ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5

The Impact of Technology Acceptance Factors on Work Efficiency in the e-Filing System of Judicial Officers under the Office of the Chief Judge, Region 5.

วัชรพงศ์ จันทร์อินทร์

Watcharaphong Chan-in

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและประสิทธิภาพในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 จำนวน 246 คน ในศาลชั้นต้นในกลุ่มศาลจังหวัดและศาลแขวงภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ซึ่งเป็นศาลที่มีระบบ e-Filing ไว้เพื่อรองรับการเข้ารับบริการของประชาชน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โปรแกรมคำนวณทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ค่า t-test, F-test (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 – 44 ปี อยู่ในสถานะโสด วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing อยู่ในระดับมาก และเมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ

e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 มีความแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ระบบ e-Filing, เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม, สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5

ABSTRACT

This research aims to: 1) examine the personal characteristics of judicial officers under the Office of the Chief Judge, Region 5 2) To investigate the levels of opinions regarding technology acceptance factors and work efficiency of judicial officers under the Office of the Chief Judge, Region 5 3) To analyze the influence of technology acceptance factors on work efficiency in the use of the e-Filing system among judicial officers under the Office of the Chief Judge, Region 5. The sample group consisted of 246 judicial officers working in the Courts of First Instance including provincial and kwang courts under the Office of the Chief Judge, Region 5, all of which operate the e-Filing system to accommodate public services. The research instrument was a questionnaire, and data were analyzed using a statistical software package for social science. The statistical methods employed included percentage, mean, standard deviation, as well as t-test, F-test (One-way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study found that most judicial officers under the Office of the Chief Judge, Region 5 were female, aged between 35 and 44 years, single, held a bachelor's degree, and had an average monthly income ranging from 15,001 to 25,000 baht. Their overall opinions regarding technology acceptance factors and work efficiency in using the e-Filing system were at a high level. The hypothesis testing indicated that personal characteristics and technology acceptance factors affecting work efficiency in the use of the e-Filing system among judicial officers under the Office of the Chief Judge, Region 5 differed significantly, with a statistical significance level of .05.

KEYWORDS: Technology Acceptance Factors, Work Efficiency, e-Filing System, Judicial Officers, the Office of the Chief Judge, Region 5.

ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมหลายด้านในเชิงโครงสร้าง เนื่องจากเทคโนโลยีมีความทันสมัยมากขึ้น ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดเวลา ลดต้นทุน แต่ได้ผลลัพธ์ที่มากขึ้น องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับหน่วยงานมากขึ้น เพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐที่มีการปรับตัวในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้กับโครงสร้างขององค์กรมากขึ้น เพื่อรองรับการเข้ารับบริการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น โดยจากการประเมินดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การสหประชาชาติซึ่งประเมินทุก 2 ปี เพื่อให้ประเทศสมาชิกได้มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในภาครัฐมากขึ้น โดยในปี พ.ศ.2567 ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับอยู่ที่อันดับ 52 จาก 193 ประเทศ และเป็นอันดับที่ 2 ของอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์ ซึ่งมีอันดับที่ดีขึ้นจากปี พ.ศ.2565 ที่อยู่อันดับ 55 จาก 193 ประเทศ สื่อให้เห็นว่าประเทศไทยมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในภาครัฐอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ – OPDC, 2567)

สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นองค์กรภาครัฐของประเทศไทยที่มีหน้าที่พิจารณาพิพากษาอรรถคดีที่อยู่นอกเหนืออำนาจพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ หรือศาลอื่นตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ให้เป็นอำนาจของศาลนั้น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีการกระจายสำนักงานทำการทั่วประเทศ และมีพัฒนาการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำมาปรับใช้ในกิจการศาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นธรรมแก่คู่ความผู้มาติดต่อราชการ โดยสามารถดำเนินการได้ทุกที ทุกเวลาผ่านช่องทางออนไลน์ (แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ.2565 - 2568, 2565)

จากแผนดังกล่าว สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้พัฒนาปรับปรุงระบบ e-service ของสำนักงานศาลยุติธรรมให้มีความทันสมัยและเพิ่มเติมช่องทางการให้บริการมากขึ้น หนึ่งในระบบที่มีการใช้งานแพร่หลายได้แก่ e-Filing ซึ่งเป็นระบบที่มีการใช้งานแพร่หลายมากที่สุด เนื่องจากระบบถูกออกแบบและเปิดใช้ในปี พ.ศ.2562 เพื่อรองรับการยื่นคำฟ้องและคำร้องในคดีแพ่ง และรับมือกับช่วงวิกฤติ covid – 19 และพัฒนาปรับปรุงระบบต่อเนื่องตามแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ.2565 – 2568 ทำให้คู่ความสามารถดำเนินการในคดีได้ตั้งแต่เริ่มฟ้องจนเสร็จสิ้นกระบวนการพิจารณาของศาลโดยที่ไม่ต้องเดินทางมาศาล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่ายและสามารถยื่นผ่านช่องทางออนไลน์ได้ตลอด

24 ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่จะตรวจรับและเสนอศาลพิจารณาสั่งในวันเวลาราชการ ด้วยเหตุผลข้างต้น ปริมาณคดีที่ฟ้องเข้ามาใหม่ในแต่ละเดือนจึงฟ้องผ่านระบบ e-Filing แทนการเดินทางมายื่นฟ้องด้วยกระดาษที่ศาลสูงถึงร้อยละ 80 ของคดีแพ่งที่เข้าสู่ศาลในแต่ละเดือน (สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2568)

ด้วยเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าระบบ e -Filing ส่งผลอย่างไรต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 เพื่อจะทราบผลกระทบที่เกิดว่าไปในทิศทางใด พบเจอปัญหา หรือมีการพัฒนา ลดภาระในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบหรือบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานภายใต้องค์กรที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5

นิยามศัพท์ของการวิจัย

1) **ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี** หมายถึง ความเต็มใจและความสามารถของบุคคลหรือองค์กรในการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเกี่ยวข้องกับการประเมินถึงประโยชน์และข้อเสียของเทคโนโลยีนั้น ก่อนจะที่จะได้รับการตัดสินใจในการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ (Venkatesh, 2000 อ้างถึงในชลธิชา ธีรวงศธร, 2565)

2) **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้เกิดการทำงานที่เหมาะสม (ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง, 2557)

3) **ระบบ e-Filing** หมายถึง ระบบรับส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสำนักงานศาลยุติธรรมได้พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่ความในการยื่นคำร้องและคำฟ้องผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตลอด 24 ชั่วโมง แทนการยื่นในรูปแบบกระดาษที่ต้องเดินทางมาศาลและมาได้เฉพาะเวลาราชการเท่านั้น

4) **เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม** หมายถึง ข้าราชการศาลยุติธรรม ประเภททั่วไปและประเภทวิชาการ รวมถึงพนักงานราชการ ลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ทางธุรการในศาลยุติธรรม

5) **สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5** หมายถึง ศาลยุติธรรมซึ่งเป็นศาลชั้นต้นที่ในที่นี้หมายถึงเฉพาะศาลจังหวัดและศาลแขวงที่อยู่ภายใต้สังกัดของสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 โดยพื้นที่ของภาค 5 ประกอบด้วยจังหวัดภาคเหนือตอนบนได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง พะเยา น่าน และแพร่

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมประเภททั่วไป และประเภทวิชาการ รวมถึงพนักงานราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ในศาลชั้นต้นกลุ่มศาลจังหวัดและศาลแขวงภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 และเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 จากสูตร ทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ์, 2548) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยเจาะจงศาลชั้นต้นในกลุ่มศาลจังหวัดและศาลแขวงภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ซึ่งเป็นศาลที่มีระบบ e-Filing ไว้เพื่อรองรับการเข้ารับบริการของประชาชน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาเอกสารและเก็บรวบรวมข้อมูลระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงตุลาคม พ.ศ. 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The technology acceptance model: TAM) เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นจากการคิดค้นของ Davis et al, (1989) โดยจะมุ่งเน้นไปที่การศึกษาพฤติกรรมปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นหลัก โดยวัตถุประสงค์ของแบบจำลองการ

ยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เพื่ออธิบายถึงปัจจัยและคาดการณ์การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของแต่ละบุคคล โดยมาจากปัจจัยภายนอก คือ การรับรู้ถึงความมีประโยชน์ (Perceived usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) อันส่งผลให้เกิดการพัฒนาทัศนคติของบุคคล (Attitude) ที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรม ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี(Behavioral intention) และส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีนั้นไปใช้งานจริง (Actual use)

แต่ถึงกระนั้นก็มีผู้ที่ได้กำหนดลักษณะอื่นเพิ่มเติมไปด้วย โดยให้ความหมายว่า การยอมรับเทคโนโลยีหมายถึงการที่ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณประโยชน์ การยอมรับและทำความเข้าใจ ต่อการใช้งานเทคโนโลยีทั้งความง่ายและความเสี่ยงในการใช้งานเทคโนโลยี (กรณษา แสนละเอียด และคณะ, 2560 อ้างถึงใน ปาริชาติ ปัญญาประชุม และกาญจนา หินเธาว์, 2565)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Prowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา สุดพิพัฒน์, 2553) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

- คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
- ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมี ผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด
- เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น

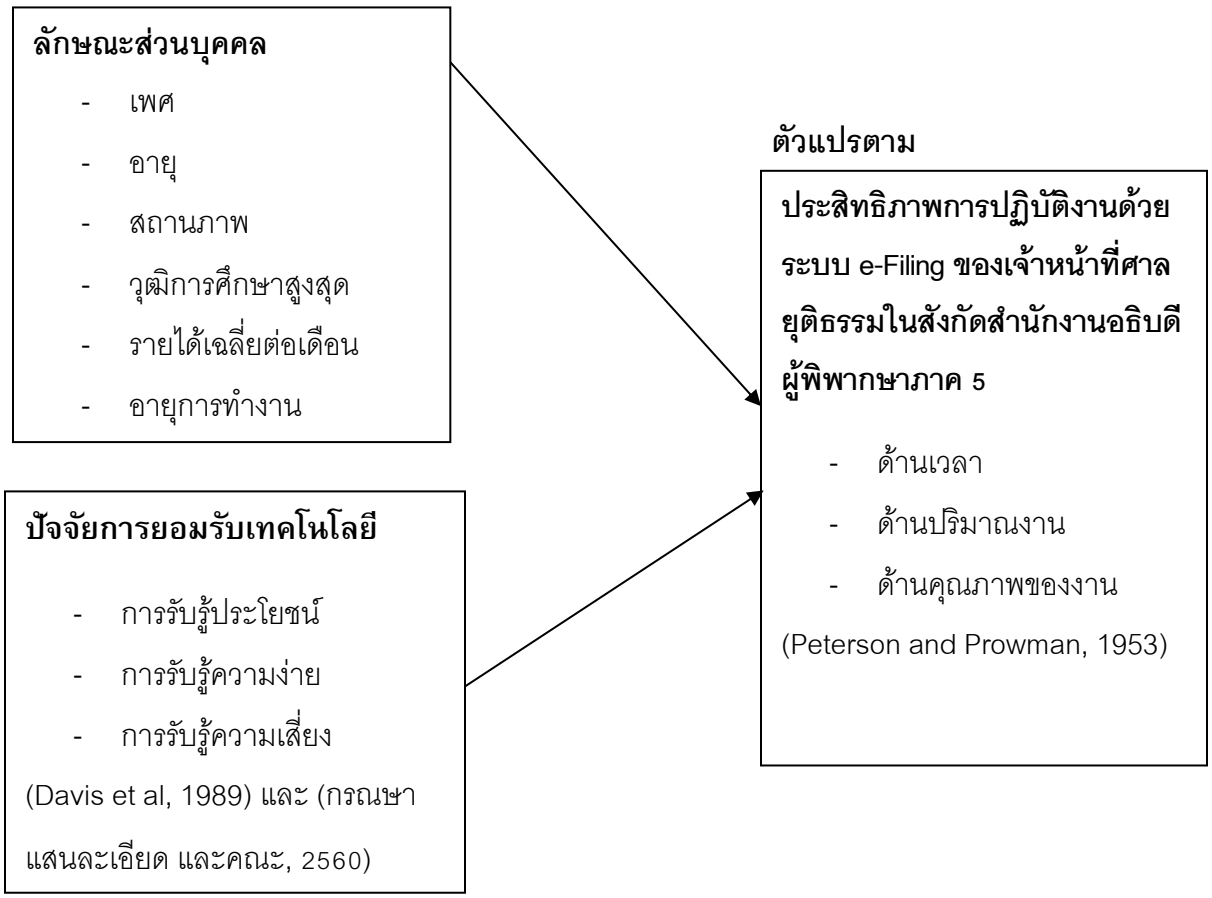
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกพิชญ์ ศรีแพงมล, นพพล อัคฮาด และพนมพัทธ์ สมิตานท (2568) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำสำนักงานอัยการสูงสุดในการใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 ซึ่งพบว่าปัจจัยทางลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันทำให้ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีระดับความแตกต่างกันเล็กน้อย (Sig = .05)

ดุสิดา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยดิเรก (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะของบุคลากร

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรต้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย (ผู้วิจัย, 2568)

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e - Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ได้กำหมดสมมติฐานศึกษาวิจัย ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e - Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ผู้วิจัยได้มีการกำหนดวิธีการศึกษาและวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการศึกษาและเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่ศาลชั้นต้นกลุ่มศาลจังหวัดและศาลแขวงภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 และเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรมโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ e – Filing โดยมีจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ศาลชั้นต้นภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ์, 2548) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 246 ราย และเพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 246 ตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัย ได้ดำเนินการรวบรวมชุดข้อมูลแบบสอบถามจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างในเขตพื้นที่ศาลชั้นต้นกลุ่มศาลจังหวัดและศาลแขวงภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การคำนวณข้อมูลทางสถิติ ผลโดยการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (frequency) แทนค่าด้วย n และค่าร้อยละ (Percentage) แทนค่าด้วย % เป็นข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e – Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 โดยใช้การ

วิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าเฉลี่ย (Mean) แทนค่าด้วย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แทนค่าด้วย S.D.

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุเส้นตรง (Multiple Regression Analysis)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า แนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลที่ได้เผยแพร่ผ่านทางช่องทางอินเตอร์เน็ต ในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานั้น นำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษาในครั้งนี้

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษาข้อมูลเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ให้ตรงไปกับกรอบแนวคิดงานวิจัย วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

3. การออกแบบแบบสอบถามให้ได้คุณภาพ ดำเนินการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยวิธี IOC : Index of item objective congruence จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ดำเนินการวิเคราะห์ผลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เกณฑ์การพิจารณาคือ ค่า IOC

4. ผลการทดสอบของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ค่าทางสถิติมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อถือได้ เท่ากับ 0.745 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า ชุดข้อมูลแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

การนำแบบสอบถามที่ได้จากการแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) กับเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด เพื่อจะได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha) ด้วยการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ค่าสถิติ ซึ่งจะได้ความเชื่อมั่นจากการคำนวนมากกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551) ผู้วิจัยจึงพิจารณาโดยการเปลี่ยนแปลงในคำถาม หรือตัดออกไป โดยมีเกณฑ์การแปลผลความเชื่อมมั่นของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมประเภททั่วไปและประเภทวิชาการ รวมถึงพนักงานราชการและลูกจ้างที่

ปฏิบัติหน้าที่ในศาลชั้นต้นกลุ่มศาลจังหวัดและศาลแขวงภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 และเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 246 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาตำรา สื่อออนไลน์ บทความทางวิชาการ วารสาร ข้อมูลทางสถิติ เอกสารงานวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลพบว่าข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี มีสถานภาพโสด มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมีอายุการทำงาน 5 – 10 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.12, S.D.=.626) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ว่าระบบ e-Filing มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน คือ ข้อท่านมีความเห็นว่าระบบช่วยเพิ่มปริมาณงานที่สามารถจัดการได้มากขึ้น ($\bar{X}$ =4.38, S.D.=.756) ด้านการรับรู้ว่าระบบ e-Filing มีความง่ายในการใช้งาน ไม่ซับซ้อน (Perceived Ease of Use) คือ ข้อท่านมีความเห็นว่าการใช้งานระบบเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ค่อยเกิดปัญหา ($\bar{X}$ =4.05, S.D.=.869) ด้านการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้งานระบบ e-Filing (Perceived Risk) คือ ข้อท่านเชื่อมั่นว่าระบบมีการควบคุมและป้องกันปัญหาด้านความเสี่ยงอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$ =4.24, S.D.=.687)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมภายใต้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 พบว่า ภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e – Filing อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.32, S.D.=.451) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา คือ ข้อท่านมีความเห็นว่าระบบช่วยให้สามารถทำงานเสร็จได้ตามกำหนดเวลา ($\bar{x}$=4.36, S.D.=.686) ด้านปริมาณงาน คือ ข้อท่านมีความเห็นว่าระบบเพิ่มศักยภาพในการรองรับผู้ใช้บริการศาล ($\bar{x}$=4.36, S.D.=.589) ด้านคุณภาพงาน คือ ข้อท่านมีความเห็นว่าระบบลดความผิดพลาดจากการทำงานเอกสาร ($\bar{x}$=4.42, S.D.=.579)

4. อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ผลการทดสอบสมมุติฐาน ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5

Model	Unstandardlized Coefficients		Standardlized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	1.793	.146		12.285	.000		
ด้านเวลา	.234	.061	.297	3.839	.000	.247	4.047
ด้านปริมาณงาน	.116	.043	.212	2.720	.007	.243	4.111
ด้านคุณภาพของงาน	.259	.057	.340	4.509	.000	.260	3.842
R2 = 0.801, Adjusted R^2 = 0.641, F = 144.027, Sig. = 0.000*, Durbin-Watson = 1.625							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณของตัวแปรโดยรวมของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 พบว่า ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้ R^2 ที่ .641 ถือเป็นร้อยละ 64.1 โดยสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$\hat{Y}_T = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$

แทนค่าในสมการ

$\hat{Y}_T = 1.793 + 0.234X_1 + 0.116X_2 + 0.259X_3$

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 สามารถนำผลมาอภิปรายในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing แตกต่างกัน แต่ในภาพรวมนั้นมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานศาลยุติธรรมและแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม เนื่องจากศาลยุติธรรมมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานในกิจการของสำนักงานศาลยุติธรรมอย่างต่อเนื่องอย่างก้าวกระโดดนับแต่ พ.ศ.2562 ในชื่อแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม โดยใช้นวัตกรรมชื่อ D – Court หรือ Digital Court มารองรับการให้บริการเพื่อรับมือกับช่วงวิกฤติ covid – 19 ซึ่งระบบ e – Filing เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์หนึ่งในนวัตกรรมเหล่านั้น และอันเนื่องมาจากสถิติการใช้งานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะผ่านพ้นช่วงวิกฤต covid – 19 มาแล้ว แต่ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่ายจากการเดินทางมายื่นคำฟ้อง คำร้อง เอกสาร หรือการมาติดต่อราชการที่ศาล เพราะสามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง อันเป็นการประหยัดเวลาแก่คู่ความหรือผู้มาติดต่อราชการศาลอีกทางหนึ่ง ประกอบกับมีการใช้งานที่ง่าย มีความสะดวกในการทำงาน และผู้ใช้บริการ ทั้งคู่ความและเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล ไม่มีความเสี่ยง หรือมีความเสี่ยงต่ำ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเกิดทัศนคติยอมรับในการเลือกใช้ระบบ e – Filing สอดคล้องกับทฤษฎีของ Davis et al. (1989) โดยได้กำหนดลักษณะเพิ่มเติมไปด้วยตามที่ กรณษาและคณะ (2560 อ้างถึงใน ปาริชาติ ปัญญาประชุม และกาญจนา หินเธาว์, 2565) ได้กล่าวไว้ โดยการปฏิบัติงานผ่านระบบ e – Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม เป็นการปฏิบัติงานในระบบที่ทำงานผ่านเว็บบราว์เซอร์ โดยมีหน้าต่างที่ใช้งานง่าย และมีความรวดเร็ว มีการลงชื่อเข้าใช้ผ่านระบบ OTP (One Time Password) ซึ่งมีความปลอดภัยสูง และจะมีการเพิ่มช่องทางในการลงชื่อเข้าใช้ผ่าน ThaiD ซึ่งปัจจุบันระบบได้ถูกพัฒนามาถึงเวอร์ชันที่ 3.0 และยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องในเวอร์ชันที่ 4.0 ความคิดเห็นต่อการใช้งานและประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมจึงอยู่ในระดับมาก แม้จะมีระดับความเห็นที่แตกต่างกันบ้าง แต่ยังคงไปในทิศทางเดียวกัน โดยหากจำแนกตามเพศระดับความเห็นต่อประสิทธิภาพโดยรวมจะ

แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านเวลา และด้านปริมาณงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อันเป็นเนื่องจากตัวระบบส่งผลให้การปฏิบัติงานมีผลไปในทางเดียวกัน คือประหยัดเวลา มีความรวดเร็ว และสามารถรับปริมาณคดี และบริหารจัดการคดีได้มากขึ้น เทียบกับการเดินทางมายื่นคำฟ้องกระดาษด้วยตนเองที่ศาล ซึ่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมส่วนมากยอมรับและมีระดับความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ด้านที่แตกต่างคือด้านคุณภาพของงานที่เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมที่เป็นเพศหญิงจะมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในด้านคุณภาพของงานสูงกว่าเพศชายเล็กน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = .042) เนื่องจากประสิทธิภาพในด้านเวลา และปริมาณงาน เป็นประสิทธิภาพในด้านเชิงปริมาณ แต่ด้านคุณภาพงานที่เป็นประสิทธิภาพเชิงคุณภาพนั้น เพศหญิงมักจะให้ความใส่ใจและยอมรับมากกว่า การยื่นเอกสารผ่านระบบ แม้จะมีความง่าย ประหยัดและรวดเร็ว แต่คู่ความ บุคคลภายนอก ผู้มาติดต่อราชการที่ประสงค์ทำการยื่นคำฟ้องผ่านระบบ ย่อมอาจจะมีคำถาม หรือต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของศาลเพื่อทำการยื่นหรือปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการใช้งานระบบ ซึ่งเจ้าหน้าที่เพศหญิงจะมีความใส่ใจในการดูแลให้บริการ การใช้งานระบบ และมีความละเอียดตั้งใจในการทำงานผ่านระบบมากกว่าเจ้าหน้าที่เพศชาย เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับหน้าที่ให้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานผ่านระบบจะเป็นเพศหญิงมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพิชญ์ ศรีแพงมล, นพพล อัคฮาด และพนมพัทธ์ สมิตานท (2568) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำสำนักงานอัยการสูงสุดในการใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 2 ซึ่งพบว่าปัจจัยทางลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันทำให้ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีระดับความแตกต่างกันเล็กน้อย (Sig = .05) แต่ในขณะเดียวกันผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติม พบว่า งานวิจัยของดุสิดา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยดิเรก (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะของบุคลากร จากการศึกษางานวิจัยเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของผู้วิจัยจึงถือได้ว่า แม้ว่าเจ้าหน้าที่เพศหญิงจะมีระดับความคิดเห็นในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing มากกว่าเจ้าหน้าที่เพศชาย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ถึงจะเป็นในระดับเล็กน้อย (Sig = .042) แต่ก็สะท้อนถึงความละเอียดรอบคอบและคุณภาพของงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอื่น แม้จะไม่ใช่ระบบ e-Filing ของศาลโดยตรง แต่เป็นงานลักษณะใกล้เคียง คืองานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และสำนวนคดีของสำนักงาน

อัยการสูงสุด ซึ่งมีการเปรียบเทียบเพศและพบว่าผู้หญิงมีประสิทธิภาพด้านงานเอกสารและความถูกต้องสูงกว่าผู้ชายอย่างมีนัยสำคัญ แต่อยู่ในระดับเล็กน้อยด้วยเมื่อระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีหากมีการใช้งานอย่างต่อเนื่องในหน่วยงานรัฐ ความแตกต่างนั้นมักลดลง เพราะทุกเพศต้องใช้ระบบเดียวกันภายใต้นโยบายเดียวกัน

2. อิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 อันเนื่องมาจากการพัฒนาปรับปรุงระบบ e - Filing มาอย่างต่อเนื่อง ตามแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม เพื่อให้สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม ส่งผลให้เกิดความง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อนจนเกินไป (Perceived Ease of Use) และสามารถทดแทนการเดินทางมาศาล ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การสิ้นเปลืองวัสดุต่าง ๆ เช่นกระดาษ โดยเปลี่ยนให้อยู่ในรูปของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับสามารถยื่นได้ทุกที่ ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางออนไลน์ จึงทำให้ผู้ใช้งานทั้งบุคคลภายนอก รวมถึงเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม มองเห็นประโยชน์จากการใช้งานระบบ ตั้งแต่ช่วงวิกฤติ covid – 19 และมีการพัฒนาให้มีความปลอดภัยมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้เกิดทัศนคติการยอมรับเทคโนโลยี ตามทฤษฎีของ Davis et al. (1989) และที่ได้กำหนดลักษณะเพิ่มเติมตามที่ กรณษาและคณะ (2560 อ้างถึงใน ปาริชาติ ปัญญาประชุม และกาญจนา หินเธาว์, 2565) ได้กล่าวไว้

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 5 เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษา ระดับความคิดเห็นของคู่ความ ผู้ติดต่อราชการ ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกผู้ใช้ระบบบ้าง ในด้านปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ e – Filing ในการยื่นฟ้องคดีต่อศาลแทนการยื่นฟ้องในรูปแบบกระดาษ เพื่อศึกษาว่า นอกจากความคิดเห็นของบุคคลภายในที่มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากแล้ว บุคคลภายนอกผู้มาใช้บริการระบบของศาลยุติธรรมนั้น มีระดับความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ โดยผลการศึกษาที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบให้มีรูปแบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดีมากยิ่งขึ้นไป เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม และวิสัยทัศน์ของศาลยุติธรรมสืบไป

เอกสารอ้างอิง

กนกพิชญ์ ศรีแพงมล, นพพล อัคฮาด และพนมพัทธ์ สมิตานท์. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำสำนักงาน อัยการสูงสุดในการใช้งานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอัยการภาค 2. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, *16*(1), 1-15

ชลธิชา ธีรวงศธร. (2565). *การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซื้อก่อนจ่ายทีหลังของเจเนอเรชัน แซด ในประเทศไทย*(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดุสิตา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยดิเรก. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7. *วารสารลวะศรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*, *5*(1), 27-42

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ปาริชาติ ปัญญาประชุม และกาณจนา หินเธาว์. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟ เพื่อสุขภาพแบบออนไลน์ของกลุ่ม Gen X ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, *12*(4), 70-85

ลัดดา ปินตา, พิชาภพ พันธุ์แพร และวนันนันท์ ผ่องแผ้ว. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี E-payment ของประชาชนในเขต ภาคเหนือในยุคการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, *21*(1), 80-110

สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม. (2565). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกระบวนพิจารณาคดีแพ่งที่ยื่นฟ้องผ่าน ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของสำนักงานศาลยุติธรรม**. สืบค้น สิงหาคม 13, 2568, จาก https://jla.coj.go.th/th/content/category/detail/id/13334/iid/324949.

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2565). **แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ.2565 – 2568**. สืบค้น กรกฎาคม 13, 2568, จาก https://techno.coj.go.th/th/content/category/detail/id/21/iid/296275.