

การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่ง
หนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัด

นครราชสีมา

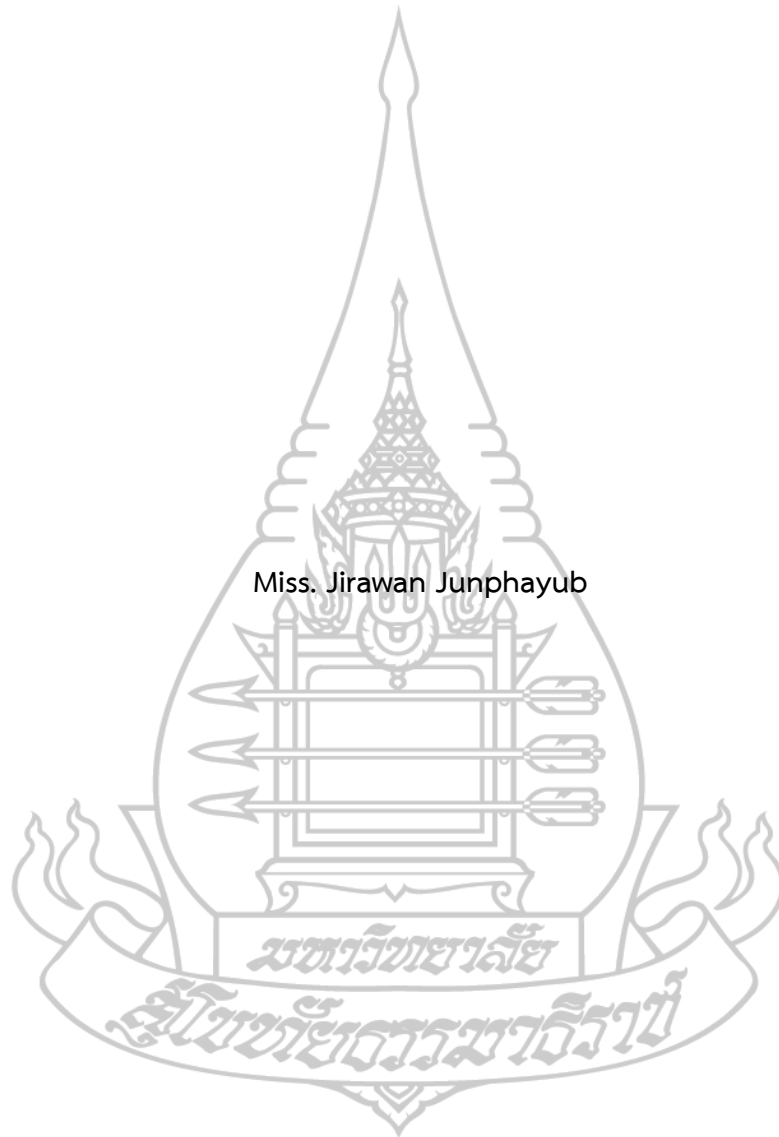


นางสาวจิรวรรณ จันทร์พยับ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Utilization of the E-Document Communication Technology by
Personnel at Nakhon Ratchasima Provincial Court



Miss. Jirawan Junphayub

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Communication Arts

School of Communication Arts Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหาร
จัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของ
บุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา
ชื่อและนามสกุล นางสาวจิรวรรณ จันทร์พยับ
แขนงวิชา / วิชาเอก
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโท หญิง ดร.ศิริวรรณ อนันต์โท

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโท หญิง ดร.ศิริวรรณ
อนันต์โท)
..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันทัต ทองรินทร์)



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการ
รับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ผู้ศึกษา นางสาวจิรวรรณ จันทร์พยับ รหัสนักศึกษา 2651500189

ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโท หญิง ดร.ศิริวรรณ อนันต์โท ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบ การบริหารจัดการ
รับส่งหนังสือราชการภายใน ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา 2) ศึกษาการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของการ
ใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของบุคลากรในศาลจังหวัด
นครราชสีมา 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรม
ระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดในศาลจังหวัดนครราชสีมา
จำนวน 62 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ
โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจากข้าราชการศาลยุติธรรมผู้ใช้งานโปรแกรม E-Document คัดเลือกแบบเจาะจง
จำนวน 4 คน ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้าง
ข้อสรุป

ผลการศึกษาพบว่า 1) ศาลจังหวัดนครราชสีมาได้นำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือ
ราชการภายใน มาใช้ในการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ
บุคลากร และเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ศาลยุติธรรมดิจิทัล 2) การยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรม
ระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งการรับรู้ประโยชน์
ของโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า โปรแกรมระบบการ
บริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน ช่วยให้การปฏิบัติงานรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา
ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงาน สามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการใช้กระดาษ
วัสดุสิ่งพิมพ์ และพื้นที่จัดเก็บเอกสาร ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และ
สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ควรสนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้ ความ
เข้าใจ และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากร ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เกิด การยอมรับการนำนวัตกรรม
ใหม่ๆ ไปใช้ในการทำงาน ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองเพื่อให้ก้าวไปกับระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่
รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมให้มีความล้ำสมัย ยืดต่อการใช้งานยิ่งขึ้น
และควรเพิ่มอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์

คำสำคัญ โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน การยอมรับเทคโนโลยี การใช้ประโยชน์
เทคโนโลยี ศาลจังหวัดนครราชสีมา

Independent Study title: Utilization of the E-Document Communication Technology
by Personnel at Nakhon Ratchasima Provincial Court

Author: Miss. Jirawan Junphayub; ID: 2651500189;

Degree: Master Communication Arts

Independent Study Advisor: Dr. Siriwan Anantho, Associate Professor Pol. Lt. Col.;

Academic year: 2023

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) utilization of the E-Document software as communications technology by Nakhon Ratchasima Provincial Court personnel; 2) their acceptance of the software system and awareness of its benefits; and 3) recommendations on how to solve related problems, overcome obstacles and further develop use of the E-Document software.

This was mixed-methods research. For the quantitative portion, the entire population of 62 employees and civil servants working at Nakhon Ratchasima Provincial Court were surveyed using a questionnaire. Data were analyzed by percentage, mean and standard deviation. For the qualitative portion, in-depth interviews were held with 4 key informants, chosen through purposive sampling, who were all civil servants at the court who used the E-Document program. The data collection tool was a semi-structured interview form. Data were analyzed by drawing conclusions.

The results showed that 1) Nakhon Ratchasima Provincial Court adopted the E-Document software system to use for the management of the internal sending and receiving of official documents for the purpose of facilitating communications, reducing work steps, increasing the work efficiency of personnel and to help move the organization forward to become a digital court. 2) Overall, the personnel had a high level of acceptance of the E-Document software system and awareness of its benefits.

The majority of personnel agreed that the E-Document program help the work of sending and receiving documents within the court to be convenient, fast, and save time in working.; it is easy to search for documents, save costs, reduce paper usage, printed materials and document storage space, and help to obtain information faster. Information is accurate and reliable, and the results of operations can be tracked. 3) Guidelines for solving problems and obstacles are to support the increase of knowledge, understanding and skills in digital technology for personnel, change personnel's attitudes to accept the use of new innovations in work, keep up with changes and be ready to develop themselves to keep up with modern technology systems, including improving and developing the efficiency of digital technology and innovation to be more advanced, easier to use, and should increase the number of computer scientists.

Keywords : E-document internal software program, Technology acceptance, Technology utilization,
Nakhon Ratchasima Provincial Court

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ พ.ต.ท.หญิง ดร.ศิริวรรณ อนันต์โท ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ชี้แนะแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่อง และช่วยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาเพื่อความสมบูรณ์ของการค้นคว้าอิสระ ตลอดจนกำกับดูแลให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีภายในเวลาอันจำกัด

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้ความรู้และประสบการณ์ทางด้านนิติศาสตร์และด้านต่างๆที่เป็นประโยชน์ ทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ให้ข้อมูลหลักจากการสัมภาษณ์ และผู้ที่เป็นเจ้าของผลงานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้ศึกษาได้ใช้ในการค้นคว้าอ้างอิง

ขอขอบพระคุณสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนทุนการศึกษาระดับปริญญาโท อันปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวที่คอยแนะนำ ให้คำปรึกษา อยู่เคียงข้างเป็นกำลังใจเสมอมา และขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุก ๆ ท่าน ทั้งเพื่อนร่วมรุ่นการศึกษาและเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือ แนะนำในด้านต่าง ๆ

นางสาวจิรวรรณ จันทร์พยับ

ตุลาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (TAM).....	7
ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม.....	9
การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระบบศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court).....	12
การใช้งานระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
การวิเคราะห์ข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	22
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปรการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	33
สรุปรการศึกษา	33
อภิปรายผล	36
ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	45
ก หนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล	46
ข แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์	48
ประวัติผู้ศึกษา	54



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	22
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่ง หนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา	24
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบการ บริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากร ในศาลจังหวัดนครราชสีมา	26
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรม ระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากร ในศาลจังหวัดนครราชสีมา.....	27



ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี - TAM	8
ภาพที่ 2.2 แสดงทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล -TRA.....	8



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวทางการวิจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Acceptance Research) เป็นการศึกษาในเชิงพฤติกรรมมนุษย์ เพื่ออธิบายเกี่ยวกับวิธีการและทัศนคติของแต่ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ซึ่งถูกสร้างขึ้นโดย Davis (1989) ถูกนำมาใช้เป็นทฤษฎีเพื่อสร้างกรอบในการศึกษาอย่างแพร่หลาย ใช้คาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลในการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศและนำไปสู่การใช้ปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการเริ่มตั้งแต่บุคคลได้รู้จักนวัตกรรม จนถึงการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์เดิม ความต้องการ และความจำเป็นของแต่ละบุคคล จึงอาจมีขั้นตอนการตัดสินใจและระยะเวลาในการยอมรับแตกต่างกัน ผู้รับนวัตกรรมอาจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมก็ได้ การศึกษาเรื่องการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา จึงได้นำทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) มาเป็นกรอบในการศึกษา

ในปัจจุบันภายใต้บริบทของโลกไร้พรมแดนหรือโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว จนเอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก การปฏิบัติราชการในปัจจุบัน องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลและอยู่ในรูปแบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น อาจกล่าวได้ว่าหนังสือราชการและเอกสารต่างๆ เป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของการปฏิบัติราชการ เพราะงานส่วนใหญ่ล้วนเกี่ยวข้องกับเอกสารทั้งสิ้น การเปลี่ยนผ่านองค์กรเข้าสู่ยุคดิจิทัลจึงเป็นต้องทำการเปลี่ยนจากกระดาษให้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-Document คือ เอกสารที่อยู่ในรูปแบบของไฟล์ชนิดต่าง ๆ ที่เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล การค้นหา ติดตาม การลบ การทำลาย สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากลดการใช้ทรัพยากรกระดาษแล้ว ยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายวัสดุอุปกรณ์ในสำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์ หมึกพิมพ์ เครื่องทำลายเอกสาร เป็นต้น อีกทั้งยังลดปัญหาการทำงานที่ล่าช้าหรือลดความผิดพลาดที่เกิดจากเอกสารสูญหายได้

ศาลยุติธรรมมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงาน โดยในระยะหลายปีที่ผ่านมาได้มีการส่งเสริมและพัฒนาาระบบสารสนเทศให้สามารถสนับสนุนงานได้อย่างครอบคลุมในทุกภารกิจหลักของหน่วยงาน ซึ่งเป็นความท้าทายให้ศาลยุติธรรมต้องปรับวิธีคิดและวิธีการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นมาตรฐานมีความปลอดภัย สามารถติดต่อสื่อสาร เชื่อมโยง เพื่อแลกเปลี่ยนบูรณาการข้อมูลภายในหน่วยงานและหน่วยงานภายนอก พร้อมทั้งสามารถรองรับการทำงาน การบริหารจัดการให้เกิดการพึ่งพา สามารถบริหารจัดการระบบของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน

ศาลจังหวัดนครราชสีมาเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม อยู่ในเขตอำนาจของสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 3 ได้เล็งเห็นความสำคัญในการเปลี่ยนผ่านสู่ SMART COURT ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารในยุคดิจิทัล การส่งผ่านข้อมูลข่าวสารมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมาได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการทำงานตามนโยบาย “ทันโลก” ของประธานศาลฎีกา (นางอโนชา ชีวิตโสภณ 2566-2567) เพื่อให้การบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้นำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 มาใช้ในพัฒนางานด้านการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ได้คิดค้นและพัฒนาขึ้นโดยส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 ออกแบบมาสำหรับใช้งานในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบภายในองค์กร หรือ อินทราเน็ต (intranet) โดยทุกขั้นตอนจะมีการแจ้งเตือน LINE Notify ในกลุ่มไลน์ (Line group) กระบวนการทำงานรูปแบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียนรับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก การนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น การส่งหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ตลอดจนการแจ้งเตือนให้ส่วนงานต่างๆที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลข่าวสาร และดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาจนแล้วเสร็จ สามารถตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการได้ทุกขั้นตอน นอกจากนี้ยังสามารถพิมพ์รายงานการรับหนังสือและรายงานลดการใช้กระดาษได้อีกด้วย การใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 นั้น ศาลที่อยู่ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 มีการนำมาใช้ปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ ต่อมามีการแพร่กระจายนวัตกรรมดังกล่าวไปยังศาลต่างๆ ทั่วประเทศไทย บางศาลให้ความสนใจและขอความอนุเคราะห์ให้ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค 4 เช่นเดียวกับศาลอาญา

คดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 9 และศาลจังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น แต่ปัจจุบันยังไม่ได้มีการใช้งานกันอย่างแพร่หลายมากนัก

จากการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา พบปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานต่างๆ เช่น การค้นหาเอกสารไม่สะดวก ไม่แม่นยำ และต้องใช้เวลาในการเข้าสู่ระบบการใช้งาน บางครั้งระบบมีการประมวลผลล่าช้า ทำให้บุคลากรบางกลุ่มไม่ยอมรับและไม่เข้าใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา จึงเป็นการติดตั้งเทคโนโลยีใหม่ที่สูญเปล่าและไม่เกิดประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและตัวผู้ใช้งานในองค์กรเท่าที่ควร

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของศาลจังหวัดนครราชสีมา เป็นผู้ใช้โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา เป็นประจำทุกวัน เพื่อรับส่งข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ ตลอดจนการส่งหรือแจ้งเวียนเอกสาร ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและดำเนินการจนแล้วเสร็จ จึงมีความสนใจศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งบุคลากรมีความแตกต่างกันทางด้านชีวภาพ ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา ที่ส่งผลต่อการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมฯ ของบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคอันปัจจัยที่ทำให้บุคลากรไม่เปิดรับและไม่เข้าใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้พบปัญหาและอุปสรรคการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์กร แล้วนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรหรือคนในองค์กร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดและถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการพัฒนาเพื่อนำองค์กรก้าวสู่ความสำเร็จต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

2.2 เพื่อศึกษาการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 **ขอบเขตด้านพื้นที่** ผู้ศึกษากำหนดพื้นที่ของการศึกษา การใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) โดยทำการเก็บข้อมูลของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

3.2 **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการศาลยุติธรรม และลูกจ้างทั้งหมดในศาลจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ในการปฏิบัติงานจำนวน 62 คน

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดนครราชสีมา และเป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเดียวกันกับที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 4 คน

3.3 **ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - ตุลาคม

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 บุคลากร หมายถึง บุคลากรภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย

4.1.1 ข้าราชการศาลยุติธรรม ได้แก่ ผู้อำนวยการ เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม นิติกร เจ้าพนักงานคดี เจ้าพนักงานตำรวจศาล นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ และเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานตำรวจศาล ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน ที่รับราชการอยู่ในศาลจังหวัดนครราชสีมา

4.1.2 ลูกจ้าง ได้แก่ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานจ้างเหมาบริการบังคับคดีนายประกันและนักจิตวิทยา ที่ปฏิบัติงานอยู่ในศาลจังหวัดนครราชสีมา

4.2 เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร หรือ โปรแกรม E-Document หรือ โปรแกรมฯ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา เพื่อใช้ในการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ระหว่างกัน การถ่ายทอดและรับรู้ข่าวสารร่วมกันภายในองค์กร

4.3 พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมฯ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความถี่ในการเข้าใช้งาน ปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน และช่วงเวลาที่เข้าใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document)

4.4 การยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ของโปรแกรมฯ ความง่ายต่อการใช้งานโปรแกรมฯ ความเหมาะสมต่อการใช้งานโปรแกรมฯ ในการปฏิบัติงาน ความจริงใจและตั้งใจของบุคลากรต่อการใช้งาน การยอมรับและอยากใช้งานโปรแกรม E-Document ของบุคลากร

4.5 แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค หมายถึง แนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหา หรือข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการใช้งานโปรแกรมฯ และลดผลกระทบที่เกิดจากปัญหานั้น ๆ เช่น การบริการให้คำแนะนำการใช้งาน การจัดอบรมการใช้งานให้บุคลากร การพัฒนาโปรแกรมให้ทันสมัย ใช้งานง่าย เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานโปรแกรมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

5.2 บุคลากรของศาลจังหวัดนครราชสีมา มีการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ได้ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

5.3 สามารถเป็นต้นแบบของการพัฒนาโปรแกรมฯ และการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) สำหรับศาลอื่นๆ ทั่วประเทศ ที่สนใจได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

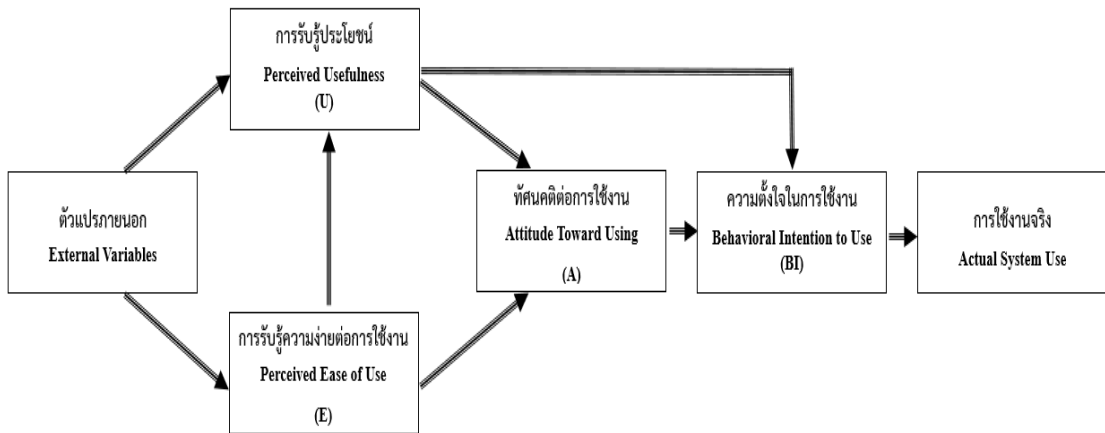
การศึกษาเรื่อง “การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา” โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษา รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
2. ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory)
3. การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระบบศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court)
4. การใช้งานระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

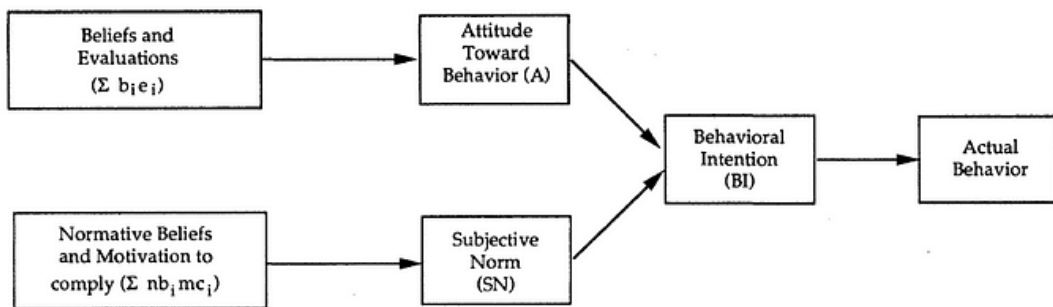
1. ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

ตั้งแต่ช่วงคริสต์ทศวรรษที่ 1970 เป็นต้นมา ได้มีการนำระบบสารสนเทศ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างแพร่หลายในองค์กร ระบบเหล่านี้มีจำนวนมากที่ต้องประสบความล้มเหลว อันเนื่องมาจากผู้ใช้ปฏิเสธที่จะใช้งานระบบ นับเป็นความสูญเสียอย่างมหาศาลขององค์กรที่ลงทุนสร้างระบบจนเสร็จสมบูรณ์แล้ว แต่กลับไม่สามารถนำมาใช้งานตามที่ต้องการได้ จนกระทั่งในช่วงกลางคริสต์ทศวรรษ 1980 จึงได้มีแนวคิดของการสร้างแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เพื่อนำมาใช้ทำนายการยอมรับ หรือปฏิเสธการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ แบบจำลองนี้ได้แนวความคิดมาจากทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Fishbein และ Ajzen (1975) และแนวคิดพื้นฐานการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1985) แม้จะมีข้อจำกัดในการใช้งานหลายประการ แต่ TAM ก็ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในแง่ของความน่าเชื่อถือและความสมเหตุสมผล มีผู้นำ TAM ไปประยุกต์ใช้เพื่อพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศอย่างแพร่หลาย (ปราโมทย์ ลือนาม, 2554)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model-TAM)



ภาพที่ 2.1 แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี - TAM (Davis, Bagozzi & Warshaw 1989)



ภาพที่ 2.2 แสดงทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล -TRA (Ajzen และ Fishbein 1980; Fishbein และ Ajzen 1975)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM) คิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (Theory of Reasoned Action - TRA) ที่คิดค้นโดย Ajzen and Fishbein (1980) ; Fishbein and Ajzen (1975) ถือเป็นทฤษฎีแรกๆ ที่นำมาใช้ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology acceptance) ทฤษฎีนี้จะช่วยให้เข้าใจพื้นฐานของการยอมรับและการปฏิเสธของผู้ใช้เทคโนโลยี ใช้ในการอธิบายและทำนายการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานได้ โดยแบบจำลองนี้ ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 2 อย่างที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่

1) **การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness - PU)** คือความเชื่อของผู้ใช้งานว่าเทคโนโลยีหรือระบบจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือทำงานได้ดีขึ้น

2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use - PEOU) คือความเชื่อของผู้ใช้งานว่าเทคโนโลยีหรือระบบนั้นสามารถใช้งานได้โดยง่าย ไม่ซับซ้อน

ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้จะส่งผลต่อ **ทัศนคติต่อการใช้งาน** (Attitude Toward Use) ซึ่งจะส่งผลต่อ**ความตั้งใจที่จะใช้งาน** (Behavioral Intention to Use) และในที่สุดจะนำไปสู่**พฤติกรรมการใช้งานจริง** (Actual Usage)

Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) อธิบายไว้ว่า ความตั้งใจที่จะทำบางสิ่งบางอย่างของคนเรานั้น มักจะก่อตัวขึ้นถ้าหากมีทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งนั้น หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้งานต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเสียก่อน จึงจะมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เมื่อรับรู้ว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีประโยชน์ รับรู้และรู้สึกว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนต่อการทำงาน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนให้ดีขึ้นได้

การศึกษาเรื่องการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา จึงได้นำทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) มาเป็นกรอบในการศึกษา

2. ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory)

ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Everett Rogers (1995) ถูกนำมาใช้อย่างมากในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่ออธิบายการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบ การแพร่กระจายของนวัตกรรม คือการที่นวัตกรรมหนึ่ง ๆ ได้รับการแพร่กระจายไปยังสมาชิกในสังคมผ่านการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ไปยังผู้รับนวัตกรรม โดยที่การรับนวัตกรรมหนึ่ง ๆ นั้น อาจจะต้องใช้ระยะเวลาช้าเร็วแตกต่างกัน ซึ่งการแพร่กระจายของนวัตกรรมอาจจะทำให้ผู้รับนวัตกรรมยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมก็ได้

นิยามของคำว่า "นวัตกรรม" หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เป็นสิ่งใหม่ และเมื่อมีการยอมรับนำเอาไปใช้แล้ว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดก่อนผู้อื่น นวัตกรรมจึงเป็นความคิดสร้างสรรค์ที่ประกอบด้วยกระบวนการบริหารและความคิดทางสังคม ซึ่งเมื่อนำไปใช้ในทางปฏิบัติมีผลดีขึ้นกว่าเดิม

ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ได้อธิบายกระบวนการแพร่กระจายของข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ เช่น สิ่งของ ความรู้ ความคิด แนวทางปฏิบัติ และประดิษฐ์กรรมใหม่ ๆ รวมทั้งสินค้าและบริการใหม่ ๆ ซึ่งเผยแพร่เข้าสู่สังคมใด

สังคมหนึ่ง ก่อให้เกิดการรับรู้ สนใจเรียนรู้ ยอมรับและนำไปใช้ปฏิบัติ หรือในทางตรงข้ามอาจปฏิเสธนวัตกรรมนั้นได้เช่นกัน

Rogers (อ้างในพีระ จิโรสถ, 2548) ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรม คือ ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นใหม่โดยปัจเจกบุคคลหรือสังคมของการยอมรับนวัตกรรมนั้น ซึ่งการแพร่กระจายนวัตกรรม ถือเป็นกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในเรื่องสิ่งใหม่ โดยการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบในกระบวนการแพร่กระจายนวัตกรรม ตามทัศนะของ Rogers มีดังต่อไปนี้

1. มีนวัตกรรม
2. มีการสื่อสารผ่านสื่อ
3. มีการแพร่กระจายเกิดขึ้น
4. มีกลุ่มเป้าหมายของการแพร่กระจาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นวัตกรรมเป็นการสื่อสารเพื่อเผยแพร่สิ่งใหม่ ๆ ในสังคมหนึ่ง ๆ โดยก่อนที่จะมีการยอมรับและนำไปใช้ ต้องมีการสื่อสารและแพร่กระจายสู่ส่วนต่าง ๆ ในสังคม โดยทั่วไปมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นรับรู้ (Awareness) ทราบว่ามีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้น เช่น เครื่องมือแบบใหม่ การบริหารจัดการใหม่ การรับทราบ สนใจเรียนรู้ เป็นขั้นการแสวงหาข่าวสาร เพื่อสร้างความรู้ ลดความไม่รู้ ซึ่งในขั้นนี้สื่อจะมีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข่าวสารและความรู้สู่สังคม
2. ขั้นสนใจ (Interest) เริ่มอยากรู้มากขึ้นจนต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งนั้นเพิ่มเติม ในขั้นตอนนี้การสร้างทัศนคติหรือเปลี่ยนทัศนคติให้โน้มน้าวนำไปสู่การยอมรับนวัตกรรม สื่อบุคคลหรือผู้นำความคิดจะมีบทบาทสำคัญ เพราะจำเป็นต้องใช้การสื่อสารสองทาง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญมาก นอกจากนั้นแล้ว สื่อท้องถิ่นหรือสื่อชุมชนจะมีบทบาทสูงในการโน้มน้าวใจด้วยเช่นกัน
3. ขั้นประเมินผล (Evaluation) พิจารณาไตร่ตรองถึงผลได้ผลเสียว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ เพียงใด ในขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนการตัดสินใจ โดยการประเมินเปรียบเทียบความเสี่ยงที่จะใช้นวัตกรรม ซึ่งผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก จะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ
4. ขั้นทดลอง (Trial) เกิดการลองผิดลองถูกในช่วงเริ่มต้น เพื่อตรวจสอบและทดลองด้วยการปฏิบัติจริง โดยมีสื่อคอยชี้แนะถึงกรรมวิธีการนำไปใช้ หรือเป็นคู่มือในการเปลี่ยนแปลง เพื่อบอกแนวทางการนำไปใช้ การแสดงให้เห็นวิธีปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและนำไปปฏิบัติตามได้
5. ขั้นยอมรับ (Adoption) การตัดสินใจใช้สิ่งใหม่นั้น ๆ ซึ่งการสื่อสารเป็นไปเพื่อต่อยอดการยอมรับให้ใช้ หรือนำไปปฏิบัติต่อไป โดยเน้นย้ำหรือสร้างความสมดุลของภาวะความไม่ลงรอย

ที่อาจจะเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความลังเลใจ ความสับสนหลังการยอมรับ ดังนั้น การสื่อสารจึงต้อง ยืนยันให้เห็นประโยชน์

จากขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปกระบวนการยอมรับนวัตกรรม โดยอาจแบ่งได้ เป็น 4 ส่วนกว้าง ๆ คือ ส่วนข้อมูลความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ส่วนการชักจูงใจให้ยอมรับนวัตกรรมนั้น ส่วนการตัดสินใจยอมใช้หรือรับนวัตกรรมนั้น และส่วนสุดท้าย คือ การยืนยันในสิ่งที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้หรือยอมรับนวัตกรรมนั้น

นอกจากนี้ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Everett Rogers ได้ศึกษาวิจัยพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ซึ่งเป็นเรื่องของ จิตวิทยาสังคม พบว่า ในแต่ละคนจะมีความสามารถและระดับในการยอมรับนวัตกรรมได้ไม่เท่ากัน โดยผลการศึกษาได้แบ่งกลุ่มคนในสังคมออกเป็น 5 กลุ่มคือ

1) กลุ่ม Innovator หรือกลุ่มล้ำสมัย คือกลุ่มที่มีความตื่นตัวกับเทคโนโลยี มีความสนใจ โดยส่วนตัว มีความสุขกับการค้นหาสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ และเป็นกลุ่มที่ติดตามหรือไล่ตามสินค้าที่ High Technology และพยายามแสวงหาเพื่อใช้งานก่อนโดยยินดีที่จะจ่ายเงินเพื่อให้ได้ใช้งานเป็นกลุ่มแรก ซึ่งกลุ่มนี้มีจำนวนไม่มากนักในสังคม หรือคิดเป็นประมาณ 2.5% ของคนทั้งหมด

2) กลุ่มผู้ใช้แรกเริ่ม (Early Adopters) หรือ Visionaries หรืออาจเรียกว่ากลุ่มนำสมัย โดยคนกลุ่มนี้ต่างจากกลุ่มแรกตรงที่พวกเขาไม่ใช่ นักเทคโนโลยี แต่เป็นผู้ที่ติดตามและสนใจสิ่งใหม่ และพร้อมที่จะใช้งานเมื่อมีกลุ่มแรกใช้ไปแล้ว โดยรับความเสี่ยงได้ จึงเป็นกลุ่มที่พร้อมเปิดใจให้กับ เทคโนโลยีใหม่ๆ โดยกลุ่มนี้มีจำนวนในสังคมไม่มากนักเช่นกัน หรือคิดเป็นประมาณ 13.5% ของคนทั้งหมด

3) คือกลุ่ม Early Majority หรืออาจเรียกว่ากลุ่มทันสมัย ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วน ใหญ่ในสังคม หรือเป็นกลุ่มตลาดที่ใหญ่ที่สุด ซึ่งลักษณะของคนกลุ่มนี้จะยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยี ก็ต่อเมื่อมีกลุ่มผู้ใช้งานแรกเริ่มไปแล้ว และเริ่มเชื่อมั่นได้ถึงประสิทธิภาพของเทคโนโลยีนั้นๆ โดยไม่มี ความเสี่ยง โดยกลุ่มนี้จัดเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนใหญ่ที่สุดของคนในสังคมหรือคิดเป็น 34% ของคน ทั้งหมด

4) กลุ่ม Late majority หรืออาจเรียกว่ากลุ่มคนตามสมัย ซึ่งคนกลุ่มนี้จัดเป็นอีก กลุ่มใหญ่ใกล้เคียงกับกลุ่ม Early majority เช่นกัน โดยลักษณะของกลุ่มนี้จะคอยจนกระทั่ง เทคโนโลยีดังกล่าวได้กลายเป็นมาตรฐาน หรือบางครั้งเทคโนโลยีดังกล่าวไม่ได้เป็นเรื่องใหม่หรือ นวัตกรรมใหม่แล้ว ซึ่งคิดเป็น 34% ของจำนวนคนทั้งหมด

5) กลุ่ม Laggard หรืออาจเรียกว่ากลุ่มล้ำสมัย เพราะคนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ไม่สนใจกับ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งอาจมีหลายเหตุผลทั้งเรื่องของความคิดส่วนบุคคล หรือเรื่องทางการเงินที่เข้าถึง ไม่ได้ โดยกลุ่มนี้คิดเป็น 16% ของจำนวนคนทั้งหมด

3. การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระบบศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court)

ศาลยุติธรรมได้นำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานทั้งในด้านการพิจารณาพิพากษาคดีการให้บริการแก่ประชาชน และงานสนับสนุนสำนักงาน จากการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตของประชาชน ตลอดจนการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมถึงศาลยุติธรรมด้วยเช่นกัน และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนี้ ศาลยุติธรรมจึงได้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านศาลยุติธรรมให้เป็นศาลยุติธรรมดิจิทัล หรือ Digital Court เพื่อให้การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประหยัดงบประมาณ มีความเป็นรูปธรรมบนมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการพัฒนา ประเทศและการปรับเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านระบบไปสู่การเป็น “ศาลดิจิทัล หรือ Digital Court” ที่เป็นมาตรฐานสากลวางเป้าหมายไว้ว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2020 ภายใต้กลยุทธ์ที่เน้นความปลอดภัย โปร่งใส รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ สามารถบูรณาการแลกเปลี่ยน ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยมีระบบงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ประกอบด้วย ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ระบบบริการออนไลน์ ศาลยุติธรรม - Court Integral Online Service (CIOS) ระบบค้นหาเขตอำนาจศาล (Jurisdiction) ระบบการส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวนโดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยี สารสนเทศ (e - Notice System) การพิจารณาคดีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) เป็นต้น

4. การใช้งานระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม

สำนักงานกิจการยุติธรรม ได้ดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ สอดคล้องกับแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม และสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารกระทรวงยุติธรรม ซึ่งกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกระบวนการยุติธรรม กองนโยบายและประสานแผนกระบวนการยุติธรรม ในฐานะหน่วยงานที่ดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานกิจการยุติธรรม จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการปรับปรุง ระบบบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานกิจการยุติธรรมให้มีความ พร้อมและทันสมัย เพื่อให้สามารถรองรับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังต้องปรับปรุงระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานกิจการยุติธรรมให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ พ.ร.บ.ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และ พ.ร.บ.การกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ประกอบกับต้องทำการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของสำนักงานกิจการยุติธรรมให้มีความเป็นเอกภาพ สอดคล้องและส่งเสริมสนับสนุน ระหว่างกันอย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งภารกิจและหน้าที่ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีแนวโน้มไปสู่การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประสาน ศึกษา วิจัย ซึ่งจะต้องมีการเรียกใช้ข้อมูลจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ปลอดภัย มั่นคงและต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้ เกิดความเชื่อมั่นในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานกิจการยุติธรรม

ในส่วนของการดำเนินงานด้านสารบรรณของสำนักงานกิจการยุติธรรมนั้น ได้มีการ พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาใช้งานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ซึ่งการดำเนินการ ดังกล่าวประกอบด้วย การออกเลขหนังสือ และรับ-ส่งหนังสือภายในหน่วยงานเท่านั้น และถัดมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักงานกิจการยุติธรรมได้ขอเข้าร่วมการเชื่อมโยงระบบสารบรรณกับหน่วยงานภาครัฐ ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลฯ ตามมาตรฐาน e-CMS 2.0 ซึ่งทำให้สำนักงานกิจการยุติธรรม สามารถรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ข้ามหน่วยงานได้

เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสถานการณ์ และก้าวไปสู่การใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักงานกิจการยุติธรรมจึงจำเป็นต้อง ดำเนินการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานผ่านระบบ ดังกล่าว โดยการใช้งานในระบบสามารถเริ่มต้นตั้งแต่การสร้างหนังสือ ไปจนถึงการลงนาม อิเล็กทรอนิกส์ในระบบ และการส่งออกหนังสือไปยังหน่วยงานปลายทาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และเพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน

ในปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้มีการพัฒนาระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการขยายผลการใช้งานจากโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระยะที่ 1 ในงานสารบรรณทั่วไปของศาลยุติธรรมให้ครอบคลุมการใช้งานได้ทุกหน่วยงานในการรับ-ส่ง การจัดเก็บเอกสารหรือหนังสือ และการติดตามเอกสารภายในหน่วยงานศาลยุติธรรมทั่วประเทศ พร้อมทั้งส่งรายงานตามปฏิทินการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รายเดือน รายไตรมาส รายปี ในรูปแบบ ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และลดค่าใช้จ่ายในการ จัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ จึงขอให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมเริ่มใช้งานระบบ โปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระยะที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 เป็นต้นไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา” ในครั้งนี้ ได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีเทคโนโลยี ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีเทคโนโลยี ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคการใช้งานของผู้ใช้งานซึ่งสามารถนำมาเป็นกรอบในการศึกษา การวิเคราะห์และอธิบายการศึกษาดังนี้

สุธาทิพย์ จงจิตต์ (2561) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 111 คน ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลหลัก (Key Person) ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างานที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาได้ และประชากรกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยประหยัด และลดการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ประหยัดเวลา อัตราค่าจ้าง กระดาษ หมึกพิมพ์อื่น ๆ และมีปัญหาในเรื่องเชิงเทคนิคเกี่ยวกับความคล่องตัวในการใช้งาน การสืบค้นติดตามเอกสารจากระบบ และการจำกัดสิทธิ์ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล ผู้ใช้งานระบบมีเห็นว่าระบบสามารถสนับสนุนข้อมูลเอกสารให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ในขณะที่ผู้ใช้งานควรพัฒนาศักยภาพ และความสามารถในการใช้งานระบบ ผู้ใช้งานระบบเห็นว่าระบบดังกล่าวสามารถช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว เมื่อเทียบกับการทำงานแบบเดิมในรูปแบบเอกสาร แต่เนื่องด้วยอยู่ในช่วงเริ่มต้นการใช้งานระบบ ทำให้การสื่อสารและการสร้างความรู้ความเข้าใจยังไม่ทั่วถึงและเพียงพอกับผู้ใช้งานระบบ จึงควรเพิ่มช่องทางการติดต่อแก้ไขปัญหา หรือสอบถามในข้อสงสัย ข้อเสนอแนะ ให้เพียงพอต่อผู้ใช้งานระบบทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้งานระบบเข้าใจและรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบเป็นอย่างดี โดยมองว่าระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการเอกสารได้ ทั้งในเรื่อง การผลิต การรับเข้า – ส่งต่อ การค้นหาติดตาม การจัดเก็บ รวมทั้งระบบมีความปลอดภัยจากการแก้ไข ทำลาย หรือสูญหาย การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (e-Doc) เหมาะสมและถูกต้องแล้ว เพียงแต่ควรพัฒนาให้การทำงานง่ายขึ้น พัฒนาคู่มือให้มีการบริหารจัดการด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

อัจฉริยา กรใหม่ (2562) ได้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการงานทนายความขอแรงผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา เป็นการศึกษาเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดการงานทนายความขอแรงผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้ไม่มีผู้ใช้บริการโปรแกรมการจัดการงานทนายความขอแรงผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยข้อมูลเก็บจากทนายความขอแรงของศาลจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 100 คน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้ข้อมูลสัมภาษณ์ทนายความขอแรงของศาลจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 8 คน พบว่า ด้านความยากง่ายในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดการงานทนายความขอแรงผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา มีขั้นตอนในการใช้งานระบบไม่ชัดเจน ยากต่อการเข้าใจ การเปิดใช้งานและการใช้งานยาก มีความซับซ้อน ด้านประโยชน์การใช้งานส่วนใหญ่ไม่รับรู้ประโยชน์ เห็นว่าระบบไม่ช่วยลดเวลาในการทำงานและไม่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาล ไม่ทำการจัดสรรตารางงานได้ดีขึ้น ระบบมีความสะดวกน้อย ไม่สามารถใช้งานได้ทันทีทุกที่ทุกเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขาดความรู้ความสามารถในการใช้งานการจัดการงานทนายความขอแรงผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ด้านการยอมรับการใช้ระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการยอมรับการใช้งานน้อย

ปรียากร จอมเกาะ (2565) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษา การพัฒนาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service: CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ปัญหาความท้าทายเกี่ยวกับการให้บริการระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และเพื่อให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) พบว่า ศาลจังหวัดนครราชสีมาได้นำระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) มาใช้ตามนโยบายสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) บุคลากรขาดความรู้และความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ผู้ใช้ระบบขาดทัศนคติ การเรียนรู้ และเพิ่มพูนทักษะในการใช้เทคโนโลยีระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) 3) ขาดระบบเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย ทันต่อการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการ

รัชดาภรณ์ สนิทนต์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายยุติธรรม กรณีศึกษา : ศาลจังหวัดโยธธรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดโยธธรม และแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดโยธธรม ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารทางวิชาการ บทความ เอกสารทางราชการ และรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 10 คน พบว่า สภาพปัจจุบันด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดโยธธรม บุคลากรบางท่านมีความรู้พื้นฐานด้านทักษะดิจิทัล แต่ยังมีบุคลากรบางท่านยังขาดทักษะด้านดิจิทัล ขาดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้ยังพบปัญหาอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการศึกษา ประเภทการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้างของศาลจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) จำนวน 62 คน โดยไม่รวมถึงผู้วิจัย (อ้างอิงจากโครงสร้างหน่วยงาน บุคลากร/ข้าราชการศาลยุติธรรมของศาลจังหวัดนครราชสีมา ปีงบประมาณ พ.ศ.2567) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประชากรทั้งหมด

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรม จำนวน 4 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเดียวกันกับที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่

1.2.1 ตำแหน่งประเภทวิชาการ (ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ) จำนวน 2 คน ซึ่งตำแหน่งดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ นำเสนอความเห็น(เกษียณ)หนังสือราชการ แจ้งเวียนข่าวสาร/หนังสือราชการ รับทราบข้อมูลข่าวสาร และติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่งการ

1.2.2 ตำแหน่งประเภททั่วไป (ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน) จำนวน 2 คน ซึ่งตำแหน่งดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ปฏิบัติ และติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่งการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือการวิจัย

โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เนื้อหาของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ในแต่ละข้อคำถามในตอนที่ 3 และตอนที่ 4 จะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่

เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5 หมายถึง มากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 4 หมายถึง มาก

เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 3 หมายถึง ปานกลาง

เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2 หมายถึง น้อย

เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามแบบเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรขององค์กรที่ดีขึ้น

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการ

ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง ซึ่งเป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document)

ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเดียวกันกับที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือการวิจัย ซึ่งกำหนดประเด็นสัมภาษณ์ได้ 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

3.2.1 การนำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) มาใช้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดนครราชสีมา

3.2.2 ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

3.2.3 บุคลากรของศาลจังหวัดนครราชสีมาที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document)

3.2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ของบุคลากร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้างของศาลจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 62 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มจากการทำหนังสือหรือบันทึกข้อความขออนุญาตผู้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคลากรของศาลจังหวัดนครราชสีมาตอบแบบสอบถาม เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา พร้อมทั้งชี้แจงและขอความกรุณาให้บุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมาตอบแบบสอบถาม และรอรับแบบสอบถามหรือแจ้งกำหนดระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจากข้าราชการศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) และเป็นประชากรกลุ่มเดียวกันกับที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 4 คน ได้แก่ ตำแหน่งประเพณีวิชาการระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน และตำแหน่งประเพณีทั่วไประดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน จำนวน 2 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

4.1.1 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 นำมาจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อจัดกลุ่มตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน และพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 3 และตอนที่ 4 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การให้คะแนนในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา ไว้ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง การยอมรับ/การรับรู้ประโยชน์มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง การยอมรับ/การรับรู้ประโยชน์มาก

ระดับ 3 หมายถึง การยอมรับ/การรับรู้ประโยชน์ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง การยอมรับ/การรับรู้ประโยชน์น้อย

ระดับ 1 หมายถึง การยอมรับ/การรับรู้ประโยชน์น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ตีความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง การยอมรับ/การรับรู้ประโยชน์มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง การยอมรับ/การรับรู้ประโยชน์มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง การยอมรับ/การรับรู้ประโยชน์ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง การยอมรับ/การรับรู้ประโยชน์น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.01-1.50 หมายถึง การยอมรับ/การรับรู้ประโยชน์น้อยที่สุด

4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งาน โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ของบุคลากร ผู้วิจัยได้

นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรมาทำการสรุป และเรียบเรียงข้อมูลในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา (Analytical description)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา มีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ประเภท คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้างของศาลจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 62 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เรื่อง “การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา” จำนวน 62 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 62 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรทั้งหมด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

N=62

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	18	29.0
หญิง	44	71.0
รวม	62	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

N=62

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20-30 ปี	7	11.3
31-40 ปี	11	17.7
41-50 ปี	27	43.5
มากกว่า 50 ปี	17	27.4
รวม	62	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	12.9
ปริญญาตรี	40	64.5
ปริญญาโท	14	22.6
ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	62	100.0
สถานภาพการทำงาน		
ข้าราชการศาลยุติธรรม	50	80.6
ลูกจ้างประจำ	1	1.6
พนักงานราชการ	3	4.8
ลูกจ้างชั่วคราว	0	0.0
พนักงานจ้างเหมาบริการ	8	12.9
รวม	62	100.0
ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	2	3.2
1-5 ปี	10	16.1
6-10 ปี	13	21.0
11-15 ปี	8	12.9
16-20 ปี	14	22.6
มากกว่า 20 ปี	15	24.2
รวม	62	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 เพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 สถานภาพการทำงานโดยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการศาลยุติธรรม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมา มีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และระยะเวลาการทำงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

N=62

พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมฯ ของบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ที่เข้าใช้งาน		
รับ-ส่งหนังสือราชการ	12	19.4
นำเสนอความเห็น (เกษียน) หนังสือราชการ	11	17.7
สั่งการในหนังสือราชการ	3	4.8
แจ้งเวียนข่าวสาร/หนังสือราชการ	3	4.8
รับทราบข้อมูลข่าวสาร	31	50.0
ติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่งการ	2	3.2
รวม	62	100.0
ความถี่ในการเข้าใช้งาน		
1 - 3 ครั้งต่อวัน	53	85.5
4 - 6 ครั้งต่อวัน	8	12.9
7 - 9 ครั้งต่อวัน	0	0.0
10 ครั้งต่อวันขึ้นไป	1	1.6
รวม	62	100.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

N=62

พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมฯ ของบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ปริมาณระยะเวลาที่เข้าใช้งาน		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน	45	72.6
1 - 2 ชั่วโมงต่อวัน	13	21.0
3 - 4 ชั่วโมงต่อวัน	2	3.2
มากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน	2	3.2
รวม	62	100.0
ช่วงเวลาที่ใช้ใช้งาน		
ก่อน 08.30 น.	1	1.6
08.30 – 12.00 น.	18	29.0
12.01 – 13.00 น.	3	4.8
13.01 – 16.30 น.	22	35.5
หลัง 16.30 น. เป็นต้นไป	4	6.5
ไม่แน่นอน	14	22.6
รวม	62	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา ด้านวัตถุประสงค์การเข้าใช้งาน ส่วนใหญ่เข้าใช้งานเพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเข้าใช้งานเพื่อรับ-ส่งหนังสือราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ด้านความถี่ในการเข้าใช้งาน ส่วนใหญ่เข้าใช้งาน 1 - 3 ครั้งต่อวัน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5 รองลงมาไม่แน่นอนว่าในแต่ละวันเข้าใช้งานมากน้อยเพียงใด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ด้านปริมาณระยะเวลาที่เข้าใช้งานต่อวัน โดยส่วนใหญ่เข้าใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาเข้าใช้งาน 1-2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ด้านช่วงเวลาที่ใช้ใช้งาน ส่วนใหญ่เข้าใช้งานช่วงเวลา 13.01 - 16.30 น. จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาเข้าใช้งานช่วงเวลา 08.30 - 12.00 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

ตอนที่ 3 การยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการ
ภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบ
การบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากร
ในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ข้อ	การยอมรับการใช้งาน โปรแกรม E-Document	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	ระดับการ ยอมรับ
1.	ด้านประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.55	0.670	มากที่สุด
2.	ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	4.35	0.870	มาก
3.	ด้านความเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.40	0.799	มาก
4.	ด้านความจริงจังและตั้งใจต่อการใช้งาน	2.87	1.235	ปานกลาง
5.	ด้านการยอมรับและอยากใช้งาน	4.02	1.166	มาก
การยอมรับ (รวม)		4.04	0.948	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) เพราะเห็นว่าโปรแกรมฯ มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ผลการประเมินการยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย \bar{x} 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.670 รองลงมาผลการประเมินการยอมรับอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเหมาะสมต่อการใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย \bar{x} 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.799 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย \bar{x} 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.870 ด้านการยอมรับและอยากใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย \bar{x} 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 1.166 และผลการประเมินการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการขาดความจริงจังและตั้งใจต่อการใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย \bar{x} 2.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 1.235

ในภาพรวม บุคลากรมีการยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย \bar{x} 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.948

ตอนที่ 4 การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่ง
หนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรม
ระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากร
ในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ข้อ	การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน โปรแกรม E-Document	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.)	ระดับการ รับรู้ประโยชน์
1.	ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการทำงาน ค้นหาเอกสารได้ง่าย	4.63	0.579	มากที่สุด
2.	ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น	4.44	0.952	มาก
3.	ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งที่ทำงานและ ที่บ้าน	2.66	1.115	ปานกลาง
4.	มีความปลอดภัยต่อการใช้งาน	4.39	0.856	มาก
5.	ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	4.50	0.805	มาก
6.	ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและวัสดุ สิ่งพิมพ์ ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	4.58	0.879	มากที่สุด
7.	สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้	4.44	0.842	มาก
8.	ใช้งานกับระบบปฏิบัติการได้หลากหลาย	3.44	1.301	ปานกลาง
9.	กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารในองค์กรได้	3.61	1.233	มาก
การรับรู้ประโยชน์ (รวม)		4.08	0.951	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ผลการประเมินการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ รับรู้ว่าโปรแกรมฯ ช่วยให้การปฏิบัติงานรับส่งหนังสือราชการภายในมีความสะดวก รวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการทำงาน ค้นหาเอกสารได้ง่าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.579 รองลงมา รับรู้ว่าโปรแกรมฯ ช่วยลดปริมาณการใช้

กระดาษและวัสดุสิ่งพิมพ์ ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.879 นอกจากนี้ ผลการประเมินการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรับรู้ว่ามีโปรแกรมฯ ช่วยให้ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ โปรแกรมฯ มีความปลอดภัยต่อการใช้งาน และกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารในองค์กรได้ และบุคลากรรับรู้ประโยชน์ของโปรแกรมฯ ระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้งานกับระบบปฏิบัติการได้หลากหลาย และใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งที่ทำงานและที่บ้าน ตามลำดับ

โดยรวมบุคลากรรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.951

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดคำถามไว้ล่วงหน้า สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงจากข้าราชการศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) และเป็นกลุ่มเดียวกันกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 4 คน ได้แก่ ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน และตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน จำนวน 2 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังนี้

1. ตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าส่วนช่วยอำนวยการ เป็นผู้ให้ข้อมูลในมุมมองของหัวหน้าส่วนงาน ผู้ควบคุมและผู้ปฏิบัติด้านงานสารบรรณโดยตรง
2. ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ให้ข้อมูลในมุมมองของผู้ดูแลระบบ
3. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน คนที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานในส่วนช่วยพิจารณาคดีได้รับมอบหมายงานหน้าบัลลังก์ เป็นผู้ให้ข้อมูลในมุมมองของผู้เกี่ยวข้องกับการรับทราบข้อมูลข่าวสารและปฏิบัติตามคำสั่งการ
4. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน คนที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริหารจัดการคดีได้รับมอบหมายงานคัดฟ้องและฝากขัง เป็นผู้ให้ข้อมูลในมุมมองของผู้เกี่ยวข้องกับการรับทราบข้อมูลข่าวสารและปฏิบัติตามคำสั่งการ

ได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ไว้ 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การนำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) มาใช้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ประเด็นที่ 3 บุคลากรของศาลจังหวัดนครราชสีมา มีศักยภาพเพียงพอที่จะใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document)

ประเด็นที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ของบุคลากร

ประเด็นที่ 1 การนำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) มาใช้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดนครราชสีมา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คน เกี่ยวกับการนำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) มาใช้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดนครราชสีมา ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การนำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) มาใช้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดนครราชสีมา นั้น มีประโยชน์อย่างยิ่ง ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาและอัตราค่าจ้างในการจัดการงานเอกสารหนังสือราชการ การรับส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล การค้นหา ติดตาม การลบ การทำลาย สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารของผู้ใช้งานได้ นอกจากนี้ยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรทั้งอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และลดการใช้กระดาษ ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ (28 สิงหาคม 2567) มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า “โปรแกรม E-Document ของศาลจังหวัดนครราชสีมา มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง เนื่องจากระบบการทำงานมีกระบวนการทำงานภายใต้โครงข่ายอินทราเน็ต (intranet) หรือเครือข่ายภายในองค์กร มีผู้ดูแลด้านความปลอดภัยของระบบ สามารถควบคุมและกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลของแต่ละบุคคลได้ และโปรแกรมฯ มีการแจ้งเตือน LINE Notify ในกลุ่มไลน์ (Line group) ของส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการทุกขั้นตอน สามารถสนับสนุนข้อมูลเอกสารให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ และเป็นปัจจุบัน”

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันในเชิงบวกต่อประโยชน์ของการนำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) มาใช้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

ในด้านปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา นั้น ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 คน มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า ปัญหาและอุปสรรคประการแรก คือ ปัญหาด้านบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ขาดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานโปรแกรมฯ และขาดความจริงจังต่อการใช้งานโปรแกรมฯ โดยผู้ให้ข้อมูลตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ (28 สิงหาคม 2567) ให้ข้อมูลว่า “บุคลากรบางคนไม่ให้ความร่วมมือในการใช้งานโปรแกรมฯ ไม่เปิดรับข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือราชการในระบบโปรแกรมฯ ซึ่งเป็นหนังสือที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการแล้วและมีการแจ้งเวียนให้ทราบและปฏิบัติ แต่บุคลากรหรือผู้เกี่ยวข้องบางคนไม่เข้าใช้งานระบบโปรแกรมฯ เพื่ออ่านรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ทำให้ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ อาทิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการหัวหน้าส่วนงานและการบอกเล่าเพื่อนร่วมงาน” และผู้ให้ข้อมูลตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน คนที่ 1 (28 สิงหาคม 2567) ให้ข้อมูลว่า “บุคลากรบางคนที่มีอายุมากค่อนข้างต่อต้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือระบบงานใหม่ๆ ที่ยังไม่คุ้นเคย เพราะยังยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม จนเกิดการไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและเกิดการต่อต้านเทคโนโลยี”

ปัญหาและอุปสรรคประการที่สอง คือ โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ไม่สามารถใช้งานโปรแกรมฯ ในสถานที่อื่นได้ ใช้งานได้เฉพาะในสถานที่ทำการอาคารศาลจังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น เนื่องจากกระบวนการทำงานของระบบโปรแกรมต่าง ๆ ของศาลจังหวัดนครราชสีมา ต้องดำเนินการภายใต้โครงข่ายอินทราเน็ต (intranet) การใช้ระบบโปรแกรมฯ จึงมีความสะดวกน้อย ไม่สามารถใช้งานได้ทันทีทุกที่ทุกเวลา โปรแกรม E-Document จึงขาดความล้ำสมัย ไม่สะดวกและทันต่อความต้องการใช้งานของบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคประการที่สาม คือ ปัญหาอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ซึ่งศาลจังหวัดนครราชสีมา มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพียง 1 คน ในขณะที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวน 124 เครื่อง และศาลยุติธรรมมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระบบศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court) อย่างต่อเนื่อง โดยการสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัด

นำระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการยื่นและส่ง คำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม Court Integral Online Service (CIOS) ระบบค้นหาเขตอำนาจศาล (Jurisdiction) ระบบการส่งเอกสาร และการประกาศนัดไต่สวนโดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Notice System) ระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม การพิจารณาคดีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) เป็นต้น จึงทำให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์มีภาระหน้าที่การทำงานที่มากขึ้นด้วย หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้การดูแลแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาแนะนำ แก่บุคลากรไม่ทั่วถึงหรืออาจเกิดความล่าช้า

ประเด็นที่ 3 บุคลากรของศาลจังหวัดนครราชสีมามีศักยภาพเพียงพอที่จะใช้งาน โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document)

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ทั้ง 4 คน มีความคิดเห็นตรงกันว่า บุคลากรของศาลจังหวัดนครราชสีมา มีศักยภาพเพียงพอที่จะใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาล จังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อตนเอง และองค์กรได้ เพียงแต่ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถ ทักษะและความชำนาญในการใช้งาน และการบริหารจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายต่อไป และควรพัฒนาโปรแกรมฯ ให้สามารถใช้งาน ง่ายขึ้น

ประเด็นที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการ ใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ของบุคลากร

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัด นครราชสีมา (E-Document) ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 4 คน มีความเห็นตรงกันว่า 1) ควรส่งเสริมและ สนับสนุนให้บุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา ได้รับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านการใช้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรโดยผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ถึงขั้นตอนและวิธีการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัด นครราชสีมา (E-Document) ตลอดจนการแก้ปัญหาการใช้งานโปรแกรมฯ ในเบื้องต้น การปรับ ทัศนคติของบุคลากรให้เกิดการยอมรับและนำนวัตกรรมไปใช้ในการปฏิบัติงานด้วยความจริงจังและ ต่อเนื่อง ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองเพื่อให้ก้าวไปกับระบบเทคโนโลยี

และนวัตกรรมสมัยใหม่ 2) การพัฒนาโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน
ของศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ให้มีความล้ำสมัย ออกแบบโปรแกรมฯ น่าสนใจ
ใช้งานง่าย และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้ง่ายขึ้น สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และ
3) เพิ่มอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่รับผิดชอบ



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์คือ

1.1.1 เพื่อศึกษาการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

1.1.2 เพื่อศึกษาการยอมรับและการรับรู้ ประโยชน์ของการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการศึกษา ประเภทการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการศาลยุติธรรมและลูกจ้าง ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดในศาลจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 62 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ หาค่า

แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เรียบเรียงข้อมูลในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา

1.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมผู้ใช้งานโปรแกรม E-Document และเป็นกลุ่มเดียวกันกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 4 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นเครื่องมือการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการสร้างข้อสรุป

ระยะเวลาในการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - ตุลาคม 2567

1.3 ผลการวิจัย

ผลการการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1.3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 เพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 สถานภาพการทำงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการศาลยุติธรรม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมามีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และระยะเวลาการทำงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6

1.3.2 พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา ด้านวัตถุประสงค์การใช้งานส่วนใหญ่เข้าใช้งานเพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเข้าใช้งานเพื่อรับ-ส่งหนังสือราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ด้านความถี่ในการเข้าใช้งาน ส่วนใหญ่เข้าใช้งาน 1 - 3 ครั้งต่อวัน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5 รองลงมาไม่แน่นอนว่าในแต่ละวันเข้าใช้งานมากน้อยเพียงใด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ด้านปริมาณระยะเวลาที่เข้าใช้งานต่อวัน โดยส่วนใหญ่เข้าใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาเข้าใช้งาน 1-2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ด้านช่วงเวลาที่ใช้ทำงาน ส่วนใหญ่เข้าใช้งานช่วงเวลา 13.01 - 16.30 น. จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาเข้าใช้งานช่วงเวลา 08.30 - 12.00 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

1.3.3 ศาลจังหวัดนครราชสีมาได้นำเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร โปรแกรม E-Document มาใช้ในการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ศาลดิจิทัล โดยบุคลากรส่วนใหญ่ยอมรับการใช้งานโปรแกรม E-Document เพราะเห็นว่าโปรแกรมฯ มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ผลการประเมินการยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.670 รองลงมา ผลการประเมินการยอมรับอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเหมาะสมต่อการใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.799 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.870 ด้านการยอมรับและอยากใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 1.166 และผลการประเมินการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการขาดความจริงจังและตั้งใจต่อการใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 2.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 1.235

ในขณะเดียวกันจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันในเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการนำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) มาใช้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดนครราชสีมา

1.3.4 การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ประโยชน์ของโปรแกรม E-Document ผลการประเมินการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ รับรู้ว่าโปรแกรมฯ ช่วยให้การปฏิบัติงานรับส่งหนังสือราชการภายในมีความสะดวก รวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการทำงาน ค้นหาเอกสารได้ง่าย คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.579 รองลงมา รับรู้ว่าโปรแกรมฯ ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษและวัสดุสิ่งพิมพ์ ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.879 นอกจากนี้ ผลการประเมินการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรับรู้ว่าโปรแกรมฯ ช่วยให้ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ โปรแกรมฯ มีความปลอดภัยต่อการใช้งาน และกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารในองค์กรได้ และบุคลากรรับรู้ประโยชน์ของโปรแกรมฯ ระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้งานกับระบบปฏิบัติการได้หลากหลาย และใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งที่ทำงานและที่บ้าน ตามลำดับ

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูล ยังพบปัญหาอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ซึ่งศาลจังหวัดนครราชสีมา มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพียง 1 คน ในขณะที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวน 124 เครื่อง และศาลยุติธรรมมีการพัฒนาและสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดนำระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานอีกมากมาย ทำให้นักวิชาการ

คอมพิวเตอร์มีภาระหน้าที่การทำงานที่มากขึ้นด้วย ส่งผลให้การดูแล บำรุงรักษา แก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลไม่ทั่วถึงหรืออาจเกิดความล่าช้า

1.3.5 แนวทางการพัฒนาแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรถึงขั้นตอนวิธีการใช้งาน การแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้น การบริการให้คำแนะนำการใช้งาน การปรับทัศนคติของบุคลากรให้เกิดการยอมรับและนำนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีคุณค่าและประโยชน์ไปใช้ในการทำงานอย่างเต็มรูปแบบด้วยความจริงจังตั้งใจ และต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาโปรแกรม E-Document ให้มีความล้ำสมัย ใช้งานง่าย สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และเพิ่มอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่งานที่รับผิดชอบ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

2.1 ศาลจังหวัดนครราชสีมาได้นำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) มาใช้ในการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ช่วยให้การบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในองค์กรเป็นระบบ ลดการใช้กระดาษและวัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลือง ลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเชิงบวก ด้านการรับรู้ประโยชน์ของการนำโปรแกรม E-Document มาใช้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดนครราชสีมา นอกจากนี้ยังเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ตามนโยบายสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court)

2.2 การยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรม E-Document ของบุคลากร จากการสำรวจการยอมรับการใช้งานโปรแกรม E-Document ของบุคลากร ภาพรวมบุคลากรมีการยอมรับการใช้งานโปรแกรม E-Document อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.948 โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรยอมรับด้านประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและด้านความง่ายต่อการใช้งาน ตามลำดับ และจากการสำรวจการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรม E-Document ของบุคลากร พบว่าการรับรู้ประโยชน์ของโปรแกรม E-Document

อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.951 ซึ่งการรับรู้ประโยชน์ของโปรแกรม E-Document บุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า โปรแกรม E-Document ช่วยให้การปฏิบัติงานรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงาน สามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการใช้กระดาษ วัสดุสิ่งพิมพ์ และพื้นที่จัดเก็บเอกสาร ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ ซึ่งข้อมูล ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธาทิพย์ จงจิตต์ (2561) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ถึงประโยชน์ของการนำโปรแกรม E-Document มาใช้ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดนครราชสีมา แสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการนำนวัตกรรมดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) อย่างยิ่ง โดยทฤษฎีนี้มีปัจจัยสำคัญหลัก 2 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดยทั้งสองปัจจัยนี้ จะส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน (Behavioral Intention to Use) และในที่สุดจะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง (Actual Usage) หรืออาจกล่าวได้ว่า ผู้ใช้งานต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเสียก่อน จึงจะมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เมื่อรับรู้ว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีประโยชน์ รับรู้และรู้สึกว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนต่อการทำงาน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนให้ดีขึ้นได้ ก็จะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน และในที่สุดจะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง

2.3 เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรม E-Document ของบุคลากร พบว่า

2.3.1 บุคลากรบางคนขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ขาดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานโปรแกรมฯ ไม่เปิดอ่านหนังสือแจ้งเวียนในระบบ ไม่อยากเรียนรู้ นวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งนี้ปัญหาด้านบุคลากรดังกล่าวข้างต้นอาจขึ้นอยู่กับอายุของบุคลากร เพราะบุคลากรบางคนที่มีอายุมาก ค่อนข้างต่อต้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือระบบงานใหม่ๆ ที่ยังไม่คุ้นเคย ยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม จนเกิดการไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและเกิดการต่อต้านเทคโนโลยี จึงเป็นการติดตั้งเทคโนโลยีใหม่ที่สูญเปล่าและไม่เกิดประโยชน์ทั้งต่อองค์กร และตัวผู้ใช้งานเท่าที่ควร ซึ่งจากทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Everett Rogers ได้อธิบายว่า การที่นวัตกรรมหนึ่ง ๆ ได้รับการแพร่กระจายไปยังสมาชิกในสังคมผ่านการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ไปยังผู้รับนวัตกรรม โดยที่การรับนวัตกรรมหนึ่ง ๆ นั้น

อาจจะต้องใช้ระยะเวลาช้าเร็วแตกต่างกัน ซึ่งการแพร่กระจายของนวัตกรรมอาจจะทำให้ผู้รับนวัตกรรมยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมก็ได้ โดยในแต่ละคนจะมีความสามารถและระดับในการยอมรับนวัตกรรมได้ไม่เท่ากัน และได้แบ่งกลุ่มคนในสังคมออกเป็น 5 กลุ่มคือ 1) กลุ่ม Innovator หรือกลุ่มล้ำสมัย 2) กลุ่มผู้ใช้แรกเริ่ม (Early Adopters) หรือ Visionaries หรืออาจเรียกว่ากลุ่มนำสมัย 3) คือกลุ่ม Early Majority หรืออาจเรียกว่ากลุ่มทันสมัย 4) กลุ่ม Late majority หรืออาจเรียกว่ากลุ่มคนตามสมัย และ 5) กลุ่ม Laggard หรืออาจเรียกว่ากลุ่มล้ำสมัย แต่ผู้ศึกษามองว่าปัญหาด้านบุคลากรดังกล่าวสามารถพัฒนาขึ้นได้ การที่บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการนำนวัตกรรมดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงาน จึงไม่ใช่เรื่องยากที่จะพัฒนาและปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรบางส่วนที่ยังมีทัศนคติเชิงลบหรือต่อต้านนวัตกรรม ทั้งนี้อาจโดยการโน้มน้าว ชักชวนจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลใกล้ชิดเป็นแรงกระตุ้นเชิงสังคม (Social reinforcement) ยิ่งถ้าบุคคลนั้นมีพื้นฐานในการใช้หรือทดลองใช้นวัตกรรมอยู่แล้ว มักจะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว และนำไปใช้งานจริงในท้ายที่สุด

2.3.2 ปัญหาโปรแกรม E-Document ยังขาดความล้ำสมัย ไม่สามารถใช้งานกับระบบปฏิบัติการได้หลากหลาย ไม่สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาเพราะใช้งานได้เฉพาะภายในอาคารศาลจังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริยา กรใหม่ (2562) ได้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการงานทนายความขอแรงผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา และงานวิจัยของปริยากร จอมเกาะ (2565) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษา การพัฒนาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service: CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้ อาจเนื่องจากศาลจังหวัดนครราชสีมาเป็นศาลชั้นต้นขนาดใหญ่ที่มีสถิติการพิจารณาคดีจำนวนมาก ผู้ศึกษาคิดว่าในระหว่างวันเวลาราชการหรือเวลาทำงานบางวัน อาจมีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณมาก อันเนื่องมาจากมีผู้มาติดต่อราชการและอรรถคดีจำนวนมาก จึงไม่มีเวลาเปิดอ่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารในระบบโปรแกรมฯ ทำให้ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือราชการภายในองค์กรได้ทันต่อเหตุการณ์ แม้ว่าปัจจุบันศาลยุติธรรมจะมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระบบศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court) และสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดนำระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานมากมาย แต่ก็ยังไม่มีมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องดังกล่าวให้ตอบสนองต่อความต้องการใช้งานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมากนัก

2.3.3 ปัญหาอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ จะเห็นได้ว่าศาลยุติธรรมมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระบบศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court) อย่างต่อเนื่อง โดยการสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดนำระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ระบบ

บริการออนไลน์ศาลยุติธรรม Court Integral Online Service (CIOS) ระบบค้นหาเขตอำนาจศาล (Jurisdiction) ระบบการส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวนโดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Notice System) ระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม การพิจารณาคดีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) เป็นต้น จึงทำให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ มีภาระหน้าที่การทำงานที่หนักมากขึ้นด้วย และเมื่อนักวิชาการคอมพิวเตอร์การลาหยุดงาน ก็ไม่มีอัตรากำลังทดแทนหรือปฏิบัติหน้าที่แทน หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้การแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรเกิดความล่าช้า ทำให้บุคลากรไม่สามารถใช้งานระบบได้อย่างราบรื่น การดำเนินงานอาจต้องหยุดชะงัก เมื่อผู้ใช้งานพบปัญหาในการใช้โปรแกรมหรือระบบและไม่ได้รับการช่วยเหลือทันเวลา ทำให้การสื่อสารและการสร้างความรู้ความเข้าใจยังไม่ทั่วถึงและเพียงพอกับผู้ใช้งาน อาจนำไปสู่ความรู้สึกว่าโปรแกรมฯ หรือระบบไม่พร้อมใช้งาน ทำให้ลดความไว้วางใจซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธการใช้งานระบบโปรแกรมฯ ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดาภรณ์ สนิทนิษฐ์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลยุติธรรม กรณีศึกษา : ศาลจังหวัดยโสธร

2.4 แนวทางการพัฒนาแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรม E-Document ของบุคลากร สนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากร จัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับประโยชน์ของโปรแกรมฯ ขั้นตอนวิธีการใช้งาน การแก้ไขปัญหาคำปรึกษาเบื้องต้น ตลอดจนการปรับทัศนคติของบุคลากรให้เกิดการยอมรับและนำนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีคุณค่าและประโยชน์ไปใช้ในการทำงานอย่างเต็มรูปแบบและต่อเนื่อง ทันท่วงทีต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมที่จะพัฒนาตัวเอง เพื่อให้ก้าวไปกับระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่ ผู้ศึกษามองว่าการที่องค์กรจะพัฒนาและขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วได้นั้น จำเป็นต้องส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับ ให้มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาโปรแกรมฯ ให้มีความล้ำสมัย ใช้งานง่าย สามารถใช้งานได้กับระบบปฏิบัติการได้หลากหลาย สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ตอบสนองต่อความต้องการใช้งานและความต้องการรับรู้ข่าวสารของบุคลากรให้มากขึ้น และการเพิ่มอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีโดยตรง ให้เพียงพอและเหมาะสมกับภาระหน้าที่งาน และเพื่อการสื่อสารการสร้างความรู้ความเข้าใจ การช่วยเหลืออย่างทันเวลา ทั่วถึงและเพียงพอกับผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ จนเกิดการยอมรับและอยากใช้งานโปรแกรมฯ ด้วยความสมัครใจ

โดยภาพรวมอาจกล่าวได้ว่า ศาลจังหวัดนครราชสีมาได้นำโปรแกรม E-Document มาใช้ในการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และเพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ศาลยุติธรรมดิจิทัล การยอมรับและการรับรู้ประโยชน์ของการใช้

งานโปรแกรม E-Document ของบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการรับรู้ประโยชน์ของโปรแกรม E-Document บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า โปรแกรม E-Document ช่วยให้การปฏิบัติงานรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงาน สามารถค้นหาเอกสารได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการใช้กระดาษ วัสดุสิ่งพิมพ์ และพื้นที่จัดเก็บเอกสาร ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ ในส่วนของแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรม E-Document ของบุคลากร ควรสนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากร ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เกิดการยอมรับการนำนวัตกรรมใหม่ๆ ไปใช้ในการทำงาน ทนต่อการเปลี่ยนแปลง และพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองเพื่อให้ก้าวไปกับระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมให้มีความล้ำสมัย ง่ายต่อการใช้งานยิ่งขึ้น และควรเพิ่มอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ศาลจังหวัดนครราชสีมาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการตัดสินใจวางแผนและกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากประโยชน์ของการใช้งาน ความง่ายของการใช้งาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

3.1.2 ศาลจังหวัดนครราชสีมาควรจัดกิจกรรมหรือโครงการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมาได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้หรือแก้ปัญหาในการทำงานที่มีอยู่อย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

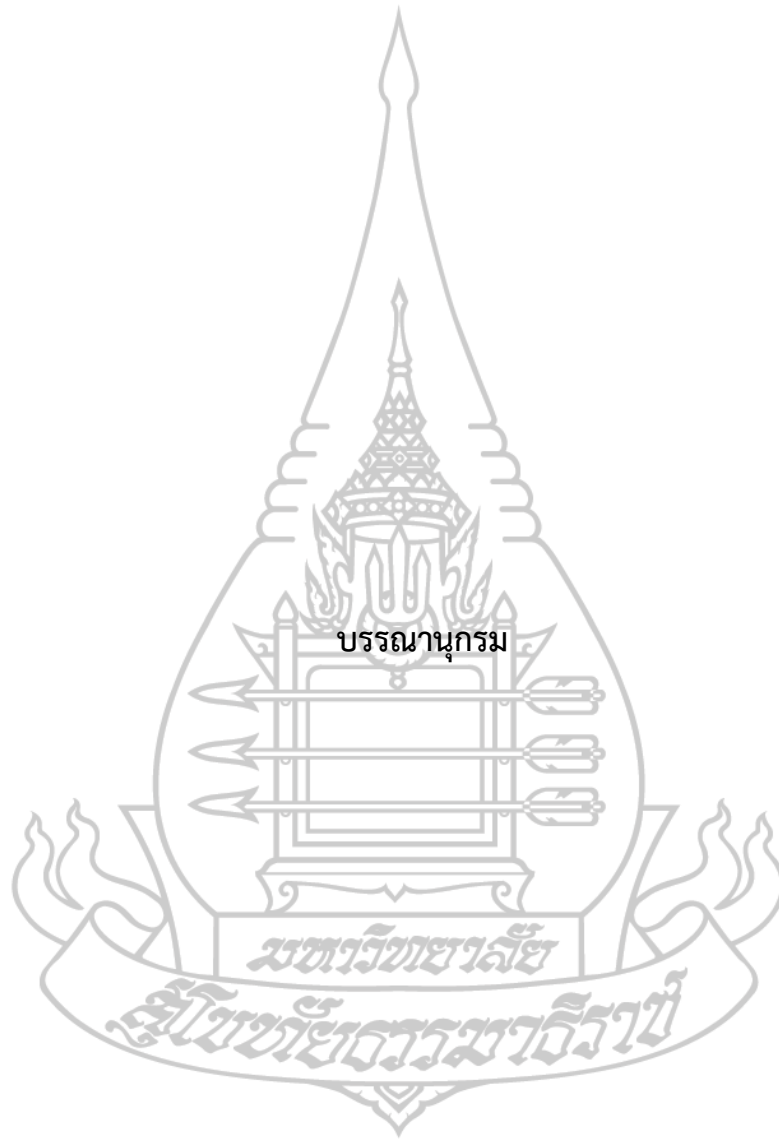
3.1.3 ศาลจังหวัดนครราชสีมาสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนาปรับปรุงการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในองค์กร และพัฒนาปรับปรุงระบบโปรแกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค หรือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือนวัตกรรมใหม่ๆ หรือไม่

3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากร ระหว่างศาลต่างๆ เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรค หรือปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานในวงกว้าง





บรรณานุกรม

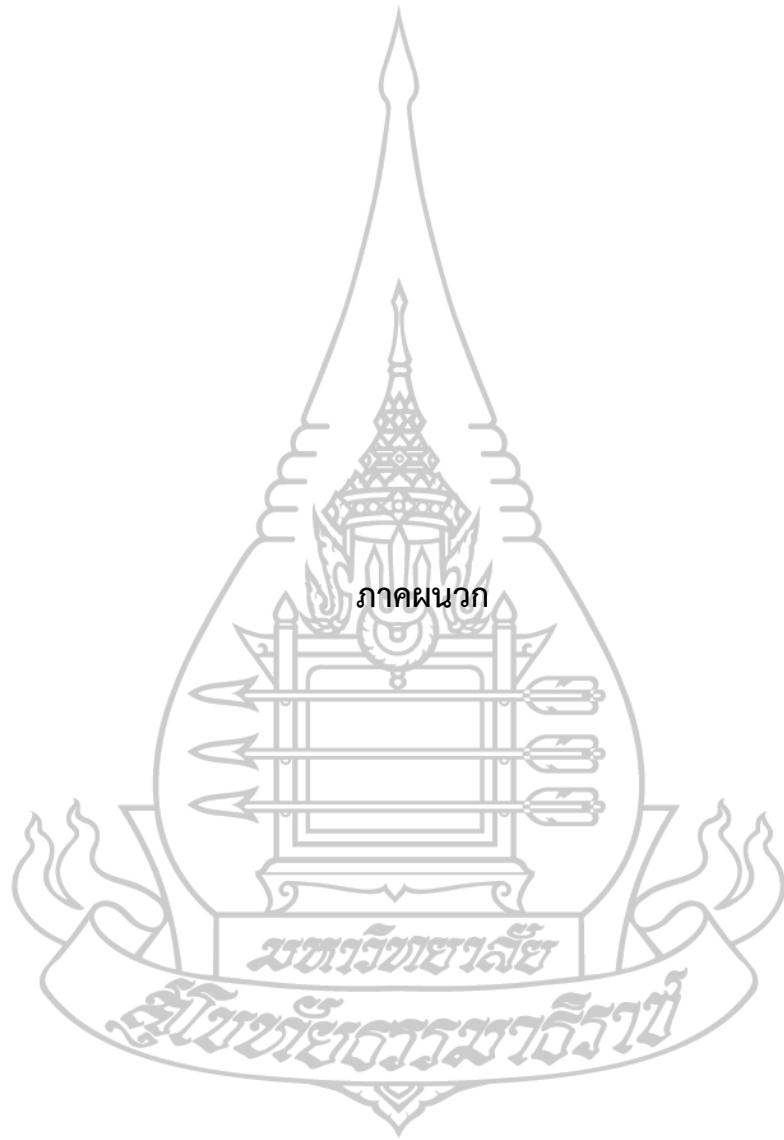
มหาวิทยาลัยศรี

นครินทรวิโรฒราชภัฏวชิราวุธวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- ปริญญกร จอมเกาะ. (2565). *การศึกษา การพัฒนาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service: CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา*. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- คณิตา จันทร์ขาว. (2565). *การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชดาภรณ์ สนิทนิตย์. (2565). *ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลยุติธรรม กรณีศึกษา : ศาลจังหวัดยโสธร*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุชาวัลย์ ไอสถเจริญ. (2564). *กลยุทธ์การนำเสนอบริการในสื่อสังคมเพชบุ๊กของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 กรมประชาสัมพันธ์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- อัญญาพร กันจุฬา. (2564). *การสื่อสารผ่านเพชบุ๊กของไลฟ์โค้ชแนวหน้าในประเทศไทย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- อัจฉริยา กรใหม่. (2562). *ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการงานทนายความขอแรงผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา*. คณะรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยะดา พิศาลบุตร. (2562). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดปทุมธานี*. ทุนอุดหนุนการวิจัยวิชาการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ประจำปีงบประมาณ 2561. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุชาติพิทย์ จงจิตต์. (2561). *ประสิทธิผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) กรณีศึกษา : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล*. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สารณี สหะวิริยะ. (2561). *ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- อัจฉรา เต็มเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปราโมทย์ ลือนาม. (2554). แนวความคิด และวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรวงศ์ อัจฉรวรวงศ์ชัย. (2563). Digilaw กฎหมายและเทคโนโลยีดิจิทัล : เทคโนโลยีและนวัตกรรมของศาลยุติธรรมในศตวรรษแห่งอินเทอร์เน็ต (Technologies and Innovations for the Court of Justice in the Internet Century). ดุลพาท. เล่มที่ 1 ปีที่ 67. หน้า 195-207.
- ชุตีสันท์ เกิดวิบูลย์เวช และอัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว. (2560). ใน ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีการสื่อสาร. หน่วยที่ 14. หน้า 14-15 ถึง 14-16. ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมกับสื่อใหม่. บัณฑิตศึกษา สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ. สำนักพิมพ์ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- Suthee Promsena. (2 กรกฎาคม 2563). The Technology Acceptance Model-TAM (ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี) พื้นฐานที่ต้องรู้ในการบริการจัดการระบบสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2567 จาก <https://medium.com/@sutheepromsena/the-technology-acceptance-model-tam>.
- ศาลยุติธรรม. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2567 จาก <https://www.coj.go.th/th/page/item/index/id/2>.
- อโนชา ชีวิตโสภณ. (2566-2567). นโยบายประธานศาลฎีกา. สืบค้นจาก <https://opsc.coj.go.th/th/content/category/detail/id/10/iid/374831>.
- ศาลจังหวัดนครราชสีมา. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2567 จาก <https://nksc.coj.go.th/th/page/item/index/id/1>.
- การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระบบศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2567 จาก <https://cccm7.coj.go.th/th/content/category/detail/id/11582/iid/240078>.
- การใช้งานระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2567 จาก <https://gad.coj.go.th/th/content/category/detail/id/21/iid/146131>. <https://gad.coj.go.th/th/content/category/detail/id/21/iid/146131>.
- Rogers, Everett M. 2003. Diffusion of Innovation. 5 ed. New York: Free Press.
- Rogers, Everett M. 1995. Diffusion of Innovation. 4 ed. New York: Free Press.
- Rogers, Everett M. 1983. Diffusion of Innovation. 3 ed. New York: Free Press.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราช



ภาคผนวก ก

หนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ส่วนช่วยอำนวยการ สำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครราชสีมา

ที่ - วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาวิชาค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครราชสีมา

ด้วยข้าพเจ้านางสาวจิรวรรณ จันทร์พยับ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน สังกัด ส่วนช่วยอำนวยการ สำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครราชสีมา กำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีความประสงค์ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลของข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ และลูกจ้างของศาลจังหวัดนครราชสีมา เพื่อประกอบการศึกษาชุดวิชาการค้นคว้าอิสระ เรื่องการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา โดยการตอบแบบสอบถามจำนวน ๖๒ คน และสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน ๔ คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด จักขอบพระคุณยิ่ง

(นางสาวจิรวรรณ จันทร์พยับ)

เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน

ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครราชสีมา

- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวปรียากร จอมเกาะ)

เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ

- อนุญาต

(นางวาริตรา หวังกลุ่มกลาง)

ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครราชสีมา



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการ
รับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาศึกษาค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณท่าน
ณ โอกาสนี้ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมายถูก ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. อายุ

ตั้งแต่ 20 ปี - 30 ปี ตั้งแต่ 31 ปี - 40 ปี

ตั้งแต่ 41 ปี - 50 ปี มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. สถานภาพการทำงาน

ข้าราชการศาลยุติธรรม ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ

ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานจ้างเหมาบริการ

5. ระยะเวลาการทำงาน

น้อยกว่า 1 ปี 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี

11 - 15 ปี 16-20 ปี มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ปฏิบัติงานด้านใดมากที่สุด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> รับ-ส่งหนังสือราชการ | <input type="checkbox"/> นำเสนอความเห็น(เกษียน)หนังสือราชการ |
| <input type="checkbox"/> สั่งการในหนังสือราชการ | <input type="checkbox"/> แจ้งเวียนข่าวสาร/หนังสือราชการ |
| <input type="checkbox"/> รับทราบข้อมูลข่าวสาร | <input type="checkbox"/> ติดตามผลการปฏิบัติตามคำสั่งการ |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

2. ความถี่ในการเข้าใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1 - 3 ครั้งต่อวัน | <input type="checkbox"/> 4 - 6 ครั้งต่อวัน |
| <input type="checkbox"/> 7 - 9 ครั้งต่อวัน | <input type="checkbox"/> 10 ครั้งต่อวันขึ้นไป |

3. ปริมาณเวลาที่เข้าใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) โดยเฉลี่ยต่อวัน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน | <input type="checkbox"/> 1 - 2 ชั่วโมง/วัน |
| <input type="checkbox"/> 3 - 4 ชั่วโมง/วัน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน |

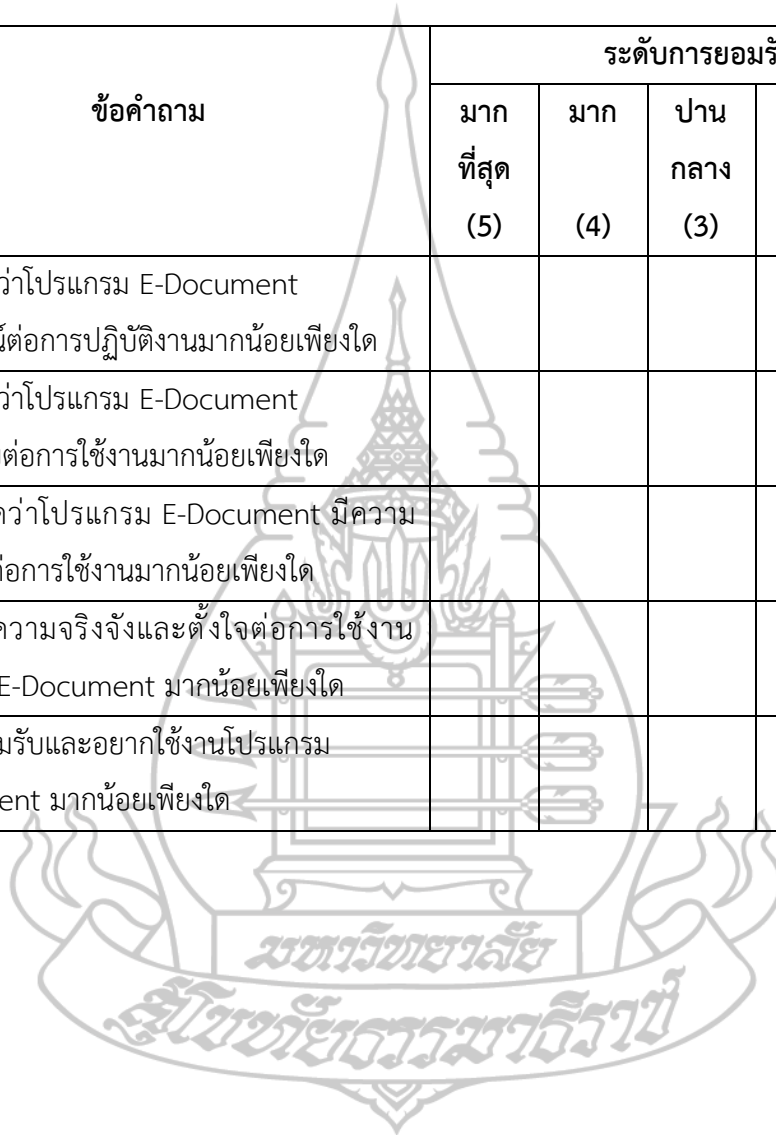
4. ท่านเข้าใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในของศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ช่วงเวลาใดมากที่สุด

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> ก่อน 08.30 น. | <input type="checkbox"/> 08.30 - 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 12.01 - 13.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 13.01 - 16.30 น. | <input type="checkbox"/> หลัง 16.30 น. เป็นต้นไป | <input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่ง
หนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับการยอมรับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านคิดว่าโปรแกรม E-Document มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด					
2. ท่านคิดว่าโปรแกรม E-Document มีความง่ายต่อการใช้งานมากน้อยเพียงใด					
3. ท่านคิดว่าโปรแกรม E-Document มีความเหมาะสมต่อการใช้งานมากน้อยเพียงใด					
4. ท่านมีความจริงจังและตั้งใจต่อการใช้งานโปรแกรม E-Document มากน้อยเพียงใด					
5. ท่านยอมรับและอยากใช้งานโปรแกรม E-Document มากน้อยเพียงใด					



ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการ

รับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน โปรแกรม E-Document	ระดับการรับรู้ประโยชน์				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว ช่วยลดเวลาในการทำงาน ค้นหาเอกสารได้ง่าย					
2. ช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น					
3. ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งที่ทำงานและที่บ้าน					
4. มีความปลอดภัยต่อการใช้งาน					
5. ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ					
6. ช่วยลดการใช้กระดาษและวัสดุสิ่งพิมพ์ ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร					
7. สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้					
8. ใช้งานกับระบบปฏิบัติการได้หลากหลาย					
9. กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเอกสารในองค์กรได้					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบ
การบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document)

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหารจัดการ รับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตร นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการนำโปรแกรม ระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) มาใช้ปฏิบัติงาน ในองค์กรของท่าน ตลอดจนปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค การใช้งานโปรแกรมฯ ของบุคลากรในองค์กรในองค์กรของท่าน ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์ และขอขอบคุณท่าน ณ โอกาสนี้ และผู้ศึกษากำหนดประเด็นสัมภาษณ์ได้ 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การนำโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) มาใช้ ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดนครราชสีมา

.....

.....

2. ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการบริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของบุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา

.....

.....

3. บุคลากรของศาลจังหวัดนครราชสีมา มีศักยภาพเพียงพอที่จะใช้งานโปรแกรมระบบการบริหาร จัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document)

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบการ บริหารจัดการรับส่งหนังสือราชการภายในศาลจังหวัดนครราชสีมา (E-Document) ของบุคลากร

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวจิรวรรณ จันทร์พยับ
วัน เดือน ปี เกิด	12 กรกฎาคม 2531
สถานที่เกิด	อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา
ที่อยู่ปัจจุบัน	จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2561
ประวัติการทำงาน	ศาลจังหวัดนครราชสีมา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน

