

การนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing
ไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงาน
ศาลยุติธรรม*

Implementation of the innovation policy for filing lawsuits
through e-Filing system among court officials in Samut
Prakan Province Court of The Court of Justice

สุพจน์ ภูพาน¹ & รัฐศิริจันทร์ วังกานนท์²

Supote Phoophan & Rattasirin Wangkanond

Corresponding author: 6414832048@rumail.ru.ac.th

Received: 24/07/66 Revised:01/08/66 Accepted: 01/08/66

บทคัดย่อ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) กระบวนการดำเนินงาน นวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปสู่การปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานศาลยุติธรรม (2) ปัญหาและอุปสรรค ในการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติ (3) แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไป การวิจัยพบว่า 1) ด้วยกระบวนการนวัตกรรมดังกล่าวมิได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาล

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานศาลยุติธรรม

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากการปฏิบัติงานในระบบ e-Filing ควบคู่กับระบบโปรแกรมสำนวนคดี CIMS ที่ยังไม่มีคุณสมบัติ สอดคล้อง เชื่อมโยงกันโดยสมบูรณ์ 2) คู่ความยังเข้าถึงการใช้งานนวัตกรรมอย่างเต็มที่ได้ทุกฝ่าย 3) เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการบางคนยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน 4) เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นยังไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา พบว่า 1) ควรมีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของศาลยุติธรรมให้มีความผลานและเชื่อมโยงกันโดยสมบูรณ์ และเอื้อต่อคู่ความได้ทุกฝ่าย 2) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างต่อเนื่อง 3) ควรมีการประเมินผลการใช้งานนวัตกรรมเป็นประจำและต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ เพื่อจะได้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การนำนโยบายไปปฏิบัติ; นวัตกรรมการยื่นฟ้อง;
ศาลจังหวัดสมุทรปราการ

Abstract

This is a qualitative research which is aimed at examining 1) the implementation of innovative operational process for filing lawsuits through the e-Filing System of the court officials in Samut Prakan Provincial Court of Justice 2) the problems and obstacles in implementing the innovative operational process for filing lawsuits through the e-Filing System of the court officials in Samut Prakan Provincial Court of Justice 3) the solutions and recommendations in improving the efficiency of the implementation of

innovative operational process for filing lawsuits through the e-Filing System of the court officials in Samut Prakan Provincial Court of Justice. The research findings are as follows 1) Samut Prakan Provincial Court of Justice has implemented the operational process for filing lawsuits through the e-Filing System to facilitate the litigants. 2) this system cannot improve the processing time because the e-Filing system is not in line with the CMIS program. 3) Not every litigant can access the innovative operational process for filing lawsuits through the e-Filing System. 4) The instruments are inadequate. The recommendations are 1) operational systems should be well connected. 2) there should be continuous training for the officials. 3) the assessment is necessary to get the feedback and to realize an approach to resolve the operational process problems.

Keywords: implementation, innovation, policy, filing lawsuits

บทนำ

การบริหารงานภาครัฐที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศ ซึ่งปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ภาครัฐในหลายภาคส่วนต้องหันมาให้ความสำคัญของการพัฒนานโยบายการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศเพิ่มมากขึ้น ปัจจุบันประเทศไทยได้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย “Thailand 4.0” เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) มีการกำหนดยุทธศาสตร์ภาคบริการของประเทศให้ได้รับการพัฒนายกระดับไปสู่

การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสร้างมูลค่า สามารถรู้ รับ ปรับใช้ เทคโนโลยีใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงบริการพื้นฐาน ระบบสวัสดิการ และกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียมกัน ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ที่สนับสนุนกลไกความร่วมมือของทุกภาคส่วนต่าง ๆ ตลอดจนไปถึงการสร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างทั่วถึงโดยมีการพัฒนาวิธีพิจารณาความแพ่งและคดีปกครองเพื่อเพิ่มโอกาสของประชาชนในการเข้าถึงความยุติธรรม

ศาลยุติธรรม เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษาคดี อำนาจความยุติธรรม ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและเสมอภาค โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “ศาลยุติธรรมยึดมั่นในหลักนิติธรรม ด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชน” และมีพันธกิจสำคัญที่สำคัญ ในการอำนวยความสะดวก ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพและลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและเสมอภาค ตลอดจนพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกให้เกิดสังคมสันติสุข และเสริมสร้างความเข้มแข็งเชื่อมั่นศรัทธาและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารศาลยุติธรรมให้เป็นที่ประจักษ์ในนานาอารยประเทศ ศาลยุติธรรมมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2557-2560 ที่ได้กำหนดกรอบทิศทางนโยบายการบริหารงานศาลยุติธรรมโดยนำนวัตกรรมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นกลไกสำคัญสำหรับการทำงาน สอดคล้องกับนโยบายของประธานศาลฎีกาซึ่งได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการศาลยุติธรรมที่มุ่งเน้นให้มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร สร้างระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล ทั้งภายในและภายนอก พร้อมพัฒนาเพิ่มศักยภาพบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ จึงทำให้มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลยุติธรรม พ.ศ.2558-2561 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยและมีความเหมาะสมมาใช้เป็นกลไกสำคัญใน

การบริหารจัดการคดีและเพื่อให้การเข้าถึงกระบวนการ ยุติธรรม รวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง ประกอบกับนโยบายรัฐบาลที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศให้เป็นดิจิทัลไทยแลนด์ และปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 – 2564 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนและพัฒนางานตามภารกิจศาลยุติธรรมด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลศาลยุติธรรม ว่า “ศาลยุติธรรมใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการประชาชน เพื่อเข้าถึงการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย” ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของประเทศไทยในการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ปัจจุบันศาลจังหวัดสมุทรปราการ ได้นำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของประธานศาลฎีกา ซึ่งนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing เป็นหนึ่งนวัตกรรมเพื่อบริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยมีกระบวนการยื่น คำฟ้อง คำคู่ความ ผ่านการยื่น-ส่งและรับส่งคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ให้ทนายความและประชาชนสามารถยื่นคำฟ้องต่อศาลได้ โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ศาล อีกทั้งจำเลยสามารถยื่นคำให้การ ขอคัดถ่ายเอกสาร และสามารถดูเอกสารสำนวนคดีต่าง ๆ ได้ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://efiling3.coj.go.th/eFiling/> เป็นนวัตกรรมการอำนวยความสะดวกโดยการพัฒนาระบบงานสารสนเทศสำนวนคดีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานศาลยุติธรรม เป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดพื้นที่ในการจัดเก็บสำนวนคดีในรูปแบบเอกสาร เป็นการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดี สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายน้อย แต่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดีและความสะดวกสบายให้ผู้ใช้งาน

มากขึ้น และศาลไม่ต้องหาพื้นที่ในการจัดเก็บสำนวนคดีที่มีเพิ่มมากขึ้น โดยส่วนราชการภายในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ทุกส่วนงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการปฏิบัติงานในส่วนของระบบนวัตกรรม e-Filing ควบคู่กับปฏิบัติงานการตรวจสอบข้อมูลในระบบโปรแกรมสำนวนคดี (CIMS) และการตรวจสอบ เอกสารในสำนวนคดี ให้มีความถูกต้องตรงกัน แต่ในบางกรณีอาจมีปัญหาในการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดกระบวนการ ทำงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มขึ้นตอนและเวลาในการปฏิบัติหน้าที่

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปสู่การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ สำคัญสำคัญของรูปแบบกระบวนการดำเนินการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้เป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาถึงนโยบายการนำนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing กระบวนการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีระเบียบวิธีการวิจัย คือ การวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) ที่เป็นการสังเกตผู้ให้ข้อมูลหลักร่วมกับการสัมภาษณ์ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 43)

ประชากรและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างเหมาบริการ ที่ปฏิบัติงานในศาลจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 94 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นกระบวนการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีแบบเจาะจง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 46) เนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการศึกษาการวิจัย จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก คือการสัมภาษณ์โดยกำหนดตัวผู้ตอบเป็นการเฉพาะเจาะจง เพราะผู้ตอบเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้วิจัย ซึ่งบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการรับนโยบายและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับสำนวนคดีที่เป็นการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้รับจากวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาดำเนินการประมวลผลข้อมูลอันจะนำไปสู่ข้อค้นพบ โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 26 คน ดังนี้

2.1 ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดสมุทรปราการ ในฐานะที่รับนโยบายจากสำนักงานศาลยุติธรรม ในการสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.2 หัวหน้าส่วนราชการในศาลจังหวัดสมุทรปราการ ในฐานะผู้รับนโยบายจากผู้อำนวยการฯ ไปสู่กระบวนการปฏิบัติ จำนวน 5 คน

2.3 เจ้าหน้าที่ส่วนบริหารจัดการคดี ในฐานะผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ในส่วนการจัดการสำนวนคดีก่อนกระบวนการพิจารณา คดี จำนวน 5 คน

2.4 เจ้าหน้าที่ส่วนช่วยพิจารณาคดี ในฐานะผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ในส่วนการจัดการสำนวนคดีในกระบวนการพิจารณา คดี จำนวน 5 คน

2.5 เจ้าหน้าที่ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ ในฐานะผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติการตามนโยบายในส่วนการแนะนำและให้บริการประชาชนเกี่ยวกับนโยบาย จำนวน 3 คน

2.6 เจ้าหน้าที่ส่วนคลัง ในฐานะผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติตามนโยบายในส่วนการรับและการเบิกจ่ายเงินเกี่ยวกับสำนวนตามนโยบาย จำนวน 2 คน

2.7 เจ้าหน้าที่ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก ในฐานะผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติตามนโยบายในส่วนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีตามนโยบาย จำนวน 2 คน

2.8 เจ้าหน้าที่ส่วนไต่สวนและประนอมข้อพิพาท ในฐานะผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติตามนโยบาย ในส่วนกระบวนการนำสำนวนคดีเข้าสู่การไต่สวนก่อนกระบวนการพิจารณาคดี จำนวน 1 คน

2.9 เจ้าหน้าที่ส่วนเจ้าพนักงานคดี ในฐานะผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติตามนโยบาย ในส่วนอำนวยความสะดวก และการดูแลสำหรับคดีผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย จำนวน 1 คน

2.10 เจ้าหน้าที่ส่วนเทคโนโลยีและสารสนเทศ ในฐานะผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติตามนโยบาย ในส่วนการดูแลระบบนวัตกรรม จำนวน 1 คน

วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากเอกสาร เป็นการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ บทความ เอกสารทางวิชาการ คำสั่ง ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม การสืบค้นจากทางเว็บไซต์ต่างๆ และวิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแหล่ง ข้อมูล

อาทิเช่น สำนักหอสมุดของสถาบันการศึกษาต่างๆ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 26 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการรับนโยบาย สนับสนุนและดำเนินการปฏิบัติตามนโยบาย ที่เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญโดยเฉพาะในเรื่องที่ผู้วิจัยกำลังดำเนินกระบวนการวิจัยโดยตรง โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาคั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ต้องการ ศึกษาครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์จากข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวม และข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการรับนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing จากสำนักงานศาลยุติธรรม ในการสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการผู้ปฏิบัติตามนโยบาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานตามนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรค แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างก่อนนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สรุปเนื้อหาผลการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้องของสำนักงานศาลยุติธรรม ด้วยการนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ เป็นกระบวนการการนำนโยบายเกี่ยวกับนวัตกรรมของศาลยุติธรรม เพื่อใช้ในการให้บริการคู่ความ ประชาชน และทนายความให้ได้รับความสะดวกในการยื่นคำฟ้องประเภทดีแพ่งผ่านระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ e-Filing โดยไม่ต้องเดินทางมาศาล กระบวนการดังกล่าวเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกแก่คู่ความ ประชาชน และทนายความในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย จากการศึกษาวินิจฉัยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 กระบวนการดำเนินงาน นวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปสู่การปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ ศาลจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานศาลยุติธรรม ผลของการวิจัยพบว่า

กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับ นวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการปฏิบัติโดยยึดถือแนวปฏิบัติ ตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม ว่าด้วยเรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่น ส่ง และรับ คำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับปรับปรุง) ครั้งที่ 3 พ.ศ. 2564 ที่ถูกกำหนดโดยสำนักงาน ศาลยุติธรรมที่เป็นหน่วยงานส่วนกลางของศาลยุติธรรม กระบวนการดำเนินงานนวัตกรรมของระบบ e-Filing ศาลจังหวัดสมุทรปราการ เริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ ดำเนินการให้คำแนะนำคู่ความ ประชาชน และทนายความ ในขั้นตอนการลงทะเบียน วิธีการและปัญหาการใช้งานเบื้องต้นในการเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานการยื่นคำฟ้อง ยื่นคำร้อง คำคู่ความ ผ่านระบบ e-Filing เมื่อมีการยื่นคำฟ้องตั้งต้นคดีเข้ามาในระบบ e-Filing แล้ว เจ้าหน้าที่ส่วนบริหารจัดการคดี งานรับฟ้อง

ดำเนินการในส่วนของการตรวจคำฟ้องตั้งต้นคดี ที่คู่ความ ประชาชน และ ทนายความ ยื่นเข้ามาผ่านระบบเพื่อเสนอผู้พิพากษาพิจารณาสั่งรับหรือไม่รับคำ ฟ้องนั้น เมื่อผู้พิพากษาพิจารณา มีคำสั่งแล้ว เจ้าหน้าที่ส่วนงานต่าง ๆ ที่สำนวนอยู่ใน ความรับผิดชอบของตน ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดีความระบบ e-Filing เช่น เจ้าหน้าที่ส่วนบริหารจัดการคดีงานเก็บสำนวนคดีดำ เจ้าหน้าที่ส่วน คลัง เจ้าหน้าที่ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจรับคำร้อง คำ คู่ความ เช่น ประเภทคำร้อง/คำแถลงทั่วไป คำให้การ ใบแต่งตั้งทนายความจำเลยที่ คู่ความ ประชาชนหรือทนายความยื่นเข้ามาในระบบภายหลังจากการยื่นคำฟ้อง แล้วก่อนถึงกำหนดวันนัด พอถึงวันที่สำนวนถึงกำหนดนัด เจ้าหน้าที่ส่วนไกล เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ดำเนินการในการนำสำนวนคดีความระบบ e-Filing เข้าสู่กระบวนการไกลเกลี่ยก่อนสำนวนคดีเข้าสู่กระบวนการพิจารณา โดยมีการ นำเข้า รายงานกระบวนการพิจารณา สัญญาประนีประนอมยอมความ และคำ พิพากษามาตามยอมเข้าสู่ระบบ ส่วนกรณีที่ดีเข้าสู่กระบวนการไกลเกลี่ยไม่สำเร็จ เจ้าหน้าที่ส่วนช่วยพิจารณาคดี งานหน้าบัลลังก์จะดำเนินการในการนำสำนวน ความระบบ e-Filing เข้าสู่กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีในบัลลังก์ และนำเข้า รายงานกระบวนการพิจารณาคดีและคำพิพากษาเข้าสู่ระบบเพื่อให้คู่ความ ประชาชน และทนายความ สามารถยื่นคำร้องขอคัดถ่ายเอกสารดังกล่าวในระบบได้ เมื่อ กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีเสร็จเรียบร้อยแล้วสำนวนในระบบ e-Filing ถูกส่งไปส่วนบริหารจัดการคดี งานเก็บสำนวนคดีแดง เพื่อเก็บสำนวนไว้ตาม ระยะเวลาที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด เพื่อรอให้คู่ความ ประชาชนและ ทนายความยื่นขอหนังสือรับรองคดีถึงที่สุด ถือเป็นกรณีสิ้นสุดกระบวนการของ เอกสารสำนวนคดีนั้น โดยสำนวนของการฟ้องผ่านระบบ e-Filing จะมีปริมาณ ไม่มากเมื่อเทียบกับสำนวนที่ฟ้องเคาน์เตอร์(สำนวนกระดาษ) ทำให้เจ้าหน้าที่ งานเก็บสำนวนคดีแดงมีพื้นที่ในการจัดเก็บสำนวนที่เพียงพอต่อปริมาณคดีใน การฟ้องของศาลจังหวัดสมุทรปราการ กระบวนการดำเนินการนัดกรรม

ดังกล่าว เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกส่วนงานในศาลจังหวัดสมุทรปราการยึดถือแนวปฏิบัติตามประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม

ประเด็นที่ 2 ปัญหาและอุปสรรค ในการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานศาลยุติธรรม มีปัญหาหลายประการดังนี้

ปัญหาประการแรก คือ ด้วยนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ถูกคิดค้นและออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่ความ ประชาชนและทนายความที่มาก แต่ด้วยวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติของระบบ e-Filing ที่ต้องเกี่ยวเนื่องกับระบบโปรแกรมสำนวนคดี CIMS ที่เป็นระบบการทำงานของศาลโดยปกติ การที่ระบบ 2 ระบบยังเชื่อมโยงกันไม่ได้ไม่สมบูรณ์มากนัก ตั้งแต่กระบวนการยื่นคำฟ้อง ที่ข้อมูลที่ได้จากระบบ e-Filing ต้องถูกส่งเข้าสู่ระบบโปรแกรมสำนวนคดี CIMS ข้อมูลหลายข้อมูล เช่น ข้อมูลทุนทรัพย์ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อหา ข้อมูลทนายความ ข้อมูลหมายเรียกจำเลย ที่ยังไม่ถูกสร้างหรือส่งเข้าไปในโปรแกรมสำนวนคดี CIMS ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องเป็นผู้คีย์ข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่ระบบโปรแกรมสำนวนคดี เพื่อดำเนินการจัดทำสำนวนในการฟ้องผ่านระบบ e-Filing เป็นเอกสาร หลักฐานในการยื่นคำฟ้องต่อศาล และในกรณีที่คู่ความฝ่ายจำเลยไม่เข้าถึงระบบและมีการยื่นคำร้อง คำคู่ความ ต่อศาลผ่านเคาน์เตอร์ในส่วนงานต่าง ๆ โดยปกติแล้วเมื่อคู่ความสามารถยื่นคำร้อง คำคู่ความผ่านในระบบ e-Filing ได้ ผู้พิพากษาก็สามารถพิจารณาสั่งในคำร้อง คำคู่ความดังกล่าวได้ในระบบ e-Filing แต่เมื่อเจ้าหน้าที่รับคำร้อง คำคู่ความ และดำเนินการเสนอให้ผู้พิพากษาพิจารณามีคำสั่งแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ต้องดำเนินการนำเข้าข้อมูลคำร้อง คำคู่ความดังกล่าวนั้นในระบบ e-Filing ด้วย เพื่อความสมบูรณ์ในสำนวนที่อยู่บนระบบ ซึ่งมีผลต่อการพิจารณาพิพากษาคดีของผู้พิพากษา การที่นวัตกรรมระบบ e-Filing และระบบโปรแกรมสำนวนคดี CIMS ยังไม่เชื่อมโยงต่อกันอย่างสมบูรณ์

ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น บางครั้งอาจดำเนินการซ้ำจนส่งผลกระทบต่อกระบวนการพิจารณาคดีได้

ปัญหาประการที่ 2 ปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับนวัตกรรมระบบ e-Filing ที่ส่งผลต่อการเข้าถึงกระบวนการการไต่สวนระบบ e-Filing ของคู่ความฝ่ายอื่น เช่น จำเลย ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการของระบบ e-Filing ได้ด้วยตัวเองอย่างสมบูรณ์ บางกรณียังต้องดำเนินการผ่านนายความจำเลยเท่านั้น ซึ่งในบางครั้งจำเลยอาจไม่มีนายความ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวในระบบ e-Filing ด้วยตนเองได้ และการยื่นเอกสารในคำคู่ความต่างๆ ที่ต้องดำเนินการจัดแปลงไฟล์เป็น pdf ในบางกรณีที่คู่ความไม่สะดวกในการจัดแปลงไฟล์ดังกล่าวให้เป็นในรูปแบบ pdf ได้ก็ส่งผลให้คู่ความไม่สามารถยื่นคำคู่ความผ่านระบบ e-Filing ได้ ส่งผลให้คู่ความ ประชาชน และนายความเข้ามาติดต่อยื่นคำคู่ความที่ศาล ซึ่งอาจไม่ตรงตามการกำหนดวัตถุประสงค์ของนวัตกรรมระบบ e-Filing ที่เป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อคู่ความ ประชาชนและนายความที่สามารถดำเนินการยื่นเอกสารได้ที่บ้านหรือสำนักงานโดยไม่ต้องเดินทางมาศาล

ปัญหาประการที่ 3 การที่สำนักงานศาลยุติธรรม ที่เป็นหน่วยงานส่วนกลางของศาลยุติธรรม กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติในการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ e-Filing ซึ่งหลักเกณฑ์และวิธีการดังกล่าวมีความชัดเจนในรูปแบบของกระบวนการปฏิบัติ แต่เนื่องด้วยศาลจังหวัดสมุทรปราการมีคดีที่ฟ้องเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีมากตามไปด้วย การที่เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการจัดการเกี่ยวกับสำนวนคดีความ ทั้งสำนวนที่ฟ้องผ่านเคาน์เตอร์และสำนวนที่ฟ้องผ่านระบบ e-Filing ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนไม่ได้มีเวลาศึกษาและทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำหนด ทำให้เมื่อปฏิบัติงานเกิดความไม่เข้าใจ จนส่งผลให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับนวัตกรรมระบบ e-Filing ยังดำเนินการ

ไปอย่างไม่ถูกต้องเท่าที่ควรตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ และยังทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงด้วย

ปัญหาประการที่ 4 ในเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ ในส่วนของเครื่องสแกนเอกสาร ที่ยังไม่เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ในหลายส่วนงาน เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้งานในทุกฝ่ายยังไม่เข้าถึงการใช้งานระบบได้ ยังมีการยื่นเอกสารต่อศาลผ่านทางเคาน์เตอร์ในแต่ละส่วนของศาลจังหวัดสมุทรปราการ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสนอเอกสารดังกล่าวต่อผู้พิพากษา และสแกนเอกสารดังกล่าวนำเข้าสู่ระบบ e-Filing เพื่อให้สำนวนคดีมีความสมบูรณ์พร้อมสู่กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีของผู้พิพากษา เมื่อแต่ละส่วนงานไม่มีอุปกรณ์และเครื่องมือพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน อาจเกิดความล่าช้าในการจัดการสำนวนคดีที่อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีได้

ประเด็นที่ 3 แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติ ผลของการวิจัยเห็นว่า

ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการไปปฏิบัติ เริ่มจากการพัฒนานวัตกรรมระบบ e-Filing ให้มีความเชื่อมโยงต่อกันกับระบบโปรแกรมสำนวนคดี CIMS ที่เป็นระบบโปรแกรมที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานหลักของศาลจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อระบบทั้งสองระบบดังกล่าวมีความเชื่อมโยงต่อกันได้อย่างสมบูรณ์ จะเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการจัดการสำนวนคดี ทั้งคดีที่ฟ้องผ่านเคาน์เตอร์ (สำนวนกระดาษ) และสำนวนที่ฟ้องผ่านระบบ e-Filing เป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้กระบวนการ

พิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย การจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ ในการให้ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับนวัตกรรมระบบ e-Filing อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติอย่างต้องแท้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ และสุดท้ายควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมระบบ e-Filing อย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อเป็นการค้นหาปัญหาและข้อบกพร่องในการใช้งานระบบ ซึ่งจะนำไปสู่การหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยดังกล่าว การนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ สำนักงานศาลยุติธรรม มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. กระบวนการของนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing

การนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติตั้งแต่เริ่มต้นการกำหนดนโยบายจนถึงปัจจุบัน มีกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง นโยบายนวัตกรรมระบบ e-Filing ถูกคิดค้นและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศศาลยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่ความ ประชาชน และทนายความในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย ผ่านการยื่นฟ้องระบบ e-Filing ที่คู่ความ ประชาชนและทนายความไม่ต้องเดินทางมาศาล ซึ่งนโยบายดังกล่าวถูกกำหนดโดยสำนักงานศาลยุติธรรม หน่วยงานส่วนกลางของศาลยุติธรรม มีการนำนโยบายดังกล่าวกระจายสู่ศาลยุติธรรมชั้นต้นทั่วประเทศ และกระบวนการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing จากส่วนกลางมาปฏิบัติภายในศาลจังหวัดสมุทรปราการ สอดคล้องกับ วรเดช จันทรศร (2554, หน้า 37) ที่กล่าวถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับจุลภาค (Micro

Implementation) ที่เริ่มต้นจากการที่หน่วยงานระดับล่างรับนโยบาย แผนงาน หรือโครงการมาจากเบื้องบนมาปฏิบัติ โดยการนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับ จุลภาค ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนของการระดมพลัง ขั้นตอนการ ปฏิบัติ และขั้นตอนในการสร้างความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่องในองค์การ และกระบวนการกำหนดนโยบายการยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์กมล ไชย สมภาร (2562) ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม พบว่า การกำหนดนโยบาย เพื่อเป็นวาง แผนการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือแผนการดำเนินงาน การยกระดับ การให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมา ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้มากขึ้น โดยการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน ให้สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. การนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติ

สำหรับการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไป ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ มีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการนำนโยบายดังกล่าวไปสู่กระบวนการ ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของตัวนวัตกรรมที่ถูกกำหนดวัตถุประสงค์ขึ้นมาเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่คู่ความ ประชาชนและทนายความ แต่ไม่ได้อำนวยความสะดวก แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีการปฏิบัติงานที่ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น และ ประหยัดเวลาในการดำเนินการ การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนของเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ ที่ส่งผล กระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความล่าช้าในกระบวนการทำงาน การ ไม่ศึกษาและทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการตามนโยบาย ที่ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการไม่ถูกต้องตามที่หลักการได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับ Mazmanian and Sabatier (1983, pp. 21-23) (อ้างถึงใน สุภัทรา

อำนาจสวัสดิ์, 2566, หน้า 13) ที่กล่าวว่านโยบายจะประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ คือ (1) การกำหนดวัตถุประสงค์ที่แน่นอนชัดเจน และจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ (2) ความถูกต้องเหมาะสมของทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานอันสำคัญในการกำหนดนโยบาย (3) ดำเนินการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ (4) การจัดการการบังคับบัญชาและประสานงานภายในและระหว่างหน่วยงานไปปฏิบัติ (5) การกำหนดระเบียบข้อบังคับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

3. ปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ไปปฏิบัติ

ปัญหาและอุปสรรค ของการนำนโยบายนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ซึ่งในภาพรวมของการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ สามารถช่วยอำนวยความสะดวกแก่คู่ความ ประชาชนและทนายความในการให้ได้รับการบริการการยื่นฟ้องของศาลจังหวัดสมุทรปราการได้เป็นอย่างดี ถือว่าการดำเนินการดังกล่าวตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายนวัตกรรมที่สำนักงานศาลยุติธรรมได้กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวยังมีปัญหาในการปฏิบัติงานในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ ที่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้นเนื่องจากระบบยังไม่เชื่อมโยงต่อกันอย่างสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้เจ้าหน้าที่บางคนละเลยในการศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการตามนโยบาย จนทำให้ไม่เข้าใจในวิธีการดำเนินการตามนโยบาย และเจ้าหน้าที่ที่ไม่เปิดรับการปฏิบัติงานด้วยระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ และไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ไม่เห็นความสำคัญของการนำนโยบายนวัตกรรมระบบ e-Filing มาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับการปฏิบัติงานโดยปกติ ส่งผลให้กระบวนการจัดการสำนวนคดีเป็นไปอย่างล่าช้า และหากมองถึงด้านสมรรถนะขององค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ปัญหาในการจัดการบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายนวัตกรรมที่ชัดเจนถูกต้อง และปัญหาในงบประมาณที่ไม่มีการจัดสรรการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อการอำนวยความสะดวกในการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปัญหาการไม่ยอมรับและให้ความร่วมมือในการศึกษาเรียนรู้เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการของนโยบายของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ ที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินการในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับวรเดช จันทรศร (2554, หน้า 98) ที่กล่าวถึงปัญหาด้านสมรรถนะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และปัญหาด้านความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นในกระบวนการของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ส่งผลต่อการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ หิรัญรักษ์ (2560) ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายสาธารณะสู่ชุมชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาอำเภอโกรพระ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติในด้านสมรรถนะขององค์กร ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจทำให้ไม่เห็นความสำคัญของนโยบาย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริพัฒน์ ครองยุติ (2561) ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษากรมศุลกากร พบว่า ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับปัจจัยบุคลากร ที่ต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี สำหรับบุคลากรที่ไม่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ จะทำให้การดำเนินการตามแนวทางนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไม่ประสิทธิภาพ ไม่ได้รับการร่วมมือในการใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มที่ บุคลากรยังไม่ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ทำงานด้วยทัศนคติที่ไม่เชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลของการศึกษาวิจัย

1.1 ควรจะมีการปรับปรุงพัฒนานวัตกรรมระบบโปรแกรมระบบการทำงานของศาลยุติธรรม ระหว่างระบบโปรแกรมสำนักงานคดี CIMS และระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ e-Filing ให้มีความผสาน สอดคล้อง เชื่อมโยงกันโดยสมบูรณ์ จะเป็น

การลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลง ซึ่งหลักสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานราชการ ก็เพื่อการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้การทำงานสะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติ สามารถใช้ระยะเวลาในการทำงานที่ลดลง แต่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

1.2 พัฒนานวัตกรรมระบบ e-Filing ให้เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อคู่ความทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายโจทก์ และฝ่ายจำเลยให้เข้าถึงกระบวนการการใช้งานนวัตกรรมระบบ e-Filing ได้โดยง่าย มีการจัดทำวีดิทัศน์สอนการใช้งานระบบ เพื่อให้คู่ความทุกฝ่าย รวมถึงเจ้าหน้าที่สามารถใช้ศึกษากระบวนการและวิธีปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางของนวัตกรรมให้ถูกต้อง จะทำให้นวัตกรรมระบบ e-Filing สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเป็นอย่างมาก

1.3 จัดอบรมเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานนวัตกรรมระบบ e-Filing อย่างถูกต้องและอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กระบวนการปฏิบัติงานของนวัตกรรมระบบ e-Filing ให้มีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ต้องมีการปรับตัวต่อเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงานของสำนักงานศาลยุติธรรมอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากระบบการทำงานต่างๆ มีการพัฒนาอยู่เรื่อยๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ เป็นไปด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อกระบวนการพิจารณาคดี เป็นไปสะดวก รวดเร็ว และเรียบร้อยด้วยดี

1.4 ควรมีการประเมินผลการใช้งานนวัตกรรมระบบ e-Filing เป็นประจำและต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัด

สมุทรปราการเป็นไปด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ จะส่งผลต่อกระบวนการพิจารณาคดีของศาลเป็นไปอย่างเรียบร้อย และรวดเร็ว ไม่ส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของคู่ความในคดี

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการของนโยบายนวัตกรรมระบบ e-Filing ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับนโยบายนวัตกรรมการให้บริการอื่น ๆ ที่ศาลยุติธรรมนำไปปฏิบัติ

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมการยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing ของศาลอื่นๆ มาเปรียบเทียบกับศาลจังหวัดสมุทรปราการ

2.3 ควรมีการศึกษาการวิจัยทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เกี่ยวกับนโยบายนวัตกรรมระบบ e-Filing ไปปฏิบัติ เพื่อให้ทราบปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินการเกี่ยวกับนวัตกรรม

2.4 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบนวัตกรรมทางเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ศาลยุติธรรมนำไปปฏิบัติ

2.5 ควรมีการศึกษาผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวกับการนำนโยบายนวัตกรรมระบบ e-Filing ไปปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

- พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2562). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภูริพัฒน์ ครองยุติ. (2561). การนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษากลุ่มบุคลากร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรเดช จันทรศร. (2554). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์พริกหวานกราฟฟิค.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). เอกสารประกอบคำบรรยายกระบวนการระเบียบวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิวัฒน์ หิรัญรักษ์. (2560). การนำนโยบายสาธารณสุขมูลฐานไปปฏิบัติ กรณีศึกษาอำเภอไทรกพระ จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภัทธา อำนวยสวัสดิ์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.