

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS)

และ ระบบรับ – ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

กรณีศึกษา : ศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานคร¹

SATISFACTION OF CLIENTS WITH CORT INTEGRAL ONLINE SERVICE AND E-FILING

SYSTEM SERVICE : A CASE STUDY OF CIVIL COURT IN BANGKOK

ภัทริณี เจริญธรรม²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบรับ – ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) กรณีศึกษา : ศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบระบบยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับ – ส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) 2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบรับ – ส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการระบบบริการออนไลน์ ศาลยุติธรรม (CIOS) และ ระบบ (e-Filing) ประกอบด้วย 2 กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศาลยุติธรรม และ คู่ความประชาชนทั่วไป ผู้ใช้ระบบ ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีเกณฑ์กำหนดไว้ล่วงหน้า ผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบรับ – ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม ประกอบด้วย 1. การบริหารจัดการระบบ และสภาพแวดล้อมในการบริการผู้ใช้บริการ 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย การลดขั้นตอนในการทำงาน การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน การลดเวลาในการทำงาน 3. การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาเอกสารข้อมูล สถิติการใช้งานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าจากปัจจัยเชิงสาเหตุนั้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และจากข้อมูลทางสถิติการใช้งานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การยื่นส่งคำคู่ความ การติดตามคดี การยื่นฟ้องออนไลน์ ผู้ใช้ระบบบริการออนไลน์ ศาลยุติธรรม Cios และ ระบบยื่น รับ ส่งอิเล็กทรอนิกส์ e-Filing มีความพึงพอใจในการใช้บริการระบบ เพราะช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่ายทำให้ประชาชนเข้าถึงระบบความยุติธรรมโดยง่าย

¹ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบรับ – ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) กรณีศึกษา : ศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานคร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The research Satisfaction of clients with Cort Integral Online Service and e-Filing System Service : A case study of Civil Cort In Bangkok the following objectives:

1) To study the Satisfaction of clients in Cort Integral Online Service and e-Filing System Service influence the factors

2. To study to suggest guidelines for system development On Cort Integral Online Service and e-Filing System

From 2 group client random by Criterion Sampling in the civil cort The research instrument was the factor 1. System Management and service environment for service

2. Effusiveness to gather with reduction of work steps Reducing costs and resources reducing work steps and job appreciation Resulting in satisfaction of clients

3. Use of technology in operations

with Cort Integral Online Service and e-Filing System Service : A case study of Civil Cort In Bangkok

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ศาลยุติธรรม ตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 แบ่งออกเป็น 3 ชั้นศาล ได้แก่ ศาลชั้นต้น ศาลชั้นอุทธรณ์ และศาลฎีกา มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีที่ปวงตามกฎหมาย มีโครงสร้างลักษณะงานแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ส่วนงานตุลาการ และ ส่วนงานธุรการโดยสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นองค์กรอิสระ ฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินงานอื่นๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติโดยมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกาในปัจจุบันนายโชติวัฒน์ เหลืองประเสริฐ ประธานศาลฎีกาคคนที่ 48 ได้ให้นโยบายไว้ว่า รักศาล ร่วมใจ รับผิดชอบต่อประชาชน โดยมุ่งเน้นให้ยกระดับการอำนวยความสะดวกและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยถือเอาความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการของศาลยุติธรรมโดยง่าย สะดวก ประหยัด รวดเร็วเสมอภาค และเท่าเทียม

ศาลยุติธรรมจึงกำหนดแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2568 เป็นแผน 4 ปี มีชื่อว่า TRUSH เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม การบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ

นอกจากนี้ศาลยุติธรรมยังได้กำหนดแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568 โดยกำหนดให้ประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2565 เป็นต้นมา เพื่อเป็นกรอบแนวทาง ในการขับเคลื่อนและพัฒนางานตามภารกิจของศาลยุติธรรมด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในด้านการเสริมสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนการบริหาร จัดการและบูรณาการข้อมูล การปรับกระบวนการ tố tụngและยกระดับ ศักยภาพบุคลากรศาลยุติธรรม ให้มีทักษะในการจัดการและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม คุ่มค่า รวมถึงการเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรมที่มีมาตรฐาน และมีความมั่นคงปลอดภัย เพื่อขับเคลื่อนศาลยุติธรรมและ สำนักงานศาลยุติธรรมให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องตามนโยบายประธานศาลฎีกาและแผนยุทธศาสตร์ ศาลยุติธรรม พ.ศ.2565 – 2568 และเพื่อให้คู่ความ หรือประชาชนทั่วไปสามารถดำเนินการ ตามกระบวนการทางคดีต่อไปจนเสร็จสิ้นกระบวนการทางกฎหมายศาลยุติธรรมจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงาน โดยในระยะหลายปีที่ผ่านมาเป็นการส่งเสริมและพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถสนับสนุนงานได้อย่างครอบคลุมในทุกภารกิจหลักของหน่วยงาน เช่น งานพิจารณาพิพากษาคดี งานสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีและงานสำนักงาน แต่ในปัจจุบันเมื่อเทคโนโลยีและเครื่องมือด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นจนเอื้ออำนวยต่อการขยายผลการใช้งานระบบซึ่งเป็นการท้าทายให้ศาลยุติธรรมต้องปรับ วิธีคิดและวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอด ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นมาตรฐาน มีความปลอดภัย สามารถรองรับการทำงานและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่าย รวมถึงสภาพแวดล้อม พร้อมทั้งสามารถเชื่อมโยง เพื่อแลกเปลี่ยนบูรณาการข้อมูลภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานภายนอก ศาลยุติธรรม จึงได้เริ่มนำระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : COIS) เริ่มใช้เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2561 และระบบรับ - ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม (e-Filing) โดยเริ่มใช้ในเดือนมิถุนายน 2564

ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งธนบุรี ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์ ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบรับ - ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม (e-Filing) จึงเห็นควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้งานระบบฯ รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นรูปธรรม สมบูรณ์ และนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบระบบยื่น ส่ง และระบบรับ - ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ ศาลยุติธรรม (e-Filing) เป็นอย่างไร มีปัจจัยมูลเหตุมาจากอะไร

2. ระบบออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบยื่น ส่ง และระบบรับ - ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ศาลยุติธรรม (e-Filing) มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร และมีแนวทางอะไรบ้างที่ต้องการให้ปรับปรุงและพัฒนาทั้งสองระบบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบระบบยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับ - ส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบระบบยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับ - ส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

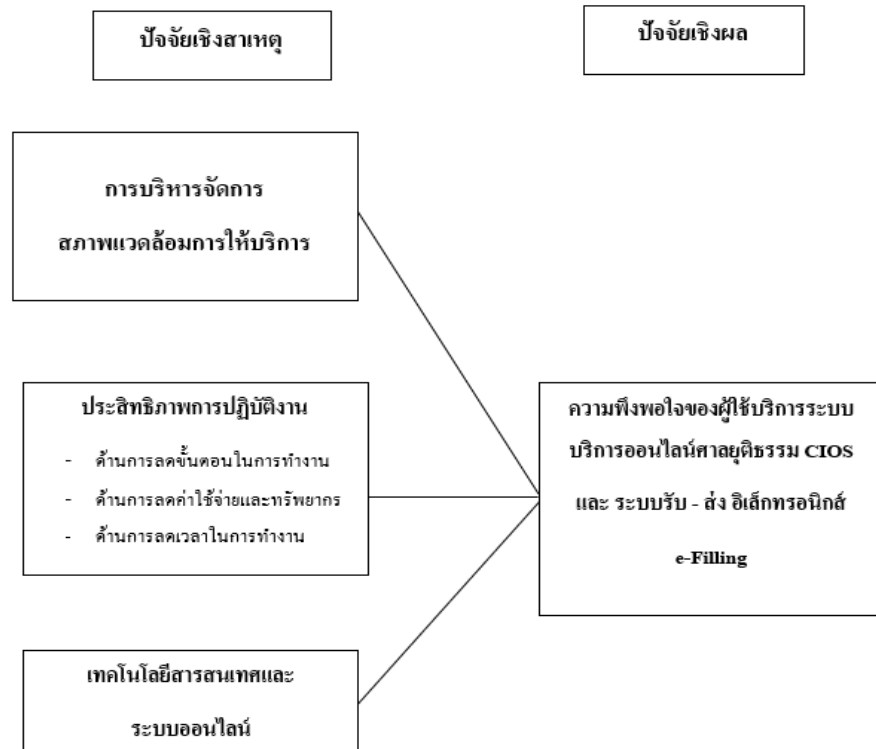
การค้นคว้าอิสระนี้เป็น การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใช้บริการระบบบริการออนไลน์สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นการวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยค้นคว้าทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารวิชาการ และงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- ทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการให้บริการ
- การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบออนไลน์

3. ภาพความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล

ภาพความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล



ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบรับ - ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม (e-Filing) มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่มตัวอย่างด้วยกัน ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่บุคลากรของสำนักงานศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบฯ ที่ศาลชั้นต้น ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่รับฟ้อง เจ้าหน้าที่การเงิน นักวิชาการคอมพิวเตอร์จำนวน 10 คน

2. คู่ความในคดี ทนายความ โจทก์ ทนายความจำเลย พนักงานอัยการ ประชาชนทั่วไปที่ใช้ งานระบบฯ จำนวน 10 คน

โดยเป็นการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ (Criterion Sampling) เลือกตามกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. กรณีเป็นเจ้าของพื้นที่หรือบุคลากรของสำนักงานศาล

- ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบในศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานคร เช่น ศาลแพ่ง ศาลอาญา ศาล

ชำนาญพิเศษ เป็นต้น

- ต้องปฏิบัติงานหรือเป็นผู้ใช้งานระบบ CIOS และ e-Filing

2. กรณีเป็นบุคคลภายนอก

- ต้องเป็นผู้ใช้งานระบบ

- ต้องเป็นคู่ความในคดี เช่น พนักงานอัยการ ทนายความโจทก์ ทนายความจำเลย โจทก์ หรือ จำเลย

ในคดี

2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล (Individual interview) หรือแบบเฉพาะเจาะจงโดยการเก็บข้อมูลเชิงลึก (insight) ด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ ในการสัมภาษณ์ เน้นเพื่อต้องการคำตอบโดยละเอียด และนำคำตอบมาวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อสรุปผลการวิจัยในรูปแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

2. การค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงาน ระเบียบและเอกสารต่างๆ ข้อมูลสถิติจากการใช้งานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และระบบยื่นฟ้องและส่งคำคู่ความ (e-Filing)

3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ต้องมีการพิจารณาจากหลายองค์ประกอบด้วยกัน เช่น ลักษณะของการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการให้บริการบุคลากรผู้ให้บริการ เทคนิคการให้บริการ และพฤติกรรมของผู้มารับบริการ สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ การสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ และการสังเกตจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยมี

1. การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายโดยขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด และแสดงความคิดเห็น ลงในแบบฟอร์มที่ระบุคำตอบไว้ให้เลือก โดยมีคำถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการบริการ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ

2. การสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่สามารถจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและศึกษาข้อมูลสถิติต่างๆ เป็นวิธีที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากการทบทวนวรรณกรรม บทความ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการกำหนดแบบสอบถาม ทั้งนี้จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยต่าง ๆ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บ รวบรวมข้อมูล โดยการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างโดยใช้เครื่องมือบันทึกเสียงในการ สัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์และรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์
2. ติดต่อ นัดหมายวันเวลากับผู้สัมภาษณ์
3. เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เช่น เครื่องบันทึกเสียง แบบสอบถาม
4. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง
5. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมวิเคราะห์และสรุปผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริการออนไลน์ศาล ยุติธรรม (CIOS) และระบบ รับ – ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filling) ของศาลยุติธรรม ประกอบด้วย 1. การบริหารจัดการระบบ และสภาพแวดล้อมในการบริการผู้ให้บริการ 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย การลดขั้นตอนในการทำงาน การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน การลดเวลาในการทำงาน 3. การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และและจากการศึกษาเอกสาร

ข้อมูล สถิติการใช้งานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าจากปัจจัยเชิงสาเหตุนั้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามทฤษฎีของ Parasuraman และทฤษฎีความพึงพอใจของ Joth D. ดังประเด็นดังต่อไปนี้

(1).ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) คือ การให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม ใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้เกิดการบริการผ่านระบบออนไลน์ที่เป็นรูปธรรม

(2).ความเชื่อถือได้ (Reliability) ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม Cios และระบบ รับ - ส่งอิเล็กทรอนิกส์ e-Filing มีความเชื่อถือ และวางใจได้ เนื่องจากมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสำคัญ เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน ของศาลยุติธรรม

(3). การตอบสนองที่รวดเร็ว (Responsiveness) โดยที่สำนักงานศาลยุติธรรมนำระบบบริการออนไลน์ฯ ทั้งสองระบบมาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยตอบสนองการทำงานที่รวดเร็วขึ้น

(4). การประกันคุณภาพหรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า(Assurance) เป็นการทำความเชื่อมั่น ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักงานศาลยุติธรรม เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี

(5). การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) มีการติดตามการใช้งาน อบรม ประเมินผลการใช้งาน และปรับปรุงคุณภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง

และตามทฤษฎีของ Joth D. Millet ดังประเด็นต่อไปนี้

เพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ โดยเป้าหมายของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การให้บริการกับผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค เป็นไปตามพันธกิจของสำนักงานศาลยุติธรรม คือ ค้ำครองสิทธิเสรีภาพและลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและเสมอภาค
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ศาลยุติธรรม มีนำระบบบริการออนไลน์มาใช้ ซึ่งเป็นการให้บริการอย่างเพียงพอ และมีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
3. การบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) คือ ระบบบริการออนไลน์ของสำนักงานศาลยุติธรรมให้บริการตรงต่อเวลา รวดเร็ว ตามลักษณะความจำเป็นที่รีบด่วนในการบริการและความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลัก ความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ มีการให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักความพึงพอใจและประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ มีการพัฒนาการให้บริการ มีการประเมินผลการให้บริการ และการปรับปรุงภาพทั้งในด้านปริมาณและการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่

1. ด้านระบบ ต้องการให้มีความสะดวกในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม รวดเร็วขึ้น มีความเสถียร เชื่อมโยงกันในฐานะข้อมูลโปรแกรมอื่นๆ เช่น โปรแกรมบัญชีของสำนักงานศาลยุติธรรม ผังบัญชีสำนักงานศาล รวมถึงการแก้ไขข้อมูลต่างๆ ให้สามารถแก้ไขให้ถูกต้องโดยไม่ผิดพลาดแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนด
2. ควรมีการจัดตั้งส่วนงาน เจ้าหน้าที่ หรือศูนย์ระบบ CIOS หรือ e-Filing ประจำศาล เพื่อทำหน้าที่เฉพาะระบบบริการออนไลน์ เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะการใช้เทคโนโลยี ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการคดีของสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างได้รวดเร็ว และถูกต้อง
3. ควรนำระบบทั้งสองระบบ บูรณาการ หรือรวมระบบเข้าด้วยกัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนในการทำงาน และไม่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสน เช่น ในคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไม่สามารถยื่นเอกสารผ่านระบบ Cios ได้ ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสนในการใช้งาน และไม่ได้รับความสะดวก
4. มีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบให้แก่ทุกฝ่าย มีการจัดทำคู่มือฉบับย่อในการใช้บริการ เพื่อเป็นคู่มือในการดำเนินงาน
5. ควรมีการพัฒนาโปรแกรมในเรื่องเมนู เครื่องมือต่างๆ ให้ใช้งานง่ายขึ้น เหมาะสมสำหรับคนรุ่นเก่า และคนรุ่นใหม่
6. ควรมีการจัดหาอุปกรณ์สำหรับใช้งานระบบออนไลน์ เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ แทปเลต
7. ปัจจุบันระบบ e-Filing ให้ชำระได้เฉพาะค่าธรรมเนียมศาล ค่าส่งคำคู่ความ และค่าจัดทำเอกสาร อยากให้มีการเพิ่มการชำระเงินอื่นๆ เช่น เงินวางประกันตัว เงินชำระตามคำพิพากษา เงินค่าฤชาธรรมเนียม ใช้แทน เงินค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี
8. จัดอบรมกลุ่มความ ทนายความ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานให้มีความรู้ ทักษะเกี่ยวกับระบบออนไลน์ทั้งสองระบบ เพื่อประชาสัมพันธ์และแนะนำการใช้งานให้แก่กลุ่มความได้อย่างถูกต้อง
9. เพิ่มช่องทางระบบแจ้งเตือน เมื่อมีการอัปเดตข้อมูลใหม่ๆ การมีคำสั่งต่างๆ การอนุมัติต่างๆ เช่น แจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ เช่น ไลน์ หรือ SMS หรือ E-mail

10. ควรมีการจัดเก็บฐานข้อมูล และข้อมูลสำคัญ อย่างปลอดภัย และสามารถเรียกใช้ได้ทันทีเมื่อ
ต้องการ

ข้อเสนอแนะของคู่ความในคดี

1. ควรจัดอบรมขั้นตอนการใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งาน เพื่อให้ได้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง ลดปัญหาการผิดพลาด
2. ควรให้บริการที่รวดเร็ว และถูกต้อง
3. ควรมีผู้ดูแลรับผิดชอบ และให้ข้อมูล หรือ มีระบบ Call center เพื่อให้คำแนะนำ หรือตอบคำถามสำหรับระบบออนไลน์โดยเฉพาะ
4. ควรปรับปรุงฐานข้อมูล ข้อมูลคดีต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน
5. ควรจัดการระบบให้มีความเสถียร
6. ด้านคำสั่ง และคำอนุมัติต่างๆ ควรแจ้งเตือนอย่างรวดเร็ว ผ่านแอปพลิเคชัน หรือระบบแจ้งเตือนอื่นๆ
7. ควรรวมระบบทั้งสองระบบเข้าด้วยกัน
8. การอัปเดตไฟล์ของเจ้าหน้าที่ภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งยังมีความล่าช้า อยากให้มีความรวดเร็ว และทันต่อเวลา
9. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อประสานงานแก่ประชาชนได้
10. ควรมีการตรวจสอบการชำระเงินอย่างรวดเร็ว และทันเวลา

บรรณานุกรม

จิตตินันท์ นันทไพบลุย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรพืชสวนสัตว์ สำนักงานศาลยุติธรรม (2563) *งานวิจัยที่เกี่ยวกับการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ*

ศิริพร จักรคุ้ม (2565) *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดปทุมธานี* ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

นภัทร พันวงษา (2564) *การศึกษาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของศาลอาญามีนบุรี* กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ณูชากร ทาเกิด (2562) *ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเก็บสำนวนคดีแดง*
กรณีศึกษาศาลจังหวัดเชียงใหม่ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชนาพร เต็งประเสริฐ (2565) *ความท้าทายในการอำนวยความสะดวกการให้บริการภาครัฐแก่ภาคเอกชนและประชาชน และการเปลี่ยนผ่านสู่การให้บริการภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเบ็ดเสร็จ* กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คทาวิฑู เกษสรวะ (2562) **ป้จจัยที่ส่งผลต่อความสามารถใ้ใช้งานของเว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐระดับ
กระทรวง** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุมาลี ราชภูริดี (2564) **ศึกษาระบบ e-Filing เปรียบเทียบกับระบบ Cios เพื่อการพัฒนาบบงาน ปทุมธานี
: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**

สถาบันส่งเสริมงานตุลาการ www.oja.coj.go.th

สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม www.jti.coj.go.th

ศาลแพ่งธนบุรี www.civiltbc.coj.go.th

ศาลอาญาธนบุรี www.crimtbc.coj.go.th

ศาลอาญาตลิ่งชัน www.crimtlc.coj.go.th

ศาลแรงงานกลาง www.lbc.coj.go.th

Gilmer, B.V. (1971). **Industrial psychology**. New York : McGraw-Hill.

John D. Millet. (1954). **Management in the public service the quest for effective performance**. New
York : McGraw-Hill.

Kotler, P. & Gary A. (1996). **Principle of marketing**. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Max Weber. (1947). **The Theory of Social and Economic Organizations**. Translated by A.M.

Handerson and T. Parsons. New York

Oliver, Richard L. (1997). **Satisfaction : a behavioral perspective on the cousumer**. New York :
McGraw-Hill.

Oskamps, S. (1984). **Applied Social Psychology. Englewook Cliffs**. New Jersey : PrenticeHall. Inc.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing
Customer Perceptions**. New York : The Free Press.

Yamane, T. (1967). **Statistics : An introductory analysis**. New York : Harper&Row.