

การเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ
กรณีศึกษา ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี

Digital Operating System Transformation of Public Sector Organizations:
A Case Study of the Provincial Court of Surat Thani

ธนาธิป แซ่เตียว¹, อมร หวังอัครางกูร², ไชยวัฒน์ เผือกคง²
Thanathip Saetiew¹, Amorn Wangukkarangkul², Chaiwat Phuakkhong²

1 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 063-36529261 อีเมล 64052541001@student.sru.ac.th

2 สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ ปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ 3) แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบปฏิบัติการทางด้านดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา : ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยแบบผสม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 58 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยการสังเคราะห์และตีความหาข้อสรุปเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จของการใช้ระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารจัดการองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร และด้านบุคลากร ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ขององค์กร (2) การให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ ของเพื่อนร่วมงานในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร (3) เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ขององค์กรที่ช่วยอำนวยความสะดวก (4) ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ที่ใช้งานภายในองค์กร (5) คุณภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร (6) ความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ เมื่อทำงานผ่านระบบขององค์กร (7) ปริมาณงานหลังจากที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ขององค์กร และ (8) เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร ตามลำดับ 3) แนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบปฏิบัติการทางด้านดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ คือ (1) ควรให้ความสำคัญในการปลูกฝังวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรทุกระดับ สื่อสารให้บุคลากรรับทราบวัตถุประสงค์และความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน (2) สร้างความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ดี เพื่อช่วยลดปัญหาการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กร (3) ควรฝึกอบรมในสาขาวิชาชีพด้านดิจิทัลและสารสนเทศที่มีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอต่อการให้คำชี้แนะกับบุคลากรทุกภาคส่วน

คำสำคัญ: ระบบปฏิบัติการทางดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล องค์กรภาครัฐ

ABSTRACT

This research aims to study 1) the level of factors affecting the level of success of using the digital operating system of government organizations 2) the level of satisfaction of workers with the transformation of digital operating systems of government organizations and 3) guidelines for developing the use of digital operating systems of government organizations with a case study of Surat Thani Provincial Court. This is mixed-method research. The quantitative research uses a questionnaire as a tool to collect data from 58 Surat Thani Provincial Court personnel. The statistics used in data analysis are percentage, mean, and standard deviation. The qualitative research uses a semi-structured interview as a tool to collect data by specific methods from 5 Surat Thani Provincial Court personnel. The research data is analyzed by synthesizing and interpreting to draw a conclusion.

The research results found that 1) factors affecting the success level of using digital operating systems of government organizations are at a high level overall. Organizational management has the highest average value, followed by attitude, digital technology infrastructure in the organization, and personnel, respectively. 2) Workers' satisfaction with the transformation of digital operating systems of government organizations is at a high level overall, ranked from highest to lowest as follows: (1) Benefits gained from digital technology and various systems of the organization; (2) Support and assistance from colleagues in the use of digital technology and various systems within the organization; (3) Digital technology and various systems of the organization that help to facilitate; (4) The credibility of digital technology and various systems used within the organization; (5) The quality of digital technology and various systems within the organization; (6) The security of various personal data when working through the organization's system; (7) The amount of work after using digital technology and various systems of the organization; and (8) Digital technology and various systems within the organization, respectively. 3) The guidelines for developing the use of operating systems in terms of digital of public organizations is as follows: (1) It is important to instill a culture of using digital technology in personnel at all levels while communicating to personnel the purpose and importance of applying digital technology to their work; (2) It is important to create knowledge, understanding and good attitudes to help reduce resistance to change and prepare people for the transformation of the organization's digital operating system; (3) There should be enough personnel in the field of digital and information professions who are qualified to provide advice to personnel in all sectors.

Keywords: Digital operating system, Digital transformation, Government organizations

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่เข้ามามีบทบาทและเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินชีวิตของมนุษย์เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีกับการพัฒนาอุตสาหกรรม เทคโนโลยีกับการพัฒนาด้านการเกษตร เทคโนโลยีกับการพัฒนาด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อสังคมไทยและสังคมโลกในหลากหลายมิติ ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีในปัจจุบันจึงเกิดขึ้นอย่างก้าวกระโดด ในบริบทนี้ พลเมืองดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย รวมถึงการเข้าใจสิทธิและหน้าที่ในโลกออนไลน์ ขณะที่ องค์กรดิจิทัล ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างนวัตกรรม การนำระบบดิจิทัลมาช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูลรวดเร็วขึ้น ปรับปรุงการสื่อสาร สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเปิดโอกาสทางเศรษฐกิจ ส่งผลให้การพัฒนาและการเติบโตของสังคมและองค์กรในยุคนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นอีกหนึ่งเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์แทบทุกด้าน การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมล้วนดำเนินบนฐานของข้อมูลในอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทำให้หลายองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งรัฐบาลไทยยังมีการกำหนดนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2561 - 2580 ตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2562 เป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 นโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าว ได้กำหนดทิศทาง การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีความมุ่งหมายสำคัญเพื่อปฏิรูปประเทศไทย ให้ทันต่อบริบทการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล มุ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่ขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ (Digital Transformation) ซึ่งเป็นการสร้างรากฐานการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่ขับเคลื่อนการพัฒนาทั้งในมิติทางเศรษฐกิจและสังคมด้วยนวัตกรรม เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันของประเทศและยกระดับให้ทุกภาคส่วนก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 (เศรษฐกิจ มະลิสวรรณ, วาสนา แก้วพณีกรังษี, 2561)

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการองค์กรในยุคดิจิทัล ตั้งแต่การวางรากฐาน การกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ โดยเทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนช่วยเพิ่มศักยภาพการดำเนินงาน ลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ และลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร (วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ, เวทยา ใฝ่ใจดี, 2563) ซึ่งจะสามารถช่วยลดต้นทุนและลดระยะเวลาในการดำเนินงานสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568 มีการกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนและพัฒนางานตามภารกิจของศาลยุติธรรมสำหรับอำนวยความสะดวกการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลการปรับกระบวนการปรับกระบวนทัศน์และยกระดับศักยภาพบุคลากรในศาลยุติธรรมให้มีทักษะในการจัดการและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดและคุ้มค่า เพื่อขับเคลื่อนองค์กรตามนโยบายการเปลี่ยนผ่านศาลยุติธรรมสู่ศาลยุคดิจิทัลเพื่อก้าวไปสู่การเป็น D - Court (ศาลดิจิทัล) (แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568)

ทั้งนี้ แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568 ได้วางวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ศาลยุติธรรมยึดมั่นหลักนิติธรรมด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชน” และเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์นั้น จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาศาลยุติธรรมระยะ 4 ปี ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ (TRUST) คือ 1. ยุทธศาสตร์ T เชื่อมั่นศรัทธาการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Trusted Justice) 2. ยุทธศาสตร์ R เชื่อถือในระดับสากล (Reliability) 3. ยุทธศาสตร์ U การดำเนินงาน อันเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน (Uniformity) 4. ยุทธศาสตร์ S พัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability) และ 5. ยุทธศาสตร์ T เปลี่ยนผ่านสู่อนาคต (Transformation) จะเห็นได้ว่า มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานในองค์กรของศาลมากขึ้น อาทิเช่น ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service) การยื่นฟ้องทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ระบบการส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวน โดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Notice System) เป็นต้น (แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568) และศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีซึ่งเป็นศาลชั้นต้นที่อยู่ภายใต้องค์กรศาลยุติธรรม มีขอบเขตอำนาจครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการบริหารงานของศาลมีหน่วยงานธุรการ คือ สำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีภารกิจในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรมีความสำคัญและเชื่อมโยงกับส่วนต่าง ๆ จึงไม่ใช่สิ่งที่สามารถดำเนินการได้ทันที ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ รวมถึงสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษาศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

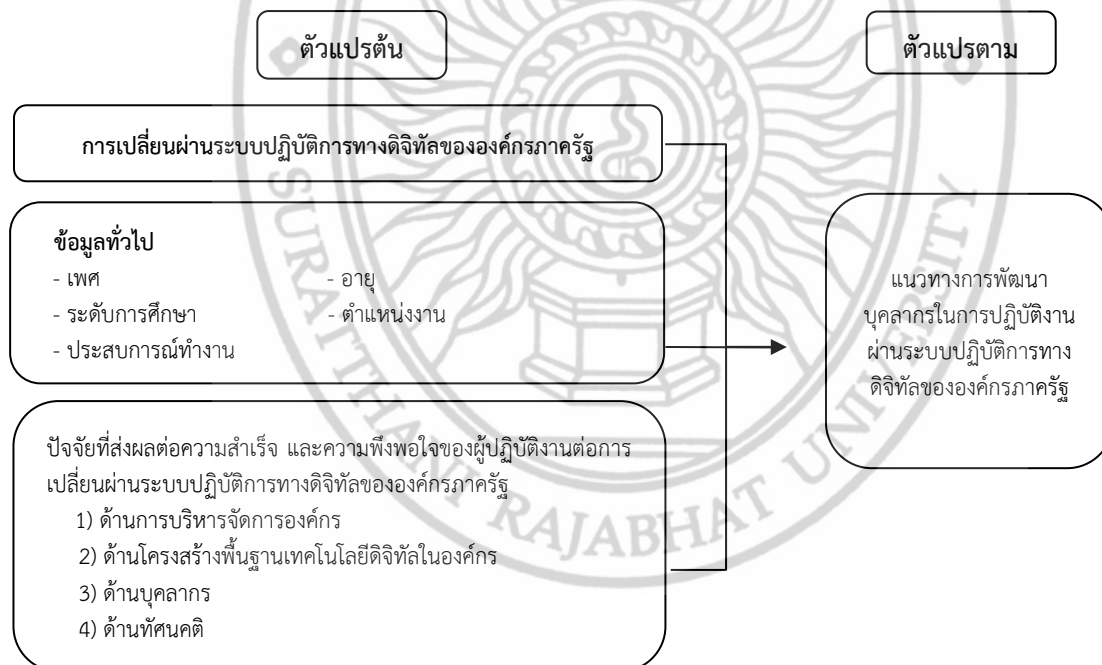
1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ ปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการใช้งานระบบปฏิบัติการทางด้านดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการองค์กร 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร 3) ด้านบุคลากร และ 4) ด้านทัศนคติ รวมถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ขอบเขตเวลา เวลาที่ใช้ในการวิจัยระหว่างปี พ.ศ. 2564 – 2566
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย ดังแผนนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นทำการสรุปผลการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ พร้อมเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเลือกบุคลากรศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 63 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ระดับผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน

กลุ่มที่ 2 ระดับหัวหน้าส่วนงาน จำนวน 6 คน ได้แก่ 1) หัวหน้าส่วนช่วยอำนวยความสะดวก 2) หัวหน้าส่วนคลัง 3) หัวหน้าส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ 4) หัวหน้าส่วนบริหารจัดการคดี 5) หัวหน้าส่วนช่วยพิจารณาคดี และ 6) หัวหน้าส่วนไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

กลุ่มที่ 3 ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 56 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือวิจัย

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended) ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่งงาน และ 5) ประสบการณ์ทำงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เลือกเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ แต่ละปัจจัยจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารจัดการองค์กร 2) ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร 3) ด้านบุคลากร และ 4) ด้านทัศนคติ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กร โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กร

สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามแนวทางของ Likert (Likert Five's Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) กำหนดค่าน้ำหนักการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา

2.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตของเนื้อหา กรอบแนวคิดการวิจัย และสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย
3. ร่างแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็นหัวข้อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. ร่างแบบประเมินเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)
5. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องของเนื้อหา พร้อมนำไปปรับปรุงให้ตรงตามคำแนะนำ
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับแก้แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามว่ามีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC)
7. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ได้ค่าเท่ากับ 1.00
8. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

- 3.1 ติดต่อประสานงานกับบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลไปยังศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 3.2 นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยตนเอง เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form)
- 3.3 รวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป
- 3.4 เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง จากบุคลากรศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

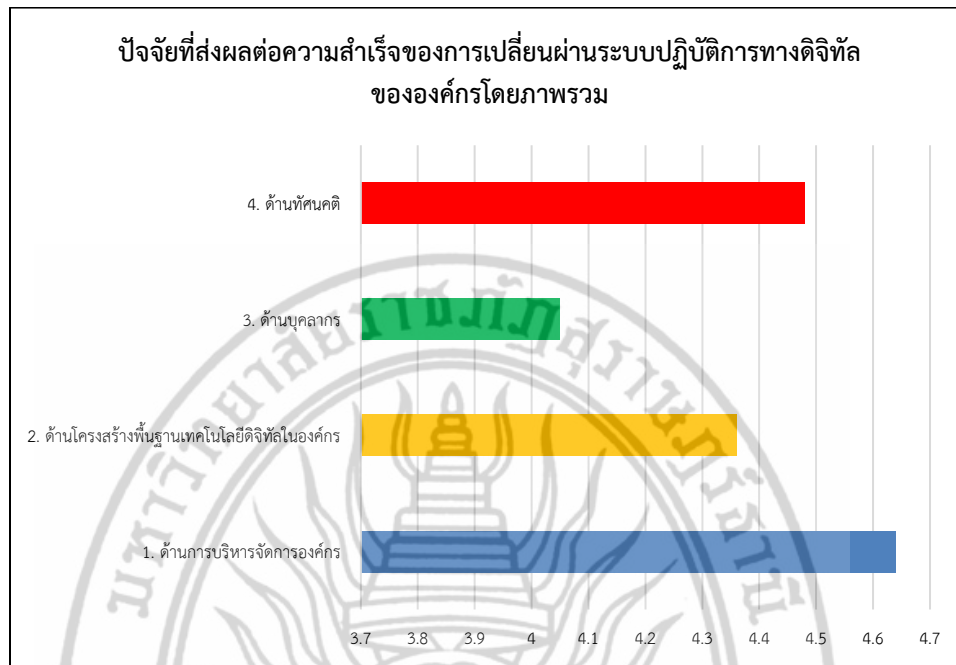
- 4.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- 4.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โดยวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage)
- 4.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ดังนี้
 - ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายความว่า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
 - ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายความว่า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
 - ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายความว่า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายความว่า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
 - ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 4.4 ผลการตอบแบบสอบถามปลายเปิดและผลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบสรุปความเชิงพรรณนาต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลของศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.61)

ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.64) และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ



ภาพที่ 2 แผนภูมิปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรโดยภาพรวม

ด้านการบริหารจัดการองค์กร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลของศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการปลูกฝังวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรทุกระดับ ($\bar{x} = 4.76$, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการจัดการขององค์กรในทุกภาคส่วน ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.51) ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนระบบกลไกการบริหารงาน ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.52) ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการเชื่อมโยงดิจิทัลเข้ากับยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างชัดเจนและดำเนินการตามกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ ($\bar{x} = 4.6$, S.D. = 0.62) ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการร่วมมือกับเครือข่าย/องค์กรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลของศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสารสนเทศที่สนับสนุนกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อยกระดับความสามารถในการบริหารจัดการและสามารถรองรับการขยายตัวในอนาคตได้ ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.66) ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.59) บุคลากรสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.54) ระบบการจัดการคลังข้อมูลขนาดใหญ่ มั่นคง ปลอดภัย ทันสมัย และเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.65) โครงสร้างอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตไร้สาย ที่มีความเร็วสูง ครอบคลุมทุกจุด ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลของศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.76) รองลงมา คือ บุคลากรทุกส่วนงานให้ความร่วมมือในการ

สะท้อนปัญหาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.80) บุคลากรของศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีองค์ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.86) บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.76) ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.73) ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีบุคลากรในสาขาวิชาชีพด้านดิจิทัลและสารสนเทศที่มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอในการให้คำชี้แนะ ($\bar{x} = 3.34$, S.D. = 1.04) ตามลำดับ

ด้านทัศนคติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลของศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อพลเมืองในยุคปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.64$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ การมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.59) เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งที่น่าสนใจ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.54) การมีพร้อมที่จะเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.61) เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ง่าย ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ความพึงพอใจกับการให้ความสนับสนุน ช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงานในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.56) ความพึงพอใจกับเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ขององค์กรที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ท่านในหลาย ๆ ด้าน ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการวิจัยการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยที่ได้สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร ด้านบุคลากร และด้านทัศนคติ พบว่า บุคลากรศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี เล็งเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กร ปัจจัยแรก คือ ด้านการบริหารจัดการองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และคณะ (2563) กล่าวว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างหนึ่ง ทั้งรูปแบบการทำงาน กระบวนการทำงาน บุคลากร รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรล้วนได้รับผลกระทบและต้องได้รับการเปลี่ยนแปลง

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยด้านการบริหารจัดการองค์กร พบว่า การปลูกฝังวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรทุกระดับอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และคณะ (2563) กล่าวว่า การสร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะสนับสนุนให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงได้ รวมถึงการสื่อสารและปลูกฝังให้บุคลากรทุกส่วนรับทราบวัตถุประสงค์และความสำคัญ จะทำให้บุคลากรทุกส่วนมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ การผลักดันส่งเสริม ให้ข้อคิดเห็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน การติดตามผลอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กร รองลงมา คือ ด้านทัศนคติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชูติมา สอนดี (2563) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ควรให้ความสำคัญกับการยอมรับเทคโนโลยีในลำดับแรกเพื่อสร้างแรงกระตุ้นจากภายใน รวมถึงด้านทัศนคติในการใช้งาน ซึ่งจะเป็นผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นและมีทัศนคติในเชิงบวกกับระบบการ

ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง และจะนำมาซึ่งความรู้สึกที่อยากจะใช้งานเทคโนโลยีนั้นอย่างจริงจังเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า องค์กรมีเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสารสนเทศที่สนับสนุนกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568 โดยการปรับโครงสร้างการบริหารด้านดิจิทัล พร้อมทั้งปรับโครงสร้างและบทบาทของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดให้ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนกระบวนการพิจารณาคดีให้เกิดความรวดเร็ว และสนับสนุนการให้บริการของศาลยุติธรรม เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทุกบริการได้จากเครื่องมือที่หลากหลายได้อย่างรวดเร็ว ยกเว้นการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้วยการพัฒนา/ปรับปรุง e-Service ให้เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานต่าง ๆ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

นอกจากนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนตรชนก ดวนใหญ่ (2562) กล่าวว่า ปัญหาด้านบุคลากรในหน่วยที่ไม่เพียงพอ จึงส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานหลายภาคส่วน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภาภรณ์ สีสุพรรณ และอจิราภัส เพียรขุนทด (2562) กล่าวว่า การที่บุคลากรยังไม่มีทักษะความรู้ที่รอบด้าน จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมในการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้รอบด้าน เพื่อให้มีความรู้ในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด สอดรับกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568 โดยการปรับโครงสร้างการบริหารด้านดิจิทัล รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทั่วประเทศให้มีความคล่องตัว ชัดเจน และจัดตั้งหน่วยงานด้านการจัดการ และวิเคราะห์ข้อมูล เชื่อมโยงการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์กับการบริหารจัดการ เทคโนโลยีเข้าด้วยกัน ด้วยการวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กร พร้อมทั้งเสริมสร้างค่านิยมหลักด้านดิจิทัลให้กลายเป็นวัฒนธรรม องค์กรด้านดิจิทัลที่เข้มแข็ง เพื่อเป็นพลังผลักดันการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล อีกทั้ง มุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถด้านดิจิทัล แก่บุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลทั่วประเทศ ให้สามารถพัฒนาหรือมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรมที่ทันสมัย พัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรทุกประเภท

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรจากแบบสอบถามโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x}) เท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 3 อันดับแรก พบว่า ความพึงพอใจกับประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ความพึงพอใจกับการให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ ของเพื่อนร่วมงานในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.56) และความพึงพอใจกับเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบต่าง ๆ ขององค์กรที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ท่านในหลาย ๆ ด้าน ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นอีกหนึ่งเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์แทบทุกด้าน การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมล้วนดำเนินบนฐานของข้อมูลในอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานขององค์กรต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และเวทยา ใฝ่ใจดี (2563) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรในยุคดิจิทัล ตั้งแต่การวางรากฐาน การกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ โดยเทคโนโลยีดิจิทัลมีประโยชน์และเป็นส่วนช่วยเพิ่มศักยภาพการดำเนินงาน ลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ และลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร อีกทั้ง สามารถช่วยลดต้นทุนและลดระยะเวลาในการดำเนินงาน สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568 มีการกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนและพัฒนางานตามภารกิจของศาลยุติธรรมสำหรับอำนวยความสะดวกการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลการปรับกระบวนการที่ต้นและยกระดับศักยภาพบุคลากรในศาลยุติธรรมให้มีทักษะในการจัดการและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดและคุ้มค่า เพื่อขับเคลื่อนองค์กรตามนโยบายการเปลี่ยนผ่านศาลยุติธรรมสู่ศาลยุติธรรมดิจิทัลเพื่อก้าวไปสู่การเป็น D - Court (ศาลดิจิทัล) (แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - 2568)

3. แนวทางการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ ดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการองค์กร

ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญในการปลูกฝังวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรทุกระดับ สร้างวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาระบบการทำงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กร

2) ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร

ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรตรวจสอบเพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงโครงสร้างอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้การทำงานเป็นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) ด้านบุคลากร

ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรพิจารณาเพิ่มกรอบนักวิชาการคอมพิวเตอร์ประจำศาลให้มากขึ้น เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงควรอบรมบุคลากรของศาลในการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ระบบใหม่ของศาลและสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ด้านทัศนคติ

ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีควรปรับทัศนคติให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทุกคนยอมรับและพร้อมจะเรียนรู้กับสิ่งใหม่ ๆ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาศาลอื่น ๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี หรือองค์กรภาครัฐอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ประโยชน์ที่ได้รับและอุปสรรคของการเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กร รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนผ่านระบบปฏิบัติการทางดิจิทัลขององค์กร เช่น ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านอุปสรรค เป็นต้น เพื่อใช้ในการวิเคราะห์การเตรียมความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารความเสี่ยงจากปัจจัยที่อาจจะส่งผลกระทบต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ชุตินา สอนดี. (2563). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานประจำสาขา ธนาคารกรุงเทพ. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตรชนก ดวนใหญ่. (2562). การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญา ยุคดิจิทัล ประจำปี 2562. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และเวทยา ใฝ่ใจดี. (2563). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทย. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 18(1), 15-22.
- วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ, เวทยา ใฝ่ใจดี และปรียาภมล เอื้องอ้าย. (2563). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันองค์กร กรณีศึกษา ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม. วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์, 14(20), 25-44.

- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ และวาสนา แก้วผณีกรังษี. (2561). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อนำไปสู่ Thailand 4.0. **วารสารวิชาการ กสทช**, 2(ธันวาคม), 23-42.
- สุภาภรณ์ สีสุพรรณ และอจิรภาส เพียรขุนทด. (2565). การปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. **Journal of Roi Kaensarn Academi**, 7(8), 246-264.
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศศาลยุติธรรม. (2565). **แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ.2565-2568**. [Online]. เข้าถึงได้จาก: <https://techno.coj.go.th/th/content/category/detail/id/21/iid/296275> [12 กรกฎาคม 2566]

