

ประสิทธิภาพของระบบบริการข้อมูลศาลยุติธรรม (CIOS):
กรณีศึกษาความคิดเห็นของนายความในจังหวัดอ่างทอง



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

AN EFFICIENCY OF CASE INFORMATION ONLINE SERVICE (CIOS): A CASE STUDY OF
LAWYER'S OPINION IN ANGTHONG PROVINCE



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ประสิทธิภาพของระบบบริการข้อมูลศาลยุติธรรม (CIOS):

กรณีศึกษาความคิดเห็นของทนายความในจังหวัดอ่างทอง

โดย

นายธีระ แก้วรัตนศรีโพธิ์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุษบารัตน์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ธีระ แก้วรัตนศรีโพธิ์ : ประสิทธิภาพของระบบบริการข้อมูลศาลยุติธรรม (CIOS):
กรณีศึกษาความคิดเห็นของทนายความในจังหวัดอ่างทอง. (AN EFFICIENCY OF CASE
INFORMATION ONLINE SERVICE (CIOS): A CASE STUDY OF LAWYER'S
OPINION IN ANGTHONG PROVINCE) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ปกรณม์ ศิริประกอบ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพระบบบริการข้อมูลศาล
ยุติธรรม (CIOS) ผ่านความคิดเห็นของทนายความผู้ใช้ระบบบริการข้อมูลศาลยุติธรรมออนไลน์
โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความคิดเห็นของทนายความที่มีต่อการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดี
ศาลยุติธรรม ของสำนักงานศาลยุติธรรม อีกทั้งเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็น
การปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรมของสำนักงานศาลยุติธรรม และเพื่อจัดทำ
ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ
ทนายความที่มีสำนักงานตั้งอยู่ภายในพื้นที่จังหวัดอ่างทองจำนวน 20 คน ซึ่งในการเก็บข้อมูลนั้น
แบ่งออกเป็นสองส่วนได้แก่การเก็บแบบสอบถามปลายปิดและทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยนำ
ผลการเก็บแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน(one way anova) หรือ
F-test และในส่วนของการสัมภาษณ์นั้นจะใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

โดยผลสรุปจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสองแบบนี้แสดงให้เห็นว่าทนายความส่วนใหญ่มี
ความคิดว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรมนั้นสามารถตอบโจทย์การใช้งานได้ในระดับดี
แต่ทั้งนี้ยังคงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องความปลอดภัยในการใช้งานระบบและการให้ข้อมูล
การใช้งานของเจ้าหน้าที่ และมีความคิดเห็นบางส่วนแสดงให้เห็นว่าระบบนี้นั้นเหมาะกับงานคดี
บางประเภทเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมในการให้บริการในทุกรูปแบบคดี

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6380070324 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Lawyer's, CIOS, Digital Court

Teera Kaewrattanasripho : AN EFFICIENCY OF CASE INFORMATION ONLINE SERVICE (CIOS): A CASE STUDY OF LAWYER'S OPINION IN ANGTHONG PROVINCE. Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

This study concerns an evaluation of Case Information Online Service (CIOS) through opinions of lawyers who use Case Information Online Service with objectives to survey the lawyers' opinions on applying Case Information Online Service of the Justice Office; to analyze factors that affect the opinions on applying Case Information Online Service of the Justice Office; and to produce a recommendation and feedback for improving the system of Case Information Online Service of the Justice Office—in which a representative sample is 20 lawyers whose firms located in Ang Thong's area. The data collection is divided into two parts: giving a questionnaire with close-ended questions; and holding an in-depth interview. The result from the questionnaires was analyzed through one-way ANOVA or F-test; the result from the interviews was analyzed through content analysis.

The conclusion from the analyses of both types of data shows that most lawyers were of an opinion that Case Information Online Service can serve the needs to a good degree. However, they gave recommendations on safety in the system usage and the provision of usage data by officials and had some opinions which suggest that this system is suitable for some type of cases only, not covering services for all type of cases.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2021

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ศิริประกอบ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อคิดและคำแนะนำต่างๆในการศึกษา อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ อันได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงศ์พิสุทธิ์ บุษบาร์ตัน กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้คำชี้แนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้รวมถึงผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่มีส่วนช่วยในการทำงานวิจัยนี้ให้เสร็จลุล่วง

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ข้าพเจ้า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในชีวิตต่อไปได้ อีกทั้งขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้าได้ศึกษาและทำงานวิจัยนี้จนลุล่วง อีกทั้งขอขอบใจเพื่อน นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ รุ่น 53 ที่ได้แบ่งปันเนื้อหาการเรียน ประสบการณ์ต่างๆและให้ความช่วยเหลือในทุกๆด้าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่สนใจในเรื่องนี้ ไม่มากก็น้อย หากงานฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขอกราบขออภัยมา ณ ที่นี้

ธีระ แก้วรัตนศรีโพธิ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	7
1.4 คำถามการวิจัย.....	8
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	26
3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	26

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.3. การสร้างและการออกแบบเครื่องมือการวิจัย	28
3.4 การรวบรวมข้อมูล.....	30
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 วิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	33
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านแบบสัมภาษณ์	55
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	58
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	58
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	60
5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย.....	63
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	68
ประวัติผู้เขียน.....	75

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	34
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) : ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน	37
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) : ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล	39
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) : ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ	40
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) : ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ.....	42
ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS โดยใช้สถิติ T-Test Independent test	45
ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test).....	46
ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐานอำเภอที่อยู่อาศัยกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test).....	47
ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานประเภทคดีความ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test).....	48
ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานสถานที่ใช้บริการ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test).....	49

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานอุปกรณ์ที่ใช้งาน กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ
บริการข้อมูลคณิศาลยติธรรม (Case Information Online Service : CIOS โดยใช้สถิติ One Way
ANOVA (F-test)..... 51

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานความเชี่ยวชาญเทคโนโลยี กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งาน
ระบบบริการข้อมูลคณิศาลยติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)โดยใช้สถิติ One
Way ANOVA (F-test)..... 52

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้ระบบบริการ CIOS กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้
งานระบบบริการข้อมูลคณิศาลยติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ
One Way ANOVA (F-test)..... 53



สารบัญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	25



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีบทบาทเป็นอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์ทั่วโลก ซึ่งมีการพยายามพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล มาปรับใช้กับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบของการทำธุรกรรมออนไลน์ทางการเงิน การสื่อสาร หรือแม้กระทั่งกิจกรรมที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวันของมนุษย์ในรูปแบบต่าง ๆ เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นระบบที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในธุรกิจภาคบริการ เพราะถูกขนานนามว่า เป็นนวัตกรรมที่สามารถลดต้นทุนการผลิตให้กับภาคธุรกิจได้มาก และมีความสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย การปรับใช้เทคโนโลยีจึงแพร่หลายในหน่วยงานภาคเอกชนในช่วงแรก ทำให้การบริหารงานของภาคเอกชนมีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย ทันต่อการบริการของประชาชนมากยิ่งขึ้น จนภาครัฐเองก็เห็นความสำคัญของบทบาทเทคโนโลยี ได้มีการประยุกต์นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามามีบทบาทในการจัดการกิจกรรมบริการของภาครัฐให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น และสอดคล้องกับหลักการบริหารภาครัฐ เรื่องความประหยัด เนื่องจากกิจกรรมของภาครัฐส่วนใหญ่ ได้งบประมาณที่มาจากจัดสรรบริการสาธารณะจากภาษีของประชาชนเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องคำนึงถึง ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของگردการดำเนินงาน นานาประเทศทั่วโลกจึงเริ่มพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น

ในประเทศไทย ซึ่งก็ได้รับอิทธิพลจากความหน้าเทคโนโลยีดิจิทัลของโลก ภาครัฐไทยเองก็มีความพยายามที่จะปรับแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐไทย ให้มีความรวดเร็ว และตอบสนองต่อประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยประเทศไทยได้มีการประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-พ.ศ. 2580¹ เพื่อวางเป้าหมายการพัฒนาประเทศที่ชัดเจนมากขึ้น หนึ่งในกรอบที่เป็นเป้าหมายการพัฒนา คือ ยุทธศาสตร์ด้านที่ 6 ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ให้มีความทันสมัย และพร้อมรับกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้เทียบเท่าระดับมาตรฐานสากล เพื่อพร้อมตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ โดยเฉพาะการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ควรมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรมมากยิ่งขึ้น (ที่มา: แผน

¹ กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 [Online]. 2561. แหล่งที่มา: <http://plan.bru.ac.th/ยุทธศาสตร์ชาติ-20-ปี-พ-ศ-2561-2580/>

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, 2561) จากแผนยุทธศาสตร์เรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐหลาย ๆ หน่วยของประเทศก็ได้มีการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในส่วนงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น อาทิ กรมสรรพากร ที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับยื่นภาษีออนไลน์ให้กับประชาชนสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ ที่ไหนก็ได้ สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และได้รับการขนานนามว่าเป็นระบบที่มีเสถียรภาพมากขึ้น ส่งผลต่อหลายหน่วยงานของภาครัฐไทยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น หนึ่งในหน่วยงานที่ปรับใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ สำนักงานศาลยุติธรรม

สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมที่มีขนาดใหญ่และมีความสำคัญมากที่สุดของประเทศไทย โดยศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวงเว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ซึ่งขอบเขตอำนาจประกอบไปด้วย 3 ชั้น ประกอบด้วย ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา ซึ่งภายใต้ขอบเขตอำนาจที่มีความกล้าและความต้องการปรับปรุงระบบบริการให้ประชาชนได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่มีความทันสมัยมากขึ้น ศาลยุติธรรม จึงมีการปรับใช้แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม ที่เริ่มบังคับใช้อย่างเป็นทางการปี พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564² ซึ่งเป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อให้มีความสอดคล้องรองรับต่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่กำหนดกรอบแนวทางในการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใสเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในความที่ต้องการปรับสมดุลของภาครัฐและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเครื่องมือสำคัญที่จะถูกนำมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ คือ การพัฒนาและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน จึงได้มีการจัดทำแผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน โดยมีแผนปฏิรูปด้านกระบวนการยุติธรรมร่วมด้วย นอกจากนี้ยังมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2564 ที่มีเป้าหมายสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ โดยมีแนวทางคือ การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการพื้นฐานทางสังคมของภาครัฐเพิ่มขึ้น จากแผนดังกล่าวผนวกร่วมกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม ที่มีพันธกิจหลัก คือ อำนวยความยุติธรรมเพื่อสร้างโอกาสความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันทางสังคม และพัฒนาสร้างระบบสนับสนุนการอำนวยความสะดวกให้มีความรวดเร็ว สะดวก ทันสมัย และเป็นสากลมากยิ่งขึ้น ซึ่งแผนหลังจากการปรับใช้แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562- พ.ศ. 2564 สำนักงานศาลยุติธรรม (ที่มา: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2562) จึงมีการพัฒนาระบบที่สนองต่อแผนพัฒนาดิจิทัลให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

² สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ศาลอาญา. แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564 [Online]. 2562. แหล่งที่มา: <https://techno.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/130129>

จนเกิดเป็นระบบการบริการประชาชนที่มีชื่อเรียกว่า Digital Court หรือ D-Court³ ซึ่งเป็น การปรับปรุงระบบการบริการประชาชนของศาลยุติธรรมที่มีความสะดวกและมีความรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น โดยมีนวัตกรรมที่มาช่วยเหลือให้ประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมสำคัญ อาทิ การ ยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) ระบบการสืบค้นหาเขตอำนาจศาล (Jurisdiction) ระบบ การส่งเอกสารและประกาศนัดไต่สวนโดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Notice System) การพิจารณาคดีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) และโครงการพัฒนาระบบ เชื่อมโยงข้อมูลคดีศาลยุติธรรมกับหน่วยงานภายนอก (Web Service) ซึ่งนวัตกรรมที่มีการปรับใช้ เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มความรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่สำคัญ คือ เรื่องการลดภาระ ค่าใช้จ่ายที่เกินความจำเป็นในการที่จะต้องเดินทางไปศาลของประชาชนมากขึ้น

จากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลศาลยุติธรรม จนเกิดเป็นนวัตกรรมที่มีความทันสมัย และ สอดรับแผนการปฏิรูปภาครัฐของประเทศตามแนวการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อจัดบริการ ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จนเกิดเป็นนวัตกรรม Digital Court ที่มีความทันสมัยมากขึ้น ซึ่งจากนวัตกรรมที่ได้กล่าวไปข้างต้น หนึ่งในนวัตกรรมที่มีการปรับใช้ของสำนักงานศาลยุติธรรมที่มี ความสำคัญ คือ ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) เป็น ระบบที่ศาลยุติธรรมดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการใช้โปรแกรมสืบค้น บริการข้อมูลคดีที่สามารถสืบค้นและติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของคดีผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการผ่านประชาชน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล การ แลกเปลี่ยนข้อมูลกำหนดชั้นความลับและสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้คู่ความในคดีสามารถสืบค้น และติดตามผลคดีบนโปรแกรม CIOS ได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ ซึ่งระบบดังกล่าวนี้ ถือว่าเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อบริการอย่างเต็มรูปแบบ โดยในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีข้อดี คือ สามารถลดค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมในการเดินทางไปศาลของประชาชน และเพิ่ม ความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่ขณะเดียวกันก็ยังพบการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเองก็ยังมีช่องว่างใน เรื่องความปลอดภัยอยู่ และด้วยความที่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในระบบกระบวนการ ยุติธรรม ที่เป็นระบบที่มีความละเอียดอ่อน และต้องมีความปลอดภัยขั้นสูง ดังที่ศึกษาเกี่ยวกับปัญหา การพัฒนากฎหมายด้านการบริหารจัดการเอกสารและวัตถุพยานในคดีอาญาปรับใช้กับ Digital

³ ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 7. การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระบบศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court) [Online]. แหล่งที่มา: <https://cccm7.coj.go.th/th/content/category/detail/id/11582/id/240078>

Court 5G พบว่า “หนึ่งในปัญหาที่พบ เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการยุติธรรม คือ ปัญหาเรื่องความปลอดภัยในการใช้ข้อมูล ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการบุกรุกเข้าใช้ข้อมูล ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอาจจะส่งผลกระทบต่อความเสียหายทางคดีได้ ดังนั้นการปรับใช้เทคโนโลยีจึงต้องมีการคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลของคู่ความฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งร่วมด้วย” (ที่มา : อาทิตย์ ธรรมชัย)⁴ นอกจากนี้ยังพบปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งานระบบ CIOS ที่เห็นเพิ่มขึ้น จากการศึกษาวิจัย “การศึกษาอุปสรรคและข้อขัดข้องของ D-Court 2020 ในมุมมองของผู้รับบริการในศาลชั้นต้น” ของสำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีการศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรม ในมุมมองของผู้รับบริการทั่วประเทศ ซึ่งยังพบปัญหาว่าตัวระบบยังมีความซับซ้อนอยู่ ไม่รองรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการที่มีอยู่ รวมถึงในพื้นที่ของศาลจังหวัดมักพบว่าบุคลากรที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบนั้นยังน้อยอยู่ ทำให้เวลาเกิดปัญหาประชาชนยังปรึกษาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้น้อย ซึ่งในงานวิจัยขึ้นดังกล่าวนี้ ยังเสนอแนะในการศึกษาว่า ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในเชิงลึก ที่เกิดขึ้นกับการพัฒนาระบบงานสารสนเทศที่ต้องเผชิญกับความต้องการในการรองรับผู้ใช้บริการของศาลยุติธรรมทั่วประเทศ และควรศึกษาแนวคิดการพัฒนาระบบและบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงระบบหรือบริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืน (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2562) จะเห็นได้ว่าระบบบริหารข้อมูลออนไลน์กับกระบวนการยุติธรรม ยังคงมีปัญหา และอุปสรรคที่จะต้องดำเนินการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีประสิทธิภาพ และตอบเจตจำนงกระบวนการยุติธรรมอย่างแท้จริง และในการศึกษาค้างนี้จะนำไปสู่การได้ทราบความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นผู้ใช้งานระบบโดยตรง ว่ามีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียในการใช้งานระบบตามแนวการจัดบริการสาธารณะที่ในการกำหนดนโยบาย หรือ การจัดการบริการสาธารณะหนึ่งขึ้น หน่วยงานที่ออกแนวนโยบาย หรือจัดบริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ หรือผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบบริการให้สอดคล้องรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้งานระบบได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะนำไปสู่การที่ทำให้ผู้ใช้งานระบบเกิดความพอใจในการใช้งานบริการ และแนวนโยบายสอดคล้องเป้าหมายที่แท้จริงของศาลยุติธรรม ตามแผนพัฒนาระบบดิจิทัลศาลยุติธรรมที่จัดทำขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับมาตรฐานการบริการของกระบวนการยุติธรรมไทยที่เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคกัน

⁴ อาทิตย์ ธรรมชัย. ปัญหาการพัฒนากฎหมายด้านการบริหารจัดการเอกสารและวัตถุพยานในคดีอาญาปรับใช้กับ Digital Court 5g (ศาลดิจิทัล 5g) [Online]. แหล่งที่มา: http://www.lawgrad.ru.ac.th/Abstracts/File/6212018020/1632195327dc0181604cf8ca4689d2378fcda1ffe0_abstract.pdf

ทั้งนี้จากประเด็นที่ศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบ CIOS ซึ่งเป็นการออกแบบงานวิจัยที่เน้นปัญหาต่อระบบใดระบบหนึ่งเป็นเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบ CIOS เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคดีโดยตรง อาทิ การขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี การขอหนังสือรับรองคดีถึงที่สุด การยื่นส่ง และรับคำคู่ความ การตรวจคำสั่งศาล และผลการส่งหมายศาล เป็นต้น และเป็นระบบที่ประชาชนใช้บริการมากสะสมตั้งแต่เดือน มกราคม 2564 - กันยายน 2564 มากถึง 1,049,432 ครั้ง ข้อมูลจากสถิติการใช้งานระบบบริการออนไลน์ CIOS ของศาลยุติธรรม ที่รายงานข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2564 (สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2564) โดยกลุ่มที่ใช้งานมากที่สุดส่วนใหญ่จะเป็น กลุ่มนายความ จากข้อมูลสถิติ ณ เดือนกันยายน 2564 พบว่า มีนายความใช้งานระบบมากถึง 24,149 คนทั่วประเทศ ส่วนคู่ความจะใช้งาน จำนวน 16,893 คน (เพ็งอ่าง) จากข้อมูลจะเห็นว่านายความเป็นกลุ่มที่เป็นผู้จัดการคดีความให้กับลูกความ และใช้งานระบบค่อนข้างเยอะ ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสีย จากการจัดบริการสาธารณะของศาลยุติธรรม และเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับความละเอียดอ่อนของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งจะสามารถให้ข้อมูลในข้อพึงระวังที่จะเกิดขึ้นหากมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในกระบวนการยุติธรรมได้เป็นอย่างดี และความเห็นดังกล่าวนี้จะนำไปสู่การทราบปัญหาและอุปสรรคของระบบ CIOS ในเชิงลึก และนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการศึกษา เป็นกลุ่มนายความ ซึ่งถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการยุติธรรม และเป็นกลุ่มบุคคลที่ใช้โปรแกรม CIOS อยู่เสมอ ว่าพบปัญหาและอุปสรรคที่ต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้มีประสิทธิภาพอย่างไร ซึ่งหากพิจารณาการปรับใช้ระบบ CIOS ของศาลยุติธรรม ร่วมกับทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึงทัศนคติ หรือความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียในการปรับใช้แนวนโยบาย หรือบริการสาธารณะนั้นๆ โดยนายความก็ถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปรับใช้ระบบด้วยเช่นกัน (ที่มา: สัญญา เคนาภูมิ, แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์, 2563) จึงควรศึกษาในประเด็นดังกล่าว ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการจัดสมดุลภาครัฐและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย รวมถึงนำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้ใช้บริการสาธารณะได้มีบทบาทในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

จากการอธิบายข้างต้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของนายความที่มีต่อระบบ CIOS ในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง เป็นส่วนงานส่วนภูมิภาคที่มักจะมีปัญหาการใช้งานระบบ เห็นได้จากการศึกษาวิจัย “การศึกษาอุปสรรคและข้อขัดข้องของ D-Court 2020 ในมุมมองของผู้รับบริการในศาลชั้นต้น” ของสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีการศึกษา

ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีของศาลยุติธรรมทั่วประเทศ อาทิ ศาลแขวง ศาลจังหวัด ศาลแรงงาน ศาลเยาวชนและครอบครัว และอื่นๆ ซึ่งผลพบว่า ผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นศาลจังหวัด ถึงร้อยละ 46.80 โดยจังหวัดที่ศึกษา จะแบ่งเป็นส่วนของกรุงเทพฯ ส่วนของปริมณฑล และต่างจังหวัด โดยผู้รับบริการที่ตอบคำถามเป็นกลุ่มที่อยู่ต่างจังหวัดมากถึงร้อยละ 86.60 โดยในการศึกษาของงานชิ้นดังกล่าวนี้พบว่าทนายความเป็นผู้ให้ข้อมูลมากถึงร้อยละ 19.90 และก็พบว่า ผู้รับบริการยังมีปัญหาการใช้งานระบบอยู่ค่อนข้างมาก เนื่องจากมีความซับซ้อนในขั้นตอนการใช้งาน อุปกรณ์ยังไม่รองรับการใช้งาน และผู้รับบริการยังขาดความเข้าใจระบบอยู่ รวมถึงหากติดขัดการสอบถามพนักงานยังเป็นอุปสรรคอยู่ โดยเฉพาะในพื้นที่ต่างจังหวัดที่มีจำนวนบุคลากรที่เข้าใจเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมต่อการให้คำแนะนำในการใช้งานระบบน้อย จากสัดส่วนการสำรวจจะเห็นได้ว่าปัญหาส่วนมากที่ขึ้นนั้นจะเป็นส่วนของศาลจังหวัด

แต่ส่วนใหญ่งานวิจัยในปัจจุบันที่ศึกษาเป็นการศึกษาโดยภาพรวมยังไม่ได้มีการศึกษาปัญหาในเชิงลึกในส่วนงานภูมิภาค เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงระบบหรือบริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืน จำเป็นต้องทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในเชิงลึกที่เกิดขึ้นกับการใช้งานระบบสารสนเทศของใช้รับบริการศาลยุติธรรมจังหวัดเชิงลึกเพิ่มขึ้น และการศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการศึกษางานวิจัยที่นำมาประกอบจะศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ศาลยุติธรรมที่รวมเป็นกลุ่มต่างจังหวัด กรุงเทพฯ และเขตปริมณฑล โดยยังไม่มีการศึกษาในเชิงลึกระดับจังหวัดที่ชัดเจน ในงานนี้จึงเน้นการศึกษาศาลจังหวัดในเชิงลึก ซึ่งในที่นี้จึงศึกษาศาลจังหวัดอ่างทอง เนื่องจากเป็นหนึ่งในศาลต่างจังหวัด และศาลจังหวัดอ่างทอง มีการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเห็นได้ชัด เห็นได้จากการที่มีการใช้ประกาศรับคำร้องขอปล่อยตัวชั่วคราวผ่านระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม CIOS โดยนางสิริกาญจน์ ทิตตภักดิ์ ผู้พิพากษาศาลจังหวัดอ่าง รับคำร้องขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาระหว่างสอบสวน ทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบ CIOS เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ต้องหาในการประกันตัวโดยไม่ต้องเดินทางมาศาลเป็นครั้งแรก โดยศาลมีคำสั่งอนุญาตให้ทำสัญญาประกันและวางหลักประกัน โดยผู้ประกันสามารถวางหลักทรัพย์เป็นเงินสดโดยชำระทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยผู้ต้องหาได้รับการประกันตัวชั่วคราวด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องหาในการพิจารณาคดี ตามนโยบายประธานศาลฎีกา ข้อที่ 2 “สร้างดุลยภาพแห่งสิทธิ” ลดการคุมขังที่ไม่จำเป็นทุกขั้นตอน และเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด 19 ตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิดได้เป็นอย่างดี (ที่มา : ศาลจังหวัดอ่างทอง, โดยส่วนภูมิภาคมักจะมีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการของภาครัฐอยู่บ่อยครั้ง โดยจังหวัดอ่างทอง, 2564) ซึ่งเห็นได้ว่าศาลจังหวัดอ่างทอง มีความตระหนักและผลักดันให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการยุติธรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับปัจจุบัน (2565) ยังมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่ประเทศไทยต้องมีมาตรการใช้

ชีวิตในรูปแบบ New Normal บทบาทของเทคโนโลยีถูกใช้ในการปฏิบัติงานปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ซึ่งการปรับใช้เทคโนโลยีจะอยู่กับประชาชนไปอีกยาวนาน ดังนั้นการศึกษาเพื่อทราบปัญหาและ พัฒนางานระบบกระบวนการยุติธรรมในส่วนภูมิภาค ให้มีการใช้เทคโนโลยี คำนึงความแตกต่างของ สภาพแวดล้อมในแต่ละพื้นที่ จึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการศึกษาในจังหวัดอ่างทองครั้งนี้จะเป็นตัวอย่าง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจะเป็นหนึ่งในรูปแบบของภูมิภาคที่เป็นตัวอย่างการศึกษาและเป็นแนวทาง ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับภูมิภาคได้เป็นอย่างดี ว่าศาลจังหวัดเกิดปัญหาและอุปสรรคอย่างไร เพื่อเป็นต้นแบบให้งานส่วนภูมิภาคพื้นที่อื่น ๆ ได้ใช้เป็น ต้นแบบในการปรับปรุงระบบบริการสาธารณะส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชนอย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของทนายความในจังหวัดอ่างทองที่มีต่อการปรับใช้งานระบบ บริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาล ยุติธรรม
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดี ศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ให้มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นในการใช้งาน ระบบ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ทนายความในจังหวัดอ่างทองเห็นด้วยกับการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดี ศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงาน ศาลยุติธรรมใน จังหวัดอ่างทอง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบ บริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงาน ศาลยุติธรรม สำหรับทนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

1.4 คำถามการวิจัย

1. ทนายความมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม ในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานของระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบสำหรับทนายความ ในพื้นที่จังหวัดอ่างทองมากน้อยเพียงใด
3. แนวทางการพัฒนาระบบระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ให้มีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร และต้องคำนึงถึงเรื่องใดบ้าง

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเนื้อหาการวิจัย เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้งานระบบในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) เป็นระบบที่ศาลยุติธรรมดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการใช้โปรแกรมสืบค้นบริการข้อมูลคดีที่สามารถสืบค้นและติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของคดีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการผ่านประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลการแลกเปลี่ยนข้อมูลกำหนดชั้นความลับและสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้คู่ความในคดีสามารถสืบค้นและติดตามผลคดีบนโปรแกรม CIOS ได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นระบบที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ และเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อคดีเป็นอย่างมาก เพราะสามารถบอกได้ถึงกรณีใดที่ตัดสิน ความคืบหน้าของคดี ซึ่งเป็นระบบที่จะต้องทำให้คู่ความที่เกี่ยวข้องกับคดีจะต้องเตรียมการเพื่อพร้อมต่อการพิจารณาคดีอยู่เสมอ และเป็นระบบที่ใช้งานในรูปแบบออนไลน์ที่ต้องคำนึงความปลอดภัยเป็นสำคัญเพิ่มเติมด้วย

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาเป็นทนายความที่สังกัดสำนักงานทนายความในจังหวัดอ่างทอง ซึ่งเน้นเป็นกลุ่มที่เคยใช้งานในระบบในทุกพื้นที่ ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) ในการตรวจสอบข้อมูลทางคดีในกับคู่ความเนื่องด้วยจำนวนของทนายความที่ความในจังหวัดไม่สามารถกำหนดขอบเขตของประชากรที่ชัดเจนได้ จึงเน้นการกำหนดประชากรจากเงื่อนไขการว่าความต่างจังหวัด ซึ่งโดยปกติแล้วทนายความในภูมิภาคที่ให้ความช่วยเหลือความ 1 ท่านจะรับผิดชอบในหลายคดี ซึ่งหากพิจารณาจากฐานข้อมูลของทนายความในศาลยุติธรรมจังหวัด อาจจะได้ข้อมูลบุคคลที่ซ้ำกันได้ ในที่นี้ ผู้วิจัย จึงกำหนด

กลุ่มประชากรในการศึกษา คือ หนายความจำนวน 20 คน โดยมีเงื่อนไขต้องเป็นผู้ที่เคยใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) เพื่อที่จะทำให้ทราบได้ว่าหลังจากมีการปรับใช้ระบบแล้ว หนายความมีความคิดเห็นอย่างไร หรือพบปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ในฐานะผู้ที่มีส่วนได้เสียจากการปรับใช้บริการสาธารณะ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของหนายความที่มีต่อระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม
2. ทราบถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคของของหนายความในใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม
3. ทราบถึงข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของทนายความต่อการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาทนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ช่วงปี พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2564 ผู้วิจัยได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2 การปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบการศึกษาวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของทนายความต่อการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาทนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ช่วงปี พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2564 ในส่วนนี้จะอธิบายถึงแนวคิดและทฤษฎี โดยละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

วรทัยา พรหมสุนทร (2555 หน้า 5 อ้างถึงใน สุโธ เจริญสุข, 2525 หน้า 58) ให้นิยามว่าความคิดเห็น หมายถึง สภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดปรากฏการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

อรสา หนูกระแสร (2557 หน้า 8 อ้างถึงใน Best, 1997 P 42) ให้นิยามว่า ความคิดเห็น หมายถึงการแสดงออก ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูดการเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจน สภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

ศิริพงศ์ ปาลกะวงค์ ณ อยุธยา (2563) ให้นิยามว่า ความคิดเห็นหรือมติ (Opinion) หมายถึง การพิจารณาว่าความคิดเห็นเป็นสิ่งที่เกิดจากความนึกคิดของมนุษย์ ซึ่งสามารถตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง ความรู้ ทัศนคติ รสนิยม ความเชื่อ ค่านิยม อุทมการณ์ ประสบการณ์ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกัน ในแต่ละปัจเจกบุคคล นอกจากนี้ความคิดเห็นอาจไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องถูก หรือผิด หรือ

มีเหตุผลรองรับเสมอไป ซึ่งในบางครั้งความคิดเห็นบางอย่างที่แสดงออกมาอาจเกิดจากความเข้าใจ ผิด ความไม่รู้ หรือมีอคติ หรืออารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

จากการศึกษานิยาม จึงสามารถอนุมานความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดของมนุษย์ ที่มีต่อประเด็นใดประเด็นหนึ่ง โดยไม่มีความถูกหรือผิด ขึ้นอยู่กับปัจจัยปัจเจกบุคคล อาทิ ค่านิยม ความเชื่อ อคติ ประสบการณ์ สิ่งแวดล้อมของบุคคล ซึ่งอาจมีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ซึ่งการพิจารณานิยามความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความคิดเห็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจหรือสิ่งเร้า ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ เป็นการพิจารณาในระดับปัจเจกบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับความเข้มข้นของความรู้สึกในใจว่ามีความรู้สึก แรงกล้ามากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องหรือผลประโยชน์ ที่ได้รับจากประเด็นปัญหา ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ อาทิ ผลกระทบของความรุนแรง ความสำคัญของประเด็น ปัญหาบางอย่างที่ได้ประสบกับตนเองโดยตรง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ความถี่ ความชุกของเหตุการณ์บางอย่างในชีวิตประจำวัน ฯลฯ ซึ่งอาจมีส่วนกระตุ้น ให้สมาชิกบางส่วนในสังคมได้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหา ได้ด้วยเช่นกัน

2. บรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่พิจารณาในระดับโครงสร้างของสังคม กล่าวคือ เป็นการตั้งคำถามหรือพิจารณาว่าบรรทัดฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม เช่น กฎหมาย ระเบียบการปกครอง จารีตประเพณี วิถีประชา ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือสมาชิกในสังคมได้ แสดงความคิดเห็นมากหรือน้อยเพียงใด ในเบื้องต้นสำหรับในกรณีที่สังคมใดสังคมหนึ่งมีบรรทัดฐานทางสังคมแบบปิดกั้นการแสดงความคิดเห็น อาทิ ระเบียบการปกครองแบบเผด็จการ การมีสมาชิกในสังคมใดสังคมหนึ่ง การที่สมาชิกในสังคมมีวัฒนธรรมการเมืองแบบไพร่ฟ้าหรือมีแนวโน้มเชื่อฟัง และปฏิบัติตามผู้นำทางการเมืองอย่างเคร่งครัด การนับถือระบบอาวุโสอย่างเคร่งครัด การมีค่านิยมชายเป็นอย่างเคร่งครัด การมีกฎหมายควบคุมการใช้สื่ออย่างเคร่งครัด

3. สื่อหรือช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นการคำนึงถึงสื่อหรือช่องทาง การสื่อสารในฐานะเครื่องมือหรือช่องทางสำหรับแสดงความคิดเห็น และการเผยแพร่ความคิดเห็นของประชาชนสู่สาธารณะว่ามีจำนวนเพียงพอต่อการแสดงความคิดเห็นหรือไม่ และประชาชนสามารถเข้าถึงสื่อช่องทางต่าง ๆ ได้มากหรือน้อยเพียงใด กล่าวคือ ถ้าประชาชนอยู่ในสังคมที่สื่อ หรือช่องทางในการแสดงความคิดเห็นมีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงสื่อได้ง่าย ก็จะเอื้อต่อการเปิดความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าประชาชนอยู่ในสังคมที่สื่อ หรือช่องทางในการแสดงความคิดเห็นไม่มีความหลากหลาย หรือถูกจำกัดการเข้าถึงสื่อช่องทางต่าง ๆ ก็จะทำให้มีโอกาสน้อยหรือมีความเป็นไปได้ยาก ในการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็น หรือ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

จากการอธิบายข้างต้นเป็นแนวคิดที่มีความเกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ซึ่งความคิดเห็นถือว่าเป็นหนึ่งในเครื่องมือหนึ่งที่สะท้อนที่จะนำไปสู่การปรับปรุงระบบและบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานภาครัฐให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) เป็นการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความคิดเห็นของผู้ใช้งานร่วมด้วย

2.1.2 การปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น ในส่วนนี้จะอธิบายถึงประวัติความเป็นมาในการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะขอเรียกแทนว่า CIOS ซึ่งมีรายละเอียดการที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดให้ใช้อำนาจตุลาการ เพื่ออำนวยความสะดวกและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชน โดยมีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานธุรการที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนงานตุลาการให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรต่อเนื่องจากปีก่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายของคู่ความ คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เสริมสร้างอำนวยความสะดวกในระดับสากล โดยศาลยุติธรรมมีความพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยก่อนที่จะเริ่มต้นมีการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ศาลยุติธรรมได้เคยปรับใช้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลยุติธรรม พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2561 เป็นกรอบในการดำเนินงาน

จุดเริ่มต้นของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในศาลยุติธรรม เริ่มต้นมาจากกฎหมาย นโยบายและแผนระดับชาติ โดยมีจุดเริ่มต้นดังต่อไปนี้

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มีการกำหนดการปฏิรูปด้านกระบวนการยุติธรรม โดยมีการระบุในมาตรา 68 “กำหนดให้รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร” และมาตรา 258 ในการปฏิรูปประเทศ ด้านกระบวนการยุติธรรม ใน (1) และ (3) คือ “(1) ให้มีการกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า และมีกลไกช่วยเหลือประชาชนผู้ขาดแคลน ทุนทรัพย์ ให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ รวมตลอดทั้งการสร้างกลไก เพื่อให้มีการบังคับใช้การตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ และความไม่เป็นธรรมในสังคม (3) เสริมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ให้มุ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยสะดวกและรวดเร็ว

2. แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-พ.ศ. 2580) จากรัฐธรรมนูญเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับปรุงสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

(1) ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

(2) พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย

(3) กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และมีเท่าที่จำเป็น

จากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี จึงเกิดเป็นแนวทางการปฏิรูปประเทศ โดยในจะมีหนึ่งส่วนประกอบที่มีการปฏิรูป คือ แผนปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม มีแนวทางการปฏิรูปทั้งหมด 10 ด้าน โดยจะมีด้านปฏิรูปที่ 9 เป็นการเสริมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมเพื่อมุ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยสะดวกและรวดเร็ว

3. แผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 -พ.ศ. 2564) มียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการพื้นฐานทางสังคมของภาครัฐ โดยมีแผนการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาระบบยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ที่มีเป้าหมายในการดำเนินการ คือ ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินควร โดยการพัฒนาการสืบสวน สอบสวน และการดำเนินคดีต่อผู้กระทำความผิด พัฒนาระบบเทคโนโลยีในกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญาเพื่อเป็นช่องทาง (Platform) รองรับการเข้าถึงของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศกลางของกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญา

4. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มี 6 ด้าน โดยมียุทธศาสตร์ในด้านที่ 1 ที่มุ่งเน้นพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ทุกแบบทุกที่ ทุกเวลา โดยกำหนดให้เทคโนโลยีที่ใช้มีความเร็วพอเพียงกับความต้องการและให้มีราคาค่าบริการที่ไม่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงบริการของประชาชนอีกต่อไป ประกอบกับยุทธศาสตร์ที่ 3 ที่สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อมุ่งให้ประเทศไทยที่ประชาชนทุกกลุ่มโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเกษตรกร ผู้ที่อยู่ในชุมชนห่างไกล ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่าง ๆ ของรัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีข้อมูล องค์กรความรู้ทั้งระดับประเทศและระดับท้องถิ่นในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยง่ายและสะดวก และมีประชาชนที่รู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารและมีทักษะในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม

จากแผน กฎหมาย และแนวนโยบายต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น ศาลยุติธรรม จึงมีการปรับใช้แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 จนเกิดเป็นการปรับใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล ขึ้นหลายรูปแบบเพื่อบริการประชาชน หนึ่งในรูปแบบที่มีความสำคัญ คือ ระบบบริหารจัดการคดีอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับนายความ หรือ Electronic Case Management System ซึ่งปัจจุบันในเว็บไซต์ของแต่ละศาลผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีสามารถเข้าถึงแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการยื่นศาล ตรวจสอบสถานะของคดี วันนัดพิจารณาตรวจสอบคำพิพากษาและคำสั่งของศาล โดยโครงสร้างการพัฒนาระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) จะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียและผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีสามารถลงทะเบียนใช้งานได้ที่ศาลทั่วประเทศเพื่อสืบค้นและติดตามผลคดีของศาลชั้นต้นทั่วประเทศผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วและเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาล โดยสามารถใช้ระบบดังกล่าวได้ด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์แท็บเล็ต หรือ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC) ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นกรเชื่อมโยงข้อมูลของศาลทั่วประเทศมาอยู่ในระบบเดียวกัน ทั้งมีส่วนในการอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ โดยอัตโนมัติจากศาลต่าง ๆ จำนวน 245 ศาล จากการปรับใช้ CIOS ถือว่าเป็นระบบใหม่ที่สร้างการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการยุติธรรมไทยเป็นอย่างมาก จึงเป็นสิ่งสำคัญในการศึกษาระบบหลังจากที่มีการปรับใช้แล้ว จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.3 รูปแบบของระบบ บริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)



1.เมนูหลัก

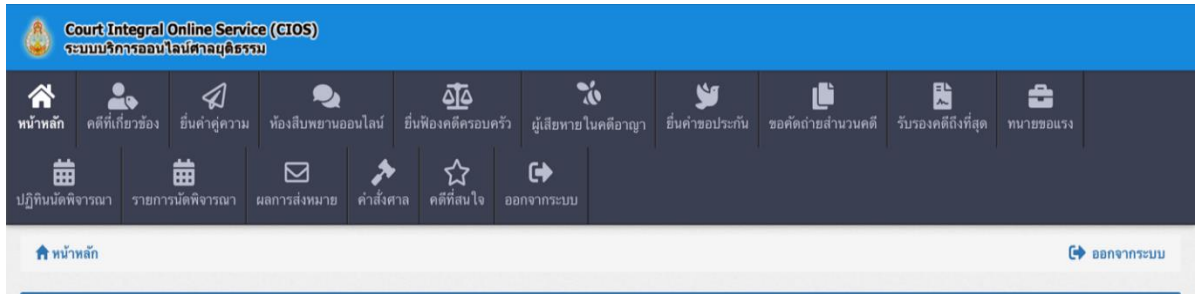
2.ข่าว
ประชาสัมพันธ์
ต่างๆ

3.ข้อมูลของ
ผู้ใช้บริการ

4.เมนูลัด

Cios คือระบบบริการข้อมูลคดีออนไลน์ที่ศาลยุติธรรมได้สร้างขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป

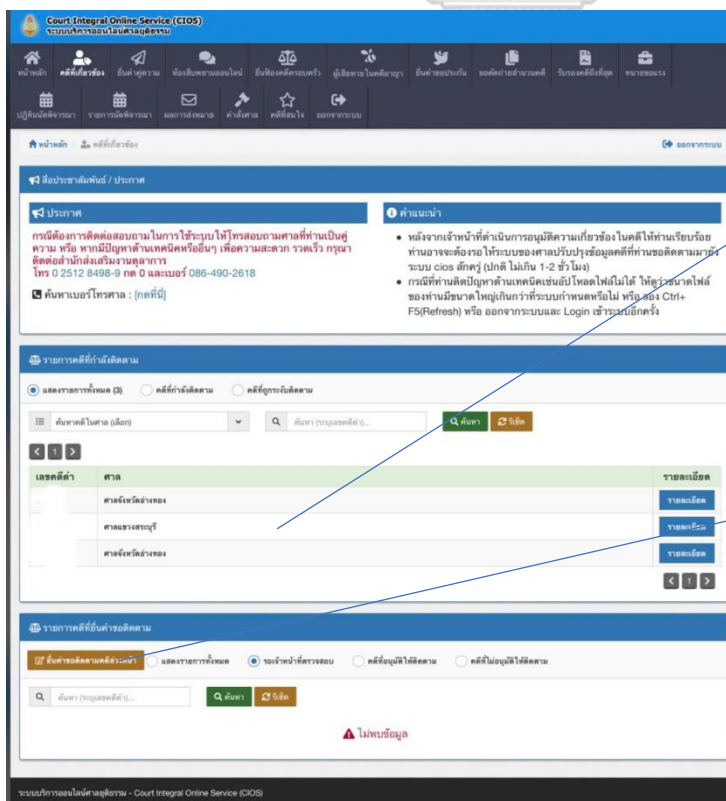
ภาพโดยรวมของระบบ Cios



1. เมนูหลัก โดยเมนูหลักนี้จะป็นหัวข้อฟังก์ชันให้ผู้ให้บริการเลือกว่าจะใช้บริการด้านใด โดยสามารถแบ่งการให้บริการได้เป็นดังนี้

1.1 คดีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการข้อมูลคดีแก่ผู้ใช้บริการว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับคดีอะไรบ้าง ผู้ใช้บริการเป็นฝั่งไหนในคดี พร้อมทั้งรายละเอียดคดีแบบคร่าวๆ และสามารถยื่นขอติดตามคดีได้ในฟังก์ชันระบบนี้

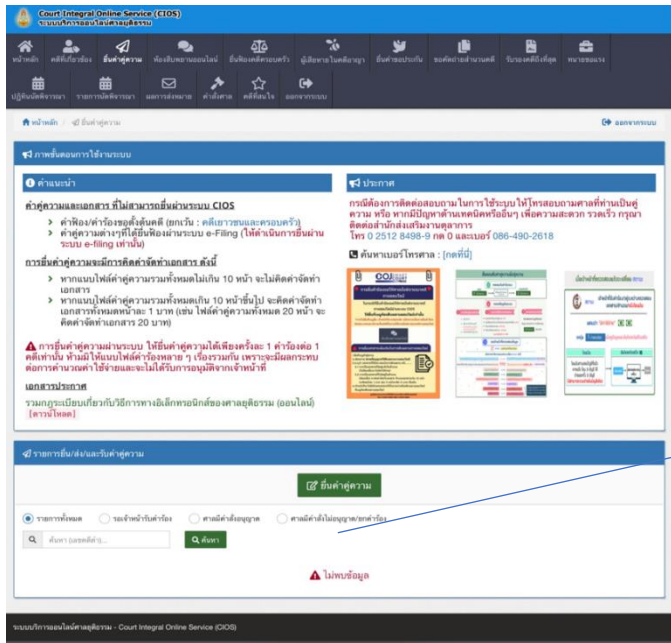
ซึ่งผู้ที่จะสามารถขอติดตามคดีได้ จะต้องเป็นคู่ความหรือผู้มีส่วนได้เสียในคดีเท่านั้นจึงจะสามารถขอติดตามคดีที่เกี่ยวข้องได้



1. ข้อมูลคดีและรายละเอียดคดีโดยย่อ

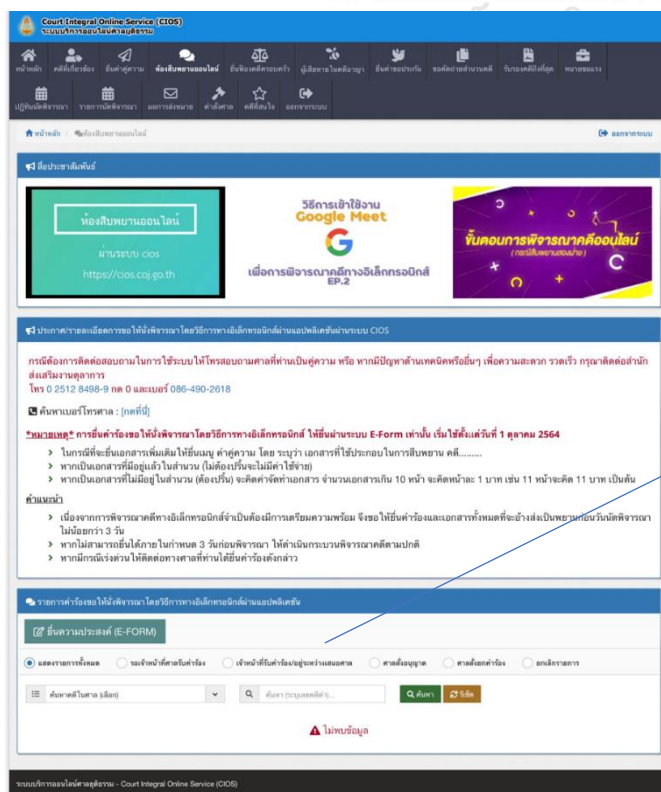
2. ยื่นขอติดตามคดีที่นี้ และสามารถดูได้ด้วยว่าศาลมีคำสั่งอย่างไรกับการยื่นขอติดตามคดีของผู้ใช้บริการ (อนุญาตหรือไม่ อนุญาต เจ้าหน้าที่เป็นคนตรวจหลักฐานและ

1.2 หัวข้อยื่นคำคู่ความ ใช้ในการยื่นคำร้อง คำขอ(เฉพาะคดีเยาวชนและครอบครัว เท่านั้น) และคำคู่ความอื่นๆที่ได้ยื่นผ่านระบบอื่นมาก่อน



ส่วนแสดงข้อมูลว่าศาลมี คำสั่งรับคำความหรือไม่ (ศาลใช้ดุลพินิจสั่งคำสั่ง)

1.3 ห้องสืบพยานออนไลน์ ใช้ในการยื่นคำร้องขอศาลออกนั่งพิจารณาคดีทาง อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่สามารถทำการสืบพยานภายในหัวข้อนี้ได้ ต้องไปใช้โปรแกรมอื่นเช่น google meet ในการสืบพยาน ต้องเป็นคู่ความฝ่ายใดก็ได้ยื่นขอให้ศาลออกนั่งพิจารณาคดีเท่านั้น



ส่วนยื่นคำขอและแสดงผล คำสั่งศาลว่าอนุญาตตามคำขอหรือไม่

1.3 ยื่นฟ้องคดีครอบครัว ใช้ในการยื่นคำฟ้องตั้งคดีครอบครัว (ไม่รวมถึงคำคู่ความ คำร้อง คำขอ)

หน้าหลัก / ยื่นฟ้องคดีครอบครัว

ยื่นฟ้องคดีครอบครัว

ประกาศ

กรณีต้องการติดต่อสอบถามในการใช้ระบบให้โทรสอบถามศาลที่ท่านเป็นคู่ความ หรือ หากมีปัญหาด้านเทคนิคหรืออื่นๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว กรุณาติดต่อสำนักส่งเสริมงานตุลาการ โทร 0 2512 8498-9 กด 0 และเบอร์ 086-490-2618

ค้นหาเบอร์โทรศาล : [กดที่นี่]

ยื่นฟ้องคดีครอบครัว

แสดงรายการทั้งหมด ฉบับร่าง รอแจ้งโอนเงิน รอตรวจสอบ กำลังตรวจสอบ รอลงนามประทับตรา ลงนามประทับตราพร้อมคำร้อง/คำฟ้อง ยกคำร้อง/คำฟ้อง ยกเลิกรายการ

ค้นหา (เลขคดี)...

ค้นหา

ไม่มีรายการ

ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม - Court Integral Online Service (CIOS)

1.4 ผู้เสียหายในคดีอาญา มีไว้ให้ผู้เสียหายในคดีอาญาเข้ามาลงทะเบียนเพื่อติดตามคดี ใช้ในกรณีที่เป็นคดีอาญาที่มีความเสียหายต่อบุคคลภายนอกหรือโจทก์ที่ฟ้องนั้นเป็นพนักงานอัยการ แล้วตัวผู้ประสบเหตุเป็นผู้เสียหายไม่ได้ฟ้องเอง เพื่อขอการเยียวยา

หน้าหลัก / ผู้เสียหาย

สื่อประชาสัมพันธ์ : ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้เสียหาย ในคดีอาญา

ประกาศ/ติดต่อ

กรณีต้องการติดต่อสอบถามในการใช้ระบบให้โทรสอบถามศาลที่ท่านเป็นคู่ความ หรือ หากมีปัญหาด้านเทคนิคหรืออื่นๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว กรุณาติดต่อสำนักส่งเสริมงานตุลาการ โทร 0 2512 8498-9 กด 0 และเบอร์ 086-490-2618

ค้นหาเบอร์โทรศาล : [กดที่นี่]

ลงทะเบียนผู้เสียหาย

แบบฟอร์มลงทะเบียนผู้เสียหาย

การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่สำนักงานศาลยุติธรรมตามแบบรวบรวมข้อมูลนี้ทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการกำหนดมาตรการดูแลหรือเยียวยาผู้เสียหายในคดีอาญา แต่ไม่ถือเป็นการแจ้งความร้องทุกข์ หรือฟ้องคดี หากท่านต้องการแจ้งความร้องทุกข์หรือฟ้องคดี ต้องไปดำเนินการต่อเจ้าพนักงานที่มีหน้าที่ด้วย

คำรับรอง

ข้าพเจ้ารับรองว่าข้อมูลที่ให้ไปเป็นความจริง

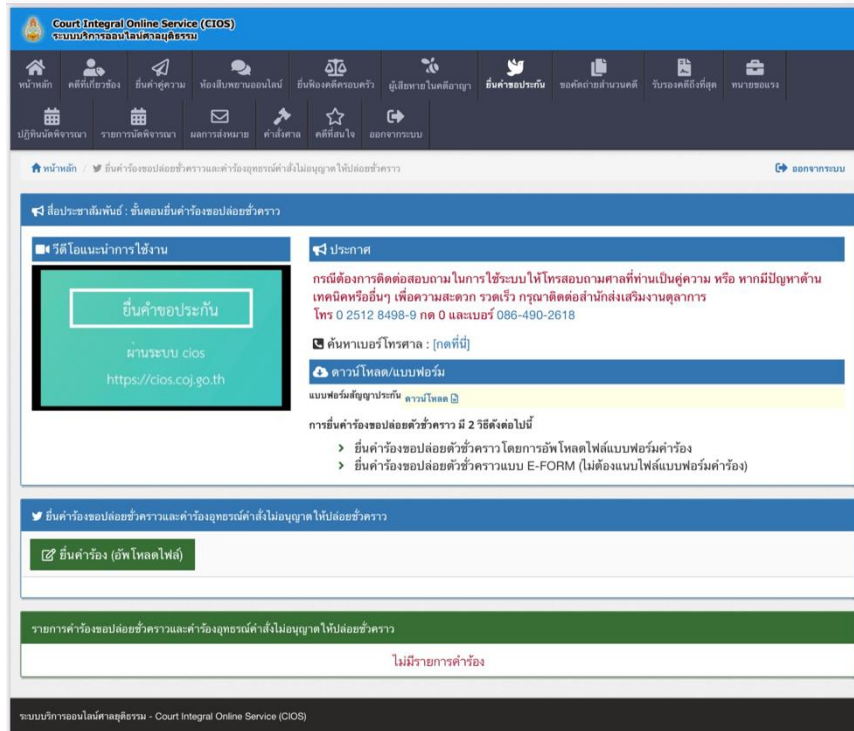
ข้าพเจ้ายินยอมเปิดเผยข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครองหรือเยียวยาข้าพเจ้าหรือศาลยุติธรรมหรือสำนักงานศาลยุติธรรม

ข้าพเจ้ายินดีได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ศาลทางโทรศัพท์หรือช่องทางสื่อสารตามที่ได้แจ้งไว้แบบ

ยอมรับ ไม่ยอมรับ

ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม - Court Integral Online Service (CIOS)

1.5 ยื่นคำขอประกันใช้ในการยื่นคำขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหา (ในระหว่างฝากขังระหว่างพิจารณาของศาลชั้นต้น หรือจำเลยในระหว่างอุทธรณ์เท่านั้น ซึ่งผู้ต้องหาต้องถูกฝากขังต่อศาลหรือศาลชั้นต้นมีคำพิพากษาอยู่ระหว่างยื่นอุทธรณ์แล้วเท่านั้น) ผู้ใช้งานจะเป็นนายประกันหรือญาติตลอดจนนายความที่จะมาสามารถใช้ฟังก์ชันนี้ได้



1.6 ขอคัดถ่ายสำนวนคดี ใช้ในการยื่นคำร้องขอคัดถ่ายเอกสาร คำสั่ง คำพิพากษาหรือเอกสารอื่นใดที่อยู่ภายในสำนวนคดีได้ทั้งหมด ซึ่งผู้ร้องสามารถเลือกได้ว่าจะไปรับเอกสารที่ศาล หรือให้ศาลจัดส่งมายังที่อยู่ของผู้ร้องตลอดจนขอรับเอกสารเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ผู้เกี่ยวข้องในคดีเท่านั้น จึงจะขอคัดถ่ายเอกสารได้

ขอรับรองคดีถึงที่สุดจะเป็นฟังก์ชันการใช้งานที่คล้ายกับขอคัดถ่ายเอกสาร กล่าวคือเป็นการขอเอกสารว่าคดีนี้ๆได้ถึงที่สุดแล้ว คู่ความจึงร้องขอให้ศาลออกหนังสือรับรองว่าคดีถึงที่สุด

Court Integral Online Service (CIOS)
ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม

การนี้ต้องการติดต่อสอบถามในการใช้ระบบให้โทรสอบถามศาลที่ท่านเป็นคู่ความ หรือ หากมีปัญหาด้านเทคนิคหรืออื่นๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว กรุณาติดต่อสำนักส่งเสริมงานศาลากร โทร 0 2512 8498-9 กด 0 และเบอร์ 086-490-2618

📧 หักหมายหรือศาล : [กดที่นี่]

รายละเอียดการคัดถ่ายเอกสารในส่วนคดีวิธีรับเอกสารคำขอคัดถ่าย

- คดีที่สามารถยื่นขอคัดถ่ายเอกสารได้จะต้องเป็นคดีที่ขึ้นคดีตามผ่านระบบ CIOS แล้วเท่านั้น โดยท่านสามารถยื่นคัดตามคดีได้ใหม่ (ยื่นคัดตามคดี)
- การขอคัดถ่ายเอกสาร ในส่วนคดีในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์
 - จะให้บริการเฉพาะคดีที่ฟ้องตั้งแต่วันที่ 6 กรกฎาคม 2562 เป็นต้นไป เท่านั้น หากก่อนวันที่กำหนดดังกล่าว คำขอของท่านจะไม่ได้รับการอนุมัติจากศาล
 - ผู้ขอใช้บริการ จะขอรับบริการได้ไม่เกิน 3 ครั้งต่อประเภทเอกสาร ในคดีเดียวกัน
 - ผู้ขอใช้บริการ จะต้องทำการดาวน์โหลดไฟล์เอกสารภายใน 7 วัน หลังเจ้าหน้าที่ทำการอัปโหลดไฟล์เอกสารดังกล่าวขึ้นสู่ระบบ CIOS เรียบร้อยแล้ว โดยผู้ขอใช้บริการจะไม่สามารถดาวน์โหลดไฟล์เอกสารได้หากเกิน 7 วัน
 - คดีที่ขอคัดถ่ายคำพิพากษาแบบฉบับเป็นไฟล์ pdf ยึด ไม่มีสิทธิ ต้องเป็นคดีที่รับฟ้องตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2564 และศาลได้จัดเก็บไฟล์คำพิพากษาในระบบ ส่วนกรณีเอกสารอื่นแล้วเท่านั้น

ยื่นขอคัดถ่าย : รับเอกสารด้วยตัวเองที่ศาล ยื่นขอคัดถ่าย : รับเอกสารผ่านไปรษณีย์ ยื่นขอคัดถ่าย : รับเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

แสดงรายการทั้งหมด (1) รับเอกสารด้วยตัวเองที่ศาล รับเอกสารผ่านไปรษณีย์ รับเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

ค้นหา (กดเพื่อค้นหา) ค้นหา (กดเพื่อค้นหา) ค้นหา 25 รายการ

ลำดับ	วันที่คำร้อง	เลขคดี	หน่วยงาน	วันที่ยื่นคำร้อง	การรับเอกสารคดี	สถานะคำร้อง	วันครบ/พักจัดส่งอื่นๆ	รายละเอียด
1	325836		ศาลจังหวัดอ่างทอง	4 สิงหาคม 2564	รับเอกสารด้วยตัวเองที่ศาล	ยกเลิกการชำระค่าธรรมเนียม		รายละเอียดการชำระค่าธรรมเนียม

ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม - Court Integral Online Service (CIOS)

1.7 ทนายขอแรง คือฟังก์ชันที่มีไว้เพื่อให้ทนายความลงความประสงค์ว่าตนจะอาสาเป็นทนายความ คู่ประจําศาล (ทนายความที่ศาลจะแต่งตั้งขึ้นเพื่อให้จําเลยในคดีอาญาในกรณีที่จําเลยไม่มีทนายความมา)

1.8 ปฏิทินนัดพิจารณา-รายการนัดพิจารณาคดี มีไว้เพื่อแสดงว่าผู้ใช้งานมีรายการนัดพิจารณาคดีที่ ศาลไหน เวลาไหนบ้าง

1.9 ผลการส่งหมาย เป็นการแสดงให้เห็นว่าคดีที่ได้ยื่นฟ้องไปนั้น ผลการส่งหมายเรียกหรือ หมายนัดไต่สวนมูลฟ้องเป็นอย่างไร (ซึ่งมีผลในการดำเนินกระบวนการในการพิจารณาคดี)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการอธิบายแนวคิดและทฤษฎีในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดที่จะนำเสนอต่อไปนี้

1. ปาลวี สรรวุตวร (2557) การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Court) ของข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรมไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับใช้งานระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Court) ของข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรมไทย เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการกำหนดแนวทางการเตรียมความ

พร้อม เพื่อที่จะพัฒนาและนำระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงระบบสารสนเทศอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกันนี้ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของศาลในอนาคตเพื่อให้เกิดการปรับตัวในองค์กรในการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ อันนำไปสู่ความร่วมมือ ในการใช้งานระบบสารสนเทศ อันนำไปสู่ความร่วมมือ ในการใช้งานระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ มี 3 ปัจจัย คือ การรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ การรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย และบรรทัดฐาน โดยมี 9 ปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลต่อการรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ ได้แก่ ปัจจัยบรรทัดฐาน ภาพลักษณ์ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน คุณภาพของผลลัพธ์ การสื่อสารถึงผลลัพธ์ พื้นหลังประสบการณ์ การอบรมการใช้งาน การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย และมี 3 ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย ได้แก่ พื้นหลังประสบการณ์ การอบรมการใช้งาน และการสนับสนุนจากองค์กร สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มพิพากษาศาลฎีกาที่ดีที่สุด คือ การรับรู้ว่าคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ ซึ่งปัจจัยภายนอกที่มีความสำคัญที่สุดในงานวิจัยสรุป คือ ความสัมพันธ์กับงาน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงได้ข้อสรุปแนวทางว่า ผู้บริหารศาลยุติธรรมควรให้ความสำคัญกับปัจจัยความสำคัญกับงานเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่กระตุ้นบุคลากรกลุ่มผู้พิพากษาให้เกิดความตั้งใจในการปรับตัวเพื่อใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ อันนำไปสู่ความร่วมมือในการใช้งานระบบตามความคาดหวังขององค์กรได้

2. สรรวรรณ อินทโสทด (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันสารสนเทศของหน่วยงาน ด้านสาธารณสุขปภคภาครรัฐ โดยในงานชิ้นนี้ เป็นการศึกษาถึง ศึกษาปัจจัยที่จะทำให้ประชาชนมีความตั้งใจที่จะใช้งาน แอปพลิเคชันของหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุข ทั้งปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือของรัฐ ปัจจัยทางด้านความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยทางด้าน การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและปัจจัยทางด้านความสอดคล้องกับ ผู้ใช้งาน โดยเป็นการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้งานระบบ ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้ชี้ให้เห็นว่า อิทธิพลของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานในการใช้แอปพลิเคชันหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณสุข ภาครัฐ ผู้ใช้งานจะมีความตั้งใจในการใช้งานนั้นขึ้นกับอิทธิพลของปัจจัยทางด้านอิทธิพลของสื่อ อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานความสอดคล้องกับผู้ใช้งาน ตามลำดับ แต่ความมั่นใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานมีผลในเชิงลบ โดยในงานวิจัยนี้ ความน่าเชื่อถือของหน่วยงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันหน่วยงานที่ ให้บริการด้านสาธารณสุข ซึ่งกล่าวได้ว่า การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบของ แอปพลิเคชันของรัฐ มักจะมีเรื่องของ การรับรู้ประโยชน์ หรือ ประสบการณ์ของเกี่ยวกับการใช้งาน ร่วมด้วยเป็นตัวแปรที่สำคัญทำให้เกิดการเข้าใช้งานระบบ หรือ เห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน

ระบบ การรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ก็ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ รวมถึงความยากง่ายของตัวระบบ ร่วมด้วย และที่สำคัญที่เห็นคือความน่าเชื่อถือของระบบร่วมด้วย

3. แสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ (2559) ได้ศึกษาวิจัยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ พัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาปัญหาและข้อขัดข้องในการ ปฏิบัติงานปัจจุบันของบุคลากรในศาลยุติธรรม(ศาลชั้นต้น) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในศาลยุติธรรม และเพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องต่าง ๆ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม โดยใช้ วิธีการศึกษา โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลพบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่มีผลต่อการจะนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบพัฒนาระบบงานยุติธรรม ได้แก่ วิธีการในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ในการขาดความรู้ ความเอาใจใส่การใช้งานระบบที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วน ยังขาดความรู้ ทักษะ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อจำกัดของงบประมาณสนับสนุน ในการพัฒนาระบบงาน ความสามารถของโปรแกรมระบบงาน และระบบฐานข้อมูลไม่รองรับต่อการ ปฏิบัติงานในปัจจุบัน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ในการสนับสนุนในการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอต่อการ ทำงานปัจจุบัน กฎหมายกับระเบียบการปฏิบัติงานยังมีข้อแตกต่างกัน ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผล ต่อระบบข้อมูลของศาลยุติธรรมที่ยังไม่มีการจัดเก็บเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และศาลใน ระดับเดียวกันยังพบปัญหาว่าไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่หลากหลายเข้าด้วยกันได้

4. สำนักงานศาลยุติธรรม (2562) ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง “ การศึกษาอุปสรรคและ ข้อขัดข้องของ D-Court 2020 ในมุมมองของผู้รับบริการในศาลชั้นต้น” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการในศาลชั้นต้น ระหว่างการ ขับเคลื่อนสู่ D-Court 2020 และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการรับบริการ ตลอดจนเพื่อพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดจากการใช้บริการ D-Court 2020 รวมทั้งแนวทางการพัฒนา ให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตและนำมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการรับบริการในศาลชั้นต้นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นการศึกษาด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากผู้รับบริการศาลชั้นต้น ทั่วประเทศ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 5,022 คน โดยมีการแบ่งกรอบของการศึกษาตามหลัก ของคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการใช้งานผ่าน ระบบหรือ บริการอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ คุณภาพของตัวระบบ ความพร้อมของผู้รับบริการ และ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยที่มีผล คือ เพศ อายุ สถานที่ใช้บริการ พื้นที่ ใช้บริการ ประเภทคดี ความ หรือความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลร่วมด้วย โดยผลการศึกษาพบว่า ด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์บางระบบมีความไม่เสถียร ในการใช้งาน และขัดข้องบางครั้ง ตลอดจนข้อมูล ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่ปรากฏข้อมูลรายละเอียดที่จำเป็นหลายประการ และข้อมูลบางส่วนยัง

ไม่อัปเดตข้อมูล และระบบอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนมาก ทำให้เกิดความสับสนในการใช้งาน ด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำในการใช้งานระบบ หรือ บริการอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อการอธิบายวิธีการใช้งานแก่ผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการผู้รับบริการมีจำนวนมาก ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ตลอดจนไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-fi) สำหรับผู้รับบริการ และไม่สามารถสืบค้นข้อมูลคำพิพากษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยต้องมาดำเนินการที่ศาล และด้านความพร้อมของผู้รับบริการ พบว่าไม่มีความรู้ในการใช้งานระบบหรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนไม่มีความชำนาญในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุ และโทรศัพท์มือถือไม่รองรับการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์

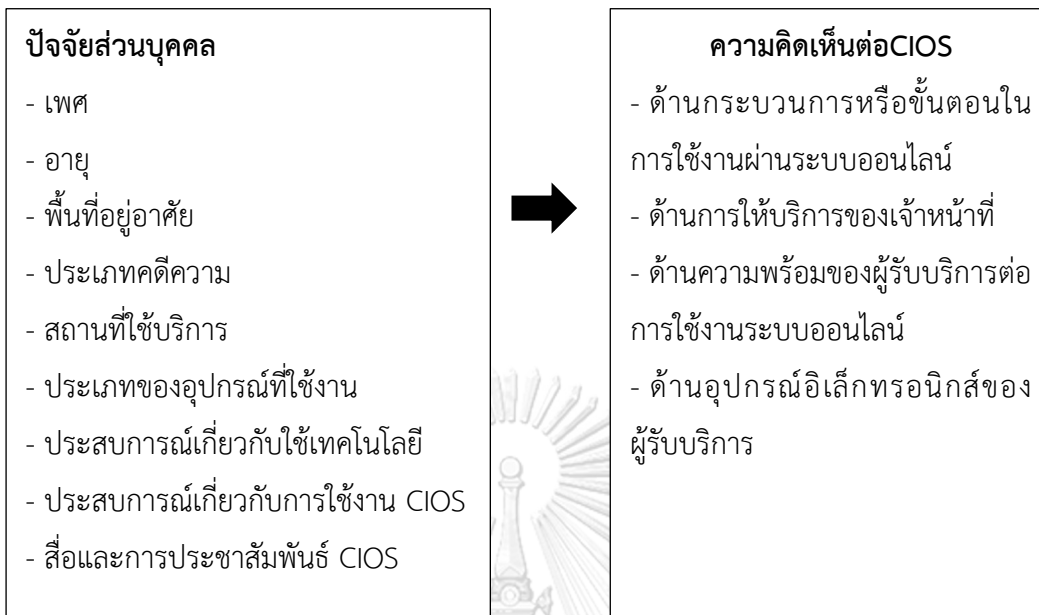
5. สูดพิติ วรรณนหทัย (2564) ได้ศึกษาวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อศาลยุติธรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา มุมมองและความคาดหวังของประชาชนผู้แสดงความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และของประชาชนทั่วไป ที่มีต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบและปัญหาการแสดงความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม และเพื่อวิเคราะห์หาข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาในการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชนและแนวทางการแก้ไขปัญหากระแสสื่อสังคมออนไลน์ ที่บั่นทอนความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชนที่มีต่อศาลยุติธรรม โดยผลการศึกษาพบว่า มุมมองและความคาดหวังของประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ยังคงสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรม นอกจากนี้จากการที่ผลของการวิเคราะห์คอมเมนต์พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่คอมเมนต์ประเด็นหลักของข่าวเป็นสำคัญ การศึกษาในครั้งนี้จึงสรุปว่า สิ่งที่กระทบและเป็นปัญหาต่อภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมมากที่สุด คือ เมื่อการกระทำของศาลยุติธรรมในลักษณะขององค์กรเป็นประเด็นข่าวเป็นหลัก และได้ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ว่าแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมที่มีความสำคัญ คือ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อให้ประชาชนที่สนใจกิจกรรมของศาลยุติธรรมสามารถหาข้อมูลได้เองผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อง่ายต่อการเข้าถึง การใช้งาน และการตอบข้อสงสัย

จากการอธิบายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการศึกษาวิจัยของผู้วิจัยมีความเหมือนและความแตกต่างกันในการศึกษา โดยหากพิจารณาในงานชิ้นที่ 1 จะเป็นการศึกษาในระดับผู้รับบริการที่ใช้งานระบบ Digital Court ของศาลยุติธรรม ทั้งระบบที่จัดทำเพื่อบริการประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาหลังจากการใช้ระบบมีการปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานอย่างไรบ้าง ซึ่งก็สะท้อนให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้นหลัก คือ ด้านตัวระบบ ด้านบุคลากร ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต ด้านความพร้อมของผู้รับบริการ และอุปกรณ์ที่รองรับต่อการให้บริการ ซึ่งจากปัจจัยเหล่านี้ จึงถือว่าเป็นตัวอย่างกรอบการศึกษาที่จะทำให้พบปัญหาอุปสรรคจากการปรับใช้

Digital Court ของศาลยุติธรรมมากยิ่งขึ้น และส่วนงานที่ 2 เป็นการศึกษาความคิดเห็นในเชิงออนไลน์ ซึ่งมีผลการศึกษาที่ได้รับคำตอบที่มีความสำคัญ คือ การประชาสัมพันธ์ระบบ แนวทางการใช้งาน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงระบบบริการของศาลยุติธรรมได้อย่างแท้จริง และในส่วนงานชั้นที่ 3 และ ชั้นที่ 4 ก็สะท้อนให้เห็นในมุมมองของบุคลากรภาครัฐ ที่ยังไม่เข้าใจระบบและยังไม่ยอมรับการปรับใช้เทคโนโลยีขององค์กร ซึ่งหากการไม่ยอมรับเหล่านี้ ก็จะทำให้บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ และทำให้บุคลากรไม่สามารถช่วยเหลือประชาชนในการเข้าถึงบริการของศาลยุติธรรมเมื่อเกิดปัญหาได้ และอีกประเด็นที่มีความน่าสนใจ คือ เรื่องของงบประมาณที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้เข้าถึงอุปกรณ์ที่จะสามารถใช้งานระบบบันทึกข้อมูลคดีผ่านทางออนไลน์ได้ และงานวิจัยชั้นที่ 5 เป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับกรณีของการปรับใช้งานระบบแล้ว ประชาชนมีความคิดเห็นอย่างไร ซึ่งก็มีการสรุปว่า ปัจจัยของการรับรู้ ความง่ายของระบบ หรือแม้แต่ความน่าเชื่อถือของระบบก็ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันในการใช้งานระบบร่วมด้วย ซึ่งเห็นได้ว่างานวิจัยทั้งหมด ล้วนสะท้อนถึงกรอบที่ยังคงเป็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการของศาลยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยกำลังศึกษา

นอกจากความเหมือนแล้ว งานวิจัยที่ผู้วิจัยรังสรรค์ขึ้นนี้ ก็ยังมีความแตกต่างจากศึกษาเล่มอื่น เนื่องจากงานส่วนอื่น จะศึกษาระบบ Digital Court ทั้งระบบ และศึกษาประชาชนโดยทั่วไป หรือบางชิ้นงานก็ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากร แต่ยังไม่พบงานวิจัยเล่มใดที่ผู้เน้นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของนวัตกรรมใด นวัตกรรมหนึ่งอย่างชัดเจน เพื่อวิเคราะห์ว่าแต่ละระบบเกิดปัญหาอะไร และยังไม่มีการวิจัยผู้รับบริการที่เป็นทนายความที่มีความเกี่ยวข้องต้องใช้ระบบบันทึกข้อมูลคดีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญที่สามารถให้แนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความละเอียดอ่อนทางกฎหมายได้ งานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงเน้นการศึกษาระบบบันทึกข้อมูลคดี CIOS โดยเฉพาะและเน้นกลุ่มเป้าหมายที่เป็นทนายความที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคว่าเกิดปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบอย่างไร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบให้มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานด้านกฎหมายอย่างแท้จริง เพราะหากระบบที่ปรับใช้ไม่เกิดประสิทธิภาพอาจส่งผลต่อการพิจารณาตีความได้ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัยได้ตามรายละเอียดในหัวข้อที่ 2.4 ต่อไป

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากหัวข้อการวิจัย เป็นการวิจัยในรูปแบบผสมระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยในส่วนนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัย ซึ่งจะประกอบไปด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การสร้างและออกแบบเครื่องมือวิจัย
- 3.4 การรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัย ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเป็นรูปแบบของการศึกษาความคิดเห็น ผ่านทั้งการคำนวณโดยใช้ตัวเลขจากการวิจัยเชิงปริมาณ และศึกษาข้อมูลเชิงลึกผ่านการสัมภาษณ์ประกอบกัน เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ ในการประกอบเพื่อพัฒนาระบบบริการข้อมูลคติศาสตร์ (CIOS) โดยการศึกษาทั้ง 2 รูปแบบมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การศึกษาผ่านวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จะใช้ในรูปแบบการรวบรวมความคิดเห็นของนายความต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคติศาสตร์ (Case Information Service: CIOS) โดยศึกษาข้อมูลในรูปแบบของตัวเลข เพื่อครอบคลุมความคิดเห็นของกลุ่มประชากรทั้งหมด และนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติในลำดับต่อไป

2. การศึกษาผ่านการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จะใช้ในรูปแบบของการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบบริการข้อมูลคติศาสตร์ (Case Information Service: CIOS) โดยใช้รูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อประกอบการศึกษาเชิงปริมาณ เนื่องจากการศึกษาเชิงคุณภาพจะทำให้ทราบถึงปัญหาที่ชัดเจนมากขึ้น และนำไปสู่การได้ทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบต่อไป

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) หมายถึง สมาชิกทั้งหมดของกลุ่มที่เป็นเป้าหมายที่ศึกษาประชากร อาจจะเป็นคนสัตว์สิ่งของ หรือมีสิ่งมีชีวิตและสิ่งไม่มีชีวิต (สถิติเพื่อการวิจัย, 2562)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) หมายถึง สมาชิกบางส่วนของประชากรที่ต้องการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง เป็นเซ็ทย่อย (Subset) ของประชากร (เพ็งอึ้ง)

จากการอธิบายความหมายของกลุ่มประชากรดังกล่าว เมื่อพิจารณาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้มีการศึกษาข้อมูลจำนวนนายความที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพในจังหวัดอ่างทอง โดยเป็นข้อมูลในช่วงของปี 2559 – 2561 พบว่าในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง มีจำนวนนายความที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพจำนวน 135 คน (สภานายความ, 2561) โดยจากข้อมูลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงดำเนินการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหากกลุ่มตัวแทนของกลุ่มประชากร โดยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเกณฑ์เป็นร้อยละของประชากร โดยกำหนดที่ร้อยละ 15 ของประชากรนายความในจังหวัดอ่างทอง ตามบัญชีรายชื่อ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

$$n = (135 \times 15)/100 \\ = 20.25 \text{ คน}$$

ดังนั้นจากการคำนวณ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 20 คน เพื่ออ้างอิงเป็นข้อมูลของกลุ่มประชากร

3.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อทราบถึงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากขั้นตอนข้างต้น ในส่วนนี้จะเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้นมีหลากหลายวิธี ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุม ทั้งนี้เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนประชากรจำนวนน้อย และมีความไม่แน่นอน เนื่องจากไม่พบข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (non-probability sampling) หมายถึง การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงหลักความน่าจะเป็น ซึ่งวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประเภทนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มที่ต้องการศึกษา โดยไม่อ้างอิงถึงประชากรการวิจัย แต่เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความเหมาะสม หรือวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีวิธีการคัดเลือกทั้งหมด 4 วิธี ดังนี้ วิธีที่แรก คือวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง(purposive sampling) วิธีที่สอง คือวิธีการคัดเลือกแบบโควตา (quota selection) วิธีที่สามคือคัดเลือกแบบบังเอิญ (accidental sampling) และวิธีสุดท้าย คือ วิธีการเลือกแบบเสนอแนะที่เห็นพ้องกัน (snowball sampling) จากการอธิบายวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น ซึ่งมีวิธีที่หลากหลายและแตกต่างกันในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นตามวิธีคัดเลือกแบบบังเอิญ (accidental sampling)

การคัดเลือกแบบบังเอิญ(accidental sampling) หรือ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เป็นวิธีการที่อาศัยความสะดวกในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง โดยจะใช้วิธีการไปอยู่ในพื้นที่ที่จำนวนกลุ่มตัวอย่างนั้นอยู่รวมกลุ่มจำนวนมาก ซึ่งใช้ระยะเวลาไม่นานและมีความรวดเร็วในการศึกษาข้อมูล โดยการศึกษาวิธีการดังกล่าวเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งกับการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาที่เน้นการศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนั้นวิธีการที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้เป็นอย่างดี คือ การไปรอผู้สัมภาษณ์ หรือผู้ตอบแบบสอบถามในบริเวณที่กลุ่มนายความอยู่รวมกลุ่มอยู่เป็นจำนวนมาก โดยผู้วิจัยจะเดินทางไปศาลจังหวัดอ่างทองเป็นระยะเวลา 1 วัน และจะเดินทางไปยังสำนักงานนายความที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดอ่างทองอีก 2 วัน เพื่อทำการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มนายความ

3.3. การสร้างและการออกแบบเครื่องมือการวิจัย

หลังจากที่อธิบายกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการศึกษาแล้ว ในส่วนนี้อธิบายถึงการสร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัย โดยในการศึกษานี้เป็นการผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงแบ่งการออกแบบเครื่องมือการวิจัยเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

1. การสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ

ในการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการใช้เครื่องเป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแนวคำถามปลายปิด โดยอาศัยแนวทางการสร้างเครื่องมือจากกรอบแนวคิดการวิจัย การทบทวนวรรณกรรม แบ่งคำถามเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ พื้นที่อยู่อาศัย ประเภทสติความ สถานที่ใช้บริการ ประเภทอุปกรณ์ที่ใช้ งาน ประสบการณ์เกี่ยวกับใช้เทคโนโลยี ประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานระบบ CIOS และการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ระบบ CIOS ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งการออกแบบตัวแปรนี้ผู้วิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรม โดยอ้างอิงจากการศึกษาของ สำนักงานศาลยุติธรรม (2562) ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาอุปสรรคและข้อขัดข้องของ D-Court 2020 ในมุมมองของผู้รับบริการในศาลชั้นต้น ที่เป็นการศึกษาในมุมมองของผู้รับบริการ ที่รวมทั้งประชาชนและทนายความ โดยมีการศึกษาทั้งระบบของ D-Court มาประกอบกับแนวคิดเรื่องทัศนคติ ซึ่งในงานวิจัยชี้ให้เห็นปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทัศนคติเช่น เพศ ช่วงอายุ พื้นที่อยู่อาศัย อุปกรณ์ และเครื่องถือในการเข้าถึงต่าง ๆ ที่จะมีความสัมพันธ์ต่อการเข้าถึงเครื่องมือและสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงเทคโนโลยีด้วย และจากแนวคิดเรื่องทัศนคติที่มีการให้นิยามว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวประสบการณ์ การเข้าถึงแหล่งข้อมูล ทักษะส่วนบุคคล ซึ่งหากมีประสบการณ์และมีทักษะเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ก็จะทำให้มีทัศนคติที่ดีได้ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของการศึกษาในครั้งนี้

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบออนไลน์ โดยแบ่งเป็น 4 ด้านหลัก อาทิ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบออนไลน์ ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยในกรอบความคิดเห็นดังกล่าว จากการทบทวนวรรณกรรมจากการศึกษาของ สำนักงานศาลยุติธรรม (2562) ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาอุปสรรคและข้อขัดข้องของ D-Court 2020” ซึ่งเป็นการศึกษามุมมองของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อระบบ D-Court ทั้งระบบ ซึ่งมีการกำหนดกลุ่มของการศึกษาที่จะมีส่วนในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ซึ่งชี้ให้เห็นในผลของการศึกษาปัจจัยที่เป็นปัญหาต่อการใช้งานระบบ D-Court คือ ด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์บางระบบมีความไม่เสถียร ในการใช้งาน และขัดข้องบางครั้ง ตลอดจนข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่ปรากฏข้อมูลรายละเอียดที่จำเป็นหลายประการ และข้อมูลบางส่วนยังไม่อัปเดตข้อมูล และระบบอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนมาก ทำให้เกิดความสับสนในการใช้งาน ด้านการ

ให้บริการของบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำในการใช้งานระบบ หรือ บริการอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อการอธิบายวิธีการใช้งานแก่ผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการผู้รับบริการมีจำนวนมาก ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ตลอดจนไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-fi) สำหรับผู้รับบริการ และไม่สามารถสืบค้นข้อมูลคำพิพากษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยต้องมาดำเนินการที่ศาล และด้านความพร้อมของผู้รับบริการ พบว่าไม่มีความรู้ในการใช้งานระบบหรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนไม่มีความชำนาญในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุ และโทรศัพท์มือถือไม่รองรับการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยจึงนำส่วนดังกล่าวมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของ D-Court โดยใช้เกณฑ์การวัดในรูปแบบการจัดอันดับ (Rating Scale) 5 ระดับประกอบด้วย 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อยและ1=น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 : ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ CIOS เป็นแนวคำถามปลายเปิด

ภายหลังจากการสร้างเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือการวิจัยโดยการทำ Pilot Study กับกลุ่มทดลอง จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นกลุ่มนายความในจังหวัดอ่างทอง เป็นกลุ่มนายความที่ใช้งานระบบ CIOS โดยใช้เกณฑ์ช่วงอายุเป็นเกณฑ์ในการทดลอง และดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็นจากกลุ่มทดลอง และนำไปสู่การปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเที่ยงตรงและแม่นยำก่อนจะดำเนินการเก็บข้อมูลจริง

2. การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) โดยใช้แนวการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง อาศัยกรอบแนวคิด และการทบทวนวรรณกรรมในการสร้างเครื่องมือสำนักงานศาลยุติธรรม (2562) ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาอุปสรรคและข้อขัดข้องของ D-Court 2020” ที่เป็นการสะท้อนให้เห็นปัญหาการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนในภาพรวม และการศึกษาของสุตปิติ วรรณะหทัย (2564) ได้ศึกษาวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนต่อศาลยุติธรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยผู้วิจัยจะดำเนินการร่างแบบสัมภาษณ์ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถามและทำการแก้ไขแบบสอบถามต่อไป โดยมีประเด็นในการสัมภาษณ์ดังนี้

1. ความคิดเห็นในการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม มีประโยชน์ต่อกานบริหารจัดการคดีความของกลุ่มนายความผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่ มากน้อยเพียงใดในแต่ละประเภทคดี

2. การเปรียบเทียบระหว่างระบบบริการข้อมูลคดีแบบเดิม กับระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ในแต่ละขั้นตอน ว่าเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการคดีความของกลุ่มนายความอย่างไร

3. ขั้นตอนการใช้งานและอุปสรรคในการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)

3.4 การรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการ รวบรวมข้อมูล โดยการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. จัดทำหนังสือถึงศาลยุติธรรมจังหวัดอ่างทอง ในการขอความอนุเคราะห์ประสานทนายความในจังหวัดอ่างทองที่ไปใช้บริการที่ศาลจังหวัดอ่างทองช่วยดำเนินการตอบแบบสอบถามและประสานไปยังสำนักงานทนายความในพื้นที่เพื่อช่วยในการตอบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบ CIOS สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

2. ในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยจะดำเนินการประสานไปยังสำนักงานทนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ในการขอเข้าสัมภาษณ์ทนายความที่ใช้งานระบบ CIOS โดยการรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการ 2 วิธี คือ การลงสัมภาษณ์ด้วยตนเอง จำนวน 5 คน เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์มีจำนวนที่น้อยและไม่สะดวกที่จะตอบข้อมูลผ่านเอกสาร ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน นำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนของแนวทางการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแบ่งแนวทางการวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับการศึกษาในแต่ละรูปแบบดังต่อไปนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ผลเชิงปริมาณ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลความคิดเห็นจากแบบสอบถามที่รวบรวมจากนายคมาในจังหวัดอ่างทองเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารข้อมูลคตีสถาปัตยกรรม (CIOS) จำนวน 20 คน มาดำเนินการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแบ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยค่าเฉลี่ย และร้อยละ
2. วิเคราะห์สถิติพื้นฐานของคำถามรายข้อ รายด้าน และทั้งฉบับ โดยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของนายคมาที่ใช้งาน CIOS กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) หรือ F-test เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐาน การวิจัยในครั้งนี้

ในส่วนสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นดังนี้

X หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$S.D.$ หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N หมายถึง จำนวนประชากร

* หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และในส่วนนี้ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในส่วนของประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นดังต่อไปนี้

- 1 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด
- 2 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ น้อย
- 3 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
- 4 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ มาก
- 5 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

โดยกำหนดวิธีการ ในการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยด้วยสมการ ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{คะแนนสูงสุด}}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad \text{พิสัย} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากการคำนวณข้างต้นสามารถแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่ได้จากการคำนวณ ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ช่วง 1.00 – 1.80	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด
ช่วง 1.81 - 2.60	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์	น้อย
ช่วง 2.61- 3.40	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
ช่วง 3.41 – 4.20	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์	มาก
ช่วง 4.21 – 5.00	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในส่วนของการศึกษาแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ของทนายความ โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสาร (Documentary) มาประกอบรวมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำเสนอเชิงพรรณนาแยกตามประเด็นดังนี้

1. ขั้นตอนการใช้งาน
2. ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดของคดี
3. อุปสรรคในการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ทนายความในจังหวัดอ่างทองที่ใช้งานระบบระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) โดยจากการสัมภาษณ์เป็นการศึกษาข้อมูลในเชิงของการมอง การปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)

บทที่ 4

วิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของนายความต่อการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษา นายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ช่วงปี พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2564 โดยผู้วิจัยได้มีการแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 2 รูปแบบ โดยประกอบด้วยรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดของการนำเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ พื้นที่อำเภอ ประเภทคดีความ สถานที่ใช้บริการเพื่อเข้าใช้งานCIOS อุปกรณ์ที่ใช้งาน ทักษะด้านเทคโนโลยี การเข้าถึงแหล่งข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของระบบ CIOS โดยจะวิเคราะห์ในรูปแบบของ จำนวน ความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 : การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service : CIOS) ซึ่งประกอบไปด้วยความคิดเห็นใน 4 ส่วนย่อย คือ กระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ ด้านระบบให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบออนไลน์ และด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการ โดยจะมีการแจกแจงเป็นจำนวนเชิงปริมาณ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยการใช้สถิติ T-Test Independent test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม และ One Way ANOVA (F-test)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ พื้นที่อำเภอ ประการณการใ้ งาน CIOS ประเภทคดีความ สถานที่ใช้บริการเพื่อเข้าใช้งานCIOS อุปกรณ์ที่ใช้งาน ทักษะด้านเทคโนโลยี การเข้าถึงแหล่งข้อมูลการประชาสัมพันธ์ของระบบ CIOS โดยจะแสดงออกในรูปแบบ ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 หญิง	7	35.00
1.2 ชาย	13	65.00
รวม	20	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	4	20.00
2.2 ช่วงอายุ 30 – 40 ปี	11	55.00
2.3 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี	2	10.00
2.4 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี	1	5.00
2.5 60 ปีขึ้นไป	2	10.00
รวม	20	100.00
3. อำเภอที่อยู่อาศัย		
3.1 อำเภอเมืองอ่างทอง	8	53.30
3.2 วิเศษชัยชาญ	2	13.30
3.3 โพธิ์ทอง	3	20.00
3.4 สามโก้	2	13.30
รวม	15	100.00
4. ประเภทคหบดีความถี่มีการยื่นออนไลน์		
5.1 คหบดีอาญา	5	33.30
5.2 คหบดีแพ่ง	10	66.70
รวม	15	100.00
5. สถานที่ใช้บริการ		
5.1 บ้าน	4	23.50
5.2 สำนักงานศาลยุติธรรม	2	11.80
5.3 สถานที่ราชการ	1	5.90
5.4 อื่น ๆ	10	58.80
รวม	17	100.00
6. ประเภทของอุปกรณ์ที่ใช้งาน		
6.1 มือถือ	8	47.10
6.2 แท็บเล็ต	1	5.90
6.3 PC	8	47.10
รวม	17	100.00

7. การรับรู้ระบบบริการ CIOS		
7.1 สื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, IG etc.)	4	25.00
7.2 เว็บไซต์สำนักงานศาลยุติธรรม	4	25.00
7.3 เจ้าหน้าที่แนะนำ	6	37.50
7.4 สื่อประชาสัมพันธ์	2	12.50
รวม	16	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี		
8.1 มี	14	87.50
8.2 ไม่มี	1	6.30
8.3 อื่น ๆ	1	6.30
รวม	16	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพศมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยเพศชายจำนวน 13 คน และเพศหญิง จำนวน 7 คน ซึ่งเทียบค่าร้อยละจะได้เพศชายร้อยละ 65.00 และเพศหญิง จำนวน 35.00 ซึ่งเท่ากับว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ในส่วนของอายุ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ช่วงอายุ 30-40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ซึ่งเท่ากับว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง อายุ 30-40 ปี มากที่สุด และช่วงอายุ 51-60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด

ในส่วนของอำเภอที่อยู่อาศัย มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยอำเภอเมืองอ่างทอง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 อำเภอวิเศษชัยชาญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 อำเภอโพธิ์ทอง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และอำเภอสามโก้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ซึ่งเท่ากับว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่อำเภอเมืองอ่างทองมากที่สุด และอยู่ในอำเภอวิเศษชัยชาญและอำเภอสามโก้ที่น้อยที่สุด

ในส่วนของประเภทคดีความที่ยื่นเรื่องผ่านทางระบบออนไลน์ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยคดีที่ยื่นมากที่สุดเป็นคดีแพ่ง มีผู้ตอบจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และคดีอาญาน้อยที่สุด มีผู้ตอบจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

ในส่วนของสถานที่ใช้บริการระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานมากที่สุด คือ สถานที่อื่น ๆ โดยระบุเป็นสำนักงานทนายความ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 และสถานที่ที่ใช้น้อยที่สุดเป็นสถานที่ราชการหรือหน่วยงานของรัฐ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

ในส่วนของประเภทอุปกรณ์ที่เข้าใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 17 คน โดยอุปกรณ์ที่ใช้มากที่สุด มี 2 ประเภท คือ โทรศัพท์มือถือ และ คอมพิวเตอร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 และอุปกรณ์ที่ใช้น้อยที่สุด จำนวน 1 คน คือ แท็บเล็ต

ในส่วนของความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และน้อยที่สุด คือไม่มีความเชี่ยวชาญ และเหตุผลอื่น ๆ ไม่ระบุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

และในส่วนการรับรู้ถึงระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 คน โดยรับรู้มากที่สุดผ่านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศาลยุติธรรมแนะนำ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และน้อยที่สุดคือรับรู้ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

จากการแจกแจงข้อมูลตามตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 30-40 ปี อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองอ่างทอง เป็นส่วนใหญ่ และคดีที่ยื่นเรื่องออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นคดีแพ่ง สถานที่ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ที่สำนักงานทนายความ อุปกรณ์ที่เข้าใช้งานระบบมากที่สุดเป็นคอมพิวเตอร์ และส่วนใหญ่มีความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีดิจิทัลและมีการรับรู้ข้อมูลของระบบผ่านเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมแนะนำเป็นส่วนใหญ่

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service : CIOS)

ในส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service : CIOS) ซึ่งประกอบไปด้วยความคิดเห็นใน 4 ส่วนย่อย คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ ด้านระบบให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบออนไลน์ และด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการ โดยจะมีการแจกแจงเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งานผ่านระบบออนไลน์

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คนเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งานของระบบ ตามตารางที่ 4.2. พบว่า

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) : ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน

ลำดับ ที่	ด้านกระบวนการหรือ ขั้นตอนในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น							ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D	
1.	ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เป็นระบบที่สร้างความสะดวกสบายในการตรวจสอบข้อมูลคดีสามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา	11 (55.00)	7 (35.00)	2 (10.00)	0	0	4.45	0.69	มากที่สุด
2.	ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อนและง่ายต่อการทำความเข้าใจวิธีการใช้งานระบบ	12 (60.00)	6 (30.00)	2 (10.00)	0	0	4.50	0.69	มากที่สุด
3.	ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นคดีความได้	13 (65.00)	6 (30.00)	5 (5.00)	0	0	4.60	0.60	มากที่สุด
4.	ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) สามารถให้ข้อมูลคดีได้ครบถ้วนแจ้งเตือนไม่ล่าช้า	12 (60.00)	5 (25.00)	2 (10.00)	1 (5.00)	0	4.40	0.88	มากที่สุด
5.	เชื่อมั่นว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) มีการจัดเก็บข้อมูลของลูกความอย่างปลอดภัย	11 (55.00)	4 (20.00)	5 (25.00)	0	0	4.30	0.86	มากที่สุด
รวม							4.45	0.57	มากที่สุด

ในส่วนของคุณความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เป็นระบบที่สร้างความสะดวกสบายในการตรวจสอบข้อมูลคดี สามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า หน่วยงานมีความเห็นด้วยมากที่สุด ว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เป็นระบบที่สร้างความสะดวกสบายในการตรวจสอบข้อมูลคดี สามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

ในส่วนของคุณความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการทำความเข้าใจวิธีการใช้งานระบบ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 ($\bar{X} = 4.50$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า หน่วยงานมีความเห็นด้วยมากที่สุด ว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการทำความเข้าใจวิธีการใช้งานระบบ

ในส่วนของคุณความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นคดีความได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า หน่วยงานมีความเห็นด้วยมากที่สุด ว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นคดีความได้

ในส่วนของคุณความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) สามารถให้ข้อมูลคดีได้ครบถ้วน แจ่มเตือนไม่ล่าช้า ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 ($\bar{X} = 4.40$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า หน่วยงานมีความเห็นด้วยมากที่สุด ว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) สามารถให้ข้อมูลคดีได้ครบถ้วน แจ่มเตือนไม่ล่าช้า

ในส่วนของคุณความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น เชื่อมั่นว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) มีการจัดเก็บข้อมูลของลูกความอย่างปลอดภัย ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 ($\bar{X} = 4.30$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า เชื่อมั่นว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) มีการจัดเก็บข้อมูลของลูกความอย่างปลอดภัย

2) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คนเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ในด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลระบบ ตามตารางที่ 4.3. พบว่า

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคหีศาลยุคิธรรม (Case Information Online Service : CIOS) : ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล

ลำดับ ที่	ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ ข้อมูล	ระดับความคิดเห็น							ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D	
1.	บุคลากรมีความสามารถในการให้ข้อมูลขั้นตอนและวิธีการใช้งานระบบบริการข้อมูลคหีศาลยุคิธรรม (CIOS)	7 (35.0 0)	10 (50.00)	3 (15. 00)	0	0	4.20	0.70	มาก
2.	บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการแนะนำการใช้งานระบบบริการข้อมูลคหีศาลยุคิธรรม (CIOS)	7 (35.0 0)	9 (45.00)	4 (20. 00)	0	0	4.15	0.75	มาก
3.	หากติดขัดปัญหาเกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลคหีศาลยุคิธรรม (CIOS) เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาขัดข้องได้	9 (45.0 0)	11 (55.00)	0	0	0	4.45	0.51	มาก ที่สุด
4.	ความเชื่อมั่นต่อบุคลากรผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคหีศาลยุคิธรรม (CIOS)	8 (50.0 0)	7 (43.80)	1 (6.3 0)	0	0	4.44	0.63	มาก ที่สุด
รวม							4.34	0.47	มาก ที่สุด

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น บุคลากรมีความสามารถในการให้ข้อมูลขั้นตอนและวิธีการใช้งานระบบบริการข้อมูลคหีศาลยุคิธรรม (CIOS) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 ($\bar{X} = 4.20$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยมากว่าบุคลากรมีความสามารถในการให้ข้อมูลขั้นตอนและวิธีการใช้งานระบบบริการข้อมูลคหีศาลยุคิธรรม (CIOS)

ในส่วนของการความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการแนะนำการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 ($\bar{X} = 4.15$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยมาก ว่าบุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการแนะนำการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)

ในส่วนของการความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น หากติดขัดปัญหาเกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาขัดข้องได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 ($\bar{X} = 4.45$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยมากที่สุด ว่าหากติดขัดปัญหาเกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาขัดข้องได้

ในส่วนของการความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น ความเชื่อมั่นต่อบุคลากรผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 ($\bar{X} = 4.44$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อบุคลากรผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)

3) ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คนเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ในด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบระบบ ตามตารางที่ 4.4 พบว่า

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) : ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ

ลำดับ ที่	ด้านความพร้อมของ ผู้รับบริการต่อการใช้งาน ระบบ	ระดับความคิดเห็น							ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D	
1.	มีองค์ความรู้เกี่ยวกับ เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอย่างดี	12 (63.20)	5 (26.30)	1 (5.30)	1 (5.30)	0	4.47	0.84	มาก ที่สุด
2.	มีทักษะและองค์ความรู้ เกี่ยวกับระบบบริการ ข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)	12 (60.00)	5 (25.00)	1 (5.00)	2 (10.00)	0	4.35	0.99	มาก ที่สุด

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคณิศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) : ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ด้านความพร้อมของ ผู้รับบริการต่อการใช้งาน ระบบ	ระดับความคิดเห็น							ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D	
3.	สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิด จากระบบบริการข้อมูล คณิศาลยุติธรรม (CIOS) ได้	9 (45.00)	6 (30.00)	4 (20.00)	1 (5.00)	0	4.15	0.93	มาก
4.	สามารถใช้งานระบบ บริการอิเล็กทรอนิกส์ได้ เป็นอย่างดี	10 (50.00)	8 (40.00)	1 (5.00)	1 (5.00)	0	4.35	0.81	มาก ที่สุด
5	มีความพร้อมต่อการใช้ งาน ระบบบริการข้อมูล คณิศาลยุติธรรม (CIOS)	13 (65.00)	2 (10.00)	4 (20.00)	1 (5.00)	0	4.35	0.99	มาก ที่สุด
รวม							4.33	0.83	มาก ที่สุด

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นว่า ผู้ใช้ระบบมีองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอย่างดี ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 ($\bar{X} = 4.47$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยในระดับที่มากที่สุด ว่าตนเองมีองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอย่างดี

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นว่า ผู้ใช้ระบบ มีทักษะและองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลคณิศาลยุติธรรม (CIOS) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 ($\bar{X} = 4.35$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยในระดับที่มากที่สุด ว่าตนเองมีทักษะและองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลคณิศาลยุติธรรม (CIOS)

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นว่า ผู้ใช้ระบบมีความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากระบบบริการข้อมูลคณิศาลยุติธรรม (CIOS) ได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 ($\bar{X} = 4.15$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยในระดับที่มากที่สุดว่าตนเองมีความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากระบบบริการข้อมูลคณิศาลยุติธรรม (CIOS)

ในส่วนของคุณความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นว่า ผู้ใช้ระบบ มีความพร้อมต่อการใช้งาน ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 ($\bar{X} = 4.35$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยในระดับที่มากที่สุด ว่าตนเองมีความพร้อมต่อการใช้งาน ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)

4) ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คนเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ในด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ ตามตารางที่ 4.5 พบว่า

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) : ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ

ลำดับ ที่	ด้านอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ใช้งานระบบ	ระดับความคิดเห็น							ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D	
1.	มีอุปกรณ์ที่พร้อมต่อ การใช้งานระบบ อิเล็กทรอนิกส์	11 (57.90)	7 (36.80)	1 (5.30)	0	0	4.53	0.61	มาก ที่สุด
2.	อุปกรณ์ที่มีสามารถ รองรับรูปแบบการใช้ งานผ่าน โปรแกรม application ต่าง ๆ ได้	14 (73.70)	4 (21.10)	1 (5.30)	0	0	4.68	0.58	มาก ที่สุด

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคิตัลยูติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) : ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ (ต่อ)

ลำดับ ที่	ด้านอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ใช้งานระบบ	ระดับความคิดเห็น							ระดับ ความ คิดเห็น
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D	
3.	มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สะดวกต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคิตัลยูติธรรม (CIOS)	13 (65.00)	5 (25.00)	2 (10.00)	0	0	4.55	0.69	มาก ที่สุด
4.	อุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งาน การใช้งานระบบบริการข้อมูลคิตัลยูติธรรม (CIOS) ได้	11 (55.00)	8 (40.00)	1 (5.00)	0	0	4.50	0.61	มาก ที่สุด
รวม							4.57	0.57	มาก ที่สุด

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น มีอุปกรณ์ที่พร้อมต่อการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์จากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยในระดับที่มากที่สุด ว่าตนเองมีอุปกรณ์ที่พร้อมต่อการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น อุปกรณ์ที่สามารถรองรับรูปแบบการใช้งานผ่าน โปรแกรม application ต่าง ๆ ได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยในระดับที่มากที่สุด ว่าตนเองมีอุปกรณ์ที่สามารถรองรับรูปแบบการใช้งานผ่าน โปรแกรม application ต่าง ๆ ได้

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สะดวกต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคิตัลยูติธรรม (CIOS) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า ทนายความมีความเห็นด้วยในระดับที่มากที่สุด ว่าตนเองมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สะดวกต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคิตัลยูติธรรม (CIOS)

ในส่วนของการความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น มีอุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งาน การใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 ($\bar{X} = 4.50$) โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.21 – 5.00 แสดงว่า หนายความมีความเห็นด้วยในระดับที่มากที่สุด ว่าตนเองมีอุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งาน การใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ได้

4.1.3 การทดสอบสมมติฐาน

ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานจะใช้วิเคราะห์ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรมที่แตกต่างกันหรือไม่ โดยวิเคราะห์จากความคิดเห็นในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ และด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้โดยใช้สถิติ T-Test Independent test และ One Way ANOVA (F-test)

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดสมมติฐานไว้ว่า

สมมติฐาน : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม สำหรับหนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ เพศ อายุ พื้นที่อำเภอ ประเภทคดีความ สถานที่ใช้บริการ เพื่อเข้าใช้งานCIOS อุปกรณ์ที่ใช้งาน ทักษะด้านเทคโนโลยี การเข้าถึงแหล่งข้อมูล การประชาสัมพันธ์ของระบบ CIOS ที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม สำหรับหนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ เพศ อายุ พื้นที่อำเภอ ประเภทคดีความ สถานที่ใช้บริการ เพื่อเข้าใช้งานCIOS อุปกรณ์ที่ใช้งาน ทักษะด้านเทคโนโลยี การเข้าถึงแหล่งข้อมูล การประชาสัมพันธ์ของระบบ CIOS ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม สำหรับหนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS โดยใช้สถิติ T-Test Independent test

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)	เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน	ชาย	13	4.49	0.17	0.446	0.661
	หญิง	7	4.37	0.19		
ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล	ชาย	12	4.31	0.50	-	0.663
	หญิง	4	4.44	0.43		
ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ	ชาย	13	4.22	0.96	-	0.404
	หญิง	6	4.57	0.39		
ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ	ชาย	13	4.50	0.65	-	0.475
	หญิง	6	4.70	0.33		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานในเรื่องเพศมีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)ซึ่งมีการทดสอบทั้ง 4 ด้าน ตามหลักกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องมีการรองรับทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ซึ่งการปรับใช้จำเป็นจะต้องคำนึงถึง 4 ปัจจัยหลัก คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งผลจากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าเพศกับการส่งผลต่อความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้งาน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ มีค่า P-Value เป็น 0.661, 0.663, 0.404 และ 0.475 ตามลำดับ ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)

ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)	อายุ	F-Test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน	น้อยกว่า 30 ปี	4.899	0.01*
	ช่วงอายุ 30 – 40 ปี		
	ช่วงอายุ 41 – 50 ปี		
	ช่วงอายุ 51 - 60 ปี		
	60 ปีขึ้นไป		
ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล	น้อยกว่า 30 ปี	0.463	0.762
	ช่วงอายุ 30 – 40 ปี		
	ช่วงอายุ 41 – 50 ปี		
	ช่วงอายุ 51 - 60 ปี		
	60 ปีขึ้นไป		
ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ	น้อยกว่า 30 ปี	3.940	0.024*
	ช่วงอายุ 30 – 40 ปี		
	ช่วงอายุ 41 – 50 ปี		
	ช่วงอายุ 51 - 60 ปี		
	60 ปีขึ้นไป		
ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ	น้อยกว่า 30 ปี	0.523	0.720
	ช่วงอายุ 30 – 40 ปี		
	ช่วงอายุ 41 – 50 ปี		
	ช่วงอายุ 51 - 60 ปี		
	60 ปีขึ้นไป		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานในเรื่องอายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นที่การใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ซึ่งมีการทดสอบทั้ง 4 ด้าน ตามหลักกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องมีการรองรับทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ซึ่งการปรับใช้จำเป็นจะต้องคำนึงถึง 4 ปัจจัยหลัก คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งผลจากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าอายุ

กับการส่งผลต่อความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้งาน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุกับขั้นตอนการใช้งานระบบ และความพร้อมต่อการใช้งานระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่า P-Value เป็น 0.01 และ 0.024 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าช่วงอายุมีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ด้านของขั้นตอนการใช้งานและความพร้อมของบุคคลในการทำงานระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐานอำเภอที่อยู่อาศัยกับความเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)	อำเภอ	F-Test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน	อำเภอเมืองอ่างทอง	2.833	0.087
	วิเศษชัยชาญ		
	โพธิ์ทอง		
	สามโก้		
ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล	อำเภอเมืองอ่างทอง	0.471	0.712
	วิเศษชัยชาญ		
	โพธิ์ทอง		
	สามโก้		
ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ	อำเภอเมืองอ่างทอง	0.923	0.465
	วิเศษชัยชาญ		
	โพธิ์ทอง		
	สามโก้		
ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ	อำเภอเมืองอ่างทอง	0.620	0.618
	วิเศษชัยชาญ		
	โพธิ์ทอง		
	สามโก้		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานในเรื่องอำเภอที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ซึ่งมีการทดสอบทั้ง 4 ด้าน ตามหลักกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องมีการรองรับทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ซึ่งการปรับใช้จำเป็นจะต้องคำนึงถึง 4 ปัจจัยหลัก คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งผลจากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าอำเภอที่อยู่อาศัย มีผลกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการใช้งาน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ และด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ พบว่าพื้นที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ และด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ โดยมีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าพื้นที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานประเภทคีความ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)	ประเภทคีความ	F-Test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน	คดีอาญา	0.294	0.597
	คดีแพ่ง		
	อื่น ๆ		
ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล	คดีอาญา	1.786	0.208
	คดีแพ่ง		
	อื่น ๆ		
ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ	คดีอาญา	0.007	0.935
	คดีแพ่ง		
	อื่น ๆ		
ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ	คดีอาญา	0.247	0.631
	คดีแพ่ง		
	อื่น ๆ		

จากตารางที่ 4.9 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติในประเภทคีความว่า มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นที่ในการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ซึ่งมีการทดสอบทั้ง 4 ด้าน ตามหลักกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องมีการรองรับทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ซึ่งการปรับใช้จำเป็นต้องคำนึงถึง 4 ปัจจัยหลัก คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าประเภทคีความที่ยื่นผ่านระบบ CIOS ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็น ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ โดยมีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าประเภทของคีความที่ยื่นผ่านระบบ CIOS ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของทนายความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานสถานที่ใช้บริการ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)	สถานที่ใช้บริการ	F-Test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน	บ้าน	0.512	0.681
	สำนักงานศาลจังหวัด		
	สถานที่ราชการหรือหน่วยงานรัฐ		
	อื่น ๆ ระบุ สำนักทนายความ		
ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล	บ้าน	2.749	0.712
	สำนักงานศาลจังหวัด		
	สถานที่ราชการหรือหน่วยงานรัฐ		
	อื่น ๆ ระบุ สำนักทนายความ		

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานสถานที่ใช้บริการ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test) (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)	สถานที่ใช้บริการ	F-Test	Sig.
ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ	บ้าน	0.443	0.727
	สำนักงานศาลจังหวัด		
	สถานที่ราชการหรือหน่วยงานรัฐ		
	อื่น ๆ ระบุ สำนัก ทนายความ		
ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ	บ้าน	3.110	0.067
	สำนักงานศาลจังหวัด		
	สถานที่ราชการหรือหน่วยงานรัฐ		
	อื่น ๆ ระบุ สำนัก ทนายความ		

จากตารางที่ 4.10 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานในส่วนของสถานที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นในการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ซึ่งมีการทดสอบทั้ง 4 ด้าน ตามหลักกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องมีการรองรับทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ซึ่งการปรับใช้จำเป็นจะต้องคำนึงถึง 4 ปัจจัยหลัก คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งผลจากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าสถานที่ใช้บริการในการเข้าถึงระบบ CIOS ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็น ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ โดยมีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าสถานที่ใช้บริการในการเข้าถึงระบบ CIOS ที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของทนายความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานอุปกรณ์ที่ใช้งาน กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)	อุปกรณ์ที่ใช้งาน	F-Test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน	โทรศัพท์มือถือ	0.719	0.05*
	แท็บเล็ต		
	คอมพิวเตอร์ PC		
	Notebook		
	อื่น ๆ		
ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล	โทรศัพท์มือถือ	0.346	0.716
	แท็บเล็ต		
	คอมพิวเตอร์ PC		
	Notebook		
	อื่น ๆ		
ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ	โทรศัพท์มือถือ	0.342	0.716
	แท็บเล็ต		
	คอมพิวเตอร์ PC		
	Notebook		
	อื่น ๆ		
ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ	โทรศัพท์มือถือ	0.162	0.852
	แท็บเล็ต		
	คอมพิวเตอร์ PC		
	Notebook		
	อื่น ๆ		

จากตารางที่ 4.11 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานในส่วนของอุปกรณ์ที่ใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นในการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ซึ่งมีการทดสอบทั้ง 4 ด้าน ตามหลักกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องมีการรองรับทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ซึ่งการปรับใช้จำเป็นต้องคำนึงถึง 4 ปัจจัยหลัก คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งผลจากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าอุปกรณ์ที่ใช้งานในการใช้งานระบบ CIOS ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความ

ความคิดเห็น ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน โดยมีค่า P-Value อยู่ที่ 0.05 เท่ากับ 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าอุปกรณ์ที่ใช้งานระบบ CIOS ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของทนายความในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานความเชี่ยวชาญเทคโนโลยี กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)	ความเชี่ยวชาญเทคโนโลยี	F-Test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน	มีความเชี่ยวชาญ	6.130	0.013*
	ไม่มีความเชี่ยวชาญ		
ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล	มีความเชี่ยวชาญ	0.520	0.486
	ไม่มีความเชี่ยวชาญ		
ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ	มีความเชี่ยวชาญ	21.360	0.000*
	ไม่มีความเชี่ยวชาญ		
ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ	มีความเชี่ยวชาญ	3.100	0.120
	ไม่มีความเชี่ยวชาญ		

จากตารางที่ 4.12 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานในส่วนของความเชี่ยวชาญเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ซึ่งมีการทดสอบทั้ง 4 ด้าน ตามหลักกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องมีการรองรับทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ซึ่งการปรับใช้จำเป็นจะต้องคำนึงถึง 4 ปัจจัยหลัก คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งผลจากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีผลต่อความความคิดเห็น ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน และด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ โดยมีค่า P-Value อยู่ที่ 0.013 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของทนายความในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน และด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้ระบบบริการ CIOS กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคตีสาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคตีสาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS)	การรับรู้ระบบบริการ CIOS	F-Test	Sig.
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน	สื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, IG etc.)	0.296	0.828
	เว็บไซต์สำนักงานศาลยุติธรรม		
	เจ้าหน้าที่แนะนำ		
	สื่อประชาสัมพันธ์		
	อื่นๆ		
ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล	สื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, IG etc.)	0.262	0.851
	เว็บไซต์สำนักงานศาลยุติธรรม		
	เจ้าหน้าที่แนะนำ		
	สื่อประชาสัมพันธ์		
	อื่นๆ		
ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ	สื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, IG etc.)	0.107	0.954
	เว็บไซต์สำนักงานศาลยุติธรรม		
	เจ้าหน้าที่แนะนำ		
	สื่อประชาสัมพันธ์		
	อื่นๆ		

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้ระบบบริการ CIOS กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคตีสาลยุคิธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โดยใช้สถิติ One Way ANOVA (F-test) (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคตีสาลยุคิธรรม (Case Information Online Service : CIOS)	การรับรู้ระบบบริการ CIOS	F-Test	Sig.
ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ	สื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, IG etc.)	0.588	0.636
	เว็บไซต์สำนักงานคตีสาลยุคิธรรม		
	เจ้าหน้าที่แนะนำ		
	สื่อประชาสัมพันธ์		
	อื่นๆ		

จากตารางที่ 4.13 ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐาน ในส่วนของการรับรู้ระบบบริการ CIOS มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นการใช้งานระบบบริการข้อมูลคตีสาลยุคิธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ซึ่งมีการทดสอบทั้ง 4 ด้าน ตามหลักกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะที่จะต้องมีการรองรับทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ซึ่งการปรับใช้จำเป็นต้องคำนึงถึง 4 ปัจจัยหลัก คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งผลจากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า การรับรู้ระบบบริการ CIOS ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบและด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบ โดยมีค่า P-Value มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ระบบบริการ CIOS ผ่านช่องทางที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคตีสาลยุคิธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของทนายความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านแบบสัมภาษณ์

ในส่วนของการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ทนายความในจังหวัดอ่างทองที่ใช้งานระบบระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) จำนวน 5 ท่าน โดยจากการสัมภาษณ์เป็นการศึกษาข้อมูลในเชิงของการมอง การปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ว่ามีประโยชน์อย่างไร และมีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบหรือไม่อย่างไร โดยผลการสัมภาษณ์ทั้ง 5 คน มีแนวคิดที่สอดคล้องกัน ผู้วิจัยจึงดำเนินการสรุปข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์	อายุ	ระยะเวลาในการประกอบอาชีพทนายความ	ที่ตั้งสำนักงานทนายความ	ความถี่ในการใช้งานระบบ CIOS/เดือน
คนที่ 1	45	6	อำเภอวิเศษชัยชาญ	3/เดือน
คนที่ 2	36	10	อำเภอเมืองอ่างทอง	10/เดือน
คนที่ 3	57	23	อำเภอเมืองอ่างทอง	1/เดือน
คนที่ 4	27	4	อำเภอโพธิ์ทอง	4/เดือน
คนที่ 5	30	2	อำเภอเมืองอ่างทอง	1/เดือน

1. ขั้นตอนการเข้าใช้งาน ในส่วนของประเด็นเกี่ยวกับการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม มีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการคดีความ โดยมองว่า การปรับใช้ระบบทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา การติดตามคดีความง่ายขึ้น โดยไม่ต้องเดินทางไปศาลเหมือนในอดีต และเป็นระบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ทุกที่ ซึ่งเห็นได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลไว้

“มีความสะดวกสบายมากขึ้น ในการติดตามคดีที่เราเป็นผู้รับผิดชอบ สามารถยื่นเอกสารต่าง ๆ ได้ง่ายกว่าเดิม และไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปต่างจังหวัด ในกรณีที่ในพื้นที่ไกลจากสำนักงาน”

“ในแง่การเข้าถึง CIOS สามารถเข้าถึงได้ง่ายเพียงแค่อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปศาล ช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย สะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล”

2. ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับคดีความทั้งกระบวนการ โดยผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ตามกระบวนการของ CIOS ดังต่อไปนี้

2.1 ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดของคดี ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นสอดคล้องกันว่าระบบสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน และข้อมูลเพียงพอต่อการตรวจสอบ และมีความสะดวกคือ การรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไว้เว็บไซต์

2.2 ขั้นตอนการติดตามคดี ระบบจะทำให้การติดตามคดีได้อย่างรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม เนื่องจากระบบเดิมการติดตามคดีจะต้องเดินทางไปศาล การมีระบบ CIOS ทำให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงสามารถทราบวันนัดหมายได้อย่างชัดเจน และสามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้

2.3 ขั้นตอนการยื่นคำร้องคู่ความคดี ระบบสามารถยื่นผ่านอิเล็กทรอนิกส์ได้ ทำให้ไม่ต้องเดินทางไปศาล ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากขึ้น

2.4 ขั้นตอนการสืบพยาน มีระบบสืบพยานผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ต้องเดินทางไปศาล สะดวกต่อพยาน และยังเหมาะสมกับสถานการณ์โควิดที่งดการรวมกลุ่มกันได้ แต่ในส่วนนี้ก็มีทำให้ความคิดเห็นต่างเพิ่มเติม โดยมองว่าระบบมีความเหมาะสมกับคดีแพ่งฝ่ายเดียว หรือคดีที่ไม่มีข้อพิพาท เพราะ หากเป็นการสืบพยาน 2 ฝ่าย จะส่งผลเสียต่อคู่ความได้

2.5 ขั้นตอนการตั้งคำฟ้องในคดีครอบครัว เป็นประโยชน์ในการยื่นฟ้อง ไม่ยุ่งยาก และไม่ต้องเสียเวลาเดินทางด้วย สะดวกมากในการดำเนินการ และขั้นตอนอื่นที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ มองว่า มีความสะดวกและรวดเร็ว

3 ส่วนของปัญหาและอุปสรรค โดยผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์เป็นดังต่อไปนี้

3.1 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความปลอดภัย เนื่องจากการดำเนินการเกี่ยวกับคดีจำเป็นต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลร่วมด้วย ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ก็มองว่า ยังมีความกังวลในเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูลอยู่ เพราะมองว่า การดำเนินการเกี่ยวกับคดี ต้องมีการอัปเดตข้อมูลส่วนบุคคลเข้าสู่พื้นที่อินเทอร์เน็ต มีความเสี่ยงต่อการรั่วไหลของข้อมูลได้ภายหลังได้ และมองว่าสำนักงานศาลเป็นผู้ดูแลระบบยังไม่เห็นความสำคัญของเรื่องนี้ และขาดความรู้ความสามารถในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลอยู่

3.2 ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้ข้อมูล พบว่า มีความล่าช้า และในบางครั้งเจ้าหน้าที่ศาลยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ CIOS ทำให้การประสานงานกับทนายความไม่ราบรื่น และ

ทนายความเสียเวลาในการตามเรื่องด้วย และพบว่า ต้องการให้มีบุคลากรบรรยายวิธีการใช้งานให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น

3.3 ปัญหาความพร้อมในการใช้งาน ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า ระบบยังใช้งานไม่คล่องตัวเท่าที่ควร และบางท่านก็มีความเห็นแตกต่าง โดยมองว่าระบบมีความพร้อมเพียงพอแล้ว

จากการอธิบายข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) มองว่าเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน รวมถึงมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการให้องค์ความรู้ และตัวของทนายความเองก็มีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถและอุปกรณ์ในการเข้าใช้งานระบบ และจากการศึกษาปัจจัยที่แตกต่างกันเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานของทนายความพบว่า โดยส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีส่งผลให้ปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ในแต่ละด้านแต่อย่างใด โดยกลุ่มตัวอย่างถือว่าทัศนคติที่ยอมรับระบบ CIOS และมองว่ามีประโยชน์ รวมถึงเมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน ก็มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรสามารถให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้ รวมถึงทนายความยังมองว่าระบบ CIOS มีความน่าเชื่อถือ และปลอดภัยในการยื่นข้อมูลเข้าสู่ระบบ ถือว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่งเลย และขณะเดียวกันการศึกษผ่านแบบสัมภาษณ์ การจัดการบริการสาธารณะของศาลยุติธรรมในเรื่องการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลก็ยังพบปัญหาอยู่ โดยปัญหาหลักที่มีความกังวลของทนายความ คือเรื่องของการรั่วไหลของข้อมูลย้อนหลัง เนื่องจากเป็นนำข้อมูลเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การรั่วไหลเกิดได้ง่ายมากขึ้น และในส่วนของบุคลากรที่ให้ข้อมูลคำแนะนำยังมีความล่าช้าอยู่ รวมถึงยังขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลอยู่ ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดตามเรื่องได้

ทั้งนี้จากการศึกษาข้อมูล จึงได้เกิดการนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงระบบต่อไป เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียตามหลักการนำนโยบายไปปฏิบัติหรือการจัดการบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะนำเสนอในส่วนถัดไป

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของทนายความต่อการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาทนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ช่วงปี พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของทนายความที่มีต่อการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม และ (3) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้างต้น โดยในการศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ที่สร้างจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากทนายความที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน และผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด 5 คน

ทั้งนี้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ทั้งนี้ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอในส่วนของสรุปข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลในบทที่ 4 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผลการวิจัยไว้ โดยแบ่งการอธิบายเป็น 2 กลุ่มดังต่อไปนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายคิดเป็นร้อยละ 65 ในส่วนของอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุอยู่ในช่วง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 โดยอาศัยอยู่ที่อำเภอเมืองจังหวัดอ่างทอง คิดเป็นร้อยละ 53.30 ส่วนของประเภทคดีความที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นคดีแพ่ง คิดเป็นร้อยละ 66.70 ในส่วนของสถานที่ที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสถานที่อื่น ๆ ซึ่งมีการระบุว่าเป็นสำนักงานทนายความ คิดเป็นร้อยละ 58.80 ประเภทของอุปกรณ์ที่ใช้ งาน มีการใช้งานผ่าน มือถือ และ คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 47.10 ในส่วนของการรับรู้ หรือการเข้าถึงระบบบริการ CIOS ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่แนะนำเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 37.50

และในส่วนความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยมากแล้ว มีทักษะและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 87.50

2) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service:CIOS)

การสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น แบ่งส่วนย่อยเป็น 4 ส่วน โดยสามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

ในส่วนของความคิดเห็นในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service:CIOS) ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมองว่า ระบบมีความคิดเห็นที่เชื่อมั่นต่อกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งานระบบ ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 โดยเมื่อพิจารณารายได้ พบว่า ด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมองว่า ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นคดีความได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 และในด้านที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดในเรื่องกระบวนการและขั้นตอนการใช้งานระบบ คือ ความเชื่อมั่นว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) มีการจัดเก็บข้อมูลของลูกความอย่างปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30

ในส่วนของความคิดเห็นด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศาลยุติธรรมที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service:CIOS) ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นว่าบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ซึ่งระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ หากติดขัดปัญหาเกี่ยวกับบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 และในด้านที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำสุด คือ เรื่องความเชี่ยวชาญในการแนะนำการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 อยู่ในระดับที่มากที่สุดเท่านี้

ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งาน ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service:CIOS) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มองว่าความพร้อมของผู้รับบริการมีความพร้อมในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่พร้อมมากที่สุด คือ ผู้รับบริการมีความพร้อมในเรื่องขององค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 มากที่สุด และในด้านที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในเรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากที่สุดเท่านี้

ในส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service:CIOS) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มองว่า มีอุปกรณ์

อิเล็กทรอนิกส์ที่พร้อมและเพียงพอต่อการใช้งานระบบในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 โดยหากพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การที่มีอุปกรณ์ที่สามารถรองรับรูปแบบการใช้งานผ่านโปรแกรม Application ต่างๆ ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีอุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งาน ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50

จากการสรุปข้อมูลในส่วนของความคิดเห็นสามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยกับการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม ในระดับที่มากที่สุด

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการกล่าวถึงการอภิปรายผลการวิจัย โดยในการวิจัยในครั้งนี้เมื่อพิจารณาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1 คือ 1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของนายความที่มีต่อการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม และ 2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยมีคำถามการวิจัยที่ว่า 1. นายความมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม ในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง 2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานของระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบสำหรับนายความ ในพื้นที่จังหวัดอ่างทองมากน้อยเพียงใด และสมมติฐานที่ว่า 1. นายความในจังหวัดอ่างทองเห็นด้วยกับการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดอ่างทอง 2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม สำหรับนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

ซึ่งเมื่อพิจารณาผลของความคิดเห็นของนายความต่อการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งพบว่า นายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทองเห็นด้วยกับการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรมในระดับที่มากที่สุด ซึ่งหมายความว่า การปรับใช้งานโปรแกรมดังกล่าวนี้เป็นบริการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องของความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ในการเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิด

การประเมินว่าการปรับใช้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจากผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้เห็นว่า การใช้บริการสาธารณะโดยการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในทางการศาลถือว่ามีประโยชน์ต่อประชาชนเป็นอย่างมาก และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผล ต่อความคิดเห็นของการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ได้ส่งผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ที่แตกต่างกัน ในส่วนนี้จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการปรับใช้งานระบบ ย่อมไม่นำไปสู่การเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปรับใช้งานระบบ บริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของนายความส่วนบุคคลได้

ซึ่งจากการอภิปรายข้างต้น สืบเนื่องจากนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทองส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการปรับใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม ดังนั้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดีขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในฐานะผู้มีส่วนได้เสียจากการจัดบริการสาธารณะ หรือการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยจึงดำเนินการอภิปรายผลเป็นรายด้านเพิ่มเติม ซึ่งหากพิจารณารายด้าน จะมีข้อคำถามในรายชื่อที่มีความโดดเด่นในการอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านความคิดเห็นในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service: CIOS) โดยในส่วนนี้เป็นจุดเริ่มต้น ในการปรับใช้งานระบบ จำเป็นที่จะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและกระบวนการใช้งานร่วมด้วย โดยในด้านนี้มีส่วนที่โดดเด่นและน่าสนใจ คือ ในเรื่องของนายความ ที่มองว่า การปรับระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นคดีความได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 โดยถือว่าเป็นค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดจากข้อคำถามทั้งหมด ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่า นายความซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบมองว่า เมื่อมีการปรับใช้งานระบบดังกล่าวนี้ ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีนั้น น้อยลง ถือว่าเป็นประโยชน์กับประชาชนที่สอดคล้องกับ เป้าหมายของสำนักงานศาลยุติธรรมที่มุ่งเป้าหมาย คือ ศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรต่อเนื่องจากปีก่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนโดยสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายของคู่ความ ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เสริมสร้างอำนวยความสะดวกในระดับสากล โดยการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากใช้ในกระบวนการยุติธรรม ของแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม ปี พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2564 ซึ่งเป็นแผนที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2580 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 แผนเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ฯลฯ ที่กล่าวในบทที่ 2 และประเด็นที่มีความโดดเด่นอีกประเด็น คือ ในเรื่องของความเชื่อมั่นว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)

มีการจัดเก็บข้อมูลของลูกความอย่างปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด แสดงว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มองว่าระบบความปลอดภัยของข้อมูลเป็นประเด็นที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม เนื่องจากมองว่า ระบบความปลอดภัยยังไม่พร้อมเท่าที่ควร เพราะเป็นการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้ง่ายต่อการส่งต่อ จึงมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งส่วนนี้มีความสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า มีความกังวลหากเมื่อแล้วเสร็จคดีแล้ว อาจจะมีการนำข้อมูลของลูกความไปเปิดเผย ในพื้นที่สื่ออื่น ๆ ได้ ซึ่งยังไม่พบระบบที่ประกันความปลอดภัยในส่วนนี้ ซึ่งประเด็นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย มีความสอดคล้องกับการศึกษาของแสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ ได้ศึกษาวิจัยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม ซึ่งมีการสรุปผลว่า ระบบข้อมูลของศาลยุติธรรมที่ยังไม่มีการจัดเก็บเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน และศาลในระดับเดียวกันยังพบปัญหาว่าไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่หลากหลายเข้าด้วยกันได้ ซึ่งประเด็นนี้จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อเป็นการประกันความปลอดภัยของข้อมูลประชาชนเพิ่มเติมด้วย

2. ความคิดเห็นด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศาลยุติธรรมที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service: CIOS) ซึ่งในส่วนนี้เป็นการให้บริการในเชิงรับหลังจากมีการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service: CIOS) หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ควรมีการรองรับบริการให้กับประชาชนเพิ่มเติม ซึ่งประเด็นที่มีความน่าสนใจ คือ เรื่องความเชี่ยวชาญในการแนะนำการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.15 โดยเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดจากข้อทั้งหมด ซึ่งอยู่ในระดับที่มากเท่านั้น ในส่วนนี้สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้ความช่วยเหลือยังมีความเชี่ยวชาญที่ไม่เพียงพอในการให้ข้อมูลกับนายความผู้ใช้งานระบบเท่าที่ควร ซึ่งมีความสอดคล้องกับ สำนักงานศาลยุติธรรม ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาอุปสรรคและข้อขัดข้องของ D-Court 2020 ในมุมมองของผู้รับบริการในศาลชั้นต้น ที่มองว่า เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำในการใช้งานระบบ หรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อการอธิบายวิธีการใช้งานแก่ผู้รับบริการ และงานวิจัยของแสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ ได้ศึกษาวิจัยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม วิธีการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการขาดความรู้ ความเอาใจใส่การใช้งานระบบที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดความรู้ ทักษะ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ของผู้วิจัยถึงแม้ จะอยู่ในระดับที่มาก แต่ก็มองว่าเป็นสิ่งที่จะต้องมีการเพิ่มเติมและพัฒนาเพื่อให้เกิดมาตรฐานการบริการที่ดี และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

3. ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งาน ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service: CIOS) ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความสามารถของทนายความในฐานะผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 อยู่ในระดับที่มาก ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อเป็นส่วนที่มากค่าเฉลี่ยต่ำสุด สะท้อนให้เห็นความพร้อมในเรื่องของการแก้ไขปัญหา เมื่อระบบมีความผิดพลาดนั้นยังน้อยอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สำนักงานศาลยุติธรรม ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาอุปสรรคและข้อขัดข้องของ D-Court 2020 ในมุมมองของผู้รับบริการในศาลชั้นต้นที่ว่า ไม่มีความรู้ในการใช้งานระบบหรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนไม่มีความชำนาญในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ สะท้อนให้เห็นว่า จำเป็นที่จะต้องมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมให้กับทนายความเพิ่มเติม และมีหน่วยที่ให้ข้อมูลเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานเพิ่มเติมด้วย

4. ในส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service: CIOS) ซึ่งในส่วนนี้มีประเด็นที่โดดเด่น คือ การมีอุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งาน ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เป็นส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสะท้อนว่า ในส่วนของการมีอุปกรณ์ในการรองรับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ยังเป็นประเด็นที่ยังเป็นปัญหาสำหรับทนายความที่ใช้งานระบบอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานศาลยุติธรรม ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาอุปสรรคและข้อขัดข้องของ D-Court 2020 ในมุมมองของผู้รับบริการในศาลชั้นต้น ที่มองว่า โทรศัพท์มือถือไม่รองรับการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากส่วนใหญ่อุปกรณ์ที่เข้าถึงแหล่งข้อมูล และการเข้าถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายที่สุด ส่วนใหญ่เป็นโทรศัพท์มือถือ ควรมีการพัฒนาระบบให้มีการรองรับอุปกรณ์ทุกอุปกรณ์ เพิ่มเติม

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

ในส่วนของการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การนำเสนอข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงสถิติ และ การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในส่วนของด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service: CIOS) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ควรมีการปรับปรุงระบบบริการให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น โดยระบบไม่ช้า และมีการอัปเดตข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากในบางครั้ง พบว่าตัวระบบมีการอัปเดตข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง โดยเฉพาะในเรื่องของการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการนัดพิจารณาคดี เพราะหากข้อมูลมีการอัปเดตที่ช้า จะทำให้เกิดความคาดเคลื่อนเกี่ยวกับการนัดพิจารณาคดีได้ และ

ผลกระทบจะเกิดต่อลูกค้าที่ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีให้ทันต่อสถานการณ์ และพัฒนา ระบบให้เป็นในรูปแบบของ Application เพิ่มเติม หรือช่องทางไลน์ ที่สามารถรองรับการใช้งาน ผ่านมือถือได้ง่ายเพิ่มเติมด้วย

1.2 ควรมีการปรับปรุงเรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้กับลูกค้า ที่มี การนำข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคดีความเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ให้เป็นระบบและมีมาตร และมีระบบการประกันความปลอดภัยของข้อมูลให้กับประชาชน โดยมีการชี้แจงรายละเอียดการจัดเก็บ ข้อมูลและมาตรการเกี่ยวกับการเรียกใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนให้มีความชัดเจนมากขึ้น และ ควรส่งเสริมให้เรื่องระบบความปลอดภัย เป็นมาตรฐานที่ใช้เหมือนกันทั่วประเทศ ทุกสำนักงาน ศาลยุติธรรม เนื่องจากในส่วนนี้ยังพบปัญหาว่า ประชาชนมีความกังวลว่าจะเกิดการส่งต่อข้อมูลผ่าน ระบบคอมพิวเตอร์ เพราะระบบคอมพิวเตอร์เป็นระบบที่มีการส่งข้อมูลออกได้ง่าย ดังนั้นควรมีระบบ ความปลอดภัยที่มีมาตรฐานและแจ้งให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

1.3 ควรมีการปรับปรุงระบบเพื่อให้สอดคล้องกับการพิจารณาคดีทั้งในคดีแพ่งและ คดีอาญา เนื่องจากระบบในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับการดำเนินการพิจารณาคดีทางคดีอาญา เท่าที่ควร โดยระบบจะเน้นไปในด้านคดีแพ่งมากกว่า

2. เนื่องจากยังพบปัญหาว่าบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม ยังขาดองค์ความรู้และ ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลและช่วยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ซึ่งเป็นบริการเชิงรับหาก เกิดปัญหาการใช้งานระบบ จึงควรมี การอบรมและพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการ ข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service: CIOS) ให้กับบุคลากรในเชิงลึก และสร้างองค์ความรู้ ให้เกิดความเชี่ยวชาญ ในการใช้งานระบบได้ และสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนได้ โดยควรมีการกำหนดให้เรื่องของการอบรมการใช้งาน ระบบบริการข้อมูลคดี ศาลยุติธรรม (Case Online Service: CIOS) สำหรับบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นหนึ่งใน หลักสูตรที่อบรมในการเข้าปฏิบัติงานครั้งแรกให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนและทุกระดับ และควรมีการ อบรมซ้ำเพื่อฟื้นฟูและอัปเดตข้อมูลในรูปแบบ Re-Training และให้เกณฑ์การอบรม เป็นส่วนหนึ่งในการ ประเมินศักยภาพของบุคลากรรายปีร่วมด้วย เพื่อสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรในองค์กร เพราะการปรับใช้เทคโนโลยีถูกนำมาเป็นส่วนหลักในการให้บริการสำนักงานศาลยุติธรรมแล้ว โดยการอบรม RE-Training ควรมีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยหากกันระยะ 6 เดือน

3. เนื่องจากยังพบว่า ผู้รับบริการทั้งทนายความและประชาชนทั่วไป ยังขาดองค์ความรู้และ ความเชี่ยวชาญในการใช้งาน ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Online Service: CIOS) ซึ่ง เห็นได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องความสามารถของทนายความในฐานะผู้รับบริการในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) พบว่าทักษะในการแก้ไขปัญหาการใช้งาน ต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติม โดยในส่วนนี้ควรมีการจัดอบรมการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดี

ศาลยุติธรรม (Case Online Service: CIOS) ให้กับนายความและประชาชนในลักษณะ Onsite ให้ทั่วทุกพื้นที่ เนื่องจากพื้นที่ต่างจังหวัดมีความแตกต่างกัน ในการลักษณะการอยู่อาศัย และในบางครั้งอยู่พื้นที่หากไกลไม่สะดวกเดินทางมาอบรมในเขตอำเภอเมือง ควรมีการจัดอบรมในทุกพื้นที่ โดยใช้เกณฑ์อำเภอเป็นหลัก และควรขอความร่วมมือจากส่วนของที่ว่าการอำเภอจัดอบรม และสรรหาบุคคลที่จะเข้าร่วมโครงการอบรม เพื่อให้เกิดการขยายตัวของข้อมูลให้ทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่มได้ เนื่องจากที่ว่าการอำเภอเป็นส่วนหนึ่งของกระทรวงมหาดไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และควรมีการเพิ่มเติมโดยการจัดทำสื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานในรูปแบบของ E-Book และ Video ให้ความรู้ สำหรับศึกษาด้วยตนเองเพิ่มเติมด้วย

4. เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า รูปแบบการเข้าถึงข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นในรูปแบบสื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, IG etc. เว็บไซต์สำนักงานศาลยุติธรรม) เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรมแนะนำ เป็นหลัก โดยส่วนมากจะได้รับข้อมูลจากบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งก็ยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ยังเข้าไม่ถึงแหล่งข้อมูลดังกล่าวนี้ โดยเฉพาะประชาชน หรือ บางกลุ่มที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยี หรือสื่อโซเชียลมีเดีย จึงควรมีการเพิ่มเติมแหล่งเข้าถึงข้อมูล อาทิ การสื่อสาร หรือประชาชนสัมพันธ์ ผ่านทางโทรศัพท์ วิทยุ ซึ่งเป็นสื่อที่ประชาชนในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือผู้สูงอายุ เข้าถึงได้ง่าย และช่องทางการสื่อสารผ่านผู้นำชุมชน อาทิ ผู้ใหญ่บ้าน หรือ กำนัน เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดการกระจายข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรม ได้อย่างทั่วถึง และทำให้ระบบกระบวนการยุติธรรมสามารถเข้าถึงได้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป

ในส่วนของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของระบบบริการข้อมูลศาลยุติธรรม (CIOS) ผ่านความคิดเห็นของนายความผู้ใช้ระบบงานศาลยุติธรรมออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยเน้นการศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานของกลุ่มนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทองเป็นหลัก ซึ่งระบบดังกล่าวนี้เป็นระบบเปิดให้บริการ ไม่เพียงเฉพาะนายความเท่านั้น ยังมีกลุ่มประชาชนทั่วไปที่สามารถใช้งานโปรแกรมดังกล่าวได้ด้วย ดังนั้น หากมีผู้สนใจศึกษาประเด็นดังกล่าว ควรมีการศึกษาในเชิงของปัญหาและอุปสรรค หรือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปรับใช้งานของระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรมด้วย เนื่องจากงานวิจัยในปัจจุบันยังไม่พบการศึกษาในเชิงของปัญหาและอุปสรรคหรือความคิดเห็นของประชาชนในรายจังหวัด เนื่องจากแต่ละพื้นที่จะมีความแตกต่างในการเข้าถึงข้อมูล หรือบริการของรัฐที่แตกต่างกัน

อีกทั้งจากการศึกษาในครั้งนี้ยังพบว่าความคิดเห็นของนายความผู้ใช้ระบบนั้น คิดว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรมเหมาะแก่การใช้งานแต่เฉพาะคดีแพ่งเท่านั้น ซึ่งผู้สนใจอาจนำข้อมูลใน

การศึกษานี้ไปศึกษาต่อเพื่อให้เห็นชัดถึงว่าเพราะเหตุใดการใช้บริการระบบนี้ จึงเหมาะสมเฉพาะแต่คดีประเภทใดประเภทหนึ่งเท่านั้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ และเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป



บรรณานุกรม

- กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 2561. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 [Online]. แหล่งที่มา: <http://plan.bru.ac.th/ยุทธศาสตร์ชาติ-20-ปี-พ-ศ-2561-2580/>
- ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 7. การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ระบบศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court) [Online]. แหล่งที่มา: <https://cccm7.coj.go.th/th/content/category/detail/id/11582/iid/240078>
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ศาลอาญา. 2562. แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564 [Online]. แหล่งที่มา: <https://techno.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/130129>
- อาทิตย์ ธรรมชัย. ปัญหาการพัฒนากฎหมายด้านการบริหารจัดการเอกสารและวัตถุพยานในคดีอาญาปรับใช้กับ Digital Court 5g (ศาลดิจิทัล 5g) [Online]. แหล่งที่มา: http://www.lawgrad.ru.ac.th/AbstractsFile/6212018020/1632195327dc0181604cf8ca4689d2378fcda1ffe0_abstract.pdf



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถาม

ฉบับที่

ความคิดเห็นของนายความต่อการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษานายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ช่วงปี พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2564

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของนายความในใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้างต้น

ซึ่งประเด็นคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนนี้ จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม(Case Information Online Service : CIOS) โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านระบบให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบออนไลน์ จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม(Case Information Online Service : CIOS)

แบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาเติมเครื่องหมาย / ลงใน ตามข้อมูลของท่าน และข้อมูลของท่านเป็นส่วนหนึ่งของการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาวิจัยความคิดเห็นของทนายความต่อการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาทนายความในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ช่วงปี พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2564 โดยการเก็บข้อมูลนี้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของการศึกษาเพื่อพัฒนาบริการสาธารณะเท่านั้น ผู้วิจัยไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยใด ๆ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1. ชาย 2. หญิง

1.2 อายุ

1. ช่วงอายุ 22-30 ปี 2. ช่วงอายุ 31-40 3. ช่วงอายุ 41-50 ปี
 4. ช่วงอายุ 51-60 ปี 5. ช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป

1.3 ท่านใช้งานระบบ CIOS อยู่ในพื้นที่อำเภอ

1.4 ท่านเคยใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) หรือไม่

1. เคย 2. ไม่เคย

1.5 ประเภทคดีความท่านยื่นเรื่องเข้าสู่ระบบออนไลน์

1. คดีอาญา 2. คดีแพ่ง 3. อื่น ๆ ระบุ

1.6 สถานที่ใช้บริการ

1. ที่บ้าน 2. สำนักงานศาลยุติธรรมจังหวัด 3. สถานที่ราชการหรือหน่วยงานรัฐอื่น

4. อื่น ๆ ระบุ

1.7 ประเภทของอุปกรณ์ที่ใช้งาน

1. โทรศัพท์มือถือ 2. แท็บเล็ต 3. คอมพิวเตอร์ PC
 4. Notebook 5. อื่น ๆ

1.8 ท่านมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

1. มีความเชี่ยวชาญ 2. ไม่มีความเชี่ยวชาญ 3. อื่น ๆ ระบุ

1.9 ท่านรู้จักระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ผ่านช่องทางใด

1. สื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, IG etc.) 2. เว็บไซต์สำนักงานศาลยุติธรรม
 3. เจ้าหน้าที่แนะนำ สื่อประชาชนสัมพันธ์อื่น ๆ
 5. อื่น ๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ท่านมีความคิดเห็นว่าตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านที่ 1 : กระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้งาน ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)					
1. ท่านเห็นว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เป็นระบบที่สร้างความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูลคดีสามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา					
2. ท่านเห็นว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) สามารถเข้าใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการทำความเข้าใจวิธีการใช้งานระบบ					
3. ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการยื่นคดีความได้					
4. ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) สามารถให้ข้อมูลคดีได้ครบถ้วน แจ่มเจือจางข้อมูลคดีไม่ล่าช้า					
5. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) มีการจัดเก็บข้อมูลของลูกความอย่างปลอดภัย					

ด้านที่ 2 : บุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูล ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)					
6. บุคลากรสามารถให้ข้อมูลขั้นตอนและวิธีการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ได้อย่างครบถ้วน					
7. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการแนะนำการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)					
8. หากติดขัดปัญหาเกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) เจ้าบุคลากรสามารถช่วยแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องได้เสมอ					
9. บุคลากรสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบต่อท่านเป็นอย่างดี					
ด้านที่ 3 : ความพร้อมของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)					
10. ท่านมีองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นอย่างดี					
11. ท่านมีทักษะและองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)					
12. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) ได้					
13. ท่านสามารถใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี					
14. ท่านมีความพร้อมต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)					
ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านที่ 4 : อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS)					
15. ท่านมีอุปกรณ์ที่พร้อมต่อในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์					
16. อุปกรณ์ของท่านสามารถรองรับรูปแบบการใช้งานผ่านโปรแกรม/Application ต่าง ๆ ได้					
17. ท่านมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สะดวกต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)					
18. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของท่าน สามารถรองรับระบบ					

บริการข้อมูลตีศาลยุติธรรม (CIOS) ได้					
--------------------------------------	--	--	--	--	--

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบระบบบริการข้อมูลตีศาลยุติธรรม(Case Information Online Service : CIOS)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ในการให้ความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย*****



แบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีต่อการใช้งานระบบบริการข้อมูลคิตีศาลยุติธรรม (CIOS)

1. ท่านมองว่าการปรับใช้ระบบบริการข้อมูลคิตีศาลยุติธรรม (CIOS) ของสำนักงานยุติธรรม มีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการคดีความของท่านในแต่ละประเภทคดีอย่างไร

.....

.....

.....

2. หากเปรียบเทียบระหว่างระบบบริการข้อมูลคิตีแบบเดิม กับระบบบริการข้อมูลคิตีศาลยุติธรรม (CIOS) ท่านมองว่าระบบไหนมีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการคดีความของท่านมากที่สุด

.....

.....

.....

3. ในการใช้งานระบบบริการข้อมูลคิตีศาลยุติธรรม (CIOS) ท่านพบปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง

3.1 ปัญหาด้านระบบและความปลอดภัยของข้อมูล

.....

.....

.....

3.2 ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้ข้อมูลการใช้งาน

.....

.....

.....

3.3. ปัญหาความพร้อมในการใช้งานระบบของท่าน

.....

.....

.....

3.4 ปัญหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของท่าน

.....

.....

.....

4. ท่านมองว่าระบบบริการข้อมูลคิตีศาลยุติธรรม (CIOS) ควรมีการปรับปรุงในด้านใดเพิ่มขึ้น เพื่อให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด 19 ได้

.....

.....

.....

*****ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ในการให้ความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย*****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ธีระ แก้วรัตนศรีโพธิ์
วัน เดือน ปี เกิด	29 ตุลาคม พ.ศ. 2534
สถานที่เกิด	อ่างทอง
ที่อยู่ปัจจุบัน	111 ม.4 ต.ศาลาแดง อ.เมืองอ่างทอง จ.อ่างทอง 14000



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY