

การประเมินโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของสำนักงานศาลยุติธรรม

**Evaluation of Electronic Document System
Project of The Office of The Judiciary**

กัลหาลี เพ็งวิภาค และ ศาสวัต เพ่งแพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Kanthalee Pengwipak and Sasawat Pengpae

Chandrakasem Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : kanthalee.p@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลการประเมินโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model (2) ศึกษาปัญหา อุปสรรคของโครงการฯ และเสนอแนะการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม และ (3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการประเมินโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 236 คน ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบความแตกต่างความคิดของด้วยการทดสอบค่าที่ (t – test) ค่าเอฟ (F – test) และ One-Way ANOVA วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า (1) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และ ด้านผลผลิต (Product) ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .76) (2) ปัญหาของโครงการในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านบริบท ได้แก่ ปริมาณงานที่มาก ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอและความไม่ชำนาญในการใช้ระบบ ด้านกระบวนการ ได้แก่ ขาดการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านบุคลากรและตัวระบบ และขาดการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ด้านผลผลิต ได้แก่ ขาดการติดตาม

* วันที่รับบทความ: 12 พฤศจิกายน 2564; วันที่แก้ไขบทความ 20 ธันวาคม 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 3 กุมภาพันธ์ 2565

Received: November 12, 2021; Revised: December 20, 2021; Accepted: February 3, 2022

และประเมินผลจากผู้ปฏิบัติงานจริง (3) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าปัจจัยการเป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเห็นควรมีศูนย์ควบคุมระบบบริหารจัดการส่วนกลาง ทำหน้าที่พิจารณาจัดสรรทรัพยากรไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : สำนักงานศาลยุติธรรม; การประเมินผลโครงการ; ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Abstracts

The objectives of this study were (1) to study the evaluate of electronic document system project of the Office of The Judiciary by using the CIPP Assessment Model (2) to study the project's problems and obstacles, and to suggest a guideline for developing an electronic document system, and (3) to compare personal factors affecting the assessment of electronic document system projects.

The researcher utilized the quantitative approach by using questionnaires as a survey research. In this study, the sample groups were 236 officials. An accidental sampling approach was used to assess with 95 percent of confidence level. In-depth interviews with five key informants were done in the qualitative approach, by using a data analysis software program that includes basic statistics, for example, frequency, percentage, mean, and standard deviation, t-values, F-values, and One-Way ANOVA were used to evaluate conceptual differences. The data from a qualitative analysis was utilized with the content analysis approach.

The findings revealed that (1) overall of the mean and standard deviation in context, input, process, and product had an average opinion at a high level ($= 3.97$, $SD = .76$) (2) The problems of each aspect are as follows: aspect of context such as a high workload. Aspect of input such as a lack of financial support and understanding how to utilize the system; aspect of process such as a lack of continual development of the system as well as a lack of coordination between service providers and recipients; aspect of product such as a lack of follow-up and assessment from operation staffs. (3) the results of a comparative analysis showed that personal characteristics such as age, number of years, job position, and workplace were discovered to have varied perspectives. which there was a significant difference at the level of .05 and in each service providers and recipients had no different opinions on the project.

All in all a centralized management system control center should be established for the most effective resource allocation to the relevant sectors.

Keywords : The Office of The Judiciary; Evaluation Project, Electronic Document System

บทนำ

สำนักงานศาลยุติธรรมมีการปรับกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น พร้อมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม (Strategic Plan) พ.ศ. 2561-2564 ภายใต้ยุทธศาสตร์ JUSTICE คือ J (Justice for All) ยึดมั่นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมด้วยหลักนิติธรรม U (Uplift and Upload Standard) ยกกระดับมาตรฐานระบบงานศาลยุติธรรมสู่ระดับสากล S (Stronger Specialized Court) เพิ่มพูนความเข้มแข็งให้ศาลชั้นอุทธรณ์ พิเศษ และศาลอุทธรณ์คดีชั้นอุทธรณ์ พิเศษ T (Trusted Pillar) เพิ่มความเชื่อมั่นศรัทธาในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม I (Innovation) พัฒนานวัตกรรมกระบวนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม C (Collaboration) เร่งบูรณาการเครือข่ายด้านการยุติธรรมทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ E (Excellence Organization) เพิ่มศักยภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ในปีงบประมาณ 2560 สำนักบริหารกลาง สำนักงานศาลยุติธรรมได้เริ่มโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยสำนักบริหารกลางเป็นผู้ริเริ่มโครงการขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อ 1) เพื่อลดค่าใช้จ่าย 2) เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) ง่ายต่อการสืบค้นและตรวจสอบสถานะของเอกสารได้ทุกขั้นตอน และสำนักบริหารกลางได้ส่งต่อโครงการให้กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของระบบและจัดหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างกับบริษัทแห่งหนึ่ง และส่งต่อการทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้กับสำนักบริหารทรัพย์สินเพื่อให้จัดหาระบบดังกล่าวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และสำนักบริหารทรัพย์สินได้จัดจ้างพัฒนาระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การปรับปรุงระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 ระบบ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร้อมระบบปฏิบัติการทำหน้าที่ Web Application Server จำนวน 1 ชุด จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร้อมระบบปฏิบัติการทำหน้าที่ Database Server จำนวน 1 ชุด จัดหาอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลแบบภายนอก (External storage) ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 10 TB จำนวน 1 ชุด โดยได้รับงบประมาณค่าใช้จ่ายจากเงินงบประมาณปี พ.ศ. 2560 จำนวน 10,000,000 บาท ต่อมาเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2562 สำนักบริหารกลางได้มีการทดลองใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นการทดลองใช้กับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในส่วนกลางก่อน (บันทึกข้อความสำนักบริหารกลาง เรื่อง การพัฒนาระบบการรับ-ส่งหนังสือสำนักงานศาลยุติธรรมโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ ศย 005 (ส)/ 183 ลงวันที่ 24 มกราคม 2562) ต่อมาเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2562 สำนักงานศาลยุติธรรมได้แจ้งให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมทั่วประเทศใช้งานระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (หนังสือเวียนสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง แจ้งการใช้งานระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ ศย 005/ว 611 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2562) และให้มีการยกเลิกการส่งหนังสือเวียนทางไปรษณีย์ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการประเมินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคของโครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรม และเสนอแนะการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการประเมินด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และ ผลผลิต ของโครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรม

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การประเมินโครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรม” ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อประเมินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักบริหารกลางซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 53 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจากการคำนวณโดยสูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 183 คน กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และเสริมด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) โดยสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง หัวหน้าส่วนสารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร หัวหน้าส่วนช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าส่วนเลขานุการผู้บริหาร หัวหน้าส่วนสนับสนุนการตรวจราชการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบความแตกต่างความคิดของด้วยการทดสอบค่าที (t – test) ค่าเอฟ (F – test) และ One-Way ANOVA วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมายเชื่อมโยง ความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ โดยทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจะได้ศึกษาประเด็นต่าง ๆ ได้ลึกซึ้ง

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.1 อายุระหว่าง 24-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.7 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 70.8 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.2 ส่วนใหญ่เป็นเจ้าพนักงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ 28.3 และสังกัดสำนักบริหารกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.4

ประเมินความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model

โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ด้านบริบท (Context) ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาได้แก่ โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดค่าใช้จ่ายลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ย่นต่อการสืบค้นและตรวจสอบเอกสารในทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.28$) และโครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาได้แก่ โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีบุคลากรที่รับผิดชอบเพียงพอ ($\bar{X} = 4.11$) และโครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับงบประมาณที่เหมาะสมเพียงพอ ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ (Process) ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ(สำนักบริหารกลาง) และผู้รับบริการ (สำนัก/กอง อื่น ๆ) ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาได้แก่ โครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ตลอดโครงการ ($\bar{X} = 4.09$) และโครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีการให้ความรู้และมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้กับบุคลากร ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ด้านการประเมินผลผลิต (Product) ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ โครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาได้แก่ โครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน ($\bar{X} = 4.37$) และโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดงบประมาณบางส่วนลง เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ แฟ้มเก็บเอกสาร ค่าไปรษณีย์ ค่าโทรสาร เท่ากับ โครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ($\bar{X} = 4.36$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมที่ต่างกันและสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริบท/สภาพแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านการประเมินผลผลิต มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สังกัดสำนักบริหารกลางมีความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในด้านบริบท/สภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการและด้านการประเมินผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างกันในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้น โดยพบว่าอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 24-37 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี เป็นเจ้าพนักงานธุรการ และส่วนใหญ่สังกัด สำนักบริหารกลาง โดยเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่าปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน

มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ทั้งสองปัจจัยเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริบท/สภาพแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านการประเมินผลผลิต มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด CIPP เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจรูปแบบหนึ่งที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ซึ่งนำเสนอโดย แดเนียล แอล สตัฟเฟิลบีม (Daneil L. Stufflebeam, 1971 :19-25) ที่เรียกกันทั่วไปว่า ชิปปโมเดล (CIPP Model) เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นเพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจบริหารโครงการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากข้อค้นพบในงานวิจัย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรมในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประเมินผลผลิต ($\bar{X} = 4.38$) ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.26$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านปัจจัยนำเข้า ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ

จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรมในภาพรวม ที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้านนั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานตามประกาศสำนักงานสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายใน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสำนักงานศาลยุติธรรม ลงวันที่ 1 มีนาคม 2560 (4) ส่วนสารบรรณกลาง ดำเนินการเกี่ยวกับการรับ-ส่งหนังสือของสำนักงานศาลยุติธรรม พัฒนาระบบและรูปแบบงานสารบรรณ เก็บรักษาเอกสารของสำนักงานศาลยุติธรรม พัฒนาระบบและรูปแบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นคลังเอกสารของสำนักงานศาลยุติธรรม ดำเนินการเกี่ยวกับการทำลายเอกสารของสำนักงานศาลยุติธรรม จัดทำข้อมูลการติดต่อหน่วยงานและบุคคลทั้งภายในศาลยุติธรรม และภายนอก ดำเนินการเกี่ยวกับงานแผน งบประมาณ และรายงานผลของส่วนงาน ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

3. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม 1) ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม พบว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงานยากต่อการสืบค้นและตรวจสอบเอกสารในทุกขั้นตอน นอกจากนี้ ระบบยังไม่เสถียรเท่าที่ควร 2) ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า งบประมาณไม่เพียงพอ และความไม่ชำนาญในการใช้ระบบของผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านกระบวนการ พบว่าขาดการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านบุคลากรและตัวระบบและขาด

การประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ (สำนักบริหารกลาง) และผู้รับบริการ(สำนัก/กอง อื่น ๆ) และ 4) ด้านปัจจัยการประเมินผลผลิต พบว่าขาดการติดตามและประเมินผลจากผู้ปฏิบัติงานจริง ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Shamsa Aziz and Munazza Mahmood, 2018 : 125) ทำวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับโรงเรียน โดยใช้แบบจำลอง CIPP และงานวิจัยของ (Yakobus Siswadi, Grace Solely Houghty และ Triulan Agustina, 2019 : 126-131) ทำวิจัยเรื่อง การประเมินผลประสิทธิภาพทางการพยาบาลของโรงเรียนการพยาบาลแห่งชาติดินแดนอินโดนีเซีย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 ควรมีการศึกษารวบรวมและสรุปปัญหา หรือ อุปสรรคในการดำเนินงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อเข้าใจสภาพปัญหา และดำเนินการพัฒนาภาพรวม

1.2 ในการดำเนินงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ควรมีศูนย์ควบคุมระบบบริหารจัดการส่วนกลาง ทำหน้าที่พิจารณาจัดสรรทรัพยากรไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม จำเป็นที่จะต้องส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ(สำนักบริหารกลาง) และผู้รับบริการ(สำนัก/กอง อื่น ๆ) ในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ และเห็นควรต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านบุคลากรและตัวระบบ

1.4 การพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ควรปรับระบบคิด และทำความเข้าใจ มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ตลอดกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้กับบุคลากร

1.5 การพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม ควรเพิ่มอุปกรณ์ และพัฒนาระบบให้ทำงานให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบการแจ้งเตือน ระบบสัญญาณที่มีความเร็วและเสถียร

2. ข้อเสนอแนะในการการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารเพื่อนำไปพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม

2.2 ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการและประเมินนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บท การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม

2.3 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับของบุคลากรในการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อกำหนดแผนพัฒนาให้กับบุคลากรในการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติของสำนักงานศาลยุติธรรม

2.4 ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรร่วมกัน

2.5 ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม

เอกสารอ้างอิง

- ศาลยุติธรรม. (2562). ศาลยุติธรรม. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2562. แหล่งที่มา: <https://esv-iprd.coj.go.th/GuideCOJ2017/mobile/index.html#p=29>
- ศาลยุติธรรม. (2562). บันทึกข้อความ ส่วนสารบรรณกลางและศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักบริหารกลาง เรื่อง ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน. ที่ ศย 005(ส)/183 ลงวันที่ 24 มกราคม 2562.
- ศาลยุติธรรม. (2562). บันทึกข้อความ สำนักบริหารกลาง เรื่อง การพัฒนาระบบการรับ-ส่งหนังสือ สำนักงานศาลยุติธรรม โดยระบบอิเล็กทรอนิกส์. ที่ ศย 005 (ส)/183 ลงวันที่ 24 มกราคม 2562.
- ศาลยุติธรรม. (2562). หนังสือเวียน สำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง แจ้งการใช้งานระบบโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. ที่ ศย 005/ว611 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2562.
- ศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม. (2562). หนังสือรายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. กรุงเทพมหานคร: ศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรม.
- Shamsa Aziz and Munazza Mahmood. (2018). *Implementation of CIPP Model for Quality Evaluation at School Level: A Case Study*. International Islamic University, Islamabad.
- Siswadi, Y., Houghty, G. S., & Agustina, T. (2019). Implementation of the CIPP evaluation model in Indonesian nursing schools. *Jurnal Ners*. 14 (3si), 126-131.
- Stufflebeam, D. L. (1971). "The relevance of the CIPP evaluation model for educational accountability". *Journal of Research and Development in Education*. 5 (1), 19-25.