

THE FEATURES OF THE COURT INTEGRAL ONLINE SERVICE THAT IMPACT THE EFFICIENCY OF USING THE COURT INTEGRAL ONLINE SERVICE OF CHANTHABURI JUVENILE AND FAMILY COURT

Yuphawan INWISSET^{1*} and Suthinee MONGKOL¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; yuphawan.inw@spumail.net
(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 14 June 2024

Revised: 28 June 2024

Published: 12 July 2024

ABSTRACT

This research aims to study the characteristics of the Court Integral Online Service system that affect its efficiency, as well as to identify problems or obstacles and suggest ways for improvement. This is a qualitative research project, with data collected through interviews with officials and litigants engaging with the Chanthaburi Provincial Juvenile and Family Court, totaling 22 individuals. Semi-structured interviews were used, and the data were analyzed through interpretation. The findings of the research are as follows: 1) The Court Integral Online Service of Chanthaburi Juvenile and Family Court is designed to be user-friendly and convenient, supporting staff in performing their duties accurately and comprehensively. It helps achieve goals quickly, reduces processing time, lowers costs for users, and can standardize the system across the organization. 2) Initial problems included different levels of understanding among staff and users, but training and publicizing usage improved understanding and minimized issues. 3) Improvement suggestions include conducting practical training seminars, providing sufficient and efficient document scanners, developing notification systems, and updating the system to be modern and appropriate for current situations.

Keywords: The Characteristics, The Efficiency, Court Integral Online Service of Chanthaburi Juvenile and Family Court

CITATION INFORMATION: Inwiset, Y., & Mongkol, S. (2024). The Features of the Court Integral Online Service that Impact the Efficiency of Using the Court Integral Online Service of Chanthaburi Juvenile and Family Court. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(7), 35

คุณสมบัติของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี

ยุพาวรรณ อินทร์วิเศษ^{1*} และ สุธินี มงคล¹

¹ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; yuphawan.inw@spumail.net (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม ศึกษาปัญหาหรืออุปสรรค และแนวทางในการปรับปรุง เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ และคู่ความที่มาติดต่อราชการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี รวม 22 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความ จากการวิจัยพบว่า 1) ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี มีออกแบบใช้งานง่าย สะดวก ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ งานสำเร็จรวดเร็วตามเป้าหมาย ลดระยะเวลาในการดำเนินการ ลดค่าใช้จ่ายในส่วนของผู้ใช้งาน และสามารถรองรับการใช้งานประเภทอื่นให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร 2) ปัญหาอุปสรรคพบว่า ในช่วงแรกผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจต่างกัน แต่เมื่อมีการจัดอบรมและประชาสัมพันธ์การใช้งานช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานเข้าใจกระบวนการทำงานมากขึ้น ไม่ค่อยพบปัญหาในการใช้งาน 3) แนวทางในการปรับปรุง ควรมีการจัดอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ จัดสรรเครื่องสแกนเอกสารที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ พัฒนาระบบการแจ้งเตือน และปรับปรุงระบบให้เหมาะสม ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

คำสำคัญ: คุณสมบัติ, ประสิทธิภาพ, ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี

ข้อมูลการอ้างอิง: ยุพาวรรณ อินทร์วิเศษ และ สุธินี มงคล. (2567). คุณสมบัติของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี.

Procedia of Multidisciplinary Research, 2(7), 35

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน การนำมาใช้ในการดำเนินงานกลายเป็นเรื่องจำเป็นและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง องค์กรทั้งภาครัฐ วงการธุรกิจ อุตสาหกรรม และการศึกษา ต่างใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยให้ความสำคัญกับการสร้างบริการสาธารณะ (Digital Public Service) ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 27 และมาตรา 68 ระบุให้รัฐต้องจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ สำนักงานศาลยุติธรรมได้นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน ทุนายความ และคู่ความ ให้ได้รับความสะดวกและความยุติธรรม โดยพัฒนาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service: CIOS) เพื่อให้บริการข้อมูลคดีผ่านเว็บแอปพลิเคชันและเก็บข้อมูลในรูปแบบ Big Data ช่วยลดปัญหาความล่าช้า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ด้วยความเป็นธรรมอย่างทั่วถึง และเสมอภาค (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561; สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565) งานวิจัยที่ผ่านมาที่ศึกษาเกี่ยวกับระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมหรือการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศศาลยุติธรรม ประสิทธิภาพของระบบบริการข้อมูลศาลยุติธรรม (CIOS) : กรณีศึกษาความคิดเห็นของทนายความในจังหวัดอ่างทอง (ธีระ แก้วรัตนศรีโพธิ์, 2564), คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบ CIOS ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน (ภัสกร สุขปราศรัย, 2564) โดย นักทรรพวงษา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาการศึกษาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของศาลอาญามีนบุรี โดยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามลักษณะของผู้ใช้งานในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 50 คน กลุ่มคู่ความในคดี จำนวน 50 คน และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้าส่วน และผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 8 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า การใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม ผลการวิเคราะห์พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดตั้งศูนย์ระบบ CIOS ประจำศาล มีเจ้าหน้าที่ประจำที่ทำหน้าที่เฉพาะ และเจ้าหน้าที่ต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีและมีความรู้เกี่ยวกับงานคดีของศาล เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องให้กับคู่ความในคดี คอยติดตามคำร้องที่ยื่นผ่านระบบ CIOS และปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้ทุกระบบงานของศาลยุติธรรม มีฐานข้อมูลที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ ให้มีความเสถียร ลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ซับซ้อน และเกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน (นักทรรพวงษา, 2564)

วิรุจน์ วิโรจน์ธนากุล (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ.2562-พ.ศ.2564 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรระดับบริหาร และบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยพบว่า มีความแตกต่างระหว่างแนวคิดของผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารมองว่า องค์กรและบุคลากรมีความพร้อมต่อการปรับใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก แต่ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมในระดับปานกลางเท่านั้น และยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อม หรือมองว่าเป็นปัญหาอุปสรรคในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นสมรรถนะคอมพิวเตอร์ ทศนคติที่มีต่อองค์กรและต่อเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงอายุของผู้ปฏิบัติงานด้วย และมีปัญหาในเรื่องขององค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเชิงลึก ความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์และปัญหากระบวนการที่ยังไม่เสถียร ยังมีความยากต่อการใช้งานของบุคลากร และยังพบปัญหาความไม่เพียงพอของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยรวมจึงมองว่า การปรับใช้งานระบบเป็นสิ่งที่ดีแต่ต้องรอให้พร้อมมากกว่านี้

อารีรัตน์ อินสองใจ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของบุคลากรศาลแพ่ง โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรศาลแพ่ง 42 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้

ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของบุคลากรศาลแพ่ง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 0.66 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมมีการปรับปรุงระบบข้อมูลสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมมีความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ย 0.76 ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมมีข้อเสนอแนะการใช้งานระบบที่ชัดเจนเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 0.71 ตามลำดับ และมีข้อเสนอแนะว่า ควรเปิดโอกาสหรือช่องทางในการเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบบริการออนไลน์ให้กับหน่วยงานที่ดูแลระบบเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (อารีรัตน์ อินสองใจ, 2565) จากข้อมูลข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม ถือเป็นระบบหนึ่งที่สำคัญของศาลยุติธรรม ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในคดีอาญาที่มีข้อหาว่า เด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด คดีครอบครัว คดีคุ้มครองสวัสดิภาพ และคดีอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของศาลเยาวชนและครอบครัว มีเขตอำนาจศาลครอบคลุมพื้นที่จังหวัดจันทบุรี โดยการนำนวัตกรรมตามแนวทางของสำนักงานศาลยุติธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ขณะเดียวกัน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังคงมีช่องว่างในการนำมาปรับใช้ในกระบวนการยุติธรรมซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องเฝ้าระวัง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อความเสียหายทางคดีได้ จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเรื่องคุณสมบัติของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี ศึกษาปัญหาข้อขัดข้องที่ต้องปรับปรุงในมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียในการใช้งานโดยตรง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบ อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ยกระดับมาตรฐานการบริการให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค สอดคล้องเป้าหมายที่แท้จริงของศาลยุติธรรม

การทบทวนวรรณกรรม

ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ การศึกษาคุณลักษณะของประชากรในด้านต่างๆ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของคนในสังคม การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรเพื่ออธิบายการกระจายคุณลักษณะประชากรในสังคมเพื่อทำความเข้าใจ สร้างนโยบาย และการคาดการณ์ว่า สังคมหรือกลุ่มประชากรจะมุ่งไปในทิศทางใดในอนาคต โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะสำคัญในการจำแนกแบ่งส่วน โดยมีการวิเคราะห์ลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ (Sex) เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความคิด ทศนคติ และพฤติกรรม อายุ (Age) ส่งผลต่อการตัดสินใจ และวิธีการมองโลกที่ต่างกัน การศึกษา (Education) ส่งผลต่อการรับรู้และการตีความข้อมูล อุดมการณ์ และความต้องการ ที่แตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การใช้งานระบบ เพื่อการวิเคราะห์ ศึกษาความแตกต่างให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มประชากรต่างๆ เพื่อให้การวางแผนและกำหนดนโยบายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วศิน สันทรณ์, 2557; ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550)

เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกระบวนการที่ใช้คอมพิวเตอร์ รวมถึงการสื่อสารและการจัดการข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต การบริการ และการบริหารงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชากรในสังคม เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยปรับปรุงการทำงานและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว (กมลรัฐ อินทรทัศน์, 2550; ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2551; สหชาติ สรรพคุณ, 2552)

พฤติกรรมกรยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ และความต้องการใช้งานเทคโนโลยี การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พฤติกรรมการใช้งานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ทำให้การทำงานมีความง่ายขึ้น เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกจากเดิมที่มีการทำงานแบบใช้มืออาจจะทำให้ช้าหรือติดขัด หลังจากนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สามารถทำงานเสร็จรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านความคาดหวังประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร

เชื่อว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ (Davis, 1989; เมรี วงษาสน, 2560)

คุณสมบัติของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม เป็นนวัตกรรมที่สำนักงานศาลยุติธรรมนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นและติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของคดี ยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสาร ขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี ขอหนังสือรับรองคดีถึงที่สุด และบริการอื่นๆ เพื่อลดความซับซ้อนในกระบวนการ ลดภาระค่าใช้จ่าย การใช้กระดาษ และเวลาในการเดินทางมาศาลของคู่ความ คุณสมบัติที่สำคัญของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี ในด้านการออกแบบ ความสะดวก ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ เป็นส่วนที่มีผลช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการที่ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด โดยในระบบราชการควรคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย ประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย คุณภาพของงานต้องเป็นไปตามมาตรฐานองค์กร ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งานมีการพัฒนาทักษะความรู้และการปรับปรุงตนเอง ความสามารถในการปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนาและการปรับปรุงงานและการเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและกลุ่มในองค์กร ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ คุณภาพของงาน (Quality) งานจะต้องมีคุณภาพตามที่กำหนด สร้างประโยชน์ ได้รับความพึงพอใจ และเกิดความคุ้มค่า ก่อเกิดประโยชน์ตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่วางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เวลา (Time) คือ เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้ทันสมัย สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด (Simon et al., 1960; Delone & McLean, 1992; Peterson & Plowman, 1989; มารวย วิชาญยุทธนากุล, 2560; นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558; อุษมา ศักดิ์ไพศาล, 2556)

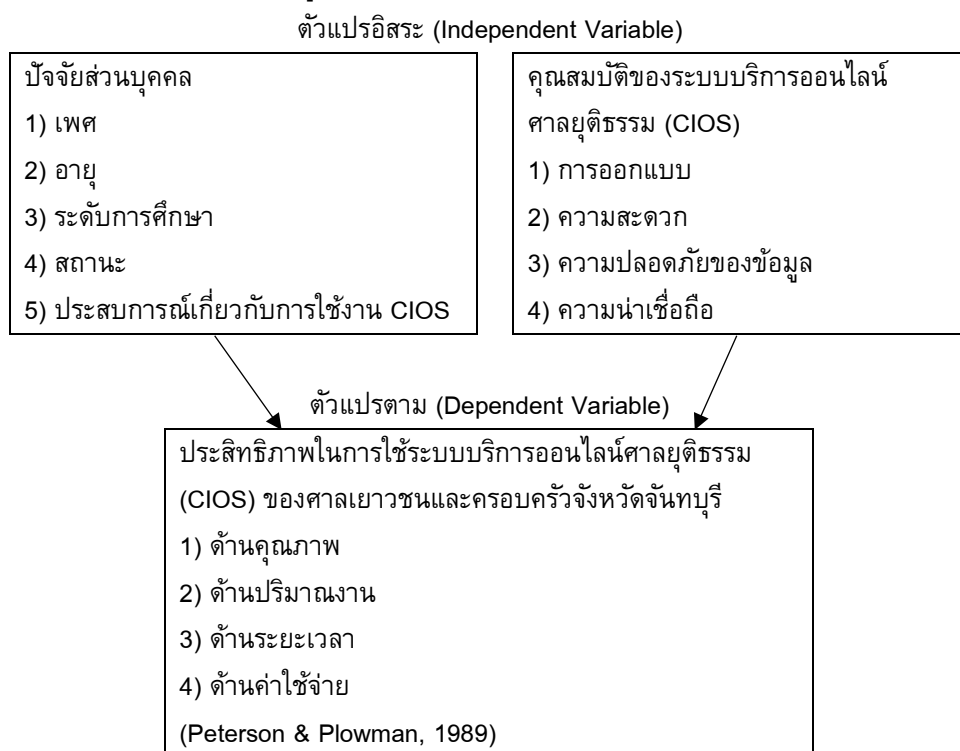
การบริการสาธารณะ เป็นภารกิจของหน่วยราชการและองค์กรของรัฐที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนให้ได้รับประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการโดยรัฐเองหรือการให้เอกชนดำเนินการแทนจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป้าหมายสำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน โดยมีหลักการให้บริการอย่างเสมอภาค ให้ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ การบริการต้องมีการปรับปรุงตามความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับวิวัฒนาการของสังคม ปัจจุบันองค์กรที่ใช้กระบวนการอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ เช่น ระบบออนไลน์ หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) รวมถึงการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การให้บริการสาธารณะจึงเป็นหน้าที่สำคัญของรัฐเพื่อสนองความต้องการของประชาชนทุกคน (Millet, 1954)

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา สถานะ และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งาน CIOS แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน
- 2) คุณสมบัติของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 22 คน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ จำนวน 10 คน และผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นบุคคลที่ลงทะเบียนและติดตามคดีในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี จำนวน 33 คดี โดยคัดเลือกคู่ความในคดีทนายความ หรือที่ปรึกษาทนายความ จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 คน เริ่มดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนมกราคม-พฤษภาคม พ.ศ.2567 เครื่องมือที่ใช้เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างตามกรอบแนวคิด เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์และเป็นคำถามลักษณะปลายเปิดที่มีความยืดหยุ่นนำไปสู่การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และครอบคลุมทุกมิติตามแบบสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดโครงสร้างประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าให้ตรง และครบในทุกๆ ประเด็น ตามแนวประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์ที่กำหนด โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด แบบคำตอบแบบหลายตัวเลือก ดังนี้

- 1) เพศของผู้ใช้ระบบ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง
- 2) อายุของผู้ใช้ระบบ โดยแบ่งเป็น 6 ช่วง ได้แก่ อายุน้อยกว่า 30 ปี, อายุ 30-40 ปี, อายุ 41-50 ปี, อายุ 51-60 ปี, อายุ 61-70 ปี และอายุ 70 ปี ขึ้นไป
- 3) ระดับการศึกษา โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก

4) สถานะของผู้ใช้ระบบ ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้งาน ซึ่งได้แก่ คู่ความ ทนายความ ที่ปรึกษาทนายความ เจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดจันทบุรี หรือบุคคลอื่นที่ได้รับอนุญาตจากศาลที่ได้ลงทะเบียนขอใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมไว้ต่อศาลหรือสำนักงานศาลยุติธรรม แล้วแต่กรณี

5) ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการใช้งาน CIOS ของผู้ใช้ระบบ โดยจำนวนครั้งในการเข้าใช้ระบบแบ่งเป็น 7 ระดับ ได้แก่ ไม่เกิน 10 ครั้ง, 11-20 ครั้ง, 21-30 ครั้ง, 31-40 ครั้ง, 41-50 ครั้ง, 51-60 ครั้ง และ 60 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี

1) คุณสมบัติของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS)

1.1) การออกแบบ ที่สนองความต้องการ ให้มีความง่ายหรือความยากในการเข้าถึง

1.2) ความสะดวก ความคล่องตัว ความง่ายในการเข้าถึงระบบ โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก

1.3) ความปลอดภัยของข้อมูล การป้องกันข้อมูล ให้อยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัย

1.4) ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ ให้ความไว้วางใจได้

2) การนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี

1) ด้านคุณภาพ การทำงานให้ได้ผลงานที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ทันเวลา และลดความเสี่ยง ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ตอบสนองตามความต้องการ สร้างความพึงพอใจในคุณภาพ และประสิทธิภาพที่เหมาะสม

2) ด้านปริมาณงาน ปริมาณงานที่ทำได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ต้องการ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และบรรลุเป้าหมาย ขององค์กรตามเวลาที่กำหนด

3) ด้านระยะเวลา การลดขั้นตอน ลดเวลาในการตอบสนองของระบบสารสนเทศตั้งแต่ผู้ใช้งานร้องขอจนกระทั่งระบบ ตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว สม่าเสมอ และบรรลุตามวัตถุประสงค์มีความถูกต้อง

4) ด้านค่าใช้จ่าย การใช้ทรัพยากรด้วยความจำเป็น ประหยัด คุ่มค่า ไม่สิ้นเปลือง เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน มีความ สอดคล้องกับงาน และมีวิธีการในการลงทุนที่น้อยและทำผลกำไรให้ได้มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหา หรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะการใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของศาลเยาวชนและ ครอบครัวจังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ ชัดเจนและครอบคลุม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาแยกเป็นประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้น วิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และนำมาสรุปอ้างอิงเป็นผล การศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปผลการวิจัยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นำผลวิจัยแต่ละประเด็นมาเปรียบเทียบ ข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือต่างกันของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นเพศชาย 11 คน (ร้อยละ 50) เพศหญิง 11 คน (ร้อยละ 50) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 41) และอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 41) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68) มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งาน CIOS จำนวน 61 ครั้งขึ้นไป (ร้อยละ 27) และไม่เกิน 10 ครั้ง (ร้อยละ 27)

ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย 1) ผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา สถานะ และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม แตกต่างกัน จะมี ประสิทธิภาพในการใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน

โดยพบว่า เพศชายจะมีทักษะทางเทคโนโลยีที่ดีกว่า ส่วนเพศหญิงจะมีการบริหารจัดการเอกสารและความละเอียดในการใช้งานระบบดีกว่า วัยทำงานมีทักษะและความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่า ทำให้การเรียนรู้และใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่วนวัยกลางคนและสูงอายุ อาจพบความยากลำบากในการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ แต่มีความรอบคอบและประสบการณ์ในการจัดการคดีและเอกสารมากกว่า ผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่า มีแนวโน้มที่จะมีทักษะในการใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมได้ดี มีความเข้าใจในกระบวนการทางกฎหมายและการใช้เทคโนโลยี ส่วนผู้ที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่า อาจต้องได้รับการสนับสนุนและการอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้ใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ศาลหรือทนายความรวมถึงเจ้าหน้าที่สถานพินิจ จะมีความเข้าใจและความคุ้นเคยกับกระบวนการทางกฎหมายและระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมมากกว่า ทำให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนคู่ความหรือประชาชนทั่วไป อาจต้องการคำแนะนำและการสนับสนุนในการใช้งานจากเจ้าหน้าที่ศาลเพื่อให้เข้าใจและใช้งานระบบได้ดีขึ้น ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมมากกว่า สามารถใช้งานระบบได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ สามารถจัดการคดีและเอกสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า อาจพบความยากลำบากในการใช้งานระบบในช่วงแรก ต้องการเข้ารับการอบรม และการสนับสนุนเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) คุณสมบัติของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี โดยพบว่า ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมได้รับการยอมรับจากทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานซึ่งมีความเห็นพ้องกันว่า ระบบ CIOS ช่วยเพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความสะดวกในการทำงาน แต่มีความต่างในบางประเด็นในแง่ของการออกแบบ การนำไปประยุกต์ใช้ในงานประจำวัน ประสบการณ์ใช้งานที่เฉพาะเจาะจงสำหรับแต่ละกลุ่ม เช่น ขั้นตอนการทำงานซึ่งมีขั้นตอนสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและไม่ลดค่าใช้จ่ายในส่วนของการปฏิบัติงานภายในศาล แต่ช่วยลดภาระขั้นตอนการทำงานและค่าใช้จ่ายของผู้มาติดต่อราชการได้เป็นอย่างมาก และส่วนของการจัดการทรัพยากรในองค์กรที่ต้องปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งาน โดยผู้ปฏิบัติงานเน้นที่ความสะดวกในการใช้งานภายในองค์กร ส่วนผู้ใช้งานเน้นที่ความสะดวกในการเข้าถึงและการจัดการคดีผ่านระบบออนไลน์

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

- 1) ผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา สถานะ และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแต่ละปัจจัยมีผลต่อการรับรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี โดยผู้ที่มีทักษะและประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยีจะสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ขณะที่ผู้ที่ขาดประสบการณ์หรือทักษะทางเทคโนโลยีจะต้องการการสนับสนุนและการอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) เพศ (Sex) เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความคิด ทศนคติ และพฤติกรรมการบริโภค อายุ (Age) ส่งผลต่อการตัดสินใจและวิธีการมองโลกที่ต่างกัน สถานภาพสมรส (Marital Status) ส่งผลโดยตรงในการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจ การศึกษา (Education) ส่งผลต่อการรับรู้และการตีความข้อมูล คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกันไป
- 2) คุณสมบัติของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี ด้านการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานซึ่งมีความเห็นพ้องกันในหลายด้านว่า มีความสะดวก ช่วยเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพในการทำงาน มีความต่างในบางประเด็นในแง่ของการออกแบบ การนำไปประยุกต์ใช้ในงาน และประสบการณ์ใช้งาน ซึ่งนวัตกรรมสามารถตอบโจทก์การทำงานของ

เจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการได้ อันนำไปสู่การสร้างปรากฏการณ์ความยุติธรรมรูปแบบใหม่หรือมิติใหม่ในการทำงานเชิงรุก สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1989) และ เมรี วงษาสน (2560) กล่าวคือ การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับและความคาดหวัง รวมถึงการใช้งานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ ความยากง่ายในการใช้งาน และประโยชน์ของการใช้งาน ทำให้การทำงานมีความง่ายขึ้น และมองว่า นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) คุณภาพของงาน คือ ผลการทำงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน และก่อให้เกิดประโยชน์ตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาเพื่อให้สามารถ ปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ปริมาณงานจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนด และสอดคล้องกับแนวคิดของ อูสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ค่าใช้จ่าย คือ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งหลังจากนวัตกรรมการบริการด้านเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ทำให้รูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กรและขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นประชาชนสามารถเข้าถึงการสืบค้นข้อมูลคดีได้สะดวกและรวดเร็ว มีช่องทางสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ ทำให้กระบวนการทำงานหรือกระบวนการพิจารณาดีเสร็จเร็วขึ้น มีคุณภาพงานและประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการต้องเรียนรู้และปรับตัวให้คุ้นเคยกับกระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่ดิจิทัล

3) ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานเห็นตรงกันว่า มีประโยชน์ แต่ผู้ปฏิบัติงานต้องการอบรมเพิ่มเติมจากส่วนกลางเป็นประจำ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการใช้งาน ส่วนผู้ใช้งานต้องการการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์และการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานไม่ค่อยพบปัญหาในการใช้งานระบบ แต่ผู้ใช้งานพบว่าการอัปโหลดเอกสารจำนวนมากอาจล่าช้าบ้าง

4) แนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม จากผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานเห็นว่า ควรพัฒนาระบบเรื่องการกำหนดวันนัด การแจ้งเตือนทางไลน์ เพิ่มเอกสารที่ขอคัดถ่ายให้มีความหลากหลาย ควรบูรณาการให้สามารถใช้งานร่วมกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอย่างครอบคลุม และควรจัดสรรอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานและผู้ใช้งานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน จัดอบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมทั้งด้านทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) ควรพัฒนาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมให้รองรับร่วมกับระบบอื่นๆ ของสำนักงานศาลยุติธรรม และบูรณาการระบบร่วมกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วยความสะดวกรวดเร็ว
- 3) ควรมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ หรือเพิ่มศูนย์สแกนเอกสาร เพื่อสนับสนุนการให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- 4) ควรพิจารณาแก้ปัญหาในเรื่องข้อจำกัดในการใช้งานระบบตามความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรใช้การวิจัยเชิงปริมาณร่วมด้วย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจนมากขึ้น
- 2) ควรเพิ่มขนาดตัวอย่างกลุ่มประชากร เช่น เก็บข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการที่ยังไม่เคยเข้าใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม เพื่อให้ทราบข้อมูลคิดเห็นหรือข้อจำกัดในการใช้งานของกลุ่มความในมุมมองที่แตกต่างกัน
- 3) ควรทำการศึกษากระบวนการของศาลยุติธรรมอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัฐ อินทรทัศน์. (2550). เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2551). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สัมพันธ์พาณิชย์.
- ธีระ แก้วรัตนศรีโพธิ์. (2564). ประสิทธิภาพของระบบบริการข้อมูลศาลยุติธรรม (CIOS): กรณีศึกษาความคิดเห็นของ ทนายความในจังหวัดอ่างทอง. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เมธี วงษาสน. (2560). ความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- วสิน สันหกรณ์. (2557). ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่ ประดับยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิรุจน์ วิโรจน์ธนากุล. (2564). ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาดีสำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ.2562- พ.ศ.2564. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไตมอนต์อินบิซิเนสเวิร์ด.
- สหชาติ สรรพคุณ. (2550). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). แผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและ สังคมระยะ 5 ปี. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2565-2568. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ. ลีฟวิ่ง จำกัด.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: The McDonald Press Company.
- Simon, H. A., Donald, W. S., & Victor A. T. (1960). *Public Administration*. New York: Alfred A. Knop.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).