

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรศาลยุติธรรม จังหวัดขอนแก่น¹

Usage of Technology for Enhancement of Performance Efficiency and Management
Office of the Judiciary in Khon Kaen Province

สมจินตนา ศิลป์ทองทิพย์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาประชากรซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น จำนวน 200 คน

ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างสะดวกรวดเร็ว โดยใช้โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ต่าง และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยผลการปฏิบัติงาน ในส่วนของด้านคุณภาพของงานพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความรู้ ความสามารถ ทักษะของบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศ; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; ศาลยุติธรรม

Abstract

The purpose of this research work was to study usage of technology for enhancement of performance efficiency and management office of the judiciary in Khon Kaen Province. Populations were 200 personal under office of the judiciary in Khon Kaen Province. From the result, it was found that most of the respondents were female, age between 41 – 50 years old, graduate bachelor's degree, the duration

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลยุติธรรม จังหวัดขอนแก่น

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

of work is about 20 years old. The overall performance of the personnel under office of the judiciary in Khon Kaen Province was at the highest level. When considering on each aspect, the quickness and timeliness were at the highest level. Other factors; attitude on technology usage, users confidence and anxiety; had their positive relationship in high level with technology usage of technology for enhancement of performance efficiency and management office of the judiciary in Khon Kaen province.

Keywords: Technology Information; Performance Efficiency; Judiciary

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ มีการแข่งขันที่สูงขึ้น และมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลที่มีการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ (Heeks, 2001) ซึ่งรัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ได้ยอมรับในอำนาจของเทคโนโลยีสารสนเทศ และเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยพัฒนาประเทศของตนให้เป็นสังคมแห่งความรู้ (knowledge based society) ส่งผลให้เกิดการผลิตที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการแข่งขันทางการค้า รัฐบาลสามารถบริหารประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงกำหนดให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาประเทศ เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e - society) ตลอดจนการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้

ปัจจุบันข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลยุติธรรมในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลยุติธรรม พ.ศ.2553-2556 (ฉบับเดิม) พบว่าบุคลากรของศาลยุติธรรมส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีเชิงบวกต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการทำงานร่วมกับการบริหารจัดการงานในเชิงนโยบาย การพิจารณาพิพากษาคดี การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การปฏิบัติงาน รวมไปถึงการให้บริการข้อมูลคดีที่เกี่ยวข้องและสามารถเปิดเผยให้แก่ประชาชน อย่างไรก็ตามการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการทำงานในทุกระดับยังคงควรคำนึงถึงปัจจัยและทรัพยากรที่จะสามารถสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในปัจจุบันระบบซอฟต์แวร์ของศาลยุติธรรมได้รับการพัฒนาขึ้นจากส่วนกลางหลายระบบ ไม่ว่าจะเป็นระบบฐานข้อมูลคดี ระบบ Back Office หรือ ระบบ e-court โดยระบบส่วนใหญ่ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองการใช้งานได้ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร ผู้พิพากษา และผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่อาจมองข้ามและจำเป็นต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ได้รับการแก้ไขปัญหาเชิงระบบที่สะสมมาตั้งแต่อดีตและส่งผลกระทบต่อระบบมาจนถึงปัจจุบัน เช่น ปัญหาความไม่ต่อเนื่องในการบริหารงาน หรือการปฏิบัติตามนโยบายและแผนงาน ปัญหาข้อจำกัดด้านงบประมาณ ปัญหาการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ปัญหาการสื่อสารภายใน

องค์กรขาดการบูรณาการข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงปัญหาจากการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น โดยแนวทางการปฏิบัติและการแก้ไขปัญหาเชิงระบบเหล่านี้ต้องอาศัยความร่วมมือและความสนับสนุนจากทุกระดับและทุกหน่วยงานตั้งแต่ข้าราชการตุลาการมาจนถึงข้าราชการศาลยุติธรรม ในการช่วยผลักดันและดึงศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนงานศาลยุติธรรม เพื่อให้กิจการใช้งานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มรูปแบบ

ดังนั้น เพื่อให้ศาลยุติธรรมมีแนวทางการดำเนินงานที่มีสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ยุทธศาสตร์ 20 ปีและนโยบายต่าง ๆ ของประเทศไทย จึงได้จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ.2562-2664 ขึ้นมาทดแทนแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลยุติธรรมแบบเดิม เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการทำงานและขับเคลื่อนการพัฒนาของศาลยุติธรรม ทั้งในด้านการมุ่งอำนวยความสะดวกยุติธรรม เพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงรวมทั้งการบริหารจัดการและบูรณาการด้านการพัฒนาบุคลากรและระบบงานศาลยุติธรรมด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ ในการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร สร้างระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก พร้อมพัฒนาเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ศาลยุติธรรมสามารถอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและด้านการพัฒนาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในระดับสากลด้วยการใช้เทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการเสริมสร้างความร่วมมือทางการศาลยุติธรรม การยุติธรรม ความร่วมมือทางวิชาการและกฎหมายทั้งในระดับประเทศ ภูมิภาค อาเซียนและระดับนานาชาติ รวมถึงการยกระดับสถานะและบทบาทของศาลยุติธรรมในเวทีระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนไปในอนาคต โดยมุ่งเน้นพัฒนาระบบงาน และนวัตกรรมที่สามารถสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของศาลยุติธรรมให้มากขึ้น เพื่อให้ศาลยุติธรรมเป็น Digital Court 2020 อย่างสมบูรณ์ได้แก่นโยบาย Thailand 4.0

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานบุคลากร
ศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

4. ความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีความสัมพันธ์กับเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
บุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

5. ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับบทบาทมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพของการ
ปฏิบัติงานบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

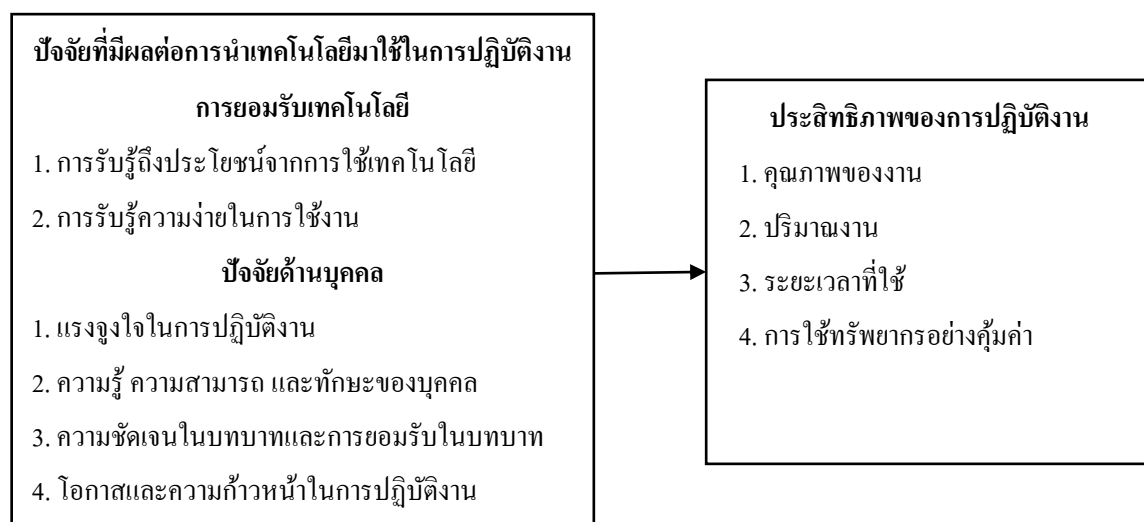
6. โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพของการ
ปฏิบัติงานบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยเนื้อหาที่
จะกล่าวถึงได้แบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้เทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยี
- 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 5) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
- 6) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
- 7) ข้อมูลเกี่ยวกับศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น
- 8) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งแสวงหาคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสาขาศุติธรรม จังหวัดขอนแก่น เพื่อสำรวจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น

2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เป้าหมายคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสาขาศุติธรรม จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวนประชากร 400 คน มาจากการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างตามดำเนินการหาตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 200 ตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้เก็บข้อมูลบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสาขาศุติธรรม จังหวัดขอนแก่น โดยพัฒนาจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ การยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องในเบื้องต้น โดยการตรวจสอบด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากอาจารย์ที่ปรึกษา โดยได้มีการนำคำแนะนำมาปรับปรุงและแก้ไขตามที่ได้รับ การเสนอแนะ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางที่จะศึกษา

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1) การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสาขาศุติธรรม จังหวัดขอนแก่น โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมาจากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 200 คน โดยจะดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

(1) ผู้ศึกษาได้ทำการขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ชุด เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลและนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง

(2) ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบข้อมูลทุกฉบับโดยพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล และนำข้อมูลที่ตรวจสอบในขั้นแรกแล้วไปบันทึกข้อมูลลงใน โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติประมวลผลข้อมูล โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตรวจสอบรหัสข้อมูลอีกครั้งสำหรับวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติครั้งต่อไป

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร วิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และตำราทางวิชาการ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นเพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างและทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติ ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ Independent-Sample t-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ค่าของตัวแปรตามที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ในการวิเคราะห์ประชากรศาสตร์ (2) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson's product moment correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (3) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยที่มีตัวแปรมากกว่าหนึ่งตัวใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการระดับรองศาสตราจารย์ เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในโปรแกรมสำเร็จรูป หลังจากนั้นจึงนำผลที่ได้มาอภิปรายผล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 ซึ่งมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุราชการ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน มีระดับตำแหน่งเป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 125 คน

(2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากร ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างสะดวกรวดเร็ว โดยใช้โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ หรือในรูปของสิ่งพิมพ์ต่าง ในด้านการรับรู้ความง่ายจากการใช้เทคโนโลยี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วของระบบ (INTERNET) ที่เรียกใช้งาน

(3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยด้านบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ในส่วนของแรงจูงในการปฏิบัติงานพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ส่งเสริมให้เกิดการทำงานแบบ Digital ตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ในส่วนของด้านความรู้

ความสามารถ และทักษะ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีทักษะในการจัดเก็บข้อมูล เช่น ทักษะการจัดเก็บข้อความ การจัดเก็บภาพ การจัดเก็บภาพและเสียงและอื่น ๆ เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานตามเวลา สถานที่ที่ต้องการ ในส่วนของความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถเพิ่มช่องทางเลือกในการรับรู้ของประชาชน ทางด้านข่าวสารและการนัดหมาย ในการติดต่อเรื่องคดีความต่าง ๆ ในส่วนของโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารในการปฏิบัติงานช่วยในการสร้างการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีคุณภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา

(4) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยผลการปฏิบัติงาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยผลการปฏิบัติงาน ในส่วนของด้านคุณภาพของงานพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ในส่วนของด้านปริมาณงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ปริมาณงานที่ปฏิบัติได้ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปริมาณงานที่ปฏิบัติได้ เป็นที่พึงพอใจของประชาชน ในส่วนของด้านเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ การใช้เวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรมเกิดความคุ้มค่าสูงสุด ใช้ระยะเวลาในการทำงานลดน้อยลง ในส่วนของด้านค่าใช้จ่าย พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

(5) ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาและวิเคราะห์สมมติฐานที่ตั้งไว้ สรุปได้ว่า

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ผลการทดสอบพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ผลการทดสอบพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ผลการทดสอบพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ผลการทดสอบพบว่า ความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับบทบาทมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ผลการทดสอบพบว่า ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับบทบาทมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 6 โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ผลการทดสอบพบว่า โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2) อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

การยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างสะดวกรวดเร็ว โดยใช้โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ หรือในรูปของสิ่งพิมพ์ต่าง ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่องค์กรได้นำเทคโนโลยีมาใช้ ช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพดียิ่งขึ้น และเทคโนโลยีทำให้มีพัฒนาการใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Junadi (2015) กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี (perceive usefulness) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเป็นทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับนำมาใช้งาน และ Neuendorf and Valdiseri (2016) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ คือปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างไร และปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

การยอมรับเทคโนโลยีในด้านการรับรู้ความง่ายจากการใช้เทคโนโลยี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับการแสดงความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วของระบบ (INTERNET) ที่เรียกใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรคือ ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าระบบเทคโนโลยีสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Junadi (2015) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่ผู้ใช้งานคาดหวังต่อระบบเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้งานว่า ต้องมีความง่าย และมีความเป็นอิสระจากความพยายาม เทคโนโลยีที่ใช้งานต้องมีความง่าย สะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้ และ Neuendorf and Valdiseri (2016) กล่าวว่า การรับรู้ว่า

เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับ ว่าตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ประโยชน์ ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับสองปัจจัยที่กล่าวมาเปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือช่วยที่ช่วยอธิบายการเปลี่ยนความตั้งใจของผู้บริโภคในการบริโภคเทคโนโลยี

ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ต้องการยอมรับเทคโนโลยี ทั้งทางด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้ประสิทธิผล ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสถานศึกษาจังหวัดขอนแก่น

ปัจจัยด้านบุคคลในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า การส่งเสริมให้เกิดการทำงานแบบ Digital ตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง และกำหนดเป็นข้อบังคับให้ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดทุกคนต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง โดยอาจเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter และ Lawler (1968) ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน Porter และ Lawler ได้ขยายความคิดว่าบุคคลจะทำงานต่อไปขึ้นอยู่กับความพอใจในงาน ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบรางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานความคิดในการกระตุ้นให้คนทำงาน ตามแนวคิดทฤษฎีนี้ สามารถทำได้ 2 ลักษณะคือ การเพิ่มคุณค่าทางบวกของผลที่เกิดขึ้น โดยการสื่อสารให้ชัดเจน และการเพิ่มความคาดหวังในผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นกับงาน หรือการสื่อสารให้ทราบความน่าจะเป็นไปของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ปัจจัยด้านบุคคลในส่วนของด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรมีทักษะในการจัดเก็บข้อมูล เช่น ทักษะการจัดเก็บข้อมูล การจัดเก็บภาพ การจัดเก็บภาพและเสียงและอื่น ๆ เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานตามเวลา สถานที่ที่ต้องการ และมีทักษะในการเชื่อมต่อระหว่างชนิดอุปกรณ์ เช่น ถ่ายภาพมาแล้วจะนำเข้าคอมพิวเตอร์ สร้างไฟล์นำเสนอแล้วจะแปลงไปใช้งานกับอุปกรณ์อีกประเภทหนึ่งได้ ลดอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้น้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter และ Lawler (1968) ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ในส่วนของความรู้ ความสามารถและทักษะของบุคคล หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลแต่ละคน เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะ หรือความชำนาญ และลักษณะของบุคลิกภาพดังกล่าวนี้มีผลต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานหรือทำให้งานสำเร็จ

ปัจจัยด้านบุคคลในส่วนของความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรสามารถเพิ่มช่องทางเลือกในการรับรู้ของ

ประชาชนทางด้านข่าวสารและการนัดหมายในการติดต่อเรื่องคดีความต่าง ๆ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันเป็นที่นิยมใช้งานที่ทันสมัย ให้ความสะดวกคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter และ Lawler (1968) ในเรื่อง ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท ซึ่ง Porter และ Lawler ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การที่พนักงานจะมีความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท นั้น มาจากการรับรู้ในบทบาท ซึ่งหมายถึง ประเภทหรือชนิดของกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าพวกเขาควรจะทำปฏิบัติ ถ้าพวกเขาต้องการให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

ปัจจัยด้านบุคคลในส่วนของโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถอธิบายได้ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารในการปฏิบัติงานช่วยในการสร้างการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา มีความสะดวกสบายในการติดต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter และ Lawler (1968) ในเรื่องโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และบุคคลมีโอกาที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม ซึ่งผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้โดยการสร้างแรงจูงใจ การมอบหมายงานที่ชัดเจน และจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต้องประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ความรู้ ความสามารถ และทักษะ, ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้ประสิทธิผล ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศาลยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

ปัจจัยผลการปฏิบัติงานในส่วนของด้านคุณภาพของงาน ได้แก่ คุณภาพของงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ คุณภาพของงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึงพอใจของประชาชน และ คุณภาพของงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูง ในส่วนของด้านปริมาณงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่ปฏิบัติได้ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นที่พึงพอใจของประชาชน ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติได้มีความสอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน มีความเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และ งานที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละบุคคลมีปริมาณงานลดลง ในส่วนของด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การใช้เวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรมเกิดความคุ้มค่าสูงสุด ใช้ระยะเวลาในการทำงานลดน้อยลง ใช้เวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรมลดน้อยลง สามารถดำเนินงานให้สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ โดยใช้เวลาเพียงไม่นาน และสามารถกำหนดระยะเวลาการทำงานได้ชัดเจน และส่วนของด้านค่าใช้จ่าย ได้แก่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน องค์กรสามารถกำหนดค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ทำให้ประหยัดงบประมาณในการปฏิบัติงานลดลง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ

ปฏิบัติงาน ทำให้งบประมาณในการทำงานลดลง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานใช้ งบประมาณน้อยลงแต่ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปมีความคุ้มค่ากับผลงานที่ได้รับ ซึ่งปัจจัยผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (1995) ได้สรุปประสิทธิภาพของของการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุม สามารถที่จะอธิบายประสิทธิภาพของของการปฏิบัติงานของงานวิจัยฉบับนี้ได้ จึงกำหนดให้เป็นตัวแปรตาม ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะ ประกอบด้วย 4 ข้อคือ 1) คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณงาน (quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงาน 3) ระยะเวลาที่ใช้ (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย 4) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (cost) ในการดำเนินงานทั้งหมด จะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ดังนั้นการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อ ผลประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ต้องประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) ระยะเวลาที่ใช้ 4) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้ประสิทธิผล ทำ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยทำการสื่อสาร สร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร โดยเฉพาะการ รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ด้วยการชี้ให้เห็นว่า เทคโนโลยีที่หน่วยงานนำมาใช้นั้นช่วยให้ บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพดียิ่งขึ้นและเทคโนโลยีทำให้มีพัฒนาการใหม่ ๆ เพื่อการ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการวางแผนการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้วยการชี้ให้บุคลากรเห็นว่าระบบ เทคโนโลยีสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้ดี และเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอนการ สามารถ ปฏิบัติงานตามแผนงานการใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี การใช้งานระบบเทคโนโลยี ทำให้ท่านเข้าถึงข้อมูล ได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น ที่สำคัญหน่วยงานของบุคลากรมีการอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้อย่าง สม่าเสมอ

2. องค์กรต้องให้ความสำคัญปัจจัยด้านบุคคล (บุคลากร) ซึ่งมีผลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่ง ประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ความชัดเจนในบทบาท และการ ยอมรับบทบาท และ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของ กรุงเทพมหานคร, 12-84.
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. วารสารวิชาชีพ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). การกำหนดสมรรถนะของบุคคลเพื่อการสรรหาและเลือกสรร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สรรหาและเลือกสรร สำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน.
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ ลาดกระบัง, 1 (1), 2-20.
- สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. (2533). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ทัศนคติและพฤติกรรม. วันที่ค้นข้อมูล 10 สิงหาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เอกลักษณ์ ชนเจริญพิศาลยุติธรรม. (2554). ความตระหนักและการยอมรับการนำ ระบบการจัดการสิ่งแวดลอม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ: กรณีศึกษาสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- Heeks, R. (2001), Understanding E-Governance for Development, Institute for Development Policy and Management, Manchester.
- Junadi. (2015). A model of factors influencing consumer's intention to use epayment system in Indonesia. International conference on computer science and computational intelligence (ICCSCI), (8), 214-220.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activiles," Educational and Psychological Measurement. 30 (3) : 607 - 610.
- Neuendorf, K. A., & Valdiserri, C. M. (2016). Tailoring new websites to appeal to those most likely to shop online. Technovation, 25(10), 1205-1214.
- Peterson, E. and G. E. Plowman (1995). Business Organization and Management. Illinois, Irwin.
- Porter Lawler. (1968). Managerial attitudes and performance. Homewood, IL: Irwin – Dorsey.