

การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
ข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ

**A study of using technology affecting to work of the Samutprakan Kwaeng Court
public servants.**

วิภาภรณ์ สร้อยเพชร

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Wipaporn Soipetch

E-mail : oa_812@hotmail.com

Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ได้นำทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ พฤติกรรม และประสิทธิภาพในการทำงานมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัย โดยได้ทำเป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาวิจัยประชากรจากข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ จำนวน 42 คน ซึ่งเป็นจำนวนข้าราชการยุติธรรมของศาลแขวงสมุทรปราการ และได้ทำการวิเคราะห์ผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ T – Test, ANOVA และ Simple Linear Regression กำหนดให้มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 36 – 45 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มีรายได้/เดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท ส่วนมากเป็นข้าราชการระดับชำนาญการ และมีอายุราชการส่วนใหญ่อยู่ที่ 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ PC หรือ Personal Computer (คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล) ในการทำงานเพื่อผลสำเร็จของงาน และมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยการใช้ปฏิบัติงานด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างประหยัดและคุ้มค่า ตามสมมติฐานสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน และอายุราชการ ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านระดับตำแหน่ง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวง

สมุทรปราการ มีความแตกต่างกัน และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ

Abstract

This research aims to study the factors of populations and technology using behavior that affect the efficiency of work of the court officers at Samutprakan Kwaeng Court. This research was a quantitative research that take theory and idea about population, behavior and the efficiency of work to be a conceptual framework to develop a research instrument by making a questionnaire to study and research population at Samutprakan Kwaeng Court for 42 person that is the amount of the court officers at Samutprakan Kwaeng court. The data analysis was analysed by a package software program called SPSS the statistic for the test is T-TEST ANOVA and Simple Linear Regression. The statistical significance level is 0.05

The results of this research founded that most of the respondents are female age between 36-45 years old. the education level is bachelor degree or equivalent and their monthly income starting from 20,001 – 30,000 baht per month. Most of the respondents are in professional level with at least 21 years working experiences or more . They use a computer PC or a Personal Computer for work for the accomplishment and efficiency of their work. They work by using resources and energy economically and worthily . According to the hypothesis we can conclude that these personal factors such as sex, age, education level, monthly income and work experience do not make the efficiency of their works different but the personal factors that is different in work position have made the efficiency of work different and technology using behavior is related to the efficiency of work.

บทนำ

ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ในประเทศไทย มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้มีแผนปฏิบัติการด้านการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์ เพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ พ.ศ. 2561 – 2565 โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ร่างแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็นการพัฒนาบริการประชาชน และการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

พ.ศ. 2561 – 2565 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ได้กล่าวถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มรูปแบบในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน เพื่อการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ ยกกระตือรือร้นบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส ดังนั้น เพื่อสนับสนุนทิศทางการพัฒนาประเทศและเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของคณะรัฐมนตรี สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน จึงได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์เพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนากำลังคนเพื่อสร้างระบบงานที่มีคุณสมบัติของดิจิทัลให้แก่องค์กรและภาครัฐ สร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและมีทักษะในการนำดิจิทัลมาใช้เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกัน(สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2562)

ส่วนของสำนักงานศาลยุติธรรม สืบเนื่องจากแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557 – 2560 และนโยบายของประธานศาลฎีกาที่ได้กำหนดกรอบทิศทางการบริหารงานศาลยุติธรรม โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและทันสมัยมาใช้เป็นกลไกสำคัญสำหรับการทำงานภายใต้บทบาทหน้าที่ของศาลยุติธรรมในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรมและทั่วถึง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม จึงจำเป็นต้องขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง ไปเป็นศาลยุติธรรมดิจิทัล Digital Court 2020 ด้วยการนำแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561 – 2564 ไปบูรณาการการทำงานร่วมกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 – 2564 บนเป้าหมายทิศทางที่เป็นมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นเอกภาพเดียวกันทุกชั้นและกลุ่มประเภทศาล เพื่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและบริการประชาชนที่รวดเร็วขึ้น งานขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของประเทศไทย แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพขึ้น (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2562)

ศาลยุติธรรมทั่วประเทศจึงได้มีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมไปใช้งานและประชาสัมพันธ์ โดยได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นวัตกรรมศาลยุติธรรมยุคดิจิทัล เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่ายด้วยนวัตกรรมต่อไปนี้ e – Filing, e – Notice, CIOS, Tracking System, โกลด์เกลียวออนไลน์, อ่านคำพิพากษาออนไลน์, จัดการมรดกออนไลน์, ผัดฟ้อง ฝากขังออนไลน์, Corporate Banking, AWIS และ Scan Master (สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2563) ดังนั้น สำนักอำนวยการประจำศาลแขวงสมุทรปราการ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสำนักงานศาลยุติธรรม จึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการเป็นศาลยุติธรรมดิจิทัล Digital Court 2020 ตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561 – 2564 โดยการดำเนินการทำงานร่วมกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 – 2564

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ
2. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดในสำนักอำนวยการประจำศาลแขวงสมุทรปราการ มีข้าราชการศาลยุติธรรมทั้งสิ้นจำนวน 42 คน ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ตามสูตรของ Krejcie Morgan (1970) มีจำนวน 38 คน ผู้วิจัยจึงเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบ Probability sampling โดยนำรายชื่อของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการทั้งหมดมาและตัดสลิบใจแจกแบบสอบถาม โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับทุกคน รวมทั้งหมด 42 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ (independent variables)
 - 1.1 ลักษณะของประชากรที่เป็นข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักอำนวยการประจำศาลแขวงสมุทรปราการ อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่ง และอายุราชการ

1.2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ด้านพุทธิพิสัยหรือพฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive domain) ด้านจิตพิสัยหรือพฤติกรรมด้านเจตคติ (Affective domain) และด้านทักษะพิสัยหรือพฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor domain)

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวัดประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ เพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงไปเป็นศาลยุติธรรมดิจิทัล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ
2. ได้ทราบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ
3. ได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ
4. สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาบุคคลในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. สามารถนำผลการวิจัยไปสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของสำนักงานศาลยุติธรรมได้

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและศึกษาทฤษฎี แนวคิด วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

“ประชากรศาสตร์” หมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่สำคัญและเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากรที่จะสามารถช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งให้แง่ต่อการวัดมากกว่าตัวแปรทางด้านอื่น ๆ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้นๆ

2. เพศ (Sex) ตัวแปรสำคัญในการแบ่งส่วนการตลาด นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบครอบ เพราะในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค อาจมีสาเหตุมาจากการที่มีผู้หญิงทำงานมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ลักษณะของครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการทำการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการแบ่งส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้นๆ และยังสนใจพิจารณา ลักษณะประชากรศาสตร์และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อที่จะช่วยให้พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างเหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) ตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนการตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้สูง แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนการตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้ คือ รายได้จะเป็นตัวชี้ความสามารถในการบริโภคสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกบริโภคสินค้าแท้ที่จริงแล้ว อาจเป็นเกณฑ์ รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้รายได้จะเป็นตัวแปรที่นำมาใช้บ่อยมาก แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะนำเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อื่นๆ เพื่อกำหนดตลาดเป้าหมายให้ชัดเจนขึ้น

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

Bloom (1975) แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพุทธิพิสัยหรือพฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive domain) ด้านจิตพิสัยหรือพฤติกรรมด้านเจตคติ (Affective domain) และด้านทักษะพิสัยหรือพฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor domain) รายละเอียดดังนี้

ด้านพุทธิพิสัยหรือพฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive domain) พฤติกรรมด้านสมองเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับสติปัญญา ความรู้ ความคิด ความเฉลียวฉลาด ความสามารถในการคิดเรื่องราวต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นความสามารถทางสติปัญญา

1. ความรู้ ความจำ ความสามารถในการเก็บรักษาประสบการณ์ต่าง ๆ จากการที่ได้รับรู้ และระลึกถึงสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการเหมือนเทพบันทึกเสียงหรือวีดิทัศน์ ที่สามารถเก็บเสียงและภาพของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ สามารถเปิดฟังหรือดูภาพเหล่านั้นได้เมื่อต้องการ

2. ความเข้าใจ เป็นความสามารถในการจับใจความสำคัญของสื่อ และสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการแปลความ ตีความหมาย คาดคะเน ขยายความหรืออื่น ๆ

3. การนำความรู้ไปใช้ สามารถนำความรู้ และประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ ถึงจะสามารถนำไปใช้ได้

4. การวิเคราะห์ สามารถคิดหรือแยกแยะเรื่องราวต่าง ๆ ออกเป็นย่อยๆ เป็นองค์ประกอบสำคัญ ๆ ได้ และมองเห็นความสัมพันธ์ของส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ความสามารถในการวิเคราะห์จะแตกต่างกันไปแล้วแต่ความคิดของแต่ละคน

5. การสังเคราะห์ ความสามารถในการที่ผสมผสานส่วนย่อย ๆ เข้าเป็นเรื่องราวเดียวกันอย่างมีระบบ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่สมบูรณ์และดีกว่าเดิม อาจเป็นการถ่ายทอดความคิดออกมาให้ผู้อื่นเข้าใจง่าย การกำหนดวางแผนวิธีการดำเนินงาน หรืออาจเกิดความคิดที่จะสร้างความสัมพันธ์ของสิ่งที่เป็นนามธรรมขึ้นมาในรูปแบบใหม่

6. การประเมินค่า เป็นความสามารถในการตัดสิน ตีราคา หรือสรุปเกี่ยวกับคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ออกมาในรูปแบบของคุณธรรมอย่างมีกฎเกณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งอาจเป็นไปตามเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ หรืออาจเป็นกฎเกณฑ์ที่สังคมยอมรับ

ด้านจิตพิสัยหรือพฤติกรรมด้านเจตคติหรือจิตใจ (Affective domain) ค่านิยม ความรู้สึก ความซาบซึ้ง ทัศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ และคุณธรรม พฤติกรรมด้านนี้อาจไม่เกิดขึ้นทันที ดังนั้น การจัดกิจกรรมการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและสอดคล้องที่ดึงดูดอยู่ตลอดเวลา จะทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนไปในทางที่พึงประสงค์

1. การรับรู้ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อปรากฏการณ์ หรือสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นไปในลักษณะของการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ว่าคืออะไร จะแสดงออกมาในรูปแบบของความรู้สึกที่เกิดขึ้น

2. การตอบสนอง เป็นการกระทำที่แสดงออกมาในรูปของความเต็มใจ ยินยอม และพอใจต่อสิ่งเรานั้น ซึ่งเป็นการตอบสนองที่เกิดจากการเลือกสรรแล้ว

3. การเกิดค่านิยม การเลือกปฏิบัติในสิ่งที่เป็นที่ยอมรับกันในสังคม การยอมรับนับถือในคุณค่านั้น หรือปฏิบัติตามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกลายเป็นความเชื่อ และจึงเกิดทัศนคติที่ดีในสิ่งนั้น

4. การจัดระบบ การสร้างแนวคิด จัดระบบของค่านิยมที่เกิดขึ้น โดยอาศัยความสัมพันธ์ถ้าเข้ากันได้ ก็จะยึดถือต่อไป แต่เข้ากันไม่ได้ อาจไม่ยอมรับ และอาจจะยอมรับค่านิยมใหม่โดยยกเลิกค่านิยมเก่า

5. บุคลิกภาพ การนำค่านิยมที่ยึดถือมาแสดงพฤติกรรมที่เป็นนิสัยประจำตัว ให้ประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่ถูกต้องดีงาม พฤติกรรมนี้จะเกี่ยวกับความรู้สึกและจิตใจ ซึ่งจะเริ่มจากการได้รับรู้จากสิ่งแวดล้อมแล้วจึงเกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ ขยายกลายเป็นความรู้สึกด้านต่าง ๆ จนกลายเป็นค่านิยม และพัฒนาต่อไปเป็นความคิด และอุดมคติ ซึ่งจะเป็นการควบคุมทิศทางพฤติกรรมของคน คนจะคิดจะชั่วอย่างไรนั้นก็เพราะผลของพฤติกรรมด้านนี้

ด้านทักษะพิสัยหรือพฤติกรรมด้านการปฏิบัติหรือพฤติกรรมด้านกล้ามเนื้อประสาท (Psychomotor domain) พฤติกรรมที่บ่งถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว และชำนาญ ซึ่งจะแสดงออกมาได้โดยตรง โดยมีเวลาและคุณภาพของงานเป็นตัวชี้วัดระดับของทักษะ

1. การรับรู้ เป็นการรับรู้หลักการปฏิบัติที่ถูกต้อง หรือเป็นการเลือกหาตัวแบบที่สนใจ

2. กระทำตามแบบหรือเครื่องชี้แนะ เป็นพฤติกรรมฝึกตามแบบที่ตนสนใจและพยายามทำซ้ำ เพื่อที่จะให้เกิดทักษะตามที่ตนสนใจหรือสามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อแนะนำ

3. การหาความถูกต้อง พฤติกรรมสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องอาศัยเครื่องชี้แนะ เมื่อได้กระทำซ้ำแล้ว ก็พยายามหาความถูกต้องในการปฏิบัติ

4. การกระทำอย่างต่อเนื่อง หลีกเลี่ยงเลือกรูปแบบก็กระทำตามรูปแบบนั้นอย่างต่อเนื่อง จนปฏิบัติงานที่ย่างยากซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง คล่องแคล่ว การที่จะเกิดทักษะได้ต้องอาศัยการฝึกฝน และกระทำอย่างสม่ำเสมอ

5. การกระทำได้อย่างเป็นธรรมชาติ พฤติกรรมที่ได้จากการฝึกอย่างต่อเนื่องจนสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไวเป็นไปอย่างธรรมชาติ ซึ่งถือเป็นความสามารถของการปฏิบัติในระดับสูง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Peterson & Plowman (1953) ให้แนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานมีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายที่วางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการที่เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานจะต้องลงน้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

สาระสำคัญด้านความสำคัญของเทคโนโลยีกับสำนักงานศาลยุติธรรม

สิ่งหนึ่งที่ต้องพิจารณาคือ “เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)” เพื่อเป็นการทบทวนเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความน่าสนใจในปัจจุบัน ตลอดจนแนวโน้มในอนาคต ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อหลักการทํางานในส่วนต่าง ๆ ของโลกให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น ระบบการประมวลผลที่เป็นไปแบบอัตโนมัติปัญญาประดิษฐ์ ฐานข้อมูลที่มีขนาดใหญ่สามารถนำไปวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อคาดการณ์สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Smart Phone) ที่มีขนาดเล็กลง สามารถพกพาและเคลื่อนที่ไปทุกหนทุกแห่ง ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในแทบทุกการทํางาน ไม่เว้นแม้แต่การทํางานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งการศึกษาทบทวนดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการวางแนวทาง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ได้ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาเทคโนโลยีเหล่านั้นมาปรับใช้กับการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการภาครัฐ การกำหนดนโยบายต่าง ๆ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาอุปสรรค หรือความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมและสามารถใช้งานได้อย่างแท้จริง โดยปัจจุบันแนวโน้มเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการพัฒนาเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นหน่วยงานดิจิทัลที่ศาลยุติธรรมเห็นควรมาปรับใช้ดังต่อไปนี้

1. Internet of Things (IoT) หรือ อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง หมายถึง เครือข่ายของ วัตถุอุปกรณ์ พาหนะ สิ่งปลูกสร้าง และสิ่งของอื่นๆ ที่มีวงจรอิเล็กทรอนิกส์ซอฟต์แวร์เซ็นเซอร์และ การเชื่อมต่อกับเครือข่าย สิ่งตัวอยู่อุปกรณ์เหล่านี้จะจัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้วยการใช้เทคโนโลยี หลากหลายชนิด โดยการส่งต่อข้อมูลระหว่างอุปกรณ์ฯ โดยอัตโนมัติและทำให้วัตถุเหล่านั้นสามารถเก็บ บันทึกและ

แลกเปลี่ยนข้อมูลได้ทำให้สามารถรับรู้สภาพแวดล้อมหรือรายละเอียดต่าง ๆ ได้ และสามารถถูกควบคุมได้จากระยะไกลผ่านโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย ทำให้สามารถผสานโลกกายภาพกับระบบคอมพิวเตอร์ได้มากยิ่งขึ้น ผลที่ตามมาคือประสิทธิภาพ ความแม่นยำ และประโยชน์ที่เพิ่มมากขึ้น

2. Big /Open Data คำว่า “Big Data” หมายถึงชุดข้อมูลขนาดใหญ่ หรือข้อมูลทุกอย่างที่มีในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลองค์กร ข้อมูลบุคลากร ไปจนถึงสถิติต่างๆที่เก็บเอาไว้เป็นทั้งข้อมูลแบบมีโครงสร้าง (Structured) และแบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured) โดยที่ข้อมูลนั้นสามารถนำไปวิเคราะห์ได้ ซึ่ง Big Data นั้นไม่ใช่มีแค่ขนาดที่ใหญ่เท่านั้น แต่ยังเป็นข้อมูลที่มีความซับซ้อนในการวิเคราะห์ทำให้ต้องมีเทคนิคที่จำเพาะเจาะจงเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้ด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีต่างๆแบบเดิมๆ อย่างเช่น spreadsheets หรือเครื่องมือทั่วไป จึงไม่สามารถทำได้ โดย Big Data นั้นจะมี ลักษณะพื้นฐานอยู่ 3 ลักษณะหลักๆ อธิบายโดยใช้ 3V Model ได้แก่ ปริมาณ (Volume) ความเร็ว (Velocity) และความหลากหลาย (Variety)

3. Artificial Intelligence (AI) หรือปัญญาประดิษฐ์หมายถึง การทำให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถคล้ายมนุษย์หรือเลียนแบบพฤติกรรมมนุษย์โดยเฉพาะความสามารถในการคิดเองได้ การนำ Artificial Intelligence (AI) มาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ และตอบสนองการให้บริการอัตโนมัติโดยระบบจะถูกพัฒนาขึ้น เพื่อให้สามารถประเมินปัญหาและจัดการสมดุลของขั้นตอนการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. Block Chain / Distributed Ledger Technology เป็นการบันทึกข้อมูลแบบกระจายศูนย์ (Distributed Ledger) โดยผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน (peer) หรือผู้ที่ต้องการเก็บการทำรายการจะเก็บบันทึกข้อมูลต่างๆ ไว้ด้วยตนเอง และช่วยกันตรวจสอบยืนยันและทำสำเนาข้อมูลเก็บไว้ไม่ใช่เพียงโดยผู้ใดผู้หนึ่งเหมือนอย่างระบบรวมศูนย์โดยข้อมูลใน Block Chain จะไม่มีใครสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือลบได้ หากไม่ได้รับความยินยอมจากสมาชิกทุกคนในเครือข่าย กระทั่งการจะเจาะระบบทุกคนเพื่อล้วงเข้าไปเปลี่ยนแปลงข้อมูลก็ไม่สามารถทำได้เนื่องจากจะต้องใช้คอมพิวเตอร์มีการประมวลผลมหาศาล จนไม่คุ้มค่ากับเวลาและทรัพยากรที่ลงไป

5. Virtual Reality / Augmented Reality คำว่า Virtual Reality หรือ VR หมายถึง การจำลองสภาพแวดล้อมจริงเข้าไปให้เสมือนจริง โดยผ่านการรับรู้จากการมองเห็น เสียง สัมผัส แม้กระทั่งกลิ่น โดยจะตัดขาดเราออกจากสภาพแวดล้อมปัจจุบันเพื่อเข้าไปสู่ภาพที่จำลองขึ้นมาส่วน Augmented reality หรือ AR คือ การรวมสภาพแวดล้อมจริงกับวัตถุเสมือนเข้าด้วยกันในเวลาเดียวกัน โดยวัตถุเสมือนที่วางนั้น อาจจะเป็นภาพ วิดีโอ เสียง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ประมวลผลมาจากคอมพิวเตอร์มือถือ เทปเล็ต หรืออุปกรณ์สวมใส่ขนาดเล็กร่างต่าง ๆ และทำให้สามารถตอบสนองกับสิ่งที่จำลองนั้นได้

6. Cloud Computing หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่พร้อมรองรับการทำงานของผู้ใช้งานในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นระบบเครือข่าย การจัดเก็บข้อมูล การทดสอบระบบหรือติดตั้งฐานข้อมูล หรือการใช้งานซอฟต์แวร์เฉพาะด้านในธุรกิจต่าง ๆ โดยที่ผู้ใช้งานไม่ต้องติดตั้งระบบทั้งฮาร์ดแวร์และ ซอฟต์แวร์ไว้ที่สำนักงานให้ยุ่งยาก แต่สามารถใช้งานในสิ่งที่ต้องการได้ด้วยการเชื่อมต่อกับระบบ Cloud Computing ผ่านอินเทอร์เน็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการศาลยุติธรรม ในสำนักอำนวยการประจำศาลแขวงสมุทรปราการ รวมทั้งหมด 42 คน ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยมีคำถามเกี่ยวกับด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ขอความร่วมมือผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยทำเป็นตารางให้คะแนน IOC (Index of Item Objective Congruence) จำนวน 3 ท่าน ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.99

3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ และเก็บรวบรวมให้ครบทุกชุดเพื่อลงข้อมูลใน โปรแกรม SPSS เพื่อประมวลผลการวิจัย โดยการสร้าง Codebook ขึ้นมาเพื่อลงในโปรแกรม SPSS นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามลงในโปรแกรมและประมวลผลทางสถิติโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ใช้สถิติทดสอบ คือ T – Test และ ANOVA

2. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ใช้สถิติทดสอบ คือ Simple Linear Regression

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 36 – 45 ปี รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้/เดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับชำนาญการ รองลงมาคือระดับชำนาญงาน และอายุราชการส่วนใหญ่อยู่ที่ 21 ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุราชการอยู่ที่ 11 – 15 ปี

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีส่วนมากคือ การใช้คอมพิวเตอร์ PC หรือ Personal Computer (คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล) ในการทำงานเพื่อผลสำเร็จของงาน รองลงมาคือคิดเสมอว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยให้ทำงานสะดวกรวดเร็ว และเห็นด้วยในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานที่มากขึ้น ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีโดยน้อยสุดคือการมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน และรองลงมาเชื่อว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยเหลือแก้ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอได้ ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเป็นเชิงบวก คิดเป็นร้อยละ 78.6

ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยส่วนมากคือ การปฏิบัติงานด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างประหยัดและคุ้มค่า รองลงมา คือ งานเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ ตามลำดับ และมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยสุดคือ ผลการปฏิบัติงานมีประโยชน์และสร้างความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานเกิดความสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นเชิงบวก คิดเป็นร้อยละ 92.9

ผลการทดสอบสมมติฐาน ในการทดสอบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน และอายุราชการ ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านระดับตำแหน่งงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ มีความแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ในการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การทดสอบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ผลการศึกษาวีจัย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันด้าน เพศ อายุ การศึกษา รายได้/เดือน และอายุราชการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการที่แตกต่างกัน แต่ระดับตำแหน่งที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการแตกต่างกัน ทั้งนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ได้ผลเชิงบวกโดยเท่ากับร้อยละ 92.9 ซึ่งพบว่ามีความสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) โดยระบุว่าตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน และพบว่ามีความสอดคล้องกันกับงานวิจัยของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) โดยระบุว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อีกทั้งยังพบว่ามีความสอดคล้องกันกับงานวิจัยของฉันทพล งามธรรมชาติ (2559) เฉพาะด้าน เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน ไม่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในภาพรวม แต่ไม่สอดคล้องกันในด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในภาพรวม ในส่วนงานวิจัยของชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) พบว่าไม่สอดคล้องกัน โดยพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า และประสบการณ์ในการทำงานพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า และมีความสอดคล้องกันในด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันกับงานวิจัยของพระมหาคณาธิป จันทร์สง่า (2561) นั้น พบว่ามีความสอดคล้องกันในเรื่อง ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเรื่องที่ไม่มีความสอดคล้องกัน คือเรื่องข้าราชการที่มีระดับการศึกษา ระดับระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่าผลของงานวิจัยด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกันในหลาย ๆ ด้าน จึงทำให้เชื่อได้ว่าผลการศึกษานี้ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ในสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ มีความน่าเชื่อถือ

การทดสอบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ซึ่งพบว่ามีผลสอดคล้องกันกับงานวิจัยของอุไร สายกระสุน (2562) โดยงานวิจัยให้ผลสรุปว่าพฤติกรรมของพนักงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก กรุงเทพมหานคร เห็นได้ว่าผลของงานวิจัยด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไร สายกระสุน (2562) และสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Bloom (1975) เรื่องพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัยหรือพฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive domain) พฤติกรรมด้านจิตพิสัยหรือพฤติกรรมด้านจิตใจ (Affective domain) และพฤติกรรมด้านทักษะพิสัยหรือพฤติกรรมด้านการปฏิบัติหรือพฤติกรรมด้านกล้ามเนื้อประสาท (Psychomotor domain)

ดังนั้นพฤติกรรมด้านความรู้ส่งผลให้สมองคิดเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมด้านจิตใจส่งผลให้พฤติกรรมเปลี่ยนไปในทางที่พึงประสงค์ และพฤติกรรมด้านการปฏิบัติส่งผลให้สามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว และชำนาญ ซึ่งจะแสดงออกมาได้โดยตรงโดยมีเวลาและคุณภาพของงานเป็นตัวชี้วัดระดับของทักษะ จึงทำให้เชื่อได้ว่าผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ในสมมติฐานพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ มีความน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีน้อยที่สุด คือการมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน และรองลงมาเชื่อว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยแก้ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอได้ แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ยังขาดโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน และไม่เชื่อว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยแก้ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอได้ ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้ข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ได้มีความรู้ความสามารถหรือเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยเฉพาะการเรียนรู้ถึงขั้นตอนการทำงาน และการแก้ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานดังกล่าว เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ขจัดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน และลดการสูญเสียทรัพยากรในการทำงานเนื่องจากความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด

2. จากการไม่เชื่อว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยแก้ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอได้ หน่วยงานสำนักงานศาลยุติธรรมจึงควรสร้างความเชื่อมั่น โดยการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่มีความสมบูรณ์ในการทำงาน และตอบโจทย์ด้านการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม เนื่องจากนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในปัจจุบันเป็นการใช้งานไปและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องไป และไม่สามารถลดภาระหน้าที่ในงานให้แก่เจ้าหน้าที่ได้ ระบบงานที่เคยทำก็ยังคงต้องทำควบคู่ไปกับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นมาใหม่ ทำให้งานในหน้าที่มีมากขึ้น งานเพียงขึ้นเดียว แต่ต้องทำในระบบหรือโปรแกรมจำนวน 2 ถึง 3 โปรแกรม เนื่องจากเป็นคนละโปรแกรมกันและไม่มีการดึงข้อมูลกันทำให้เกิดการซ้ำซ้อนในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลแขวงสมุทรปราการ ซึ่งเป็นงานวิจัยที่จำกัดประชากรตัวอย่างเพียงข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลสำนักอำนวยการประจำศาลแขวงสมุทรปราการ จึงมีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 42 คน หากงานวิจัยในอนาคตมีระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยสามารถทำการวิจัยที่ทราบถึงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม โดยมีกลุ่มประชากรการวิจัยคือข้าราชการศาลยุติธรรมในประเทศไทย เพื่อสามารถนำเอาผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานที่กว้างขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก*
- ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท XYZ จำกัด.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า. (2561). *ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร.มหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสยาม*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.*

- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.(2562). แผนปฏิบัติการด้านการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐ
เชิงกลยุทธ์ เพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ พ.ศ. 2561 – 2565. ค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2563,
จาก <https://www.ocsc.go.th/หนังสือเวียน/ว9-2562>
- สำนักงานศาลยุติธรรม.(2562).แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 – 2564. ค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2563,
จาก <https://techno.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/130129>
- สำนักส่งเสริมงานตุลาการ.(2563).นวัตกรรมศาลยุติธรรมยุคดิจิทัล เพื่อความสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่าย
ด้วยนวัตกรรม.ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2563, จาก <https://oja.coj.go.th/th/page/item/index/id/1>
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบความแตกต่าง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อุไร สายกระสุน. (2562). เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลทหารผ่านศึก กรุงเทพมหานคร.
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Bloom, B.S. (1975). Taxonomy of Education. David McKay Company Inc., New York.
- Krejcic, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities.
Educational and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610.
- Petersen and Plowman. (1953). Business Organization and Management. Homewood. Illinois:
Richard D. Irwin.