟ้อง การยื่นเอกสารต่างๆ ให้ยื่นออนไลน์ได้ ผ่านระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) และระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) รวมถึงการสืบพยาน ตลอดจนการฟังคำพิพากษาด้วยวิธีการทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน และการประชุมทางจอภาพ การพิจารณาคดีทางออนไลน์เริ่มจากคดีแพ่งที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การยื่นคำร้องขอเป็นผู้จัดการมรดกผ่านระบบ e-Filing ประชาชนไม่ว่าจะเป็นโจทก์ จำเลย ผู้ร้อง ผู้คัดค้าน ทนายความหรือพยานที่เข้าร่วมการพิจารณาไม่ต้องเดินทางมาศาล แต่เข้าร่วมผ่านระบบออนไลน์อยู่ที่บ้าน ทำให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาเป็นไปโดยสะดวก สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้รวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง ซึ่งสอดคล้องตามนโยบายประธานศาลฎีกา และแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568 ยุทธศาสตร์ (T) เปลี่ยนผ่านสู่อนาคต (Transformation) นวัตกรรมของศาล ยุติธรรมเสริมสร้างการอำนวยความสะดวก และการคุ้มครองสิทธิ ของประชาชนที่สะดวกรวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม (นโยบายประธานศาลฎีกา. (2566). สืบค้นจาก <https://www.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/167848>, ยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568. (2566). สืบค้นจาก <https://www.coj.go.th/th/content/page/index/id/5>)

จากข้อมูลข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ สายงาน และลักษณะงานปฏิบัติที่แตกต่างกัน แต่บุคลากรในหน่วยงานนั้นจำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน อีกทั้งหากมีกระบวนการบริหารจัดการงานที่ดีแล้วย่อมเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งของบุคลากรและหน่วยงาน ซึ่งเป็นการช่วยลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8
2. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8

3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 และนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนา ระบบบริหารจัดการงานต่อไป

สมมุติฐานการวิจัย

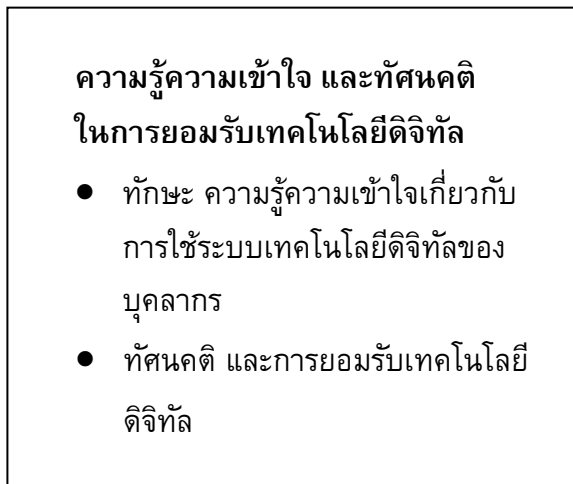
1. ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8
2. กระบวนการบริหารจัดการงานของหน่วยงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8

ขอบเขตการวิจัย

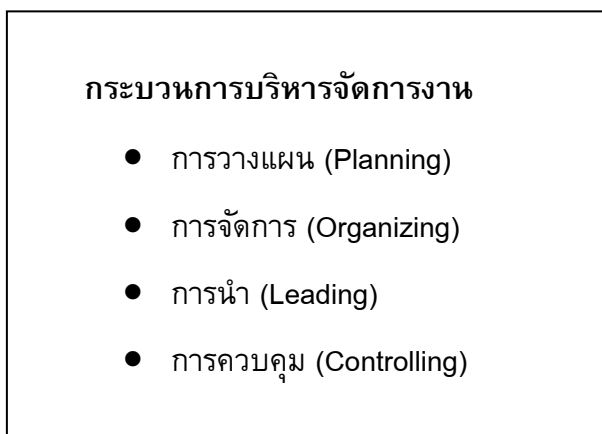
การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จำนวน 308 ราย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

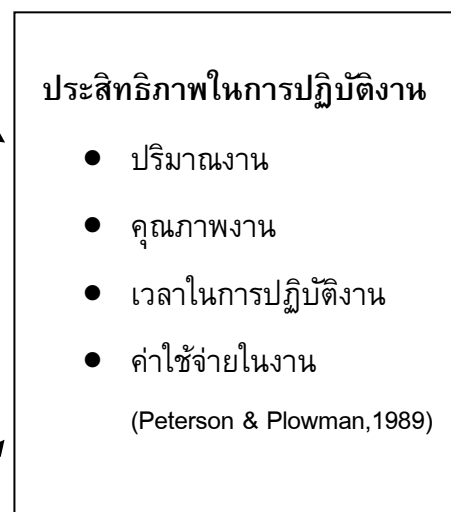
ตัวแปรต้น (1)



ตัวแปรต้น (2)



ตัวแปรตาม



วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าข้อมูล ทฤษฎี เอกสาร รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อนำแนวคิดและทฤษฎีมาปรับใช้ในการศึกษาให้เกิดประโยชน์ มีรายละเอียดดังนี้

หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 มีเขตอำนาจครอบคลุมศาลชั้นต้นในพื้นที่ 7 จังหวัด (ภาคใต้ตอนบน) คือ จังหวัดชุมพร จังหวัดระนอง จังหวัดสุราษฎร์ จังหวัดพังงา จังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ และจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ศาลจังหวัด 14 ศาล, ศาลแขวง 5 ศาล, และศาลเยาวชนและครอบครัว 7 ศาล, และสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ศาล รวมทั้งสิ้น 27 ศาล โดยมีบุคลากรในสังกัดรวมทั้งสิ้นจำนวน 1,329 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2566 จากระบบบริหารจัดการข้อมูล E-Phonebook สำนักงานศาลยุติธรรม)

ทักษะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร

ทักษะ คือ ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคลบุคคลหนึ่งที่ได้มาจากการฝึกฝน ความพยายาม ที่สั่งสมมาจากการใช้ชีวิตและประสบการณ์ในการทำงานจนเกิดความชำนาญและทำให้เกิดการต่อยอด

ธาวิณ อินทร์จำนงค์ (2550, อ้างถึงใน สมยศ ชันธควร, 2555) ได้ให้ความหมายความรู้ความเข้าใจไว้ว่า ความรู้ คือ ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับการศึกษา ค้นคว้า หรือการสังเกต แล้วนำมารวบรวมเป็นความทรงจำ เก็บสะสมไว้ และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ระลึกถึงได้ โดยอาศัยความสามารถ และทักษะทางสติปัญญา ส่วนความเข้าใจ หมายถึง เมื่อได้รับความรู้แล้วผู้ที่ได้รับความรู้ดังกล่าวจะนำมาแปลความ ตีความ และทำการขยายความ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปของการถ่ายทอดเรื่องราวดังกล่าวให้บุคคลอื่นต่อไป

เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงานและการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

โดยเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการดำเนินงานของศาลยุติธรรม มีดังนี้

1. ระบบยื่นฟ้องและส่งคำคู่ความทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing)
2. ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)
3. ระบบฐานข้อมูลหมายจับ (ARREST WARRANT INFORMATION SYSTEM: AWIS)
4. ระบบสำนวนความทางอิเล็กทรอนิกส์
5. ระบบค้นหาเขตอำนาจศาล
6. ระบบการส่งเอกสารและประกาศนัดไต่สวน (E-Notice system)
7. ระบบติดตามสำนวนคดี (Tracking System)

8. ระบบคำนวณค่าธรรมเนียมศาล
9. ระบบคืนค่าธรรมเนียมศาล
10. แอปพลิเคชันสโตร์ ศาลยุติธรรม - App Store COJ (COJ App)

(ระบบบริการดิจิทัลศาลยุติธรรม. สืบค้นจาก<https://iprd.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/rid/151203>)

ทัศนคติ และการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล

วิรัช ลภีรัตนกุล (2546, น. 200, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์, 2562) กล่าวว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะตัวของบุคคล เป็นความรู้สึก ความคิดเห็น และการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อม โดยการประมาณค่าว่าไม่ชอบหรือชอบ และตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบในสภาพแวดล้อมนั้นๆ โดยทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้ด้วยประสบการณ์ ทัศนคตินั้นสามารถที่จะรับรู้ได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการก็ได้ โดยแบ่งทัศนคติได้ 3 ประเภท คือ ทัศนคติเชิงบวก ทัศนคติเชิงลบหรือไม่ดี และทัศนคตินิ่งเฉย

การยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM ของ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์, 2562) เป็นทฤษฎีที่ดัดแปลงและพัฒนารูปแบบแนวคิดมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen & Fishbein (1980) โดย TAM เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และศึกษาปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นและยังอธิบายถึงพฤติกรรมการยอมรับของบุคคล เมื่อนำระบบเทคโนโลยี หรือสารสนเทศใหม่มาใช้งาน โดยลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี แบ่งออกเป็น 5 ชั้น คือ ชั้นตระหนัก/ตื่นตัว ชั้นสนใจ ชั้นประเมินผลขั้นทดลอง และชั้นยอมรับ

กระบวนการบริหารจัดการงาน หมายถึง กระบวนการในการตั้งเป้าหมาย วางแผน จัดระเบียบ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการดูแลองค์กร โครงการ หรือแม้แต่กระบวนการต่างๆ โดยเป้าหมายของกระบวนการบริหารจัดการก็คือ การทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน Bateman and Snell (2009, pp. 19-21, อ้างถึงใน จัตรา โพธิ์พุ่ม, 2556) ได้สรุปการจัดการพื้นฐานมี 4 ด้าน ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Peterson & Plowman 1989, อ้างถึงใน ดาริกา พิมพ์กำเนิด, 2564) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย ความประหยัดความยุติธรรมและ ความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ปริมาณงาน (Quantity) คุณภาพงาน (Quality) เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) และค่าใช้จ่ายในงาน (Costs)

ดุสิตา ยอดเรือน, พิเศษ ชัยดิเรก (2564) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 จำนวน 146 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการใช้เทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านทัศนคติของบุคลากร ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านนวัตกรรม ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านระบบฐานข้อมูลและเครือข่ายด้านคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร และปัจจัยการใช้เทคโนโลยี ในภาพรวม ด้านความรู้รู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านทัศนคติของบุคลากร และด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านระบบฐานข้อมูลและเครือข่าย และด้านคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีขนาด 0.804 (ค่า R)

แสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ (2559) ศึกษาเรื่อง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 13 ราย โดยพิจารณาจากศาลที่มีปริมาณคดีมาก ได้แก่ ศาลจังหวัด ศาลแขวงในภาค และศาลสูง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องกับศาลชั้นต้น ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรด้านงานคดี จำนวน 6 ราย บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 6 ราย และผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง CIO (Chief Information Officer : CIO) ของศาลสูง จำนวน 1 ราย ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญที่มีผลต่อการจะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดความรู้ ทักษะ และการยอมรับต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อจำกัดของงบประมาณในการสนับสนุนการพัฒนากระบวนการ และระบบฐานข้อมูลไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ผู้ศึกษาจึงเสนอแนะการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดย 1) ในการพัฒนาระบบงานคดีของศาลยุติธรรมต้องได้รับความร่วมมือจากสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาคทั้ง 9 ภาค มาหารือร่วมกัน 2) การพัฒนาระบบงานใหม่ ควรมีการเก็บรวบรวมสภาพปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาในภาพรวมเพื่อออกแบบฐานข้อมูลกลางที่ใช้งานร่วมกันและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ 3) โปรแกรมระบบงานควรพัฒนาในรูปแบบ Web Application บนฐานข้อมูลที่เป็น Web Base เพราะง่ายต่อการบริหารจัดการ

สุณิสา เพิ่มพูล (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสังกัดอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ จำนวนทั้งหมด 120 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานประเภททั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี และมากกว่า 10 - 15 ปี ผลการวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการ

ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X^2 = 4.04$, S.D. = 0.556) และมีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X^2 = 4.24$, S.D. = 0.563)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการทำวิจัย ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จำนวน 1,329 ราย (อ้างอิงจากระบบบริหารจัดการข้อมูล E-Phonebook สำนักงานศาลยุติธรรม ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2566) ทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamane (ทาโร ยามาเน่) กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 308 ราย

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงหรือตามจุดมุ่งหมาย (Purposive sampling) เฉพาะหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จำนวน 27 หน่วยงาน โดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 308 ราย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการใช้สถิติหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean)
2. สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จำนวน 27 หน่วยงาน โดยสามารถเก็บชุดข้อมูลแบบสอบถามได้ 308 ชุด และได้นำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งทดสอบสมมติฐาน โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นหัวข้อต่างๆ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาความถี่และร้อยละเพื่อสรุปลักษณะทั่วไปของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 8 จากการศึกษาพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 อยู่ในช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน

218 คน คิดเป็นร้อยละ 70.78 มีอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 42.21 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 - 40,000 บาทจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 50.65

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) จากการศึกษพบว่า โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.70, S.D.= .498) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านทัศนคติ และการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 3.94, S.D.= 0.607) และรองลงมาเป็นด้านทักษะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร (Mean = 3.46, S.D.= 0.564)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านกระบวนการบริหารจัดการงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการ ด้านการนำ และด้านการควบคุม จากการศึกษพบว่าโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.98, S.D.= 0.514) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการนำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.10, S.D.= 0.618) และรองลงมาเป็นด้านการจัดการ (Mean = 4.08, S.D.= 0.579) และด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Mean = 3.85, S.D.= 0.611)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ประกอบด้วยด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในงาน จากการศึกษพบว่าโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.12, S.D.= 0.474) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายในงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.31, S.D.= 0.487) และรองลงมาเป็นด้านคุณภาพของงาน (Mean = 4.12, S.D.= 0.513) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน ด้านปริมาณงาน (Mean = 4.02, S.D.= 0.574) และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน (Mean = 4.02, S.D.= 0.597)

การทดสอบสมมุติฐาน

1. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y) กับความรู้ความเข้าใจและทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วยด้านทักษะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร (X_1) และด้านทัศนคติ และการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล (X_2) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจและทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร (X_1) และด้านทัศนคติ และการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล (X_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y) กับกระบวนการบริหารจัดการงาน ประกอบด้วยด้านการวางแผน (X_1) และด้านการจัดการ (X_2) ด้านการนำ (X_3) และด้านการควบคุม (X_4) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารจัดการงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน (X_1) ด้านการจัดการ (X_2) ด้านการนำ (X_3) และด้านการควบคุม (X_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษา การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 สามารถนำมาอภิปรายผลเชิงพรรณนา ได้ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 โดยภาพรวมมีความคิดเห็นระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านทัศนคติ และการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล มีระดับความคิดเห็นมาก และรองลงมาเป็นด้านทักษะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสิตา ยอดเรือน, พิเศษชัยดิเรก (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการใช้เทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านทัศนคติของบุคลากร ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านนวัตกรรม ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านระบบฐานข้อมูลและเครือข่ายด้านคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วย่อมก่อให้เกิดความคิดในแง่บวกและเกิดพฤติกรรมทำในสิ่งที่ชอบ ยอมรับและพร้อมที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีรูปแบบใหม่ที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวรวดเร็ว มีความแม่นยำ ตรวจสอบได้ง่าย และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. กระบวนการบริหารจัดการงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน พบว่าด้านการนำ ด้านการควบคุม ด้านการจัดการ และด้านการวางแผน มีความคิดเห็นระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการระบบงานของศาลยุติธรรมด้านการจัดการ และด้านการนำ หน่วยงานมีการเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งบุคลากรต้อง

ปรับตัวเรียนรู้กับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เข้ามา แต่ในส่วนด้านการวางแผน และการควบคุมยังขาดแนวทางและคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ขาดอัตรากำลังที่เพียงพอกับปริมาณงานและลักษณะงาน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีส่งผลให้หน่วยงานต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ทักษะช่วยในการสนับสนุนและพัฒนาระบบงาน จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยหากหน่วยงานมีการวางแผนกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอน เกิดการบริหารจัดการงานได้คล่อง อีกทั้งมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน มีการประชุมหารือเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นต่างๆ ร่วมกัน ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการงาน

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณิสา เพิ่มพูล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือการปฏิบัติงานได้ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน รองลงมาคือสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สามารถจัดสรรงานได้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการใช้งบประมาณโดยเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน และปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญมากทุกด้าน การใช้ทรัพยากรที่ได้รับจากการจัดสรรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด มีการดูแล บำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงด้านคุณภาพของงานที่ต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด ด้านปริมาณงานที่ได้รับสำเร็จตามเป้าหมาย และเป็นไปตามกฎระเบียบและแนวทางที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) จากการศึกษารายงานพบว่า ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้ง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทักษะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร และด้านทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทัศนคติและการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล ในส่วนการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

เพิ่มความสะดวก และลดความเสี่ยงในปฏิบัติงานส่งผลมากที่สุด ซึ่งปัจจุบันระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ศาลยุติธรรมนำมาใช้เพิ่มความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีหลายระบบ ซึ่งแต่ละระบบไม่ได้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ในบางครั้งทำให้การปฏิบัติงานยังคงล่าช้าอยู่ เนื่องจากต้องใช้งานหลายระบบ ควรมีการพัฒนาระบบงานในแต่ละระบบให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ เพื่อให้แต่ละส่วนงานหรือกลุ่มงาน สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เกิดความสะดวกรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานแต่ละระดับเพื่อความปลอดภัยและลดความเสี่ยง

2) จากการศึกษาวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารจัดการงาน ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการ ด้านการนำ และด้านการควบคุม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการนำ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในหน่วยงาน ส่งผลมากที่สุด เนื่องจากศาลยุติธรรมเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความสะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามนโยบายประธานศาลฎีกา และแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568 ซึ่งนอกจากผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้แล้ว ควรส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานอบรมเพื่อสร้างความรู้เข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ ที่นำมาใช้ ทั้งการอบรม และการถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน รวมถึงการเรียนรู้ด้วยตัวเอง ทบทวนวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติงานให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น การประชุมภายในหน่วยงานเพื่อรับฟังปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่การบริหารจัดการงานที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาโดยการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการทำวิจัยใหม่ โดยทำการเปลี่ยนแปลงตัวแปรต้นและปรับคำถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2566). นโยบายประธานศาลฎีกา. สืบค้นจาก <https://www.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/167848>
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2566). ยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 -2568. สืบค้นจาก <https://www.coj.go.th/th/content/page/index/id/5>
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2566). โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักงานศาลยุติธรรม และ อำนาจหน้าที่. สืบค้นจาก <https://www.coj.go.th/th/content/page/index/id/17>
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2566). ระบบบริหารจัดการข้อมูล E-Phonebook. สืบค้นจาก <https://phonebook.coj.go.th/>
- ความรู้ความเข้าใจ, ธาวิณ, อินทร์จ้านงค์ (2550, อ้างถึงใน สมยศ ชันธควร, 2555)
- กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม. (2566). ระบบบริการดิจิทัลศาลยุติธรรม. สืบค้นจาก <https://iprd.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/151203>
- ทัศนคติ, วิรัช ลภีรัตนกุล (2546, น. 200, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์, 2562)
- การยอมรับเทคโนโลยี, Davis, Bagozzi & Warshaw (1989, อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์, 2562)
- เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จัดการพื้นฐาน, Bateman and Snell (2009, pp. 19 - 21, อ้างถึงใน ฉัตรดา โปธิ์พุ่ม, 2556)
- ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, (Peterson & Plowman 1989, อ้างถึงใน ดาริกา พิมกำเนิด, 2564)
- ดาริกา พิมกำเนิด. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดุสิตดา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยดิเรก. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- แสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ. (2559). การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุณิสา เพิ่มพูล. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.