



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

**ประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS)
ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี**
**The efficiency of performance on Case Information Online Service (CIOS)
of personnel in The Pathumthani Juvenile and Family Court**

ศิริภรณ์ จักรคุ้ม¹

รองศาสตราจารย์ ดร.โกวิท กังสนันท์²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

²อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี (2) เพื่อศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีและ (3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีกับความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีจำนวนทั้งสิ้น 24 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ ผลการศึกษา พบว่า (1) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นลำดับแรก คือ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการเพิ่มคุณภาพของงาน และลำดับสุดท้าย คือด้านการลดต้นทุนและทรัพยากร ตามลำดับ (2) ปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี คือ การใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ยังไม่สามารถลดต้นทุนและทรัพยากรลงได้มาก โดยไม่สามารถลดการใช้งานได้ตลอดจนผลลัพธ์การดำเนินงานยังไม่อาจสร้างความคุ้มค่าตามภารกิจของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ได้เท่าที่ควร (3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพส่วนบุคคลด้านสังกัดกลุ่มงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ด้านการลดขั้นตอนการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

ปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่สังกัดกลุ่มงานคดีมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่สังกัดกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีและกลุ่มงานคลังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS), ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the efficiency level of performance on Case Information Online Service (CIOS) of personnel in the Pathumthani Juvenile and Family Court (2) to study the problems or obstacles related to the efficiency level of performance on Case Information Online Service (CIOS) of personnel in the Pathumthani Juvenile and Family Court and (3) to study the differences of personal factors of the Pathumthani Juvenile and Family Court and the differences of opinions on the efficiency level of performance on Case Information Online Service (CIOS) of personnel in the Pathumthani Juvenile and Family Court. The population in this study were 24 personnel in the Pathumthani Juvenile and Family Court. The researcher collected data from the entire population. Tools used to collect data were questionnaires, Data analysis using a packaged program to find the number, percentage, mean, standard deviation, t-value, one-way variance. and testing for individual differences. The results found that (1) the efficiency of performance on Case Information Online Service (CIOS) of personnel in the Pathumthani Juvenile and Family Court in overall was at a high level. When classified by each aspects which could sort from high to low as follows, the reduction of work procedures, the reduction of working time, to improving the quality of work and the cost reduction and resources, respectively. (2) The problem or obstacle related to the efficiency of performance on Case Information Online Service (CIOS) of personnel in the Pathumthani Juvenile and Family Court was the use of Case Information Online Service (CIOS) still unable to reduce more the cost and resources which cannot be greatly reduced the budget as well as may not be worthwhile for the mission of the Pathumthani Juvenile and Family Court. (3) The respondents with different personal status in the work group had different opinions on the efficiency of performance on Case Information Online Service (CIOS)



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

in terms of reducing operational procedures. The people under the Litigation Group had an opinion on the efficiency of performance on Case Information Online Service (CIOS) in reducing the operating procedures more than those under the Judicial Assistant group and treasury group at a statistical significant level .05

Keywords: efficiency, performance on Case Information Online Service (CIOS),
The Pathumthani Juvenile and Family Court

บทนำ

ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรหนึ่งที่มีการปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีกรอบแนวทางการดำเนินงานพัฒนาองค์กรและยกระดับมาตรฐานระบบงานศาลยุติธรรมสู่ระดับสากล เพื่อเพิ่มศักยภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีระบบงานตุลาการ ระบบงานธุรการ ระบบงานส่งเสริมตุลาการและระบบงานวิชาการที่มีขีดสมรรถนะสูงในการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำนโยบายของประธานศาลฎีกาเป็นแนวทางในการบริหารงาน ซึ่งหนึ่งในนั้นมีนโยบายเพิ่มการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดีเพื่อให้การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมรวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้นและเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง จึงทำให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพิ่มขึ้นมากมาย เช่น ระบบการขอคัดถ่ายสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลยุติธรรมทั่วประเทศ การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับตรวจสอบหรือจำกัดการเดินทางของบุคคลในการปล่อยชั่วคราว (EM) ระบบรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต QR Code ผ่านเครื่อง EDC และระบบการส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวนโดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Notice System) และระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) เป็นต้น (สำนักงานศาลยุติธรรม,2564:ออนไลน์)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดก็ดียังต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นพลังในการขับเคลื่อนหรือกล่าวได้ว่าตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้น ๆ องค์กร จึงจำเป็นต้องลงทุนในการสรรหา บริหารจัดการ และพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพและมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับภารกิจขององค์กร การกำหนดทิศทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และนำองค์กรไปสู่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่วางไว้(เสาวนีย์ มหาชัย,2562)

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ประสบปัญหาเกี่ยวกับปริมาณคดีที่มีเป็นจำนวนมาก โดยจากสถิติคดีที่เข้าสู่การพิจารณาพิพากษาของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีประจำปี พ.ศ.2563 มีคดีค้างเก่า จำนวน 93 คดี มีคดีรับใหม่ 680 คดี รวมทั้งสิ้น 773 คดี(สำนักงานศาลยุติธรรม,2564:ออนไลน์) จึงต้องนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาระบบงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวก



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

รวดเร็วและเกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยี ด้านการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ในการลดต้นทุนและทรัพยากร การลดเวลาในการปฏิบัติงานตลอดจนเพิ่มคุณภาพของงานให้มากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน จากสภาพปัญหาปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว แม้ว่าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีจะได้นำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นก็ตาม แต่ยังคงพบปัญหาข้อขัดข้องอยู่โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรและปัญหาจำนวนอัตรากำลังบุคลากรที่สนับสนุน ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี กล่าวคือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุน การปฏิบัติงานกลับกลายเป็นการเพิ่มภาระในการปฏิบัติงานของบุคลากร และกลายเป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบของกลุ่มบุคลากรบางกลุ่มเท่านั้น ปัญหาเหล่านี้อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีอันจะส่งผลกระทบต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรปฏิบัติงานในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ศาลยุติธรรมนำไปใช้ในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี อันจะเป็นการสนับสนุนการอำนวยความสะดวกให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีกับความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) จำนวนทั้งสิ้น 24 คน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

2. ขอบเขตตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) กลุ่มงาน (5) ระดับเงินเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้ (1) ด้านการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน (2) ด้านการลดต้นทุนและทรัพยากร (3) ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน (4) ด้านการเพิ่มคุณภาพของงาน

3. ขอบเขตเวลา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2564 ถึงเดือน พฤษภาคม 2565

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

2. ประชากร

ประชากรที่ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) จำนวนทั้งสิ้น 24 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

3. ขั้นตอนการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มงานและระดับเงินเดือน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อความ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 24 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมด โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

4.1 แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบรวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

4.2 เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาครบทั้งหมด 24 ชุด นำไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามได้รับคืนมา จัดหมวดหมู่และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ t-test และ F-test และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นลำดับแรก คือ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มคุณภาพของงาน และลำดับสุดท้าย คือด้านการลดต้นทุนและทรัพยากร ตามลำดับ

2. ปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี คือ การใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ยังไม่สามารถลดต้นทุนและทรัพยากรลงได้มาก โดยไม่สามารถลดการใช้งบประมาณได้ ตลอดจนผลลัพธ์การดำเนินงานยังไม่อาจสร้างความคุ้มค่าตามภารกิจของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีได้เท่าที่ควร

3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

3.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดกลุ่มงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่สังกัดกลุ่มงานคดีมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ด้านการ



ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่สังกัดกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดีและกลุ่มงานคลังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ มหาชัย (2561) ศึกษาการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาทยา บุรพา (2563) ศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลางนั้นเป็นกรอบแนวทางในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและขับเคลื่อนเทคโนโลยีดิจิทัล ตามภารกิจของศาลยุติธรรม เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

1.2 ด้านการลดต้นทุนและทรัพยากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Petersen and Plowman (1989) ได้ชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประการหนึ่ง คือ ด้านการลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่าย (Cost) โดยค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด

1.3 ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาด้านเวลาอยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.4 ด้านการเพิ่มคุณภาพของงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Petersen and Plowman (1989) ได้ชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประการหนึ่ง คือ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) โดยงานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2. ปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี คือ การใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ยังไม่สามารถลดต้นทุนและทรัพยากรลงได้มาก โดยไม่สามารถลดการใช้งบประมาณได้ ตลอดจนผลลัพธ์การ



ดำเนินงานยังไม่อาจสร้างความคุ้มค่าตามภารกิจของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีได้เท่าที่ควร ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ยังไม่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทุกระบบงานของศาลยุติธรรม กล่าวคือ ครอบคลุมในด้านข้อมูลคดี วันนัดพิจารณาคดี การส่งหมายและคำสั่งศาลผ่านระบบออนไลน์ จึงทำให้งานด้านอื่นๆ ยังมีต้นทุนและการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานเช่นเดิม จึงพบปัญหาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี ที่ยังคงลดต้นทุนและทรัพยากรลงได้ไม่มากเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี คือ การใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ยังไม่สามารถลดต้นทุนและทรัพยากรลงได้มาก โดยไม่สามารถลดการใช้งบประมาณได้ ตลอดจนผลลัพธ์การดำเนินงานยังไม่อาจสร้างความคุ้มค่าตามภารกิจของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีได้เท่าที่ควร ดังนั้น จึงควรพัฒนาระบบ CIOS ให้ครอบคลุมและเชื่อมโยงกับงานด้านอื่นๆให้ครบ รวมทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันภายในศาลยุติธรรม รวมทั้ง ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งความรู้ความเข้าใจ และทักษะการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการฝึกอบรมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะเพื่อให้บุคลากรเข้าใจและใช้ระบบที่มีอยู่ได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพอันจะเป็นการลดต้นทุนและลดการใช้ทรัพยากรของศาลฯ เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ฯลฯ ลงได้เป็นจำนวนมาก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและออกแบบสอบถาม เฉพาะกลุ่ม โดยแยกชุดคำถามสำหรับผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยี (User) และสำหรับผู้ดูแลระบบ (System Administrator) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนและมีความถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานีเท่านั้น ควรทำการศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันกับบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2551). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

- นายูลา ดาเลาะ. (2551). ความหมายของเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร (ICT).
สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2565 จาก
<https://blogcomsa403.wordpress.com/2011/06/03/1-1-ความหมายของเทคโนโลยี>
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ .กรุงเทพมหานคร :
สำนักงาน ก.พ.
- นารถยา บุรพา.(2563). การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการ
ประจำศาลล้มละลายกลาง.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- พฤทธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
สระแก้ว. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- แสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ .(2559). การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนา
ระบบงานศาลยุติธรรม.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานศาลยุติธรรม.(2564). สถิติคดีค้างพิจารณาจำแนกตามระยะเวลาของศาลเยาวชนและครอบครัว
ประจำเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564.สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2564, เข้าถึงได้จาก
<https://oppb.coj.go.th/th/file/get/file/2021081744bf2b18d4940ab2697b8faf133dc1c3152557.pdf>
- เสาวนีย์ มหาชัย. (2561). การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา.วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3 rd ed). New Jersey: Prenticehall Inc.
- John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New york : Mc Graw Hill Book.
- Peterson, E & Plowman, E.G. (1989). *Business Organization and Management*.
Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.