

การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

The Acceptance of Digital Technology for Working Practices of Officers in the Labour Court Region 5

ธัญชนก ปิมปาอูด และ อลงกรณ์ ขุทรากุล

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Thanchanok Pimpaood and Alongkorn Khutrakun

Chiang Mai University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : Thanchanok_natty_@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 และ 3) บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 จำนวน 26 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและการวิเคราะห์แบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

ผลการวิจัย พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลเฉลี่ยของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 อยู่ในกลุ่มยอมรับในช่วงแรก กล่าวคือ มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อระดับการยอมรับได้แก่ ปัจจัยระดับปัจเจกบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยี ปัจจัยเชิงองค์กรที่เป็นปัจจัยหลัก ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านรูปแบบ ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านค่านิยมร่วมองค์กร ปัจจัยเชิงองค์กรที่เป็นปัจจัยเสริม ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านระบบ และปัจจัยด้านจำนวนบุคลากร และบทบาทผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย บทบาทผู้จัดสรรทรัพยากรของผู้บังคับบัญชา บทบาทผู้ประสานงานของผู้ร่วมงาน และบทบาทผู้ตรวจสอบของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเห็นว่าหากศาลแรงงานภาค 5 ต้องการให้บุคลากรมีการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นควรมีการแก้ไขให้มีการฝึกอบรมทักษะการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น และ มีการกำหนดหน้าที่ของบุคลากรด้านการสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความชัดเจนมากขึ้นเช่นกัน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี; เทคโนโลยีดิจิทัล; ศาลแรงงานภาค 5

* วันที่รับบทความ : 21 มีนาคม 2566; วันที่แก้ไขบทความ 4 เมษายน 2566; วันที่ตอบรับบทความ : 6 เมษายน 2566

Received: March 21 2023; Revised: April 4 2023; Accepted: April 6 2023

Abstracts

The objectives of this research were to study 1) The level of acceptance of digital technology in the performance of personnel in the Labour Court Region 5, 2) Factors affecting the acceptance of digital technology in the performance of personnel in the Labour Court Region 5, and 3) The role of people involved with digital technology affecting the acceptance of digital technology by personnel in the Labour Court Region 5. This is qualitative research methods which The main informants were 26 people who is a personnel in Labour Court Region 5. The subjects were personnel in the Labour Court Region 5, are 3 executives, 23 civil servants, civil servants and temporary workers. The research tool was a semi- structured interview. Data was collected by interviewing. The data were analyzed by content analysis and inductive inference analysis.

The research results, The average digital technology acceptance level of personnel in the Labour Court Region 5, was in “Early Adopters” in other words, There is a medium level of acceptance of digital technology which factors that affect the acceptance level are individual factor which consists of factors perceived usefulness and factors perceived ease of technology, major organizational factors which consist of Strategic factors, style factor, skill factor and shared values factor, minor organizational factors which consists of structure factors, system factor and staff factor, role acceptance factors which consists of leader in role resource alligator, colleague in role liaison role and the technology practitioner digital in role auditor. For this reason, if he labour court region 5 want personnel to accept more digital technology it should be revised to provide more training in using digital technology skills and there is a duty of personnel to support the use of digital technology to be more clear as well.

Keywords: Technology Acceptance; Digital Technology; Labour Court Region 5

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) มีความล้ำสมัยแบบก้าวกระโดด และได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันในทุกมิติ ทั้งในระดับองค์กรและภาคธุรกิจก็มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และถูกนำไปต่อยอดพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่ (สุพรรณิ รัตนโรจน์มงคล, 2563 : 1) เพื่อสร้างโอกาสการเจริญเติบโตให้กับองค์กรและธุรกิจ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัย และช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานขององค์กร รวมไปถึงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในยุคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (อุษคม เจริญจินดา, 2563 : 63) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลจะมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนเป็นอย่างมาก แต่การที่จะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ ย่อมขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลด้วยว่าจะยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นมากน้อยเพียงใด การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดย Rogers (2003:1) ได้ให้ความหมาย “การยอมรับเทคโนโลยี” หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นไปใช้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งการยอมรับนั้นจะเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ โดยเริ่มตั้งแต่การได้สัมผัสกับเทคโนโลยีดิจิทัลและถูกชักจูงให้เกิดการยอมรับ การ

ปฏิบัติตามการตัดสินใจของแต่ละบุคคล และการยืนยันการปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้ อาจจะใช้ระยะเวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ คือ ตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยีดิจิทัล (นวรรตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ, และ เฉษฐา นกน้อย, 2562 : 33)

ศาลแรงงานภาค 5 ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนงานด้านธุรการศาล และการพิจารณาพิพากษาคดี โดยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่ศาลแรงงานภาค 5 ได้นำเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อันได้แก่ ระบบการจัดทำสารบบและสำนวนความอิเล็กทรอนิกส์ (E-CMS) สำหรับกลุ่มงานบริหารจัดการคดีและกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ระบบใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาทออนไลน์ผ่าน VDO Conference สำหรับกลุ่มงานนิติการและใกล้เคียง ประណอมข้อพิพาท ระบบบริหารจัดการบำเหน็จบำนาญและระบบขออนุญาตใช้รถยนต์ในราชการ สำหรับกลุ่มงานคลัง และระบบประเมินบุคคลและรายงานการปฏิบัติราชการของข้าราชการตุลาการ สำหรับกลุ่มงานช่วยอำนวยการ ซึ่งระบบที่กล่าวมาข้างต้นมีความซับซ้อนในการใช้งานไม่แตกต่างกันมากนัก อย่างไรก็ตาม กลับพบว่าบุคลากรแต่ละคนมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่แตกต่างกัน

จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาถึงระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid working) อย่างเต็มรูปแบบในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5
3. เพื่อศึกษาบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5” ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) (เป็นแนวทางในการศึกษารวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก มาใช้ในการประเมิน วิเคราะห์ ตอบคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนดไว้ในเบื้องต้น โดยได้ทำการวิจัยแบบวิธีกรณีศึกษา (Case Study Method) เป็นวิธีวิจัยที่ใช้ในการแสวงหาความรู้ความจริง และวิธีศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) ทั้งที่เป็นในส่วนของกฎหมาย

ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

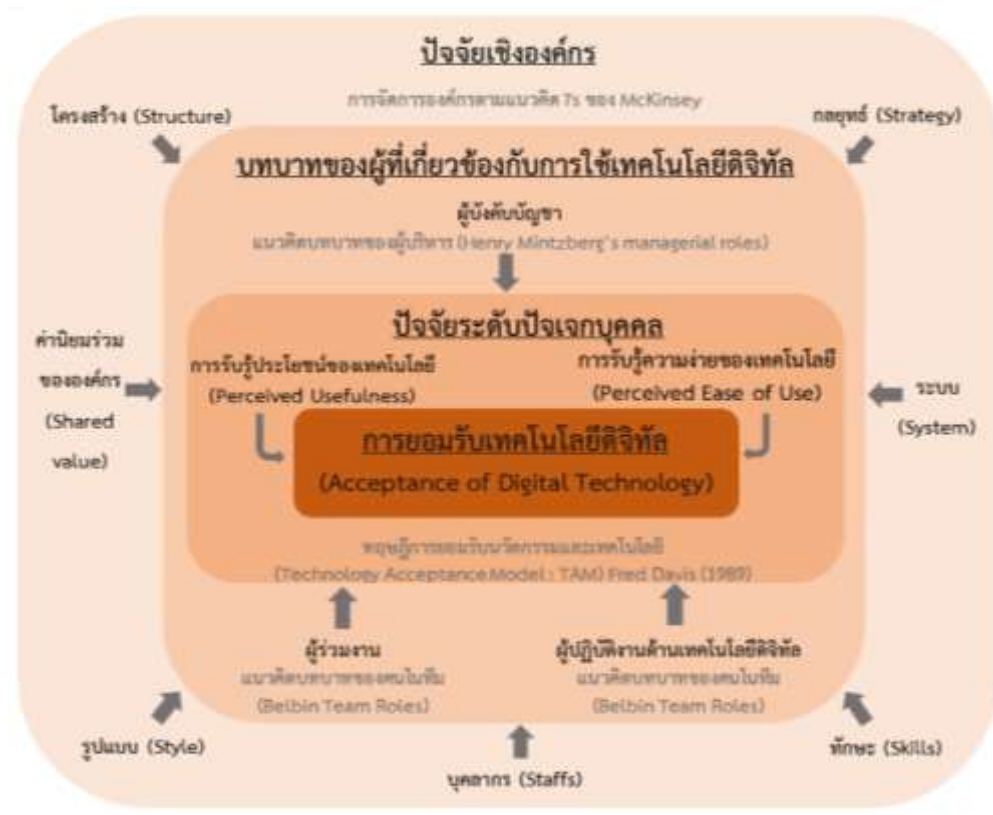
ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ได้แก่ อธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานภาค 5 จำนวน 1 คน เลขาธิการศาลแรงงานภาค 5 จำนวน 1 คน และผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลแรงงานภาค 5 จำนวน 1 คน ซึ่งผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานในศาลแรงงานภาค 5 ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 ที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งหมดจำนวน 23 คน ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 5 คน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 18 คน รวมทั้งหมดเป็น 26 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open – Ended Questions) ที่มีการกำหนดโครงสร้างของประเด็นคำถามหลักตามประเด็นหลักในการวิจัยที่กำหนดไว้ และสามารถซักถามเพิ่มเติมในประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ในระหว่างการพูดคุย เพื่อให้ได้ข้อมูลในรายละเอียดมากขึ้น โดยมีจำนวนของแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด จำนวน 5 ชุด ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับหัวหน้ากลุ่มงาน แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 3 สำหรับผู้อำนวยการ แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 4 สำหรับอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานภาค 5 และเลขาธิการศาลแรงงานภาค 5 และ แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 5 สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีประเด็นคำถาม 3 ส่วน ดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร และส่วนที่ 3 บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากอธิบดีผู้พิพากษาศาลแรงงานภาค 5 เลขาธิการศาลแรงงานภาค 5 ผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของศาลแรงงานภาค 5 ทั้งหมดจำนวน 26 คน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) และศึกษาจากเอกสาร คำสั่ง ระเบียบ ประกาศ และคู่มือ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของศาลแรงงานภาค 5 โดยใช้การตรวจสอบข้อมูล ด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้าในด้านของข้อมูล (Triangulation) (ซึ่งตรวจสอบแหล่งบุคคลที่ต่างกันและรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เพื่อให้ข้อมูลมีความแม่นยำ น่าเชื่อถือ และป้องกันความผิดพลาดในการสรุปผล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของกระบวนการในการศึกษาที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ โดยเริ่มจากการศึกษาถึงระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Roger (อ้างถึงใน วราภรณ์ บัวมณี, 2550 : 29) มาใช้ในการศึกษาซึ่งจะแบ่งระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรตามประเภทของผู้รับนวัตกรรม ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลด้านปัจจัยระดับปัจเจกบุคคล จะประกอบไปด้วย การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยี (Perceived Ease of Use) ตามทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Fred Davis (1989) และส่วนของบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดจากหลายแนวคิด ได้แก่ แนวคิดบทบาทของผู้บริหาร (Henry Mintzberg’s managerial roles) (1989 : 1) ใช้ในการศึกษาถึงบทบาทของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการองค์กร และแนวคิดบทบาทของคนในทีม (Belbin Team Roles) ของ Meredith Belbin มาใช้ศึกษาในส่วนของผู้ร่วมงานและผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการศึกษาปัจจัยเชิงองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิด 7s Model ของ McKinsey (อ้างถึงใน ฤทธิชัย บุญธรรม และคณะ, 2562 : 2116) มาใช้ในการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลด้านปัจจัยเชิงองค์กร ซึ่งได้กรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพต่อไปนี้



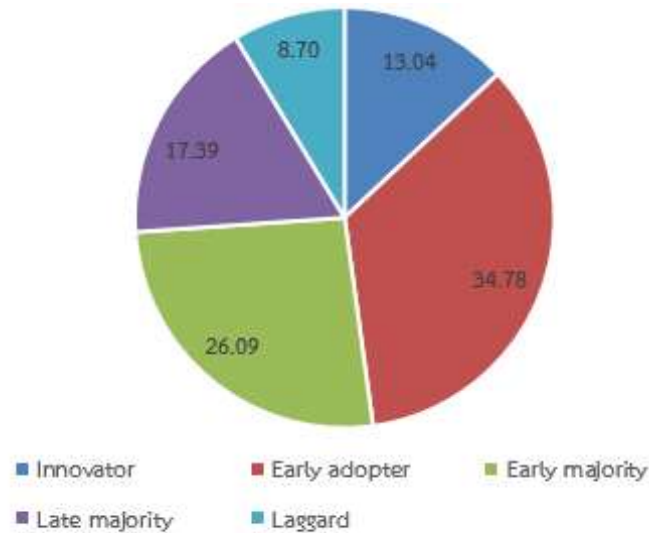
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

1) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 จำแนกเป็นรายบุคคล พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 สามารถจำแนกระดับการยอมรับได้คือ มีบุคลากรอยู่ในกลุ่มนวัตกรรม (Innovator) มีจำนวน 3 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.04 กลุ่มผู้ยอมรับก่อนผู้อื่น (Early Adopters) มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 กลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority) มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 กลุ่มคนที่ยอมรับในช่วงหลัง (Late Majority) มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 และกลุ่มพวกช้าหลัง (Laggard) มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 โดยมีกลุ่มผู้ยอมรับก่อนผู้อื่น (Early Adopters) เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด และมีกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority) กลุ่มที่ยอมรับในช่วงหลัง (Late Majority) กลุ่มนวัตกรรม (Innovator) ตามลำดับ และกลุ่มพวกช้าหลัง (Laggard) เป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด โดยระดับ

เทคโนโลยีดิจิทัลเฉลี่ยของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 อยู่ในกลุ่มที่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority) ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ร้อยละของระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

2) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 จำแนกตามช่วงวัย จากการศึกษา พบว่า บุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 ในช่วงวัย Baby Boomer มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเท่ากับ 2 คะแนน และช่วงวัย Generation X มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.5 คะแนน ซึ่งทั้งช่วงวัย Baby Boomer และช่วงวัย Generation X จัดอยู่ในกลุ่มของกลุ่มยอมรับในช่วงหลัง (Late majority) อย่างไรก็ตาม ในช่วงวัย Generation Y มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเท่ากับ 3.8 คะแนน จึงจัดอยู่ในกลุ่มคนส่วนใหญ่ที่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 จำแนกตามช่วงวัย

ช่วงวัย (Generation)	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล
ช่วงวัย Baby Boomer	2	กลุ่มคนส่วนใหญ่ยอมรับในช่วงหลัง (Late Majority)
ช่วงวัย Generation X	2.5	กลุ่มคนส่วนใหญ่ยอมรับในช่วงหลัง (Late Majority)
ช่วงวัย Generation Y	3.8	กลุ่มคนส่วนใหญ่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority)

3) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 จำแนกตามช่วงวัยและกลุ่มงาน พบว่า กลุ่มงานนิติการและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คะแนน เป็นกลุ่มงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกและกลุ่มงานคลัง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.6 คะแนน ลำดับต่อมาคือกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.2 คะแนน และกลุ่มงานที่มีค่าคะแนนต่ำที่สุดคือกลุ่มงานบริหารจัดการคดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3 คะแนน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงสรุประดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล
กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกและกลุ่มงานคลัง	3.6	กลุ่มคนส่วนใหญ่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority)
กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี	3.2	กลุ่มคนส่วนใหญ่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority)
กลุ่มงานนิติการและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	3.75	กลุ่มคนส่วนใหญ่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority)
กลุ่มงานบริหารจัดการคดี	3	กลุ่มคนส่วนใหญ่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

1) ปัจจัยระดับปัจเจกบุคคลด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) บุคลากรส่วนใหญ่จำนวน 14 คน เห็นว่า บุคลากรสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับมาก มีบุคลากรบางส่วนจำนวน 7 คน เห็นว่า บุคลากรสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับปานกลาง และบุคลากรส่วนน้อย จำนวน 2 คน เห็นว่า บุคลากรสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับมากที่สุด ดังความคิดเห็นของบุคลากรต่อไปนี้

บุคลากรคนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า “การใช้งานระบบหรือโปรแกรมของศาลมีประโยชน์ในการปฏิบัติงานมาก เช่น GSMIS จะสามารถดึงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาออกรายงานได้ครอบคลุมกับข้อมูลทั้งหมดที่ต้องการ อย่างไรก็ตามการเชื่อมโยงของแต่ละระบบยังไม่สามารถเชื่อมโยงหรือดึงข้อมูลจากอีกระบบมาใช้งานได้ ซึ่งบางข้อมูลเป็นข้อมูลในชุดเดียวกัน”(สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

บุคลากรคนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า “การนำเทคโนโลยีหรือการมีระบบสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมันทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น ก็จะทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนเกิดความพึงพอใจมากระดึบหนึ่ง เช่น การออกไปเสิร์ฟเงิน สามารถเข้าระบบและปรี้นออกมาได้ทันทีลดระยะเวลาในการจัดทำ ความผิดพลาดก็น้อยลง ทำให้ประชาชนไม่ต้องรอนานก็ถือว่าเพิ่มความพึงพอใจให้กับประชาชน” (สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

บุคลากรคนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า “ในระบบสำนวนคดีช่วยลดข้อผิดพลาดในการจัดทำสำนวน เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บในรูปแบบฐานข้อมูล สามารถดึงข้อมูลมาแสดงได้โดยไม่จำเป็นต้องนั่งพิมพ์หรือนั่งเขียนใหม่ทุกครั้ง แต่ก็ยังมีแค่บางเมนูเท่านั้นที่ยังไม่สามารถดึงข้อมูลมาแสดงได้ แต่วามันสามารถที่จะพัฒนาแก้ไขระบบได้ในอนาคต” (สัมภาษณ์, 17 มกราคม 2566)

2) ปัจจัยระดับปัจเจกบุคคลด้านการรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยีดิจิทัล (Perceived Ease of Use) บุคลากรส่วนใหญ่ จำนวน 13 คน เห็นว่า บุคลากรสามารถรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับมาก มีบุคลากรบางส่วน จำนวน 8 คน เห็นว่า บุคลากรสามารถรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับปานกลาง และมีบุคลากรส่วนน้อย จำนวน 2 คน เห็นว่า บุคลากรสามารถรับรู้ความง่ายของเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับมากที่สุด ดังความคิดเห็นของบุคลากรต่อไปนี้

บุคลากรคนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า “การในบางครั้งอาจต้องเรียนรู้ระบบงานต่าง ๆ ไปพร้อมกันในช่วงเวลาเดียวกัน เช่นระบบ CIOS ซึ่งมีหลายเมนูที่ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง จึงทำให้ไม่เข้าใจขั้นตอนและวิธีการทำงานในหลาย ๆ เมนู จึงจำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้ไปะหว่างการทำงาน เนื่องจากผ่านการอบรมมานานและไม่ได้ใช้งานเมื่อดังกล่าว เมื่อต้องมีการใช้งานจึงต้องมีการศึกษาไปพร้อม ๆ กับการทำงาน” (สัมภาษณ์, 17 มกราคม 2566)

บุคลากรคนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า “โปรแกรมที่ใช้งานไม่ค่อยมีความยุ่งยากซับซ้อนเนื่องจากเรามีความเข้าใจในตัวโปรแกรมและเข้าใจในงานของเราด้วย และได้มีการเข้ารับการอบรมการให้งานและใช้งานอยู่ตลอด ก็จะทำให้เกิดความเคยชินไปเอง แต่ในส่วนของตัวเองโปรแกรมก็ยังมองว่ามันสามารถที่จะพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละระบบได้ดีกว่านี้” (สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

บุคลากรคนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า “ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ของเจ้าหน้าที่การเงิน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำงานผ่านโปรแกรมต่าง ๆ ที่ศาลกำหนด เนื่องจากการตรวจสอบข้อมูลต้องมีการตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบต่าง ๆ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษา เรียนรู้ และใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ด้วยตนเองทั้งหมด” (สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

3) ปัจจัยเชิงองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่บุคลากรเห็นว่าสอดคล้องและส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล มีด้วยกัน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านระบบการทำงาน ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 100 กล่าวคือ ผู้บริหารและบุคลากรเห็นด้วยทั้งหมด ส่วนปัจจัยด้านรูปแบบ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 60.86 กล่าวคือ บุคลากรและผู้บริหารเห็นว่ามีผลอยู่บ้าง ส่วนปัจจัยด้านโครงสร้าง มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 39.13 และจำนวนบุคลากร มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 26.08 เห็นว่า มีผลน้อยต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล ดังความคิดเห็นของบุคลากรต่อไปนี้

บุคลากรคนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า “การอยากใช้งานเทคโนโลยีในการทำงาน เกิดจากความต้องการใช้งานของตัวเอง เราอยากใช้งานเทคโนโลยีเพื่อต้องการให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งเกิดขึ้นจากความต้องการของเราเอง จึงมองว่าโครงสร้างไม่ส่งผลต่อการยอมรับ” (สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

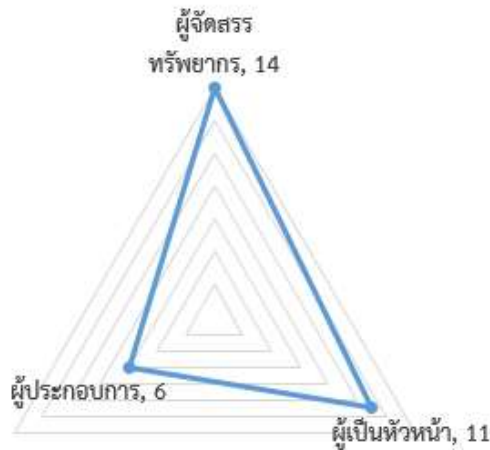
บุคลากรคนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า “กลยุทธ์ที่สนับสนุนให้บุคลากรต้องมีการอบรมและเรียนรู้ด้วยตนเองด้านดิจิทัล ช่วยให้เราศึกษาเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีมากขึ้นเพื่อรองรับกับการใช้งานเทคโนโลยีในอนาคตให้ดีขึ้น และช่วยให้เราซึมซับการใช้เทคโนโลยีขึ้นไปเรื่อย ๆ ยิ่งเรียนรู้ ยิ่งใช้ ยิ่งเป็น ยิ่งง่าย” (สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

บุคลากรคนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า “ศาลมีการวางระบบการทำงานได้ดี โดยเฉพาะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ก็ทำให้สามารถลดระยะเวลา ลดข้อผิดพลาดในการทำงานมากขึ้น อีกอย่างระบบที่นำมาใช้ก็ค่อนข้างใช้งานง่าย เลยอยากที่จะใช้งานระบบต่าง ๆ ของศาล” (สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2566)

3. บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

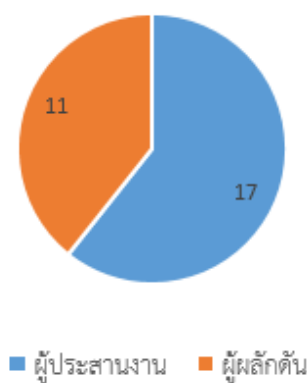
1) บทบาทของผู้บังคับบัญชา พบว่า บทบาทของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 ได้แก่ บทบาทผู้ประกอบการ บทบาทของผู้ที่เป็นหัวหน้า และบทบาทของผู้จัดสรรทรัพยากร โดยบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาได้แสดงบทบาทในฐานะผู้จัดสรรทรัพยากร จำนวน 14 คน จาก 23 คน หรือคิดเป็น 60.86 % บทบาทในฐานะผู้เป็นหัวหน้า

จำนวน 11 คน จาก 23 คน หรือคิดเป็น 47.82 % และบทบาทในฐานะผู้ประกอบการ จำนวน 6 คน จาก 23 คน หรือคิดเป็น 26.08 % ดังภาพต่อไปนี้



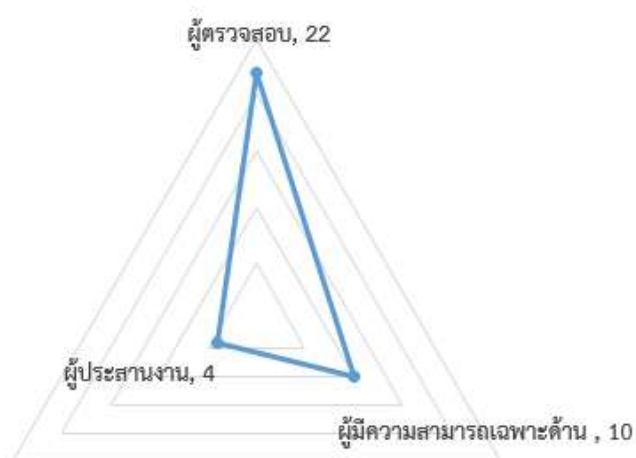
ภาพที่ 3 บทบาทของผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

2) บทบาทของผู้ร่วมงาน พบว่า บทบาทของผู้ร่วมงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 ได้แก่ บทบาทในฐานะผู้ประสานงานและบทบาทในฐานะผู้ผลักดัน โดยบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 เห็นว่า ผู้ร่วมงานได้แสดงบทบาทในฐานะผู้ประสานงานจำนวน 17 คน จาก 23 คน หรือคิดเป็น 73.91 % และบทบาทในฐานะผู้ผลักดัน จำนวน 11 คน จาก 23 คน หรือคิดเป็น 47.82 % ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4 แสดงบทบาทของผู้ร่วมงานที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

3) บทบาทของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า บทบาทของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 ได้แก่ บทบาทผู้ประสานงาน บทบาทในฐานะผู้ตรวจสอบ และบทบาทในฐานะผู้มีความสามารถเฉพาะด้าน โดยบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้แสดงบทบาทในฐานะผู้ตรวจสอบ จำนวน 22 คน จาก 23 คน หรือคิดเป็น 95.65 % บทบาทในฐานะผู้มีความสามารถเฉพาะด้าน จำนวน 10 คน จาก 23 คน หรือคิดเป็น 43.49 % และบทบาทในฐานะผู้ประสานงานจำนวน 4 คน จาก 23 คน หรือคิดเป็น 14.29 % ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 5 แสดงบทบาทของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

ระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในกลุ่มที่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority) แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีดิจิทัลนั้นสามารถเข้าถึงบุคลากรและสังคมของศาลแรงงานภาค 5 ได้เป็นอย่างดี ซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ดีภายในหน่วยงานที่มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ และมีเจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการสื่อสารและทำความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนในระบบการปฏิบัติงานของศาลแรงงานภาค 5 ส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลร่วมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทำให้บุคลากรศาลแรงงานภาค 5 ไม่มีความรู้สึกแปลกแยก สามารถตอบรับกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลได้เป็นอย่างดี แม้ว่าบุคลากรของศาลแรงงานภาค 5 จะประกอบด้วยบุคคลหลากหลายช่วงอายุ และหลากหลายตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่าบุคคลในช่วงวัย Generation Y ซึ่งหมายถึงบุคคลที่มีอายุอยู่ระหว่าง 24 – 46 ปี ที่เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร จะยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากกว่าบุคคลในช่วงวัย Generation X ซึ่งมีอายุอยู่ระหว่าง 47 – 58 ปี ที่เติบโตมาในช่วง

เปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล และบุคคลในช่วงวัย Baby Boomer ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 59 ปีขึ้นไป ที่เติบโตมาในช่วงที่เทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่มี ความทันสมัยมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรนนท์ ต๊ะมอญ (2560 : 94) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม ส่วนการจำแนกตามกลุ่มงานนั้น จากผลการศึกษาพบว่า หากนำเอาระดับความเข้มข้นของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเรียงลำดับคือ 1) กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกและกลุ่มงานคลัง 2) กลุ่มงานบริหารจัดการคดี 3) กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี 4) กลุ่มงานนิติการและใกล้เคียงข้อพิพาท มาเปรียบเทียบกับระดับการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละกลุ่มงานจะพบว่าไม่มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้แต่อย่างใด

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้ประโยชน์ อยู่ในเกณฑ์ 4.08 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยอยู่ในระดับ “มาก” และระดับคะแนนเฉลี่ยด้านการรับความง่ายของเทคโนโลยีดิจิทัล อยู่ในเกณฑ์ 4.07 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยอยู่ในระดับ “มาก” เช่นกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 นั้นรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถปรับตัวเพื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา เต็นเจริญโสภณ (2560 : 64-65) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานและการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลต่อทัศนคติต่อการใช้งาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากบุคคลมีการรับรู้ว่าการใช้งานง่ายและรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้งาน จะส่งผลให้ผู้ที่ต้องการจะใช้งานเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพา เงินปัน (2560 : 126-127) ที่กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดได้ส่งอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด รวมถึงส่งผลทางอ้อมต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติด ส่วนปัจจัยที่บุคลากรเห็นว่าส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมากได้แก่ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านระบบ ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร ซึ่งบุคลากรทุกคนเห็นว่าส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยปัจจัยที่บุคลากรเห็นว่าส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ บ้างได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านรูปแบบ และปัจจัยด้านจำนวนบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2562: 41-44) ที่กล่าวว่า ปัจจัยทั้ง 7 ตัว ของ McKinsey (ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านค่านิยมร่วม ด้านทักษะ) มีความเชื่อมโยงกับความเป็นเลิศขององค์กร

อย่างไรก็ตามแม้ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านการรับความง่ายของเทคโนโลยีดิจิทัลและระดับคะแนนเฉลี่ยด้านการรับความง่ายของเทคโนโลยีดิจิทัลจะอยู่ในระดับ “ดี” แต่การยอมรับนั้นไม่สามารถยอมรับได้อย่างรวดเร็วมากนัก ซึ่งสะท้อนจากระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรืออยู่ในกลุ่มบุคคลส่วนใหญ่ยอมรับในช่วงแรก (Early Majority) เท่านั้น การที่

ค่าคะแนนการยอมรับเทคโนโลยีมีความขัดแย้งกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลระดับปัจเจกบุคคลสะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กรนั้นยังมีปัจจัยที่ส่งผลให้การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลทำได้ช้า ซึ่งได้แก่ปัจจัยในระดับองค์กรที่ไม่สามารถส่งเสริมให้บุคลากรเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นำมาซึ่งระดับการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ช้ากว่าที่ควรจะเป็น จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยระดับองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลแรงงานภาค 5 นั้น ประกอบด้วย ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านระบบการทำงาน ปัจจัยด้านรูปแบบ ปัจจัยด้านทักษะ ปัจจัยด้านจำนวนบุคลากร และปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร โดยบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 เห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลมี 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านระบบการทำงาน ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และมีปัจจัยอีก 3 ปัจจัย เป็นปัจจัยเสริม ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านรูปแบบ และปัจจัยด้านจำนวนบุคลากร ซึ่งผู้มีบทบาทด้านการบริหารจัดการองค์กรสมควรที่จะส่งเสริมปัจจัยดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากขึ้น

3. บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล

จากการศึกษาบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า บทบาทนั้นมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยเชิงองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุษา ปุณยบุรณะ (2558 : 247-248) ที่กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือได้ว่า มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก หากบุคลากรภายในองค์กรมีพื้นฐานความรู้หรือมีความพร้อมที่จะใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรนั้นเป็นผู้นำและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้เป็นอย่างดี โดยในศาลแรงงานภาค 5 พบความเชื่อมโยงระหว่างบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลกับปัจจัยเชิงองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลดังนี้

1) บทบาทของผู้บังคับบัญชา มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านระบบการทำงาน ปัจจัยด้านรูปแบบ และปัจจัยด้านจำนวนบุคลากร โดยบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาแสดงได้เด่นชัดที่สุดได้แก่ บทบาทในฐานะผู้จัดสรรทรัพยากรซึ่งมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยด้านโครงสร้าง และปัจจัยด้านจำนวนบุคลากร ซึ่งเป็นเพียงปัจจัยเสริมในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรเท่านั้น ส่วนบทบาทในฐานะผู้เป็นหัวหน้าซึ่งเชื่อมโยงกับปัจจัยด้านระบบการทำงานและรูปแบบ และบทบาทในฐานะผู้ประกอบการมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยด้านกลยุทธ์ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกลับมีการแสดงออกถึงบทบาทที่ไม่ชัดเจนเพียงพอ โดยเฉพาะบทบาทในฐานะผู้ประกอบการที่บุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาแสดงบทบาทในฐานะนี้เพียงร้อยละ 26.08 เท่านั้น

2) บทบาทของผู้ร่วมงาน มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยด้านค่านิยมร่วมองค์กร โดยบทบาทที่ผู้ร่วมงานแสดงออกมาได้อย่างเด่นชัด ได้แก่ บทบาทในฐานะผู้ประสานงาน ส่วนบทบาทในฐานะผู้ผลักดัน เป็นบทบาทที่ผู้ร่วมงานยังไม่สามารถแสดงออกมาได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งหากผู้ร่วมงานสามารถแสดงบทบาทในฐานะผู้ผลักดันได้ดีมากยิ่งขึ้น ก็จะส่งผลต่อปัจจัยเชิงองค์กรด้านค่านิยมร่วมขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักที่จะส่งผลให้บุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากขึ้น

3) บทบาทของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความเชื่อมโยงกับปัจจัยด้านทักษะ โดยบทบาทที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแสดงออกมาได้อย่างเด่นชัดที่สุด ได้แก่ บทบาทในฐานะผู้ตรวจสอบ ร้อยละ 95.65 ส่วนบทบาทในฐานะผู้มีความสามารถเฉพาะด้าน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่สามารถแสดงบทบาทดังกล่าวได้ดีเท่าที่ควร โดยบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแสดงออกถึงบทบาทนี้เพียงร้อยละ 43.49 เท่านั้น ส่วนบทบาทในฐานะผู้ประสานงานนั้น มีบุคลากรเพียงร้อยละ 14.29 เท่านั้น ที่เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้แสดงออกถึงบทบาทนี้

จากผลการดังกล่าวจะเห็นว่า ปัจจัยเชิงองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นปัจจัยหลักที่มีการส่งเสริมได้ไม่เต็มเท่าที่ควร โดยเฉพาะปัจจัยด้านกลยุทธ์ที่ผู้บังคับบัญชายังไม่สามารถแสดงบทบาทดังกล่าวได้อย่างชัดเจน ทำให้การใช้กลยุทธ์ในการส่งเสริมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไม่สามารถทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 เกิดการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากนักผ่านกลยุทธ์ของศาลแรงงาน ส่วนปัจจัยด้านค่านิยมร่วมขององค์กร แม้ว่าผู้ร่วมงานจะแสดงบทบาทในฐานะผู้ประสานงานได้อย่างเด่นชัดแล้ว แต่หากผู้ร่วมงานสามารถแสดงบทบาทในฐานะผู้ผลักดันได้ดียิ่งขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรเกิดการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากขึ้น ในส่วนของปัจจัยด้านทักษะ ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้แสดงบทบาทในฐานะผู้ตรวจสอบได้อย่างเด่นชัด ซึ่งส่งผลต่อปัจจัยด้านทักษะโดยตรง แต่หากผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถแสดงอีก 2 บทบาท อันได้แก่ บทบาทในฐานะผู้ประสานงานและบทบาทในฐานะผู้มีความสามารถเฉพาะด้านได้ดียิ่งขึ้น จะส่งผลให้การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในศาลแรงงานภาค 5 เกิดการยอมรับได้มากขึ้นเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ศาลแรงงานภาค 5 ควรมีกระบวนการในการเพิ่มความเข้าใจ และเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การฝึกอบรม การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ การบรรยายเพิ่มเติม ให้แก่บุคลากรศาลแรงงานภาค 5 มากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรสามารถรับรู้ถึงประโยชน์และสามารถใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากยิ่งขึ้น

2) ศาลแรงงานภาค 5 ควรมีการกำหนดหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กร ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงาน และผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีหน้าที่ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กำหนดหน้าที่ด้านการ

สนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงบทบาทซึ่งส่งผลต่อปัจจัยองค์กรอันส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับผู้สนใจต้องการศึกษาเพิ่มเติมจากการค้นคว้างานอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอที่คาดว่าจะประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยภายในของบุคคล เช่น สมรรถนะของบุคคลด้านคอมพิวเตอร์ ความพึงพอใจในการใช้งาน ทักษะคติที่มีต่อเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น ว่าส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลหรือไม่ มากน้อย เพียงใด

2) ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอุปกรณ์และความแตกต่างของเทคโนโลยีดิจิทัลของแต่ละกลุ่มงานเพิ่มเติมว่าส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลหรือไม่ มากน้อย เพียงใด และควรมีแนวทางในการสนับสนุนให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากขึ้นอย่างไรบ้าง

3) ควรมีการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงานกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาว่าบุคลากรมีการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานที่เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

4) ควรมีการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำนักงานศาลยุติธรรมมีแนวทางในการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิรนนท์ ต๊ะมอญ. (2560). พฤติกรรมและปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวรรตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ และ เจษฎา นกน้อย. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 11 (1), 33-36.
- รุ่งทิวา เงินปัน. (2560). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน:กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ฤทธิชัย บุญธรรม และ วิไลลักษณ์ เรืองสม. (2562). รูปแบบการบริหารงานแบบ 7s framework กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2*. 19 มกราคม 2562. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพมหานคร.
- วรารณ บัณเฑาะ. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ของโรงเรียนวชิราวุธวิทยาลัย. *ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- สุพรรณิรัตน์ รตนโรจน์มงคล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารของรัฐขนาดใหญ่ ABC. *พาณิชยศาสตร์และการบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- เสาวนารถ เล็กเลสินธุ์. (2562). การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดภาคกลาง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*. 13 (3), 41-44.
- อรอุษา ปุณยบุรณะ. (2558). การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนสาธิต. *วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- อัจฉรา เค้นเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. *งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- อุษคม เจียรจินดา. (2563). เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร*. 3 (2), 63-64.
- Henry, Mintzberg. (1989). *Onmanagement: inside our strange world of organizations*. New York : The Free Press.
- Rogers and Shoemaker. (1971). *Communication of innovations; a cross-cultural approach*. New York : The Free Press.