

Executive Summary

หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ ๑๗ (ยธก.๑๗)

กิจกรรมถอดบทเรียน (Lesson Learned)

(ที่ปรึกษาฯ พ.ต.ท.ดร.สีบสกุล เข้มทอง)

กลุ่มที่ ๕ กลุ่มพุทธรักษา หัวข้อ “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

ศาลปกครองได้เพิ่มช่องทางการฟ้องคดีโดยง่าย สะดวก และประหยัด โดยเปิดใช้ระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Admincourt) เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ซึ่งประกอบด้วย ๑) การให้บริการยื่นฟ้องคดีปกครองและส่งเอกสารคำคู่ความต่างๆ ผ่านระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Litigation portal) ๒) การให้ข้อมูลข่าวสารและบัญชีนัดของศาลปกครองผ่านระบบ Application ศาลปกครอง และ ๓) การพัฒนาห้องไต่สวน/ห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Courtrooms) แต่จากสถิติการฟ้องคดีผ่านช่องทางดังกล่าวจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ปรากฏว่ามีผู้ยื่นฟ้องคดีรวม ๖๗๒ คดี (๑.๙๙%) จากคดีที่รับเข้า ๓๓,๘๒๙ คดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-๑๙ ที่คาดว่าจะการใช้งานน่าจะสูงขึ้น โดยจากการศึกษาพบว่า เนื่องจากเป็นนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ประชาชนจึงยังไม่รับรู้ว่ามีระบบฯ การสร้างการรับรู้เชิงรับและภาพรวมยังไม่จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายที่เข้าถึง/ไม่เข้าถึงเทคโนโลยี ระบบบางส่วนยังไม่ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งาน (User Friendly) บุคลากรบางส่วนยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยีหรือไม่คุ้นชินกับระบบฯ การขาดงบประมาณในการสร้างการรับรู้ระบบฯ ฯลฯ ดังนั้น กลุ่มพุทธรักษา จึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ แนวคิดทางการตลาด (BCG MATRIX, Product Life Cycle, Content /Digital Marketing) ข้อมูลสถิติการฟ้องคดี การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาวิธีการสร้างการรับรู้โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ด้วยการนำนวัตกรรม “โครงการศาลปกครองมาแล้ว” (Admincourt Roadshow : ARS) เพื่อทำการตลาดเชิงรุกโดยเข้าไปพบปะกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้มีการวิเคราะห์กลุ่มที่จะใช้สร้างการรับรู้จำแนกตามกลุ่มที่เข้าถึง/ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีประกอบกับสถิติคดี เพื่อสร้างภาพลักษณ์และเปลี่ยนตัวตน/ภาพจำ (Rebranding) จากการฟ้องคดีระบบเดิมไปสู่ระบบดิจิทัล โดยบูรณาการหน่วยงานภายในเพื่อประหยัดงบประมาณและร่วมกันสร้างการรับรู้/เผยแพร่ประชาสัมพันธ์/ให้คำแนะนำ/ให้ความรู้ได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ในขณะเดียวกันพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการใช้ระบบ e-Admincourt เป็นหลักในการฟ้องคดี พัฒนาทักษะบุคลากรภายในผ่านการฝึกอบรมหรือจัดทำคู่มือการใช้ระบบงาน สร้างเครือข่ายให้ความรู้กับยุติธรรมชุมชน เพื่อประโยชน์ในการสร้างการรับรู้และการเข้าถึงการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและสอดคล้องกับสถานการณ์ โดยกำหนดเป้าหมายให้ฟ้องคดีผ่านระบบฯ ๕๐% ภายในเวลา ๕ ปี

การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง

ยธก.๑๗ กลุ่มพุทธรักษา^๑

๑. บทนำ

ศาลปกครองเปิดทำการมา ๒๐ ปี พิจารณาคดีที่เป็นข้อพิพาทระหว่างหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกับเอกชน หรือข้อพิพาทระหว่างหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกันเอง^๒ เพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนจากการใช้อำนาจรัฐ โดยดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฯ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ศาลปกครองได้เห็นความสำคัญของการปรับปรุงการพิจารณาพิพากษาคดี และการบริหารจัดการคดีของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติจัดตั้งฯ ฉบับที่ ๑๐ พ.ศ. ๒๕๖๑^๓ โดยกำหนดให้ประชาชนสามารถยื่นคำฟ้องโดยส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกเหนือจากการฟ้องคดีทางตรงและทางไปรษณีย์ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ ๑) การให้บริการยื่นฟ้องคดีปกครองและส่งเอกสารคำคู่ความต่างๆ ผ่านระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Litigation portal) ตั้งแต่วันที่ ๒) การให้ข้อมูลข่าวสารและบัญชีนัดของศาลปกครองผ่านระบบ Application ศาลปกครอง และ ๓) การพัฒนาห้องไต่สวน/ห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Courtrooms) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จากเดิมที่ประชาชนต้องเดินทางมายื่นด้วยตนเองหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นทำการแทน เปลี่ยนเป็นการดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

แต่จากสถิติจากการดำเนินการเปิดใช้ระบบ e-Litigation portal ตั้งแต่เปิดทำการจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ปรากฏว่า สถิติการฟ้องคดีในระบบดังกล่าว มีผู้ยื่นฟ้องคดีรวม ๖๗๒ คดี (คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๙) จากคดีที่รับเข้าในช่วงเวลาดังกล่าว จำนวน ๓๓,๘๒๙ คดี^๔ ซึ่งแนวโน้มการฟ้องในช่องทางดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-๑๙ ที่น่าจะมีอัตราการฟ้องผ่านช่องทางดังกล่าวสูงขึ้น ทั้งนี้ จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก^๕ พบว่า มีสาเหตุเนื่องมาจากการสร้างการรับรู้ยังไม่ครอบคลุมผู้ใช้บริการบางกลุ่ม การขาดงบประมาณการสร้างการรับรู้ ผู้ใช้บริการบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี ทักษะคติ (Mind set) ของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐผู้ใช้บริการยังคงคุ้นเคยกับระบบการฟ้องแบบเดิม ในขณะเดียวกันเทคโนโลยีของระบบฯ บางส่วนยังไม่สมบูรณ์หรือยังไม่สนองความต้องการของผู้ใช้งาน (User Friendly) ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรแตกต่างกัน และทักษะคติ (Mind set) ของผู้ใช้บริการภายในที่ยังคุ้นชินกับระบบเดิม ประกอบกับเมื่อพิจารณาผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อศาลปกครองฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ส่วนหนึ่งประชาชนยังไม่รู้จักศาลปกครอง และมีข้อเสนอแนะว่าควรให้ศาลปกครองมีการประชาสัมพันธ์เรื่องดังกล่าวให้

^๑ผู้เข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง (ยธก.) รุ่นที่ ๑๗ ปรากฏตามรายนามตามภาคผนวก ก

^๒มาตรา ๙ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฯ

^๓มาตรา ๑๙ แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งฯ ฉบับที่ ๑๐ พ.ศ. ๒๕๖๑ บัญญัติว่า “ให้ยกเลิกความในมาตรา ๔๖ แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน “มาตรา ๔๖ คำฟ้องให้ยื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ของศาลปกครอง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ในการยื่นคำฟ้องโดยส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สื่อดิจิทัลอื่นใด หรือโทรสาร ตามระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการในศาลปกครองสูงสุด และเพื่อประโยชน์ในการนับอายุความให้ถือว่าวันที่ส่งคำฟ้องแก่เจ้าพนักงานไปรษณีย์หรือวันที่ส่งคำฟ้องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สื่อดิจิทัลอื่นใด หรือโทรสารเป็นวันที่ยื่นคำฟ้องต่อศาลปกครอง”

^๔รายงานสรุปผลการรับฟังบรรยายพิเศษ หัวข้อ “The disruptive change and new challenge : การเปลี่ยนแปลงที่พลิกผันและความท้าทายใหม่”

เมื่อวันศุกร์ที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๓ ผ่านแอปพลิเคชัน Microsoft Teams จัดโดยสำนักงานศาลปกครอง

^๕รายงานสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายช่องทาง ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โทรทัศน์ และวิทยุ รวมทั้งควรจัดกิจกรรม เสริมสร้างความรู้แก่ประชาชนและหน่วยงานทางปกครอง โดยมีเวทีแลกเปลี่ยน อบรม สัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับ หลักกฎหมายและแนวทางการพิจารณาคดีปกครอง รวมทั้งการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงาน การทำงานเชิง บูรณาการกับหน่วยงานในท้องถิ่นในการให้ความรู้และประชาชนในพื้นที่ การลงพื้นที่ ออกบูธประชาสัมพันธ์ ร่วมกับสถาบันการศึกษาโดยอาจทำ MOU กับมหาวิทยาลัยที่มีคณะนิติศาสตร์ให้ความรู้ในสถานศึกษา การสร้าง ความรู้ให้แก่ประชาชนในเรื่องการเคารพสิทธิตั้งแต่วัยเด็ก รวมทั้งพัฒนากลไกการเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มด้วย วิธีการให้ความรู้แตกต่างกัน ฯลฯ และมีข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวก โดยการพัฒนากระบวนการบริการที่เข้าถึงประชาชนด้วยการทำงานเชิงรุกด้วยการ “เดินเข้าไปหา ประชาชน” มากกว่าที่จะให้ “ประชาชนเดินเข้ามาที่ศาล” และยกระดับการให้บริการโดยให้ความรู้ในด้าน ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำมาใช้ในการให้บริการ เช่น การยื่นฟ้องคำฟ้องคดีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Litigation) การให้ข้อมูลข่าวสาร และบัญชีนัดของศาลปกครองผ่าน Mobile Application ศาลปกครอง เพื่อให้การปรับปรุงสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ^๖

ด้วยเหตุนี้ กลุ่มพุทธศึกษาจึงเห็นว่า ศาลปกครองได้พัฒนานวัตกรรมการให้บริการในระบบศาลปกครอง อิเล็กทรอนิกส์ (e-Admincourt) เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางการฟ้องคดีให้แก่ประชาชนได้ โดยง่าย สะดวกรวดเร็ว ทัวถึง ประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกที่จะไม่ชะงักลง ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๑๙ (COVID-19) แต่จากสถิติผู้ใช้บริการระบบ ดังกล่าวซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ในวงจรการผลิตของนวัตกรรมการให้บริการ จึงมีผู้ใช้บริการน้อยดังกล่าวนั้น มีปัญหาอุปสรรคที่สำคัญซึ่งต้องเร่งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสร้างนวัตกรรมดังกล่าว คือ การยังมีการสร้าง การรับรู้ทั้งในส่วนของการกิจของศาลปกครองและช่องทางการฟ้องคดีผ่านระบบ e-Admincourt จึงควรเพิ่ม โอกาสในการสร้างการรับรู้ศาลปกครองและระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง โดยการวางแผนการสร้างการรับรู้และสื่อสารองค์รอย่างหนักเพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ ประชาชนรู้จักระบบดังกล่าวและได้มีการทดลองใช้ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบ e-Admincourt ให้สมบูรณ์ ยิ่งขึ้น จึงกำหนดหัวข้อในการศึกษา เรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของ ศาลปกครอง” ขึ้น เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการทำงานเชิงรุก และ บูรณาการหน่วยงานภายในให้มีการทำงานร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาระบบ อันจะประโยชน์ในการให้บริการ ประชาชน คู่กรณี หน่วยงานทางปกครองและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (User-Centered) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 และสังคมที่มีการเว้นระยะห่างทางสังคม รวมทั้งประชาชนเกิดความเชื่อมั่นใน ศาลปกครอง และสร้างภาพจำ/ตัวตนของศาลปกครองและระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Admincourt) ให้เป็นที่รู้จักของสังคมยิ่งขึ้นต่อไป

๒. วิธีการศึกษาวิจัย

สำหรับ “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง” ในครั้งนี้ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาหรืออุปสรรคของในการรับรู้ระบบ e-Admincourt ของผู้รับบริการ ที่ส่งผลให้มีการใช้ บริการในระบบ e-Admincourt ผ่านทาง e-Litigation portal น้อย และเสนอแนะแนวทางการเพิ่มโอกาส การรับรู้ระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ เพื่อจะช่วยลดค่าใช้จ่าย และอำนวยความสะดวกให้ไม่ต้องเดินทางมา

^๖ ผลสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ให้บริการของศาลปกครองลง โดยกลุ่มพุทธรักษาได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ด้วยการสืบค้นและศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Study) รวมไปถึงการสืบค้นข้อมูลเชิงปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) กลุ่มตัวอย่างประชาชน/เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้เคยใช้บริการและกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt เช่น นิติกรหน่วยงานภาครัฐ พนักงานอัยการสำนักงานคดีปกครอง ทนายความที่ทำคดีปกครอง ฯลฯ ผู้ใช้บริการภายในองค์กร (ตุลาการศาลปกครองและ/หรือพนักงานคดีปกครอง) ตลอดจนเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีที่ดูแลระบบและด้านการสร้างการรับรู้และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และนำผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวมาดำเนินการระดมความคิดเห็น (Brainstorming) ด้วยการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) จากผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ในกระบวนการยุติธรรมที่มีความหลากหลายในบทบาทหน้าที่ และประสบการณ์ ด้วยเทคนิคการถอดบทเรียนและการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ซึ่งเป็นการใช้ตัวปัญหาเป็นฐานในการคิดวิเคราะห์ถึงสาเหตุ/ประเด็นปัญหา ผลกระทบ ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา (พันตำรวจโท ดร.สืบสกุล เข้มทอง) ให้คำแนะนำ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจำแนกข้อมูล (Clustering) เพื่อค้นหา ๑) แบบแผนพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ (Pattern-Matching) ของปัญหาและอุปสรรค และ ๒) นำแบบแผนมาสร้างคำอธิบายพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น (Explanation-Building) โดยเชื่อมโยงกับประเด็นวัตถุประสงค์

๓. หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ กลุ่มพุทธรักษาได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร (Documentary Research) ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception) แนวคิดเกี่ยวกับวงจรการผลิตของผลิตภัณฑ์ Product Life Cycle ทฤษฎีการตลาด BCG MATRIX ทฤษฎีการสร้างนวัตกรรม ทฤษฎี Digital Marketing การศึกษารูปแบบการใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย และต่างประเทศ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของศาลดังกล่าว ประกอบการเก็บข้อมูล (Field Research) จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑) กลุ่มผู้ใช้งานภายนอก ได้แก่ ประชาชนทั่วไปและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น นิติกรของหน่วยงานภาครัฐ พนักงานอัยการ ทนายความ ๒) กลุ่มผู้ใช้งานภายใน เช่น ตุลาการศาลปกครองและพนักงานคดีปกครอง เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ e-Admincourt ผู้ทำหน้าที่สร้างการรับรู้และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้นำข้อมูลสถิติการให้บริการระบบฯ กระบวนการให้บริการระบบฯ ที่ใช้ปัจจุบัน เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

๓.๑.๑ ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ (Perception Theory) เป็นทฤษฎีที่ Peter Drucker ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการของโลก อธิบายว่า การรับรู้ คือ ความจริง (Reality) ของสิ่งนั้น หมายความว่า การรับรู้ว่าสิ่งนั้น คือ อะไรการรับรู้จึงเป็นความจริง ของสิ่งนั้น

กระบวนการรับรู้ (Perception Process) เป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive process) ที่ประกอบด้วย สิ่งเร้า (stimuli) ซึ่งอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการดำเนินชีวิต กระบวนการรับรู้ (Perception Process) ซึ่งประกอบด้วย การสังเกต เลือกและการแปลความหมาย และก่อให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยมีทัศนคติความรู้สึกแรงจูงใจ พฤติกรรม เหล่านี้ เป็นต้น มีขั้นตอนดังนี้

(๑) การเลือกรับรู้ (Perceptual selection) เมื่อบุคคลเปิดรับต่อสิ่งเร้าและตั้งใจรับต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบแล้ว บุคคลจะเลือกสรร เฉพาะสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการหรือตรงทัศนคติของตนเท่านั้น โดยมีกระบวนการเลือกรับรู้จึงแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอน คือ (๑.๑) การเปิดรับ (Exposure) เกิดขึ้นเมื่อประสาทสัมผัสของบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าทำให้เกิดการเปิดรับ แต่อาจจะมีการเปิดรับเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลให้ความสนใจต่อสิ่งเร้าหรือไม่ (๑.๒) การตั้งใจรับ (Attention) คือ การที่บุคคลจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอันเป็นกิจกรรมทางจิตใจ (Mental activity) และ (๑.๓) การเลือกรับรู้รายละเอียด (Selective perception) ซึ่งเกิดจากการเลือกเปิดรับ (selective exposure) เพราะความเชื่อ

ของบุคคลเป็นตัวชักจูงให้บุคคลเลือกสิ่งที่จะฟังหรือสิ่งที่จะอ่าน การเลือกจัดองค์ประกอบ (selective organization) เกิดขึ้น เพราะบุคคลจัดข้อมูลสอดคล้องตามความเชื่อของเขารวมทั้งการเลือกแปลความหมาย (selective interpretation) เกิดขึ้น เพื่อว่าสิ่งที่รับรู้มานั้นจะได้สอดคล้องกับความเชื่อและทัศนคติของตนที่มีอยู่เดิม

(๒) การจัดองค์ประกอบการรับรู้ (Perceptual Organization) หมายถึงการที่บุคคลจัดข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เข้าด้วยกันให้เป็นระเบียบ เพื่อให้มีความหมายที่เข้าใจได้มากขึ้นและเพื่อให้สามารถแสดงพฤติกรรมตอบสนอง ได้อย่างถูกต้อง

(๓) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness) หมายถึง การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน สามารถวัดได้จากการคล้อยตามบุคคลรอบข้าง (Subjective norm) ภาพลักษณ์ทางสังคม (Image) ส่วนการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) เช่น เทคโนโลยีนั้นง่ายต่อการนำมาใช้งาน ไม่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถในการใช้งานมากกับ Behavioral intentions to use หมายถึง เจตนาในการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กรนั้นๆ ซึ่งสามารถวัดได้จากการที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยี และการที่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีนั้นสามารถใช้งานระบบได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้าใจการใช้งานระบบมากจนเกินไป

กลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างการรับรู้ ได้แก่ (๑) ใช้การฟังสื่อเพื่อการรับรู้ องค์ประกอบสำคัญของการเพิ่มการรับรู้ คือ การตระหนักในสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวัง (๒) สร้างการรับรู้ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เพราะสามารถส่งข้อความถึงผู้ชมใหม่ได้ง่ายและมีค่าใช้จ่ายน้อย แต่มีการแข่งขันรุนแรง ข้อความที่ส่งต้องโดดเด่นเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเป้าหมาย (๓) ใช้ข้อความรับรองของผู้ใช้ข้อความรับรองจากผู้ใช้เป็นวิธีที่ดีในการสร้างการรับรู้ จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือได้ (๔) ร่วมมือกับผู้ทรงอิทธิพลของโซเชียลมีเดีย (Influencer) เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย แพร่กระจายเนื้อหาและสร้างการรับรู้ได้อย่างรวดเร็ว โดยต้องสอดคล้องกับค่านิยมหลักขององค์กรและมีกลุ่มเป้าหมายเดียวกัน (๕) การใช้หลักการหรือแนวทางในเชิงเทคนิคของการจัดอันดับบนเว็บไซต์ตามแนวทางหรือกติกาของ Google (Search Engine Optimize หรือ SEO) ดังนั้น ผู้บริโภคจึงมีแนวโน้มที่จะคลิกตาม Search Engine Watch รายชื่ออันดับต้น ๆ ในการค้นหาทั่วไปของ Google (๖) ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นเอกลักษณ์เมื่อ Google เปิดตัว Gmail ครั้งแรก (๗) ใช้แคมเปญรีมาร์เก็ตติ้ง เพื่อการเพิ่มการรับรู้แบรนด์ให้กับผู้ที่เคยได้ยินเกี่ยวกับแบรนด์นั้นง่ายขึ้น แต่เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับข้อความในฐานะลูกค้าที่มีอยู่ และ (๘) เป็นพันธมิตรกับธุรกิจในท้องถิ่น เช่น ร้านกาแฟสามารถร่วมมือกับร้านเบเกอรี่ในท้องถิ่น แปรนด์แพชชั่นกับช่างทำรองเท้า และสถานที่จัดงานแต่งงานพร้อมร้านดอกไม้

การนำทฤษฎีการรับรู้มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt จะต้องให้สอดคล้องกับกระบวนการรับรู้ โดยในส่วนของทางเลือกการรับรู้จะต้องสร้างสิ่งเร้าหรือสื่อให้ตรงกับความต้องการหรือทัศนคติของผู้รับรู้ โดยจัดข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เข้าด้วยกันให้เป็นระเบียบเพื่อให้มีความหมายที่เข้าใจได้มากขึ้น และสามารถแสดงพฤติกรรมตอบสนองได้ถูกต้อง ส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน สามารถวัดได้จากการคล้อยตามบุคคลรอบข้าง ภาพลักษณ์ทางสังคม และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ให้พิจารณาพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กรนั้นๆ ว่าสามารถใช้งานระบบได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการเข้าใจการใช้งานระบบมากจนเกินไป และกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างการรับรู้ต้องตระหนักในสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวัง ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการรับรู้ สร้างการรับรู้ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ใช้ข้อความรับรองของผู้ใช้งานเป็นวิธีที่ดีในการสร้างการรับรู้จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือได้ ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นเอกลักษณ์ เป็นพันธมิตรกับธุรกิจในท้องถิ่น รวมทั้งการวัดการรับรู้ เช่น การวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การวัดจำนวนผู้ใช้ระบบและการมีส่วนร่วมของผู้ใช้รวมถึงการถูกใจ และการแชร์ ความคิดเห็นบนแพลตฟอร์มโซเชียล

ฟอร์ม ฯลฯ และการวัดคุณภาพ โดยการฟังและติดตามโซเชียลมีเดียด้วยเครื่องมือการจัดการโซเชียลมีเดีย หรือทำแบบสำรวจการรับรู้ถึงแบรนด์เพื่อรับฟีดแบ็คโดยตรงจากผู้รับชม

๓.๑.๒ ทฤษฎี BCG MATRIX⁷ เป็นทฤษฎีที่เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า The Growth Share Matrix คิดค้นโดย Bruce D.Henderson เมื่อปี ค.ศ. ๑๙๗๐ ซึ่งเป็นโมเดลวิเคราะห์ศักยภาพสินค้าแต่ละชนิดของธุรกิจในปัจจุบันว่ามีศักยภาพการแข่งขันอยู่ในระดับใด เพื่อการเลือกใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยตาราง ๔ ช่อง เพื่อเปรียบเทียบระหว่างอัตราการเติบโตของตลาด (Market Growth) ที่กำลังแข่งขันโดยรวมกับส่วนแบ่งของตลาด (Market Share) ของสินค้านั้น ประกอบด้วย

๑) **Stars** คือ ผลิตภัณฑ์ที่ส่วนแบ่งตลาดสูงในตลาดที่มีการเติบโตสูง สินค้าจะมีลักษณะโดดเด่นกว่าคู่แข่ง หรือเป็นสินค้าแบรนด์แรกๆ ที่อยู่ตลาด ในขณะที่อยู่ในตลาดที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ Stars มียอดขายที่สูงตามการเติบโตของตลาด กลยุทธ์ที่ใช้ คือ การรักษาตัวเองให้เป็น Star ต่อไปด้วยการรักษาส่วนแบ่งตลาด (Market Share) เอาไว้ให้ได้

๒) **Cash Cows** คือ ผลิตภัณฑ์ที่ส่วนแบ่งตลาดสูงในตลาดที่มีการเติบโตต่ำ โดยจะเป็นสินค้าที่ทำกำไรได้ดี จากการครองส่วนแบ่งตลาด (Market Share) เอาไว้ในระดับที่สูง ในขณะที่ตลาดสินค้าดังกล่าว ไม่ได้เติบโตอย่างรวดเร็วอีกแล้ว จึงทำให้มีคู่แข่งหน้าใหม่ไม่มาก กลยุทธ์ที่ใช้ คือ การรักษามาตรฐานต่อไปและนำกำไรที่ได้อย่างสม่ำเสมอจาก Cash Cows ไปใช้ลงทุนขยายธุรกิจในผลิตภัณฑ์ประเภทใหม่หรือหาโอกาสจากตลาดใหม่

๓) **Question Marks** คือ ผลิตภัณฑ์ที่ส่วนแบ่งตลาดต่ำในตลาดที่มีการเติบโตสูง โดยเป็นธุรกิจที่ขายได้น้อยทั้งที่เป็นสินค้าที่กำลังซื้องู่มากมาย มักจะเป็นสินค้าที่ต้องการเงินลงทุนเสมอจึงจะไปต่อได้ โดยสาเหตุที่ทำให้ส่วนแบ่งตลาด (Market Share) ต่ำอาจมาจากการที่เพิ่งจะเข้าสู่ตลาดทำให้ไม่เป็นที่รู้จักเป็นสินค้าที่ไม่ได้รับความสนใจ หรือบริษัทมีปัญหาในการดำเนินงาน กลยุทธ์ที่ใช้ คือ กลยุทธ์ที่ทำให้เป็น Star ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดด้วยกลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ หรือการแก้ปัญหาภายในธุรกิจที่ทำให้ธุรกิจได้ส่วนแบ่งทางการตลาดต่ำ

๔) **Dogs** คือ ผลิตภัณฑ์ที่ส่วนแบ่งตลาดต่ำในตลาดที่มีการเติบโตต่ำ โดยปกติมีสาเหตุจากการเป็นสินค้าล้าสมัยหรือการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพจนทำให้ไม่สามารถพอที่จะแข่งขันกับคู่แข่งได้ กลยุทธ์ที่ใช้ คือ การเลิกลงทุนในสินค้านี้ดังกล่าวและตัดออกจาก Portfolio ของบริษัท อย่างไรก็ตามในบางกรณีการปรับปรุงทำได้ง่ายกว่าสร้างใหม่ ก็อาจใช้กลยุทธ์ฟื้นฟูกิจการหรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อให้ Dog กลายเป็น Cash Cow ได้เช่นกัน

การนำทฤษฎี BCG MATRIX มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากพบว่าสถิติการใช้ช่องทางการฟ้องคดีผ่านระบบ e-Admincourt มีลักษณะเป็น Question Marks กล่าวคือ เป็นนวัตกรรมการให้บริการแก่ประชาชนรูปแบบใหม่ ที่เพิ่งจะให้บริการจึงยังไม่เป็นที่รู้จัก และมีการใช้บริการน้อยในขณะที่ยังมีผู้รับบริการอยู่มาก จึงต้องใช้กลยุทธ์ที่ทำให้เป็น Star ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มการใช้บริการ หรือการแก้ปัญหาภายในองค์กรเพื่อให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

๓.๑.๓ ทฤษฎี Product Life Cycle⁸ หมายถึง วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ ซึ่งถูกคิดค้นโดยเรย์มอน เวอร์นอน ตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๕๖ เพื่อต้องการวัดว่าผลิตภัณฑ์ ณ ตอนนี้ อยู่ในระดับใดของตลาด และควรใช้กลยุทธ์อะไรในการส่งเสริมยอดขายให้ได้ประสิทธิผลมากที่สุด โดยมีตัวแปรที่ใช้วัดว่าผลิตภัณฑ์เราอยู่ในช่วงไหนของวงจรผลิตภัณฑ์ ควรเลือกใช้กลยุทธ์การตลาดรูปแบบใด ในเวลาที่ถูกต้อง เหมาะสม และยังสามารถคาดการณ์ถึงแนวโน้ม

^๗ บทความ BCG Matrix คืออะไร เครื่องมือวิเคราะห์หน่วยธุรกิจ, สืบค้นออนไลน์ <https://greedisgoods.com/bcg-manage> เมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๕

^๘ บทความ Product Life Cycle ทฤษฎีที่ช่วยในการวางแผนการตลาดทำได้ดียิ่งขึ้น, สืบค้นออนไลน์ facebook Masterthink- Product Life Cycle สืบค้นเมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๕

ตลาดที่กำลังจะเกิดขึ้นเพื่อเตรียมตัวปรับแผนธุรกิจได้อย่างทันเวลา คือ ยอดขาย ส่วนแบ่งการตลาด และระยะเวลาเป็นหลัก ซึ่งแบ่งเป็น ๔ ช่วงได้แก่

๑) **ช่วงแนะนำ (Introduction)** คือ ช่วงที่เมื่อผลิตภัณฑ์ได้ถูกพัฒนาเป็นระยะเวลาหนึ่ง และพร้อมที่จะนำเข้าสู่ตลาดให้เป็นที่รู้จักแล้ว ดังนั้น ในช่วงนี้จำเป็นต้องทำการสื่อสารอย่างหนักและเตรียมงบประมาณไว้ สำหรับผลักดันผลิตภัณฑ์ในตลาด โดยสามารถเลือกเครื่องมือทางการตลาดได้ตามความเหมาะสมหรือตามงบประมาณที่มี เช่น การบูสต์โพสต์ในเพจเฟซบุ๊ก อินสตราแกรม หรืออีคอมเมิร์ซ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การใช้อินฟลูเอนเซอร์ การโปรโมทหรือรีวิวผลิตภัณฑ์ ในแต่ละช่องทางผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย การส่งเสริมการตลาด จุดขาย การแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ หรือการให้ผู้บริโภค รู้จักทดลองใช้หรือลองรับประทาน เพื่อให้เกิดการบอกต่อก็ทำได้เช่นกัน ที่สำคัญคือ ต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน โดยวัตถุประสงค์หลัก คือ การทำให้คนรู้จัก เกิดการทดลองใช้และเกิดประสบการณ์ที่ดีกับผลิตภัณฑ์มากกว่าโพสต์ที่ยอดขาย

๒) **ช่วงของการเติบโต (Growth)** คือ ช่วงหลังจากการทำสื่อสารการตลาดไปช่วงแรกแล้ว และกลุ่มผู้บริโภคเริ่มรู้จักผลิตภัณฑ์ เกิดการทดลองใช้และบอกต่อ ทำให้เกิดกลุ่มลูกค้าที่เป็นทั้งลูกค้าประจำและขาจร เมื่อผลิตภัณฑ์กลายเป็นที่นิยมในระดับหนึ่ง ยอดขายก็เริ่มเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วงนี้เองทั้งคู่แข่งรายเล็กและรายใหญ่ จะเริ่มเห็นและพยายามเข้ามาฉกฉวยโอกาสแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด ซึ่งโดยทั่วไปแล้วในช่วงที่เติบโตต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมให้ดีขึ้น อาทิ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ รูปลักษณะผลิตภัณฑ์ หรือบรรจุภัณฑ์ การขยายช่องทางการจำหน่ายให้ครอบคลุมเป้าหมายมากขึ้น และการส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆ เพื่อครองส่วนแบ่งตลาดให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ อย่างไรก็ตาม ในช่วงเติบโต ยอดขายจะเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง สิ่งที่ต้องระวัง คือ ต้องเร่งให้ผลิตภัณฑ์ติดตลาดไปอย่างเพียงพอ การทำการตลาดเด็ดขาด และควรเสริมด้วยการอัดแคมเปญการตลาด เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มี Market Share ที่ดีอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทำให้ผู้บริโภครู้จักและมีประสบการณ์ที่ดีในวงกว้าง

๓) **ช่วงอิ่มตัวหรือช่วงเติบโตเต็มที่ (Maturity)** คือ ช่วงหลังจากที่กลุ่มผู้บริโภคได้ทดลองใช้และพอใจในผลิตภัณฑ์แล้ว ทำให้เกิดกลุ่มลูกค้าประจำเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้น แต่ก็เพิ่มขึ้นอย่างช้าๆ ไม่รวดเร็วเท่ากับช่วงเติบโต เพราะกลุ่มลูกค้าใหม่เกิดได้ยากขึ้น และเกิดขึ้นของคู่แข่งใหม่ๆ ก็ยังทำให้ความต้องการในตัวผลิตภัณฑ์เริ่มลดลง ดังนั้น กลยุทธ์ที่ควรใช้ในช่วงนี้ อาจเป็นการมองหาตลาดใหม่ๆ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ในรูปแบบใหม่ที่มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้บริโภค รวมถึงอาจต้องลดราคาหรือหาช่องทางในการลดค่าใช้จ่ายทางการตลาด เช่น เน้นการขายออนไลน์ แทนการขายหน้าร้าน วัตถุประสงค์หลัก เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายในการทำการตลาดจะลดลงกว่าช่วงแรก และช่วงที่สอง จึงเป็นช่วงที่เก็บเกี่ยวและสร้างกำไรได้มากที่สุดในช่วงจรรยาผลิตภัณฑ์

๔) **ช่วงถดถอย (Decline)** คือ ช่วงหลังจากผลิตภัณฑ์ติดตลาดและเป็นที่ต้องการของลูกค้าแล้ว ย่อมมีการแข่งขันที่สูงขึ้น จากที่คู่แข่งเข้ามาทำตลาดผลิตภัณฑ์แบบเดียวกัน ทำให้ยอดขายผลิตภัณฑ์เริ่มตกต่ำ เห็นได้จากยอดขายที่ลดลงอย่างมากจากสาเหตุ เช่น พฤติกรรมบริโภคเริ่มเปลี่ยนไปจากความต้องการในผลิตภัณฑ์น้อยลงหรือแบรนด์จะเริ่มสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด เนื่องจากการแข่งขันที่มีในตลาดสูงมากขึ้น ทางออก คือ การระบายผลิตภัณฑ์ออกไปโดยเร็วที่สุด ด้วยการลด แลก แจก แถม หรือการมุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้าประจำเพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำ ในช่วงถดถอยถือเป็นช่วงที่ท้าทาย เพราะเป็นตัวชี้วัดว่ามีความสามารถที่จะรักษาผลิตภัณฑ์ให้คงอยู่ในตลาดได้หรือไม่ หากไม่สามารถพัฒนาหรือออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ได้ สุดท้ายแล้วผลิตภัณฑ์ก็จะหายไปจากตลาดในที่สุด

การนำทฤษฎี Product Life Cycle มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากระบบ e-Admincourt เป็นนวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ซึ่งอยู่ในช่วงแนะนำ จึงต้องทำการสื่อสารอย่างหนักและเตรียมงบประมาณไว้

สำหรับผลิตภัณฑ์นวัตกรรมในตลาด เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้จักทดลองใช้และบอกต่อ ในขณะที่เดียวกันต้องพัฒนา นวัตกรรมให้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน โดยวัตถุประสงค์หลัก คือ การทำให้คนรู้จัก เกิดการทดลองใช้และเกิด ประสพการณ์ที่ดีกับผลิตภัณฑ์มากกว่าโฟกัสที่สถิติการใช้งานเพียงอย่างเดียว โดยใช้เครื่องมือทางการตลาด ที่สำคัญ คือ การสื่อสารผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น การบูสต์โพสต์ในเพจเฟซบุ๊ก อินสตราแกรม หรืออีคอมเมิร์ซ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การใช้อินฟลูเอนเซอร์ การโปรโมทหรือรีวิวผลิตภัณฑ์ในแต่ละช่องทาง การส่งเสริมการตลาด ณ จุดขาย การแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ หรือการให้ผู้ใช้บริการรู้จักทดลองใช้ เป็นต้น

๓.๑.๔ ทฤษฎีนวัตกรรม

๑) ความหมายของนวัตกรรม

Halvorsen et al. (๒๐๐๕) ที่เห็นว่า “นวัตกรรม” คือ แนวคิดที่สร้างสรรค์นำไปสู่การแก้ไข ปัญหาสาธารณสุขมีวิถีใหม่ ที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบใหม่ หรือการรวมกันแบบใหม่ของ องค์ประกอบเดิมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญจากวิถีดั้งเดิม หากกล่าวถึงเฉพาะนวัตกรรม การ จัดการภาครัฐ กล่าวอย่างสรุปได้ว่า เป็นการพัฒนาการออกแบบนโยบายแนวใหม่ และมาตรฐานแบบใหม่ ในกระบวนการดำเนินงานของภาครัฐที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาของภาครัฐได้

สรุปได้ว่านวัตกรรมควรประกอบ ๒ ส่วน คือ (๑) ด้านความใหม่ อาจจะเป็นแนวคิดใหม่ แนวทางใหม่ กระบวนการใหม่ เครื่องมือแบบใหม่ องค์การแบบใหม่ สถาบันใหม่ ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ หรือบริการ แบบใหม่และ (๒) ผลกระทบที่เกิดขึ้นนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ซึ่งทั้ง ๒ ส่วน จะอยู่ในรูปแบบของนโยบาย กฎหมาย แผนยุทธศาสตร์ หรือมาตรฐานปฏิบัติงาน ดังนั้น ความหมายโดยรวมของนวัตกรรม จึงเป็นนโยบาย สถาบันภาครัฐ มาตรฐานปฏิบัติงาน เครื่องมือการบริหารที่มีนัยด้านความใหม่และมีเป้าหมาย เพื่อปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐ

๒) ประเภทของนวัตกรรม

๒.๑) Walker, Avellaneda and Berry (๒๐๑๑) แบ่งนวัตกรรม ออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ เชิงบริการ เชิงกระบวนการ และเชิงหุ้นส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒.๑.๑) นวัตกรรมเชิงบริการ (Service Innovations)

นวัตกรรมบริการถูกกำหนดขึ้นมาในฐานะบริการแนวใหม่ที่เสนอโดยองค์กร ภาครัฐเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการภายนอก หรือความจำเป็นของตลาดภายนอก ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบผลิตภัณฑ์ สำหรับธรรมชาติของนวัตกรรมบริการถูกอธิบายทำความเข้าใจผ่านทางความสัมพันธ์ของผู้รับบริการ (User) แบ่งออกเป็น ๓ ประเภทของนวัตกรรมบริการ ได้แก่ (๑.๑) บริการใหม่สำหรับผู้รับบริการรายใหม่ (๑.๒) บริการที่มีอยู่เดิมแต่เป็นกลุ่มผู้รับบริการรายใหม่ เป็นขยายฐานกลุ่มผู้รับบริการ เช่น กลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใหม่ซึ่งอยู่ ในภูมิภาคอื่น (๑.๓) เป็นนวัตกรรมเชิงวิวัฒนาการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแนวใหม่กับกลุ่มลูกค้ากลุ่มเดิม

๒.๑.๒) นวัตกรรมเชิงกระบวนการ (Process Innovations)

โดย Edquist et al. (๒๐๐๑) วิเคราะห์ประเภทของนวัตกรรมกระบวนการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อจัดการภายในขององค์กรและการให้บริการสาธารณสุขอย่างน้อย ๒ ทศวรรษที่ผ่านมา ยกตัวอย่าง การจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) การกระจายอำนาจ (Decentralization) การจ้างเหมาแบบสัญญา (Contracting) และการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Pay for Performance) นอกจากนี้ นวัตกรรมเชิงกระบวนการ (Process Innovation) ได้เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกขององค์กร กระบวนการ ระเบียบ บทบาท กระบวนการ และโครงสร้าง การสื่อสารและการแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิกองค์กร และระหว่างสภาพแวดล้อมและสมาชิกองค์กร

๒.๑.๓) นวัตกรรมเชิงหุ้นส่วน (Partnership Innovation) ได้สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลง หุ้นส่วน และเครือข่าย ในการให้บริการสาธารณสุขสมัยใหม่ ซึ่งแตกต่างจากนวัตกรรมก่อนหน้านี้ เนื่องจาก นวัตกรรมเชิงหุ้นส่วนให้ความสำคัญกับการทำงานข้ามพรมแดนของหน่วยงาน (Boundaries) กับผู้ให้บริการ

รายอื่น ๆ ผู้รับบริหาร หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ (Damanpour, ๑๙๘๗ cited in Walker, Avellaneda and Berry (๒๐๑๑: ๑๐๑) ดังนั้น ความสำเร็จของการนำไปปฏิบัติจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจกับภาคส่วนอื่น ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกการควบคุมขององค์กร

๓) กระบวนการนวัตกรรมภาครัฐ (Process of Public Sector Innovation)

กระบวนการนวัตกรรมในภาครัฐ ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ได้แก่ ๑) การสร้างแนวคิด ๒) การยอมรับ และ ๓) การนำไปปฏิบัติ (Shepard, ๑๙๖๗ cited in Bland, Bruk, Kim, Lee, ๒๐๑๐ : ๓) อย่างไรก็ตามมันอาจจะง่ายในการทำความเข้าใจกระบวนการนวัตกรรมที่นำเสนอในลักษณะเส้นตรงหรือคงที่

๔) อุปสรรคของการนำนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐ (Barriers to Innovation)

๔.๑) Borins (๒๐๐๑: ๑๘) เห็นว่าอุปสรรค คือ (๑) อุปสรรคภายในระบบราชการ ทัศนคติที่ไม่ยอมรับ ความยากลำบากในการร่วมมือ การบำรุงรักษาวัตกรรม และการใช้เทคโนโลยีใหม่ (๒) ภาวะกดดันจากฝ่ายการเมือง เช่น ความไม่เพียงพอของงบประมาณหรือทรัพยากรอื่น ๆ ข้อจำกัดด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และการยื่นกันคนละหัวกับฝ่ายการเมือง และ (๓) กลุ่มที่อยู่ในสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น การกระทบต่อผลประโยชน์ของเอกชน

๔.๒) Mulgan and Albury, ๒๐๐๓ cited in Micheli, Schoeman, Baxter and Goffin (๒๐๑๒: ๕๒) เห็นว่าอุปสรรค คือ (๑) การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (๒) ความกลัวความเสี่ยง และ (๓) โครงสร้างสายการบังคับบัญชา

๕) ปัจจัยที่สนับสนุนการนำนวัตกรรมไปใช้ในภาครัฐ

๕.๑) Duivenboden and Thaens (๒๐๐๘: ๒๑๘-๒๒๑) คือ (๑) จุดเน้นที่ชัดเจนในการเลือกนวัตกรรมไปปฏิบัติ (๒) มีอิสระที่จะทดลอง (๓) ความรู้ ความเข้าใจของตัวแสดงต่าง ๆ (๔) ภาครัฐเองต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทตัวเองไปสู่การเอื้ออำนวยในการร่วมมือผลิตบริการในฐานะหุ้นส่วนในเครือข่ายเงื่อนไขในการส่งเสริมการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรภาครัฐ (๕) แรงกดดันผลงานหรือการแข่งขัน (๖) ความมีอิสระที่จะทดลอง (๗) สภาพแวดล้อมอนุญาตให้เจ้าหน้าที่ผิดพลาดได้ (๘) ความชัดเจนในการตัดสินใจเลือกข้อเสนอวัตกรรม (๙) ความรู้ในการเชื่อมโยงพื้นที่ของความรู้กับความสามารถ (๑๐) การจัดการและภาวะผู้นำ และ (๑๑) ความต่อเนื่องในการปฏิรูป

๕.๒) Borins (๒๐๐๑ : ๓๐-๓๔) เห็นว่าปัจจัย คือ (๑) การสนับสนุนมาจากผู้บริหารระดับสูง (๒) ผลตอบแทนและรางวัล (๓) ทรัพยากรสำหรับนวัตกรรม (๔) ความหลากหลายของกลุ่มทักษะและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ร่วมมือกันแก้ไขปัญหา (๕) การเรียนรู้จากภายนอกองค์กร (๖) การสนับสนุนจากทุกคนภายในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับกลางและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการและ (๗) การทดลองและการประเมินผล

การนำทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ เนื่องจากระบบ e-Admincourt เป็นนวัตกรรมเชิงบริการที่ถูกกำหนดขึ้นมาใหม่เพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการภายนอก ซึ่งต้องทำความเข้าใจ ผู้รับบริการ (User) เพื่อให้เกิดการสร้างแนวคิดการยอมรับ และการนำไปปฏิบัติ โดยอุปสรรคของการนำนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐ ที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรที่ผู้สร้างนวัตกรรมต้องทำความเข้าใจ อุปสรรคและเตรียมแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรค เช่น องค์กรต้องเปลี่ยนบทบาทตัวเองไปสู่การเอื้ออำนวยในการร่วมมือผลิตบริการในฐานะหุ้นส่วนในเครือข่ายเงื่อนไขในการส่งเสริมการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรภาครัฐ ข้อจำกัดด้านการใช้เทคโนโลยี ทัศนคติของผู้ใช้บริการภายในและภายนอกที่เห็นว่ามี ความยากลำบากในการใช้บริการ ความหลากหลายของกลุ่มทักษะและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ร่วมมือกันแก้ไขปัญหา เป็นต้น

๓.๑.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับการแบ่งส่วนตลาด (Marketing Segmentation) และการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing)

(๑) ทฤษฎีการแบ่งส่วนตลาด (Marketing Segmentation)

(๑.๑) ความหมายของการแบ่งส่วนตลาด (Marketing Segmentation) หมายถึง การแบ่งส่วนตลาดของผลิตภัณฑ์ชนิดใดชนิดหนึ่งออกจากกันเป็นตลาดย่อยหรือกลุ่มตลาด (Market Segment) การแบ่งส่วนตลาดเป็นการแบ่งกลุ่มลูกค้าและความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันออกเป็นกลุ่ม ๆ

(๑.๒) หลักการในการแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer Segmentation) จะแบ่งออกเป็น

(๑.๒.๑) **ด้านประชากร** ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะครอบครัว สถานะสมรส รายได้ การศึกษา และอาชีพ ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงวิธีการซื้อ จำนวนซื้อ และจำนวนเงินที่ยินดีจ่ายต่อสินค้า

(๑.๒.๒) **ด้านภูมิศาสตร์** เนื่องจากลูกค้ามีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละภาคธุรกิจ บางธุรกิจ อาจจะเน้นเฉพาะพื้นที่หรือเมืองบางเมืองสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีความชอบและความสนใจที่แตกต่างกันไปตามภูมิศาสตร์ ซึ่งสามารถทำกลยุทธ์และแคมเปญการตลาดแตกต่างกันไป

(๑.๒.๓) **ด้านลักษณะจิตวิทยา** เป็นการคำนึงถึงจิตวิทยาของผู้บริโภคตามไลฟ์สไตล์ บุคลิกภาพ ฐานะทางสังคม รูปแบบการใช้ชีวิต อุปนิสัย บุคลิกภาพ

(๑.๒.๔) **ด้านพฤติกรรม** เป็นการแบ่งตามพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะนิสัย พฤติกรรม การใช้จ่ายใช้สอย การบริโภค การใช้งาน และช่องทางการซื้อ

(๑.๓) กระบวนการแบ่งส่วนตลาดว่ามีลำดับขั้นตอนการแบ่งส่วนตลาด ๓ ขั้นตอน ดังนี้

(๑.๓.๑) **ขั้นสำรวจ (Survey Stage)** เป็นการสำรวจกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทราบถึงการสนใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค

(๑.๓.๒) **ขั้นวิเคราะห์ (Analysis Stage)** โดยนำข้อมูลที่ได้จากในขั้นการสำรวจ จะนำมาวิเคราะห์ในด้านทัศนคติ ประชากรศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จิตวิทยา และพฤติกรรมที่มีลักษณะเด่นชัดเฉพาะที่คล้ายคลึงกัน

(๑.๓.๓) **ขั้นการกำหนดโครงสร้าง (Profiling Stage)** โดยนำขั้นตอนที่ ๒ มากำหนดเป็นโครงสร้าง (เกณฑ์) ในการแบ่งส่วนตลาด เช่น รถยนต์อาจใช้เกณฑ์รายได้ ค่านิยม รูปแบบการดำรงชีวิตของผู้ใช้ ลูกค้าธนาคาร อาจใช้เกณฑ์รายได้ และอาณาเขตทางภูมิศาสตร์

(๒) การตลาดดิจิทัล หรือการตลาดออนไลน์ (Digital Marketing)

(๒.๑) ความหมายของการตลาดดิจิทัล

กฤษณี รื่นรมย์ (2561) กล่าวถึง การตลาดดิจิทัล หมายถึง การทำตลาดที่เป็นการนำอินเทอร์เน็ตและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาทำงานร่วมกัน ทำให้ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถสื่อสารได้สองทาง และมีปฏิสัมพันธ์กับสื่อที่เลือกใช้ เช่น เว็บไซต์ มือถือ ทีวีดิจิทัล หรือ สื่อดิจิทัลไร้สายอื่น ๆ ซึ่งการที่ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถโต้ตอบกันได้อย่างสะดวกนี้ก่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าในแง่ของประสิทธิภาพ ความง่าย ความสะดวกรวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ลดต้นทุนในการบริหารจัดการของบริษัทด้วย

(๒.๒) วัตถุประสงค์ของการตลาดดิจิทัล ได้แก่ (๒.๒.๑) เพื่อเพิ่มยอดขายกระจายไปยังลูกค้าในวงกว้าง (๒.๒.๒) เพื่อเพิ่มมูลค่าให้สิทธิพิเศษหรือแจ้งข่าวสารผ่านทางออนไลน์และรับความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า (๒.๒.๓) เพื่อความใกล้ชิดลูกค้ามากขึ้น โดยการติดตาม การสัมภาษณ์ออนไลน์ การสนทนา และเก็บรวบรวมข้อมูล (๒.๒.๔) เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในซื้อ-ขายสินค้าออนไลน์ (๒.๒.๕) เพื่อสร้างมูลค่าแบรนด์ออนไลน์ เป็นตัวกลางในการสร้างการรับรู้ (๒.๒.๖) เพื่อสามารถเข้าถึงกลุ่มตลาดเป้าหมาย (๒.๒.๗) เพื่อทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถพบเห็นได้ทางอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น (๒.๒.๘) เพื่อเป็นการหาลูกค้ารายใหม่ ๆ (๒.๒.๙) เพื่อเป็นการสร้างแบรนด์ (๒.๒.๑๐) เพื่อเป็นการขายตรง สามารถตั้งราคาหน้าร้าน และตอบโต้อัตโนมัติกับลูกค้าได้ทันที (๒.๒.๑๑) เพื่อการโฆษณา เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าใหม่ การขายสินค้าอื่น ๆ และ (๒.๒.๑๒) เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

(๒.๓) เครื่องมือตลาดดิจิทัล/ช่องทางการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) ดังนี้

(๒.๓.๑) การตลาดผ่านสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing) ดังนี้

ปีเตอร์ รักรธรรม (2558) อ่างใน ประสบโชค แพรสสีขาว (ม.ป.ป.)

อธิบายสื่อสังคมออนไลน์ไว้ว่า คือ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคมที่ผู้สื่อสารจัดทำขึ้นแล้วนำมาแบ่งปันเนื้อหา ข้อมูล ข่าวสาร ประสบการณ์และพูดคุยให้ผู้ใช้ในโลกออนไลน์ในเครือข่ายของตน ได้รับรู้ทั้งข้อความซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ทั้ง Facebook Instagram Twitter คล้ายกับการที่เรามีสังคมบนสื่อออฟไลน์ เพื่อใช้ประกาศความเป็นตัวตน ประกอบด้วย เนื้อหา เรื่องราว บทความ วิดีโอ เพลง รูปภาพ ที่มีการตอบสนองทางสังคมได้หลายทิศทาง และยังสามารถมีปฏิสัมพันธ์ได้อย่างง่ายดาย เป็นตัวกลางบนเทคโนโลยีตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(๒.๓.๒) การตลาดผ่านเว็บไซต์ (Website Marketing) ซึ่งมีแนวทางการ

พัฒนาเว็บไซต์ด้วย 8C Framework ได้แก่ ๑) **เนื้อหาของเว็บไซต์ (Contents)** คือ ส่วนประกอบของเนื้อหาเว็บไซต์ที่ประกอบด้วยเนื้อหา ข้อมูลที่นำเสนออยู่บนเว็บไซต์ในรูปแบบของตัวอักษร ภาพประกอบ รวมไปถึงการใช้เสียงและไฟล์วิดีโอต่าง ๆ ๒) **รูปลักษณ์ (Context)** คือ การจัดโครงสร้างและการออกแบบของเว็บไซต์เป็นส่วนที่ทำให้เว็บไซต์มีความน่าสนใจ ๓) **ความเป็นชุมชน (Community)** คือ สังคมในเว็บไซต์ของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งที่มีปฏิสัมพันธ์กันติดต่อ พูดคุย หรือทำกิจกรรมอื่น ๆ ร่วมกันบนเว็บไซต์ ได้แก่ เว็บบอร์ด ห้องแชท ๔) **การสื่อสาร (Communication)** คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเจ้าของเว็บไซต์ด้วยวิธีการอื่น ๆ รวมถึงมีข้อมูล Call Center และอีเมล ๕) **การเชื่อมโยง (Connection)** คือ ความสามารถในการเชื่อมโยงลิงค์ภายในและภายนอกเว็บไซต์ รวมถึงความสามารถในการค้นหาสินค้าภายในเว็บไซต์และเว็บไซต์ภายนอก ๖) **การทำให้ตรงกับความต้องการเฉพาะของลูกค้า (Customization)** คือ การกำหนดรูปแบบของลักษณะของสินค้าให้มีลักษณะเฉพาะที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย ๗) **การค้าขาย (Commerce)** คือ ขั้นตอนและกระบวนการสั่งซื้อสินค้าบนเว็บไซต์ให้ลูกค้าสามารถทำการเลือกซื้อสินค้าได้สะดวกและมีความเป็นระบบ ๘) **ความร่วมมือ (Collaboration)** คือ การมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ เช่น การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback) และข้อคิดเห็นต่าง ๆ (Comments)

(๒.๓.๓) การตลาดผ่านอีเมล (E-mail Marketing)

การนำทฤษฎีเกี่ยวกับการแบ่งส่วนตลาด (Marketing Segmentation) และการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากในการสร้างการรับรู้ จะต้องศึกษาการแบ่งส่วนตลาดเป็นการแบ่งกลุ่มลูกค้าและความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันออกเป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งจะช่วยให้ความสะดวกในการเข้าถึง และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังศาลโดยตรง รวมถึงลดความเสี่ยงด้านสุขภาพในภาวะแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทั้งนี้กระบวนการเพิ่มการรับรู้เรื่องข้างต้น จำเป็นต้องจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (Customer Segmentation) เพื่อจะได้ทราบว่า มีกลุ่มใดบ้าง โดยอาจจะใช้การจัดแบ่งเป็นด้านประชากร เขตพื้นที่ พฤติกรรม รูปแบบการใช้ชีวิต เป็นต้น ซึ่งการใช้เครื่องมือ Customer Segmentation จะช่วยระบุความต้องการของกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ชัดเจน ซึ่งจะทำให้หน่วยงานได้ออกแบบและกำหนดกลยุทธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับระบบ e-Admincourt ให้สอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม โดยอาจจะเป็นวิธีการสร้างการรับรู้ผ่านสื่อออนไลน์ในลักษณะการตลาดดิจิทัล เช่น การตลาดผ่านสังคมออนไลน์ การตลาดผ่านเว็บไซต์ การตลาดผ่านอีเมล การใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ป้ายประกาศ วิทยุชุมชน เป็นต้น รวมถึงความร่วมมือกับเครือข่ายหน่วยงานรัฐ โดยเฉพาะกลไกการปกครองท้องถิ่น ท้องถิ่น และที่สำคัญ เครือข่ายภาคประชาชน ทั้งนี้ รูปแบบการสร้างการรับรู้ทั้งการตลาดดิจิทัลและการตลาดแบบเดิม จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์เนื้อหาให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย ถูกช่องทาง ทันต่อเวลา ทันกระแสและสถานการณ์ และคัดสรรสิ่งจำเป็นและน่าดึงดูดด้วยสื่อที่ไม่น่าเบื่อ เช่น เนื้อหาวิดีโอ ภาพ หรือเกมส์ เป็นต้น ที่

๓.๒.๒ ระบบ E-court ของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง

ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง (“ศาลทรัพย์สินฯ”) ได้นำระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-court) มาใช้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสนับสนุนการพัฒนาทางศาลเกี่ยวกับการบริหารสำนวนคดี และอำนวยความสะดวกให้แก่คู่ความ ทนายความ หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

๑) การให้ส่งคำคู่ความทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-filing) คำคู่ความ อาทิเช่น คำฟ้องคำให้การ คำร้อง คำแถลง บัญชีพยาน เป็นต้น

๒) การสืบพยานบุคคลผ่านระบบการประชุมจอภาพ (video conference) เป็นวิธีการพิจารณาที่ทำให้พยานไม่ต้องเดินทางมาศาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากพยานอยู่ในท้องถิ่นห่างไกล หรือต่างประเทศ

๓) ระบบการติดตามสำนวนคดี (Tracking System) เพื่อให้ประชาชน คู่ความ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ตรวจสอบและติดตามสำนวนคดี เช่น วันที่รับฟ้อง วันนัดพิจารณาคดี ผลการส่งหมาย วันที่นัดสืบพยาน วันที่นัดฟังคำพิพากษา วันที่มีการยื่นอุทธรณ์ฎีกา และผลคำพิพากษา เป็นต้น

๓) การยื่นคำร้องขอให้ศาลดำเนินกระบวนการพิจารณาทางคดีโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถสื่อสารภาพและเสียงได้อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง เช่น Google meet, Cisco Webex และ Zoom เป็นต้น

ความสำเร็จและการรับรู้ของ E-court ของศาลทรัพย์สินฯ เมื่อเทียบเคียงกับศาลปกครอง ดังนี้

๑) รูปแบบของคดีและคู่ความ : ศาลทรัพย์สินฯ ส่วนใหญ่เป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ การพิสูจน์พยานหลักฐานจากพยานเอกสารที่เกิดขึ้นในคดีมากกว่าเป็นพยานบุคคล และคู่ความส่วนใหญ่มีความรู้ มีฐานะเพียงพอที่จะเข้าถึงเทคโนโลยีหรือสารสนเทศได้ไม่ยาก หรือว่าจ้างบริษัททนายความ ส่วนศาลปกครอง รูปแบบคดีและคู่ความเป็นความเดือดร้อนหรือมีผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินการหรือคำสั่งของรัฐ ซึ่งคู่ความที่เป็นประชาชนบุคคลทั่วไปเข้าถึงระบบเทคโนโลยีได้ไม่มาก หรือมีความรู้ความเข้าใจได้น้อย

๒) จำนวนคดีที่เกิดขึ้นในศาลทรัพย์สินฯ มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับคดีที่เกิดขึ้นในศาลปกครอง

๓) ผู้พิพากษา บุคลากร หรือคู่ความที่ติดต่อกับศาลทรัพย์สินฯ มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์จนเกิดความคุ้นชิน แตกต่างจากศาลปกครองโดยเฉพาะบุคลากรศาลต่างจังหวัด รวมทั้งระบบเทคโนโลยีที่ยังไม่สามารถเข้าถึงได้ และปัญหาการยอมรับที่จะปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมๆ

๔) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจถึงระบบ E-court ของศาลทรัพย์สินฯ มีการนำเสนออย่างเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบเข้าใจง่าย และส่วนหนึ่งเกิดจากผู้ที่มาติดต่อที่มีความเข้าใจ มีความรู้เข้าถึงเทคโนโลยีได้อยู่แล้ว จึงแตกต่างกับศาลปกครองที่อาจต้องใช้งบประมาณสูงในการประชาสัมพันธ์/อบรมสัมมนาให้ประชาชนทราบ เข้าใจและทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ

๓.๒.๓ ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Court System) ของต่างประเทศ

ปาลวี สรนิวัตร์ (๒๕๕๗) กล่าวว่า ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Court System) หรือที่เรียกว่า e-Court ได้ริเริ่มในศาลสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๙๖ แต่ได้มีการนำมาใช้งานจริงในปี ค.ศ. ๒๐๐๒ ในลักษณะนำร่อง ซึ่งในขณะนั้นมีการออกกฎหมาย e-Government Act โดยกฎหมายดังกล่าวได้เข้ามามีบทบาทในการช่วยให้ศาลพัฒนาระบบ e-Court ได้ โดยในปัจจุบันศาลแขวง และศาลในรัฐบาลกลางได้ใช้ในระบบนี้ (Saman and Haider อ้างใน ปาลวี, ๒๕๕๗) กล่าวคือ สามารถแบ่งออกเป็นระบบต่าง ๆ ที่สำคัญ ๓ ระบบ ได้แก่

๑) ระบบรับคำฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Filing System) คือ การรับส่งคำฟ้องร้อง และเอกสารต่าง ๆ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานด้านกฎหมายต่าง ๆ เชื่อมโยงนำไปใช้ในระบบบริหารจัดการสำนวนคดี รวมถึงการคำนวณและบริการชำระค่าธรรมเนียมศาลแบบระบบออนไลน์ด้วย

๒) ระบบบริหารจัดการคดี (Case Management System) คือ การจัดการเก็บสำนวนคดี และเอกสารที่จำเป็นในการพิจารณาพิพากษาคดี ให้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การบริหารตารางนัดหมายบุคลากรภายในศาล การแจ้งวันนัดหมายแก่คู่ความ และการบริหารจัดการตารางเวลาของห้องพิจารณาคดี รวมถึงการส่งเอกสารสำคัญต่าง ๆ จะสามารถทำผ่านระบบการจัดการสำนวนคดีนี้

๓) ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในห้องพิจารณาคดี (Court Room System) ได้แก่ ระบบบันทึกวิดีโอ และเสียงในห้องพิจารณา เช่น สืบพยาน ช่วยลดระยะเวลาในการสืบพยานโดยผู้พิพากษา การใช้เทคโนโลยีประชุมทางไกลระหว่างศาล การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ในห้องพิจารณาคดีด้วย

ขณะที่ ปรียาภรณ์ อินจำปา และคณะ (๒๕๖๑) ระบุถึง ศาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) ของออสเตรเลียเป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือและลดระยะเวลาในการทำงานของหน่วยงานยุติธรรม รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน คู่ความและผู้พิพากษาค่อนข้างมาก ซึ่งศาลออสเตรเลียมีให้บริการ ได้แก่ ๑) การสืบค้นคำพิพากษา ๒) การกรอกคำร้องหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์ ๓) ระบบห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบนี้จะใช้ในขั้นตอนของการไกล่เกลี่ยนอกศาลยุติธรรม โดยให้บริการแก่ผู้พิพากษา และคู่ความในการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ๔) ระบบการบริหารจัดการคดี ๕) ระบบการเชื่อมโยงระหว่างศาลยุติธรรม โดยคู่ความสามารถสืบค้นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคดีก่อนเริ่มการพิจารณาพิพากษาคดี

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการใช้ระบบ e-Court พบว่า ระบบของทั้ง ๔ หน่วยงาน มีการจัดทำระบบเกี่ยวกับการยื่นฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นอำนาจศาลปกครอง การติดตามสำนวนคดีการคำนวณค่าธรรมเนียมศาล ฯลฯ โดยในส่วนที่แตกต่างกัน คือ ระบบ e-Admincourt จะไม่มีระบบการไกล่เกลี่ยคดีปกครองและการบังคับคดีปกครอง (อยู่ระหว่างดำเนินการ) นอกจากนี้ ระบบการคัดคำพิพากษาของศาลปกครองจะอยู่ในระบบ APP. แยกออกมาจากส่วนที่เป็นระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ และระบบ e-Courtrooms ซึ่งแยกต่างหากจากระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาและอุปสรรคของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในงานของศาลพบว่ามีอุปสรรค ดังนี้

- ๑) การเข้าถึงระบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนยังไม่แพร่หลายและทั่วถึงทั่วประเทศ
- ๒) ขาดการประชาสัมพันธ์ถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อสนับสนุนในการทำงาน รวมถึงประชาชนขาดความรู้หรือทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้นมา
- ๓) การกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางในการดำเนินการต้องมีความชัดเจน เพื่อให้บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและเห็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ๔) ตัวระบบที่พัฒนามีการใช้งานซับซ้อน รหัสผ่านมีความยุ่งยาก ส่งผลให้ระบบงานไม่ตอบสนองต่อการทำงานในการบริการประชาชนได้อย่างทันท่วงที ระบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตยังไม่เสถียรและไม่รวดเร็ว
- ๕) ทักษะ (Mindset) ของบุคคลในการทำงาน รวมถึงประชาชนผู้รับบริการที่ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงอะไรหรือไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงกลัวว่าจะเป็นการเพิ่มภาระในการทำงานหรือเพิ่มงาน
- ๖) ปัญหาอื่นๆ เช่น ด้านข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

จากทฤษฎีและการเปรียบเทียบการใช้ E-Court ของแต่ละศาล สรุปได้ว่า การสร้างการรับรู้ e-Admincourt ของผู้รับบริการของศาลปกครอง มีความจำเป็นเนื่องจากผู้รับบริการเล็กรับรู้จะต้องสร้างสิ่งเร้าหรือสื่อให้ตรงกับความต้องการหรือทัศนคติของผู้รับรู้ จึงต้องจัดสิ่งที่จะรับรู้เข้าด้วยกันให้เป็นระเบียบเพื่อให้มีความหมายที่เข้าใจได้มากขึ้นและเพื่อให้สามารถแสดงพฤติกรรมตอบสนองได้ถูกต้อง กลยุทธ์การการตลาดเพื่อสร้างการรับรู้ ต้องตระหนักในสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวัง ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการรับรู้ สร้างการรับรู้ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เป็นพันธมิตรกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการวัดการรับรู้เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ หรือทำ

แบบสำรวจการรับรู้ถึงแบรนด์เพื่อรับฟีดแบ็ค นอกจากนี้ระบบเป็นนวัตกรรมใหม่ที่อยู่ในวงจรของชั้นแนะนำของตลาดผลิตภัณฑ์ใหม่ มีลักษณะเป็น Question Marks ที่เพิ่งจะให้บริการจึงยังไม่เป็นที่รู้จัก และมีการใช้บริการน้อยในขณะที่ยังมีผู้รับบริการอยู่มาก จึงต้องใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารการตลาดอย่างหนัก เพื่อให้ประชาชนรู้จักและทดลองใช้ โดยใช้เครื่องมือทางการตลาด ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น การบูสตีฟโพสต์ในเพจเฟซบุ๊ก อินสตาแกรม หรืออีคอมเมิร์ซ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การใช้อินฟลูเอนเซอร์ การโปรโมทหรือรีวิวในแต่ละช่องทาง การส่งเสริมการตลาด ณ จุดขาย หรือการส่งเสริมให้ผู้รับบริการทดลองใช้ เป็นต้น ประกอบกับการแก้ปัญหาภายในองค์กรเพื่อทำให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งต้องศึกษาการแบ่งส่วนตลาดเป็นการแบ่งกลุ่มลูกค้าและความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันออกเป็นกลุ่ม ๆ จำเป็นต้องจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ (Customer Segmentation) จะช่วยระบุความต้องการของกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ชัดเจน ซึ่งจะทำให้หน่วยงานได้ออกแบบและกำหนดกลยุทธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับระบบ e-Admincourt ให้สอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม โดยอาจจะเป็นวิธีการสร้างการรับรู้ผ่านสื่อออนไลน์ในลักษณะการตลาดดิจิทัล เช่น การตลาดผ่านสังคมออนไลน์ การตลาดผ่านเว็บไซต์ การตลาดผ่านอีเมล รวมถึงการใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ป้ายประกาศ วิทยุชุมชน เป็นต้น รวมถึงความร่วมมือกับเครือข่ายหน่วยงานรัฐ โดยเฉพาะกลไกการปกครองท้องถิ่น ท้องถิ่น และที่สำคัญเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อเป้าหมายของการสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีปกครองได้รับรู้เกี่ยวกับระบบ e-Admincourt ซึ่งจะช่วยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึง และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังศาลโดยตรง รวมถึงลดความเสี่ยงด้านสุขภาพในภาวะแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (เทคโนโลยีดิจิทัล) มาใช้ในงานของศาลพบว่า มักมีอุปสรรคเกี่ยวกับการเข้าถึงระบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนยังไม่แพร่หลาย การขาดการประชาสัมพันธ์และการขาดความรู้หรือทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้น การกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางในการดำเนินการต้องมีความชัดเจน ตัวระบบที่พัฒนาไม่ตอบสนองต่อการทำงานในการบริการประชาชนได้อย่างทันท่วงที ระบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตยังไม่เสถียรและไม่รวดเร็ว และทัศนคติ (Mindset) ของบุคคลในการทำงาน รวมถึงประชาชนผู้รับบริการที่ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงอะไรหรือไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงกลัวว่าจะเป็นการเพิ่มภาระในการทำงานหรือเพิ่มงาน

๔. การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแนวทางการสร้างการรับรู้ ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง

๔.๑ สาเหตุและผลกระทบของปัญหาจากการตั้งสมมติฐานและผลการสัมภาษณ์เชิงลึกฯ

จากการแจกแบบสัมภาษณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการภายนอก ได้แก่ กลุ่มประชาชน นิติกร/เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานทางปกครอง สภาองค์กรวิชาชีพ (ทนายความ) จำนวน ๑๒ คน กลุ่มผู้ใช้บริการภายใน ได้แก่ บุคลากรศาลปกครอง (ตุลาการฯ) และบุคลากรภายในสำนักงานศาลปกครอง (พนักงานคดีปกครอง/เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ/ด้านประชาสัมพันธ์) จำนวน ๗ คน พบว่า ผู้ใช้บริการภายนอก ๑๒ คน : เป็นชาย จำนวน ๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓) หญิง จำนวน ๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓) และไม่ระบุเพศ ๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๔) อายุระหว่าง ๒๑-๔๖ ปี พบว่า มีการรับรู้ว่ามีระบบ ๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓) ไม่รับรู้ว่ามีระบบ ๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗) เคยใช้ระบบ จำนวน ๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๐) และไม่เคยใช้ระบบ. ๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๐) มีปัญหาอุปสรรค จำนวน ๑๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓) ไม่มีปัญหาอุปสรรค ๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗) มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง ๑๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗) และไม่มีข้อเสนอแนะ ๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓)

๔.๑.๑ สรุปความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้งานภายนอก (ประชาชน หน่วยงานทางปกครอง/เจ้าหน้าที่

ของรัฐ สภาองค์กรวิชาชีพ (ทนายความ) พบว่า

๑. การรับรู้ระบบ e-Admincourt พบว่า รู้จักเพราะมีหน้าที่ด้านงานคดีปกครอง และรับรู้ว่าเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกโดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว เพิ่มความสะดวกและเพิ่มช่องทางในการให้บริการ ให้แก่คู่กรณีในการยื่นฟ้องและรับ-ส่งเอกสารคำคู่ความในคดี ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการสร้างการรับรู้ในช่วงแรกๆ ศาลปกครองได้มีการประชาสัมพันธ์ และได้รับทราบจากกลุ่มเพื่อน การเผยแพร่ทาง Online และการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ศาลปกครอง

๒. การรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง พบว่า รับรู้ผ่าน Line Official/ Online เว็บไซต์ของศาลปกครอง การบรรยายให้ความรู้ การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง และเพื่อนร่วมงาน

๓. การใช้ e-Admincourt พบว่า ใช้บริการระบบฯ ในช่วงสถานการณ์การติดเชื้อไวรัส โควิด-๒๐๑๙ ซึ่งต้องปฏิบัติตาม ณ บ้านพักอาศัย ๑๔ วัน จึงไม่สามารถจัดส่งเอกสาร/หลักฐานต่อศาลฯ ด้วยตนเองหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ได้ทันกำหนดระยะเวลา ช่วยให้ผู้ไม่ต้องเดินทางมาที่ศาลโดยตรง สามารถขอคัดสำเนาของศาลปกครองทุกแห่งช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ เนื่องจากไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าไปรษณีย์ แต่ส่วนใหญ่ใช้คัดสำเนาคำพิพากษา/คำสั่งฯ แต่ไม่เคยยื่นคำฟ้องและดำเนินกระบวนการคดีปกครองต่อศาลปกครองผ่าน “ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาชน”

๔. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้ระบบฯ เห็นว่า ควรเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ระบบอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และผ่านสื่อที่หลากหลายนอกจากทางเว็บไซต์ของศาลปกครองเช่น รายการทางโทรทัศน์ สำนักข่าวออนไลน์ ส่งแผ่นพับให้แก่คู่ความ หรือส่งเป็น E-Mail เชิญชวนคู่ความให้มาใช้บริการช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือโซเชียล เช่น Youtube ที่มีการสำรวจว่ากลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานอยู่จำนวนมาก แล้วมีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีสถิติใช้บริการของศาลปกครองบ่อยๆ ทราบ โดยใช้สื่อที่มีการแสดงขั้นตอนและภาพประกอบที่เข้าใจง่าย รวมทั้งมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อปรึกษากรณีดังกล่าวโดยตรง การจัดฝึกอบรมและศึกษาดูงานโดยสำนักงานศาลปกครองให้กับกลุ่มที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบ เช่น ทนาย เจ้าหน้าที่รัฐ นักศึกษาเพื่อสืบค้นเพื่อศึกษาคำพิพากษา การวางหลักกฎหมายในคดีปกครองและประชาชน โดยควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของประชาชน และควรสร้างการรับรู้ให้แก่ข้าราชการทุกคนได้ทราบโดยทั่วกันไม่เพียงแต่เฉพาะผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านคดีปกครอง รวมทั้งจัดทำระบบที่มีวิธีการให้เข้าใจอย่างง่าย ปลอดภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน

๕. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบฯ เห็นว่า ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบต้องลงทะเบียนก่อนใช้งาน และหลายขั้นตอน และการสแกนเอกสารต้องสแกน/แปลงไฟล์/อัปโหลดเอกสารที่เป็นกระดาษเป็นรูปแบบไฟล์ เท่านั้น รวมถึงข้อจำกัดขนาดแต่ละไฟล์เอกสารเอกสารหรือแยกไฟล์เอกสารก่อนอัปโหลด ทำให้ต้องโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศาลปกครองหลายครั้งและรู้สึกว่าการใช้งานระบบ e-Admincourt ใช้เวลานาน ยุ่งยาก ไม่สะดวก จึงใช้ในกรณีจำเป็นหรือเร่งด่วนเท่านั้น นอกจากนี้เป็นระบบใหม่ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป จึงอาจจะยังประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง หรือประชาชนยังมีความไม่มั่นใจที่จะใช้ระบบดังกล่าวรวมทั้งในด้านเทคนิคของระบบยังไม่สามารถพัฒนาระบบสอบสวน/ไต่สวน ผ่านทางช่องทาง Online ได้โดยตรง และการเชื่อมสัญญาณระหว่างศาลยุติธรรมในท้องที่ต่างจังหวัดที่มักขัดข้องในช่วงที่มีฝนตก และบุคลากรในศาลปกครองต่างจังหวัดที่ยังคุ้นชินอยู่กับระบบเดิม

๖. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงอุปสรรคการใช้ระบบฯ เห็นว่า ควรสร้างการรับรู้ในทุกช่องทางและจัดทำคู่มือการใช้งานระบบฯ ที่เข้าใจง่ายพร้อมกับการประชาสัมพันธ์การใช้คู่มือฯ และเมื่อมีกรณีผู้รับบริการไปใช้บริการที่ศาลปกครอง ควรจัดสื่อประชาสัมพันธ์ระบบฯ หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองเพื่อแจ้งให้ทราบถึงระบบ e-Admincourt และแนะนำ/สอนวิธีใช้งานให้แก่ผู้รับบริการ และควรมีการดำเนินการ

เชิงรุกโดยประชาสัมพันธ์เผยแพร่ระบบ e-Admincourt ให้กับหน่วยงานภาครัฐ เช่น สภานายความ หรือเผยแพร่ความรู้ไปต่างจังหวัด และสถาบันการศึกษาต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้นทราบโดยตรงอีกทางหนึ่งด้วย รวมทั้งเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมการใช้ ระบบ e-Admincourt เป็นระบบหลักในการดำเนินการพิจารณา ควบคู่ไปกับการปรับปรุงเทคนิคของระบบการใช้งานให้ใช้งานง่ายขึ้นอีกด้วย

๗. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เห็นว่า ระบบฯ นี้เป็นประโยชน์ ในการลดการเก็บเอกสารกระดาษ ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของภาคเอกชนได้มากในช่วงโควิด-๑๙ ควรปรับปรุงให้สามารถใช้งานง่าย และแนะนำว่า บางระบบ เช่น การยื่นคำขอค่าธรรมเนียมศาลผ่านระบบฯ ประชาชนอาจเห็นว่าสร้างความยุ่งยาก สร้างภาระ และเกิดข้อจำกัดสำหรับประชาชนบางกลุ่ม ซึ่งไม่มีความรู้หรือความพร้อม มากกว่าเดินทางมาที่ศาลฯ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ไม่ใช้ระบบ

๔.๑.๒ สรุปความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้งานภายใน จำนวน ๗ คน พบว่า

๑. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบฯ พบว่า ใช้บริการระบบฯ บางส่วนยังเห็นว่า มีข้อขัดข้อง เช่น การ Upload เอกสาร การต้องดำเนินการ ๒ ระบบ ควบคู่กันระหว่างเอกสารกระดาษและทางระบบฯ ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น ระบบบางส่วนยังไม่สามารถดำเนินการครบวงจรหรือตอบสนองความต้องการบางส่วน เช่น การอุทธรณ์ การบังคับคดีปกครอง เป็นต้น

๒. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้ระบบฯ เห็นว่า ควรใช้วิธีการอื่นๆ ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ทางระบบ Internet ช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือโซเชียล เช่น Youtube เพจ การประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีสถิติใช้บริการของศาลปกครองบ่อยๆ การจัดฝึกอบรมและศึกษาดูงานกลุ่มอัยการ ทนาย เจ้าหน้าที่รัฐ นักศึกษา การจัดทำแผ่นพับสำหรับประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี โดยควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของประชาชน เช่น การเชิญชวนคู่ความที่เคยใช้บริการจากช่องทางฟ้องคดีช่องทางอื่นมาใช้ช่วยทางนี้ และควรดำเนินการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นช่องทางหลัก เช่น ผ่านมติ ครม. หรือหนังสือแจ้งเวียน และเนื่องจากระบบมีการพัฒนาขึ้นใหม่เพื่อให้บริการจึงมีปัญหาอุปสรรคจึงยังต้องปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้งานเป็นระยะๆ

สรุปสภาพปัญหาจากทั้ง ๒ กลุ่ม ได้ดังนี้

๑. เนื่องจากระบบเป็นนวัตกรรมใหม่กลุ่มเป้าหมายยังรับรู้ไม่ทั่วถึง

๒. ขาดงบประมาณสร้างการรับรู้

๓. ประชาชนบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี

๔. ค่านิยม/Mind set ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐ นิยมจะมาติดต่อเรื่องหรือยื่นเรื่องต่อศาลปกครองโดยตรง หรือความไม่คุ้นเคยกับการยื่นเอกสารผ่านระบบจำเป็นต้องมีการสแกนเอกสาร ซึ่งเป็นประเด็นหนึ่งที่ทำให้ประชาชนมีภาระ มีค่าใช้จ่าย และไม่สะดวก

๕. เนื่องจากเป็นระยะแรกของวงจรผลิตภัณฑ์ขึ้นแนะนำ บางส่วนจึงยังครบวงจรการใช้งาน / ความไม่เสถียรของระบบ (User Friendly)

๖. ทักษะเทคโนโลยีบุคลากรต่างกัน

๗. Mind set ของบุคลากร เนื่องจากเห็นว่ายังเป็นระบบใหม่ ซึ่งยังไม่คุ้นชิน ยังต้องดำเนินการควบคู่ไปกับระบบเดิม

สรุปผลกระทบจากสภาพปัญหา ได้ดังนี้

๑. ระยะสั้น : ๑) คนจะใช้ระบบศาลน้อยลง ๒) จะเป็นการเพิ่มภาระงานให้เจ้าหน้าที่มากขึ้น ไม่ประหยัดค่าใช้จ่ายเนื่องจากต้องเดินทางมาศาลไม่สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด - 19

๒. ระยะกลาง : ความเชื่อมั่นในการใช้ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์

๓. ระยะยาว : ในสถานการณ์โควิด-19 หากไม่มีระบบนี้รองรับประชาชน/ เจ้าหน้าที่ที่จะไม่ได้
รับการอำนวยความสะดวกหรือการอำนวยความสะดวกชะงักลง

๔.๒ การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ปัจจุบัน

ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองได้จัดทำสื่อการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบวิดีโอทัศน์แนะนำ
การใช้งาน สื่อประชาสัมพันธ์และสื่อทางเทคโนโลยีดิจิทัล และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้เสนอขอรับ
การจัดสรรงบประมาณเพื่อการประชาสัมพันธ์การใช้ระบบ e-Admincourt ทั้งในส่วนของการประชาสัมพันธ์
ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์แบบสิ่งพิมพ์ สื่อประชาสัมพันธ์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Motion Graphic Infographic ฯลฯ
การอบรม/สัมมนาเสริมสร้างและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์ให้กับ
คู่กรณี ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานทางปกครอง โดยเฉพาะสำนักงานอัยการสูงสุด และ
สภาพทนายความฯ และกิจกรรมการพบปะหน่วยงานที่ถูกฟ้องคดีมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก เป็นต้น

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

จากหลักการแนวคิดทฤษฎีและสภาพปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการใช้ระบบ e-Admincourt
พบว่า เนื่องจากอยู่ในขั้นแนะนำของตลาด จึงต้องใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารการตลาดอย่างหนัก เพื่อให้
ประชาชนรู้จักและทดลองใช้เพื่อให้การอำนวยความสะดวกไม่หยุดชะงัก ประกอบกับผลการสำรวจความ
เชื่อมั่นฯ ยังพบว่า ประชาชนยังรู้จักศาลปกครองในเรื่องบทบาทหน้าที่ และการดำเนินงานในมิติต่างๆ ไม่มากนัก
และต้องการให้สำนักงานศาลปกครองให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ที่ออกมาให้บริการ และ
เสนอให้ทำงานเชิงรุกโดยเข้าถึงประชาชน มากกว่ารอให้ประชาชนมารับบริการที่ศาล จึงขอเสนอโครงการ
“ศาลปกครองมาแล้ว” (Admincourt Road Show (ARS)) เพื่อเป็นการตอบโจทย์การทำงานเชิงรุก บูรณาการ และสร้าง
เสริมตัวตนในสังคมของศาลปกครองพร้อมนำเสนอระบบ e-Admincourt ที่ให้บริการรูปแบบใหม่ โดยจัดกิจกรรมที่จำแนก
ตามกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

๔.๓.๑ แนวทางการแก้ไขปัญหามาตรฐาน ประกอบด้วย

(๑) จัดทำกลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุกแบบผสมผสาน ปรับเปลี่ยนตัวตน/สร้างภาพจำ
ศาลปกครองจากเชิงรับและภาพรวม ไปสู่เชิงรุกดิจิทัล (Rebranding) สร้างการรับรู้จำแนกตามกลุ่ม (นำสถิติ
ผู้ใช้งานและสัมภาษณ์เชิงลึก ยึดหลัก People Centered Justice) จัดทำสื่อ/องค์ความรู้จำแนกตามความ
พร้อมทางเทคโนโลยีและพื้นฐานความรู้ เช่น Line Facebook e-mail APP. เพจ Info แผ่นพับ/ประกาศ วิดีทัศน์
โทรทัศน์ Podcast เว็บไซต์ ข่าวออนไลน์ คู่มือใช้งาน การ์ตูนแอนิเมชัน

(๒) บูรณาการทุกหน่วยงาน เพื่อประหยัดงบประมาณ

(๓) ลงพื้นที่ให้ความรู้/แจกสื่อ/แนะนำใช้งาน/ปรับ Mindset เช่น อัยการ ทนายความ
หน่วยงานรัฐที่มีสถิติถูกฟ้องคดีสูงสุด บุคลากรทางการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

(๔) เชิญชวนคู่กรณีที่อยู่ในช่องทางอื่น ให้มาใช้ช่องทางระบบ e-Admincourt

(๕) สร้างเครือข่าย ให้ความรู้กับยุติธรรมชุมชนและหน่วยงานภาครัฐกลุ่มเป้าหมาย และ
หน่วยงานภาครัฐอื่น องค์กรวิชาชีพ สถาบันการศึกษา

(๖) ปรับปรุงระบบฯ และจัดอบรมบุคลากรภายใน โดยเฉพาะในภูมิภาค

(๗) ผลักดันให้มีช่องทาง e-Admincourt เป็นช่องทางหลักที่ให้ภาครัฐฟ้องคดี เช่น
หนังสือเวียน/มติ ครม.

๔.๓.๒ นวัตกรรมแก้ไขปัญหามาตรฐานศาลปกครองมาแล้ว Admincourt Road Show (ARS) ภายใต้อ
MOTTO “มา หา ศาล / มีปัญหา...มหาศาล / มีปัญหา...มหาศาล” เน้นการเสริมสร้างความรู้และสร้างการ
รับรู้เชิงรุก ตามแนวคิด “ศาลเข้าถึงประชาชน” มากกว่าให้ “ประชาชนมาหาที่ศาล” โดยบูรณาการหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องกับพื้นที่ให้ความรู้ และเก็บข้อมูลปัญหาอุปสรรคเพื่อพัฒนาระบบควบคู่กันไป โดยผ่านระบบ Online/Virtual ผสมผสาน Onsite โดยมีขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญ คือ การรวมกลุ่มกันของหน่วยงานเชิงรุก เช่น สำนักประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน สำนักวิทยาการสารสนเทศ สำนักวิจัยและวิชาการ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานศาลปกครองกลาง สำนักบังคับคดีปกครอง และ วิทยาลัยตุลาการและข้าราชการฝ่ายศาลปกครองโดยให้การสนับสนุนข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ ฯลฯ มาบูรณาการข้อมูล และองค์ความรู้เกี่ยวกับ e-Admincourt ร่วมกัน โดยจัดกิจกรรม Road Show ให้แก่หน่วยงานของรัฐที่ถูกฟ้องคดีมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก กลุ่มคนในสถาบันการศึกษา สภาวิชาชีพ เช่น สภานายความ หรือองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้อง กับคดีปกครอง เช่น สำนักงานอัยการสูงสุด ฯลฯ ในสถานที่ต่างๆ แบบ Onsite ผสมผสาน Online ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้เป็นโครงการนำร่อง (Pilot Project) ทั้งนี้ หากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-๑๙ (COVID-19) ยังไม่คลี่คลายในช่วงเวลาดังกล่าว อาจจะจัดรูปแบบการ Road Show ในลักษณะ “โครงการศาลปกครองมาแล้วเสมือนจริง” (Virtual Admincourt Road Show) โดยมีแผนงาน ๒ ระยะ ดังนี้

(๑) การดำเนินการในระยะสั้นควรเริ่มเจาะตลาดจากหน่วยงานที่มี network อยู่แล้ว ได้แก่ วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง ซึ่งได้ไปร่วม MOU กับหน่วยงานหลายแห่ง ซึ่งการจัด Roadshow ระยะแรก กำหนดให้ทาง วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครองเป็นหลัก เนื่องจากมีองค์ความรู้และเป็นหน่วยงานที่มีการลงนาม MOU รวมทั้งจัด กิจกรรมการบรรยาย/สัมมนา กับหน่วยงานภายนอกมาแล้ว ซึ่งจะมีเครือข่ายความร่วมมือและพันธมิตรที่ เหนียวแน่น โดยจะมุ่งเน้นการให้การศึกษาแก่หน่วยงานของรัฐที่มีผู้ฟ้องคดีปกครองมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก พนักงานอัยการ สภานายความองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เด็กวัยเรียนถึงมัธยมศึกษา ก่อนกลุ่มเป้าหมายอื่น โดยจะรวมกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดไปทำหน้าที่ในการกิจของตน ได้แก่

(๑.๑) สำนักวิทยาการสารสนเทศร่วมกับวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง : ให้ข้อมูล องค์ความรู้ การศึกษาแก่ นิสิตนักศึกษา/อาจารย์มหาวิทยาลัย / ครู / เด็กมัธยมศึกษาจนถึงประถมศึกษา รวมทั้งหน่วยงาน ทางปกครองและเจ้าหน้าที่ของรัฐตามกลุ่มเป้าหมาย

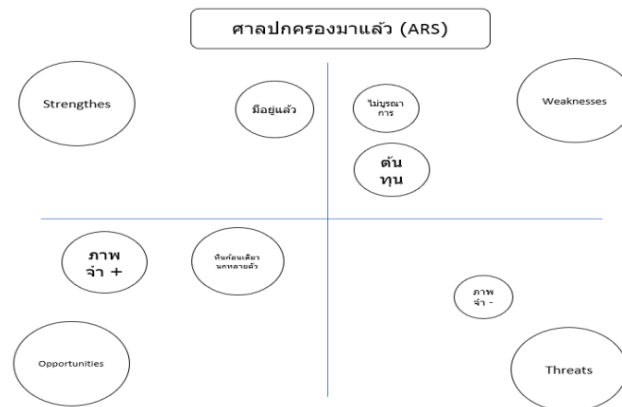
(๑.๒) สำนักประชาสัมพันธ์ : นำสื่อประชาสัมพันธ์ที่อยู่ในคลังสื่อประชาสัมพันธ์ มาเผยแพร่ โดย ๑) การนำเนื้อหา(Content) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ e-Admincourt มาเผยแพร่และสร้างความเข้าใจใน การเข้าถึงสื่อช่องทางต่างๆ เช่น Line Facebook Instagram Twitter Podcast Blockdit คลิป VDO และวีดิทัศน์ เป็นต้น ๒) การนำสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อมัลติมีเดีย (Multi Media) มาเผยแพร่ ได้แก่ Infographic Motion Graphic E-book E-Learning ฯลฯ ทั้งนี้ ให้จัดหมวดหมู่ข้างต้นตามกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อกำหนดเนื้อหา และช่องทางการสื่อสารให้ตรงกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เยาวชนในสถาบันการศึกษา โดยให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้องและการขยายผลต่อไปยัง กลุ่มเป้าหมายอื่น ๓) การประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์หน่วยงานภายนอก เช่น ไลน์กลุ่ม Influencer สถาบันการศึกษา ไลน์กลุ่มองค์กรสภาวิชาชีพ ฯลฯ เพื่อเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการ ส่งต่อข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้แพร่ขยายออกไปสู่สังคมในวงกว้างมากยิ่งขึ้น ๔) การบูรณาการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ร่วมกับสำนักงานศาลปกครองในภูมิภาค โดยให้ภูมิภาคเป็นศูนย์กลางในการประสานเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการ ทำงานร่วมกัน ก็ให้ดำเนินการส่งต่อข้อมูลผ่านการจัดกิจกรรม Roadshow จำแนกการให้ความรู้ตามกลุ่มเป้าหมายที่มี สถิติคดีในแต่ละท้องที่ที่แตกต่างกัน และ ๕) การจัดนิทรรศการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ Onsite หรือ Virtual

(๑.๓) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ : รับสมัครงานนักศึกษา

(๑.๔) สำนักวิจัยและวิชาการ : ให้ความรู้เกี่ยวกับหนังสือ/วารสาร/ E-Book เป็นต้น

(๑.๕) กลุ่มรับฟ้องของสำนักงานศาลปกครองกลาง : ให้คำปรึกษาแนะนำ การเขียนคำฟ้องคดีในระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีปกครอง ฯลฯ

- (๑.๖) สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน : แนะนำการสืบค้นข้อมูลทางกฎหมายมหาชน
 (๑.๗) สำนักบังคับคดีปกครอง : ให้คำปรึกษาการบังคับคดีปกครอง อิเล็กทรอนิกส์
 (๑.๘) วิทยาลัยตุลาการและข้าราชการฝ่ายศาลปกครอง : สนับสนุนองค์ความรู้
 (๑.๙) สำนักบริหารยุทธศาสตร์ : ประสานการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
 ทั้งนี้ โดยกำหนดให้มีการ Roadshow อย่างน้อย ๑ ครั้ง / ๖ เดือน



แผนภาพแสดงแนวคิดเรื่อง SWOT เพื่อจำแนกกลุ่มเป้าหมาย

(๒) การดำเนินการในระยะยาว นำองค์ความรู้ที่ได้รับจากการลงพื้นที่ตามกลุ่มเป้าหมายเชิงรุก ประมวลปัญหาอุปสรรคไปดำเนินการปรับปรุงระบบ e-Admindcourt ควบคู่กับการพัฒนา/แก้ไขข้อขัดข้องในการใช้ระบบปัจจุบันซึ่งได้รวบรวมหรือรีวิวกจากผู้ใช้งานจริง เพื่อจะได้ปรับปรุง/พัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการฯ

๔.๓.๓ การดำเนินการเชิงระบบที่คู่ขนานไปกับนวัตกรรมแก้ไขปัญหศาลปกครองมาแล้ว Admindcourt Road Show (ARS) ประกอบด้วย

- (๑) การเชิญชวนคู่กรณีที่อยู่ในช่องทางอื่น ให้มาใช้ช่องทางระบบ e-Admindcourt
- (๒) การสร้างเครือข่าย ให้ความรู้กับยุติธรรมชุมชนและหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มเป้าหมาย และหน่วยงานภาครัฐอื่น องค์กรวิชาชีพ สถาบันการศึกษา
- (๓) การปรับปรุงระบบฯ การจัดอบรมและสร้างทัศนคติที่ดีในการใช้งานระบบของบุคลากรภายใน
- (๔) การผลักดันให้มีช่องทาง e-Admindcourt เป็นช่องทางหลักที่ให้ภาครัฐฟ้องคดี โดยประสานหน่วยงานต่างๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือเวียน/มติ ครม. เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมาใช้บริการระบบฯ

๕. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

นวัตกรรมแก้ไขปัญหภายใต้งโครงการ “ศาลปกครองมาแล้ว Admindcourt Road Show (ARS)” เป็นการนำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception) แนวคิดเกี่ยวกับวงจรการผลิตของผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ทางการตลาด ได้แก่ ทฤษฎีการตลาด BCG MATRIX, Product Life Cycle, Content/Digital Marketing แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยี การศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย และต่างประเทศ ประกอบการเก็บข้อมูล (Field Research) จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑) กลุ่มประชาชนทั่วไป ๒) กลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น นิติกรเจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานอัยการ ทนายความ ๓) กลุ่มผู้ใช้งานภายใน เช่น ตุลาการศาลปกครองและพนักงานคดีปกครอง ๔) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล

ระบบ e-Admincourt และ ๕) ผู้ทำหน้าที่สร้างการรับรู้และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น มาศึกษาสภาพปัญหา และจัดทำแนวทางนวัตกรรม “โครงการศาลปกครองมาแล้ว Admincourt Road Show (ARS)” และดำเนินการในส่วนอื่นๆ ทั้งระบบ โดยมีผลสรุป ดังนี้

๕.๑ แนวทางการดำเนินการ มีดังนี้

- ๑) สร้างการรับรู้โดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง สะดวก ประหยัด ใช้งานง่าย
- ๒) บูรณาการงาน เงิน คน เพื่อประหยัดงบประมาณ/สร้างความคุ้มค่า
- ๓) สร้างเสริมตัวตนในสังคมของศาลปกครองพร้อมนำเสนอระบบ e-Admincourt
- ๔) สร้างเครือข่ายให้ความรู้กับยุติธรรมชุมชน หน่วยงานภาครัฐกลุ่มเป้าหมายหน่วยงานของรัฐอื่น และองค์กรวิชาชีพ
- ๕) พัฒนาประสิทธิภาพระบบฯ และบุคลากรภายใน โดยเฉพาะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมและในภูมิภาค
- ๖) ส่งเสริม/ผลักดันให้เป็นช่องทางฟ้องหลักหน่วยงานภาครัฐ

๕.๒ ผลที่คาดว่าจะได้รับ ได้แก่

- ๑) เป็นการสร้างการรับรู้ และทัศนคติให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้เข้าถึงความเป็นธรรม และมีธรรมาภิบาล
- ๒) เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นงานเชิงรุก สร้างภูมิคุ้มกันการเกิดคดีปกครอง และการบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการอำนวยความสะดวกในสถานการณ์โควิด-19 และสังคมที่มีการเว้นระยะห่างทางสังคมไม่หยุดชะงัก ปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ใช้บริการจากทางเลือกสู่ทางจำเป็น
- ๓) เป็นดำเนินการสร้างภาพจำให้สังคมไทย ตระหนักถึงศาลปกครองและความมีอยู่ของศาลปกครองและรับรู้ระบบ e-Admincourt อย่างชัดเจนควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบ e-Admincourt และการพัฒนาบุคลากร
- ๔) ผลักดันให้มีการส่งเสริมให้มีการใช้งานเป็นช่องทางหลักในช่องทางที่มีอยู่ ๓ ช่อง โดยมีเป้าหมายส่งเสริมให้มีการใช้ช่องทางดังกล่าวร้อยละ ๕๐ ภายในเวลา ๕ ปี

๕.๓ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ได้แก่

- ๑) ด้านปริมาณ : จัดทำกิจกรรมศาลปกครองมาแล้ว ๒ ครั้ง/ปีงบประมาณ และมีการใช้งานระบบฯ เป็นช่องทางหลักในช่องทางที่มีอยู่ ๓ ช่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ภายในระยะเวลา ๕ ปี ของการดำเนินการจัดทำ “โครงการศาลปกครองมาแล้ว”
- ๒) ด้านคุณภาพ : ประเมินผลการจัดกิจกรรมศาลปกครองมาแล้วในด้านการตระหนักรู้ของศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ๑ ครั้ง/ปีงบประมาณ รวมทั้งผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกทางปกครอง ภายหลังจากที่มีการดำเนินโครงการเพิ่มขึ้นในระดับที่สูงขึ้น

๕.๔ ข้อเสนอแนะ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินโครงการฯ คือ
- ๑) การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนของผู้บริหารศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง และความมุ่งมั่นและจริงจังที่จะให้ประชาชนมาใช้ระบบดังกล่าว
 - ๒) การสร้างความร่วมมือและการสร้างทัศนคติหรือปรับ Mindset ของทุกฝ่ายทั้งผู้ให้บริการภายในและภายนอก
 - ๓) การมองภาพรวมการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ และการบูรณาการหน่วยงานต่างๆ ร่วมกันในการทำโครงการ
 - ๔) การแก้ไขปัญหาโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

ภาคผนวก ก
รายนามสมาชิกกลุ่มพุทธรักษา

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด
๑	นางสาวกนกวรรณ ขวัญดี	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ สำนักงานกิจการยุติธรรม
๒	นางสาวกัญจน์ชญา เทวภักดิ์	ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินราคาที่ดิน กรมธนารักษ์
๓	นายเจษฎา คำแพง	พนักงานไตสวนระดับสูง สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ
๔	พันโทหญิง ชนมณี ชุ่มมณี	ตุลาการพระธรรมนูญฝ่ายศาลทหารกรุงเทพ กรมพระธรรมนูญ
๕	นางสาวทัศนวรรณ จุลละสร	เจ้าหน้าที่ศาลปกครองชำนาญการพิเศษ สำนักงานศาลปกครอง
๖	นายนรพัลลภ ทองคลัง	คณะทำงานสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม
๗	นายปิลันธน์ กาทอง	นิติกรชำนาญการพิเศษ กรุงเทพมหานคร
๘	ว่าที่ร้อยตรี พรินทร์ เฟ็งสุวรรณ	นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการพิเศษ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม
๙	นางสาวมาลินี สุทธิทรงธรรม	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ ตลาดหลักทรัพย์
๑๐	นางสาวรัชณี ศรีชัยตัน	นักวิชาการขนส่งชำนาญการพิเศษ กรมการขนส่งทางบก

หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17



1703 : อัน
กนกวรรณ ขวัญดี



1706 : แอน
กัญจน์ชญา เทวภักดิ์



1710 : เจต
เจษฎา คำแพง



1711 : ด้อม
ชนมณี ชุ่มมณี



ยธก๑๓
ศูนย์พัฒนาศักยภาพบุคคล
เพื่อความเป็นเลิศ



1718 : อู๋ย
ทัศนวรรณ จุลละสร



1725 : ก้อง
นรพัลลภ ทองคลัง



1734 : ตาล
ปิลันธน์ กาทอง



1735 : พริน
พรินทร์ เฟ็งสุวรรณ



1738 : เอ
มาลินี สุทธิทรงธรรม



1740 : นิม
รัชณี ศรีชัยตัน

กลุ่มพุทธรักษา

ภาคผนวก ข

(แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”)



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ ๑๗ (ยชก.๑๗)
สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

ภาพรวมการสัมภาษณ์เชิงลึกฯ จากการแจกแบบสัมภาษณ์ให้แก่ผู้ให้บริการภายนอก ได้แก่ กลุ่มประชาชน นิติกร/เจ้าหน้าที่ของรัฐหน่วยงานทางปกครอง สภาก่อสร้างวิชาชีพ (ทนายความ) จำนวน ๑๒ คน กลุ่มผู้ให้บริการภายใน ได้แก่ บุคลากรศาลปกครอง (ตุลาการฯ) และบุคลากรภายในสำนักงานศาลปกครอง (พนักงานคดีปกครอง/เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ/ด้านประชาสัมพันธ์) จำนวน ๗ คน พบว่า

๑. ผู้ให้บริการภายนอก ๑๒ คน : เป็นชาย จำนวน ๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓) หญิง จำนวน ๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓) และไม่ระบุเพศ ๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๔) อายุระหว่าง ๒๑-๔๖ ปี พบว่า มีการรับรู้ว่ามีระบบ ๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓) ไม่รับรู้ว่ามีระบบ ๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗) เคยใช้ระบบ จำนวน ๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๐) และไม่เคยใช้ระบบ ๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕๐) มีปัญหาอุปสรรค จำนวน ๑๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓) ไม่มีปัญหาอุปสรรค ๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗) มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง ๑๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗) และไม่มีข้อเสนอแนะ ๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓)

ที่	ประเภทของผู้ถูกสัมภาษณ์	จำนวน	อายุ	เพศ		การรับรู้		การใช้งาน		มีปัญหา		ข้อเสนอแนะ	
				ชาย	หญิง	รับรู้	ไม่รับรู้	ใช้	ไม่ใช้	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
๑	นิติกร กทม.	๑	๓๓-๔๑	๑	๒	๑	๒	๑	๒	๓		๓	
๒	นิติกรกองกฎหมาย สำนักปลัดกระทรวง ยุติธรรม	๑	๓๓		๑	๑		๑			๑		๑
๓	พนักงานไต่สวน สำนักงาน ป.ช. และนิติกรเมืองพัทยา	๑	๔๒	๑		๑		๑		๑		๑	
๔	จนทประจำแผนกปกครอง กระทรวงกลาโหม	๑	๒๖	๑		๑		๑			๑	๑	
๕	ฝ่ายกฎหมาย สำนักงาน ก.ล.ต.	๑	๒๑	๑		๑			๑	๑		๑	
๖	นักวิชาการ สถาบัน พระปกเกล้า	๑	๓๑	N/A	N/A	๑		๑		๑		๑	
๗	ทนายความ	๑	๔๑	๑		๑		๑		๑		๑	
๘	นักเรียนฝึกหัดควบคุม จราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินฯ	๑	๒๖	๑			๑		๑	๑		๑	
๙	นิติกร กรมธนารักษ์	๑	๔๖		๑		๑		๑	๑		๑	
๑๐	เจ้าหน้าที่จัดประโยชน์ กรมธนารักษ์	๑	๔๐	๑			๑		๑	๑		๑	
	รวม	๑๒		๗	๕	๗	๕	๖	๖	๑๐	๒	๑๑	๑

๑. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้งานภายนอก (ประชาชน หน่วยงานทางปกครอง/เจ้าหน้าที่ของรัฐ สภาองค์กรวิชาชีพ (ทนายความ))

ประเด็นคำถาม/ จำนวนความเห็น	ความคิดเห็น	สรุปความเห็น
<p>๑. รู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่ อย่างไร (๑๓ ความเห็น)</p>	<p>รู้จัก e-Admincourt (๘ ความเห็น) เนื่องจาก</p> <p>๑) ปฏิบัติหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง กรณีที่ ก.พ.ค.กทม. หรือ กรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์/ร้องทุกข์ กทม. ถูกฟ้องคดีที่ศาลปกครองชั้นต้น และศาลปกครองสูงสุด (กทม.)</p> <p>๒) รู้จักการทำงานของศาลปกครอง และเคยติดต่อกับศาลปกครอง เนื่องจากมีหน้าที่ด้านงานคดีปกครองของกระทรวงยุติธรรม (สป.ยธ.)</p> <p>๓) กระบวนการดำเนินการคดีปกครองของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จะเกี่ยวข้องกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม หรือ ปลัดกระทรวงยุติธรรม ทั้งกรณีถูกฟ้อง หรือ กรณีที่ผู้บริหารฟ้อง ซึ่งจะขอให้อัยการเป็นผู้ดำเนินการแทน โดยนิติกรของ สป.ยธ. จะเป็นผู้ประสานงานคดีที่สนับสนุนอัยการ (สป.ยธ.)</p> <p>๔) รู้จักศาลปกครองเนื่องจากในช่วงเป็นนิติกร เมืองพัทยา ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานคดีปกครอง โดยเป็นผู้ร่างคำฟ้องคดีปกครอง จัดทำคำให้การ เพื่อยื่นฟ้องคดีโดยตรงต่อศาลปกครองจังหวัดระยอง และรู้จักระบบ e-Admincourt ว่าสามารถยื่นคำฟ้อง ดำเนินกระบวนการพิจารณาติดตามคดีได้เพราะช่วงแรกๆ ศาลปกครองได้มีการประชาสัมพันธ์ และได้รับทราบจากกลุ่มเพื่อนที่อบรม ก.ศป. (ปปช.และเมืองพัทยา)</p> <p>๕) รู้จักเพราะต้องการคัดคำพิพากษาศาลปกครองเอาไว้ใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาและเป็นข้อมูลในการปฏิบัติหน้าที่ (กท.)</p> <p>๖) รู้จักศาลปกครอง และทราบว่ามีการใช้ระบบ e-Admincourt ว่าเป็นการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเริ่มจากความสนใจของคู่ความเข้ามาในระบบโดยไม่ต้องไปศาลปกครองด้วยตนเอง (สำนักงาน ก.ล.ต.)</p> <p>๗) รู้จักทางการเผยแพร่ทาง Online และการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ศาลปกครอง (สถาบันพระปกเกล้า)</p> <p>๘) ทราบว่าเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกโดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว เพิ่มความสะดวกและเพิ่มช่องทางในการให้บริการ ให้แก่คู่กรณีในการยื่นฟ้องและรับ-ส่งเอกสารคำคู่ความในคดี ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ทนายความ)</p> <p>ไม่รู้จักระบบฯ (๕ ความเห็น)</p> <p>๑) (บ.วิทศการบิณฑังประเทศไทย ๑ ความเห็น)</p> <p>๒) (กรมธนารักษ์ ๒ ความเห็น)</p> <p>๓) (นิติกร กทม. ๒ ความเห็น)</p>	<p>รู้จัก e-Admincourt เพราะมีหน้าที่ด้านงานคดีปกครอง และรับรู้ว่าเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกโดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว เพิ่มความสะดวกและเพิ่มช่องทางในการให้บริการ ให้แก่คู่กรณีในการยื่นฟ้องและรับ-ส่งเอกสารคำคู่ความในคดี ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการสร้างการรับรู้ในช่วงแรกๆ ศาลปกครองได้มีการประชาสัมพันธ์ และได้รับทราบจากกลุ่มเพื่อน การเผยแพร่ทาง Online และการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ศาลปกครอง</p>

ประเด็นคำถาม/ จำนวนความเห็น	ความคิดเห็น	สรุปความเห็น
<p>๒. รับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทาง/สื่อประเภทใด (๑๒ ความเห็น)</p>	<p>รับรู้ข้อมูล e-Admincourt (๗ ความเห็น) เนื่องจาก</p> <p>๑) ทำงานด้านการดำเนินคดีปกครองและทราบการประชาสัมพันธ์ผ่าน Line Official ของสำนักงานศาลปกครอง ซึ่งมีเมนูระบบ e-Admincourt (กทม.)</p> <p>๒) เพื่อนร่วมงาน (สป.ยธ.) / (ปปช.และเมืองพัทยา)</p> <p>๓) ผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง (กท.)</p> <p>๔) สำนักงาน ก.ล.ต. ได้รับเกียรติจากตุลาการศาลปกครองกลางมาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดี e-Admincourt ของศาลปกครอง โดยมีการนำเสนอตัวอย่าง ระบบงานและวิธีการใช้งานมาสาธิตประกอบ (สำนักงาน ก.ล.ต.)</p> <p>๕) การประชาสัมพันธ์ระบบ Online และการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ศาลปกครอง (สถาบันพระปกเกล้า)</p> <p>๖) การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของศาลปกครองในช่วงแรกเริ่มเปิดใช้ระบบฯ และทราบจากเพื่อนในที่อบรมหลักสูตร ก.ศป. ที่ศาลปกครอง (ปปช./เมืองพัทยา)เว็บไซต์ของศาลปกครอง และ ทราบจากเจ้าหน้าที่ศาลปกครองที่มาติดต่อ (ทนายความ)</p> <p>ไม่รับรู้ว่ามี e -Admincourt (๕ ความเห็น)</p> <p>๑) (บ.วิฑูการบิณฑงประเทศไทย ๑ ความเห็น)</p> <p>๒) (กรมธนารักษ์ ๒ ความเห็น)</p> <p>๓) (นิติกร กทม. ๒ ความเห็น)</p>	<p>การรับรู้ข้อมูล e-Admincourt</p> <p>๑) ผ่าน Line Official /Online ของสำนักงานศาลปกครอง</p> <p>๒) ผ่านเว็บไซต์ของศาลปกครอง</p> <p>๓) ตุลาการศาลปกครองกลางมาบรรยายให้ความรู้</p> <p>๔) ช่องทางการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง</p> <p>๕) เพื่อนร่วมงาน</p>
<p>๓. เคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่ (๑๒ ความเห็น)</p>	<p>เคยใช้ e-Admincourt (๖ ความเห็น) เนื่องจาก</p> <p>๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตฯ ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และอีกหลายคนมีความเสี่ยงสูง หัวหน้าหน่วยงานจึงมีคำสั่งให้ปฏิบัติงาน ณ บ้านพักอาศัย ๑๔ วัน และต้องทำความสะอาดฆ่าเชื้อสถานที่ทำงาน จึงไม่สามารถยื่นคำขอขยายระยะเวลา ยื่นคำชี้แจง และจัดส่งเอกสาร/หลักฐานต่อศาลปกครองกลางด้วยตนเองหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ได้ทันกำหนดระยะเวลา (กทม.)</p> <p>๒) ใช้ Mobile Application ในการสืบค้นขอคัดสำเนาคำพิพากษาของศาลปกครอง ซึ่งระบบจะจัดส่งคำขอผ่านทาง email จะมีทั้งแบบสำเนาและแบบที่ให้ ศป. รับรอง ใช้เวลาตั้งแต่ยื่นคำขอจนได้รับสำเนาคำพิพากษา ประมาณ ๑-๓ วัน ขึ้นอยู่กับปริมาณความหนาแน่นในการยื่นคำขอคัดสำเนา เหตุผลที่ใช้เนื่องจากไม่ได้ไปนั่งฟังคำพิพากษา และช่วยให้ไม่ต้องเดินทางมาที่ศาลโดยตรง สามารถขอคัดสำเนาของศาลปกครองทุกแห่ง โดยเฉพาะช่วงโควิด-๑๙ จะมีประโยชน์มาก (สป.ยธ.)</p>	<p>เคยใช้ e-Admincourt</p> <p>๑) สถานการณ์การติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทำให้ต้องปฏิบัติงาน ณ บ้านพักอาศัย ๑๔ วัน จึงไม่สามารถจัดส่งเอกสาร/หลักฐานต่อศาลฯ ด้วยตนเองหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ได้ทันกำหนดระยะเวลา</p> <p>๒) ช่วยให้ไม่ต้องเดินทางมาที่ศาลโดยตรง สามารถขอคัดสำเนาของศาลปกครองทุกแห่ง</p> <p>ช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ เนื่องจากไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าไปรษณีย์</p>

ประเด็นคำถาม/ จำนวนความเห็น	ความคิดเห็น	สรุปความเห็น
	<p>๓) ใช้แอปพลิเคชัน Admincourt ผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อขอคัดสำเนา คำพิพากษาและคำสั่งศาลปกครอง โดยระบบจะส่งสำเนาคำพิพากษา หรือ สำเนาคำสั่ง (ไม่มีการรับรองสำเนา) กลับมายังอีเมลใช้ระยะเวลา ประมาณ ๑ ถึง ๒ วัน โดยสาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบนี้ เนื่องจากสะดวกในการสืบค้น และคัดสำเนาคำพิพากษา/คำสั่งฯ ทั้งศาลปกครองกลาง/สูงสุด สามารถ สืบค้นได้มากกว่าเว็บไซต์ของศาลปกครอง ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และไม่ ต้องเดินทางไปยังศาลปกครอง แต่ไม่เคยยื่นคำฟ้องและดำเนินกระบวนการ พิจารณาคดีปกครองต่อศาลปกครองผ่าน “ระบบงานคดีปกครอง อิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาชน” (ปพช.และเมืองพัทยา / (ทนายความ)</p> <p>๔) เคยใช้งานเพื่อขอคัดสำเนาคำพิพากษาและคำสั่งศาลปกครอง โดยสาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบนี้ เนื่องจากสะดวกในการสืบค้นและ คัดสำเนาคำพิพากษาและคำสั่งศาลปกครอง ทั้งศาลปกครองกลาง/ ศาลปกครองสูงสุด ประหยัดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และไม่ต้องเดินทางไปยัง ศาลปกครอง แต่ไม่เคยยื่นคำฟ้องและดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีปกครอง ต่อศาลปกครองผ่าน “ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาชน” เพราะไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานในหน้าที่รับผิดชอบ (กท.)</p> <p>๕) ใช้ช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ เนื่องจากไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และค่าไปรษณีย์ (สถาบันพระปกเกล้า)</p> <p>ไม่เคยใช้ e -Admincourt (๖ ความเห็น)</p> <p>๑) เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาจะเป็นคู่ความทางฝ่ายผู้ถูกฟ้องคดี ซึ่งส่วนาคดีคู่ความฝ่ายที่ตั้งต้น ฟ้องมาจะเลือกใช้วิธีการแบบเดิม คือ เป็นกระดาษ ทำให้ยังไม่ได้เข้าใช้ระบบดังกล่าว (สำนักงาน ก.ล.ต.)</p> <p>๒) (บ.วิทกการบิณฑงประเทศไทย ๑ ความเห็น)</p> <p>๓) (กรมธนารักษ์ ๒ ความเห็น)</p> <p>๔) (นิติกร กทม. ๒ ความเห็น)</p>	<p>๓) ส่วนใหญ่ใช้คัดสำเนา คำพิพากษา/คำสั่งฯ แต่ไม่เคยยื่น คำฟ้องและดำเนินกระบวนการ พิจารณาคดีปกครองต่อศาล ปกครองผ่าน “ระบบงานคดี ปกครองอิเล็กทรอนิกส์เพื่อ ประชาชน”</p>
<p>๔. ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทาง หรือรูปแบบการ สร้างการรับรู้ ระบบ eAdmincourt ที่จะช่วย เสริมสร้างการรับรู้ ให้แก่ผู้รับบริการ ของศาลปกครอง ได้มากยิ่งขึ้น (๑๒ ความเห็น)</p>	<p>มีข้อเสนอแนะ (๑๑ ความเห็น)</p> <p>๑) ควรเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ระบบอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ และผ่านสื่ออื่นๆ เช่น รายการทางโทรทัศน์ สำนักข่าวออนไลน์ การจัด ฝึกอบรมและศึกษาดูงานโดยสำนักงานศาลปกครอง ฯลฯ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเห็น ความสำคัญของระบบดังกล่าว และจากประสบการณ์ตรงที่ไม่สามารถยื่น เอกสารต่อศาลปกครองได้ด้วยตนเองหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ เนื่องจาก ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานฯ ๑๔ วัน โดยได้ประสานงานกับ สำนักงานศาลปกครองเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นเวลาหลายวัน แต่ในท้ายที่สุดพบว่าสามารถใช้บริการระบบ e-Admincourt ได้ (กทม. ๓ ความเห็น)</p> <p>๒) ระบบมีประโยชน์แก่ทนาย เจ้าหน้าที่รัฐ นักศึกษาเพื่อสืบค้นเพื่อศึกษา คำพิพากษา การวางหลักกฎหมายในคดีปกครอง และประชาชน (สป.ยธ.)</p>	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <p>๑) ควรเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ระบบ อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ และผ่าน สื่ออื่นๆ เช่น รายการทางโทรทัศน์ สำนักข่าวออนไลน์ ส่งแผ่นพับให้แก่ คู่ความหรือส่งเป็น E-Mail เชิญชวนคู่ความให้มาใช้บริการ ช่องทาง ทางอินเทอร์เน็ตหรือโซเชียลที่มีการ สำนวว่ากลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานอยู่ จำนวนมาก แล้วมีการประชาสัมพันธ์ให้ หน่วยงานหรือองค์กรที่มีสถิติใช้บริการ</p>

ประเด็นคำถาม/ จำนวนความเห็น	ความคิดเห็น	สรุปความเห็น
	<p>๓) นอกจากการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของศาลปกครองแล้ว การประชาสัมพันธ์หรือแนวทางการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt แก่ผู้รับบริการ ควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของประชาชนซึ่งเป็นผู้เสียหายที่มีสิทธิฟ้องคดีด้วย เช่น การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์อาจไม่สามารถเข้าถึงการรับรู้ของประชาชนบางกลุ่ม ซึ่งอาจต้องมีการสร้างการรับรู้หรือประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างออกไป เช่น การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือประกาศไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงกับทุกกลุ่มคน (ปปช. และเมืองพัทยา) / ทนายความ)</p> <p>๔) นอกจากการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของศาลปกครองแล้ว หน่วยงานราชการเองควรมีการประชาสัมพันธ์หรือแนวทางการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt แก่ข้าราชการให้ได้ทราบโดยทั่วกัน ผ่านทางหนังสือเวียนหรือการจัดอบรม เนื่องจากศาลปกครองเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของข้าราชการอื่น ๆ ไม่เพียงแต่เฉพาะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องโดยตรง (กท.)</p> <p>๕) ศาลปกครองอาจจะมีส่วนส่งแผ่นพับให้แก่คู่ความหรือส่งเป็น E-Mail เชิญชวนคู่ความให้มาใช้บริการ และประชาสัมพันธ์ว่าช่วยอำนวยความสะดวกรวมทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายมาติดต่อในการเดินทาง และทำวิธีการให้เข้าใช้ อย่างง่าย ปลอดภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (สำนักงาน ก.ล.ต.)</p> <p>๖) แนะนำกระบวนการพิจารณาคดีผ่านระบบ e-Admincourt ช่องทาง Online เช่น Youtube มีเอกสารที่แสดงขั้นตอนและภาพประกอบที่เข้าใจง่าย มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อปรึกษากรณีดังกล่าวโดยตรง (สถาบันพระปกเกล้า)</p> <p>๗) ควรสร้างการรับรู้หลากหลายช่องทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ต หรือช่องทางโซเชียล ที่มีการสำรวจว่ากลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานอยู่จำนวนมาก มีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีสถิติใช้บริการของศาลปกครองบ่อยๆ ให้รับรู้และเข้าใจระบบ (บ.วิทยูการbinแห่งประเทศไทย)</p> <p>๘) ควรมีระบบที่ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน (กรมธนารักษ์ ๒ คน)</p> <p>ไม่มีข้อเสนอแนะ (๑ ความเห็น)</p> <p>๑) (สป.ยธ.)</p>	<p>ของศาลปกครองบ่อยๆ ทราบ หรือใช้สื่อ Youtube ที่มีเอกสารแสดงขั้นตอน และภาพประกอบที่เข้าใจง่าย รวมทั้งมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อปรึกษากรณีดังกล่าวโดยตรง การจัดฝึกอบรมและศึกษาดูงานโดยสำนักงานศาลปกครอง กลุ่มที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบ เช่น ทนาย เจ้าหน้าที่รัฐ นักศึกษา เพื่อสืบค้นเพื่อศึกษาคำพิพากษา การวางหลักกฎหมายในคดีปกครอง และประชาชน</p> <p>๒) นอกจากการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของศาลปกครองแล้ว การประชาสัมพันธ์หรือแนวทางการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt แก่ผู้รับบริการ ควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของประชาชน และควรสร้างการรับรู้ให้แก่ข้าราชการทุกคนได้ทราบโดยทั่วกันไม่เพียงแต่เฉพาะผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านคดีปกครอง</p> <p>๓) จัดทำระบบที่มีวิธีการให้เข้าใช้ อย่างง่าย ปลอดภัย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน</p>

ประเด็นคำถาม/ จำนวนความเห็น	ความคิดเห็น	สรุปความเห็น
<p>๕. การใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองมีปัญหา ข้อขัดข้อง หรือ อุปสรรคใดที่ส่งผลต่อการสร้างการรับรู้ของ ผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร (๑๒ ความเห็น)</p>	<p><u>มีปัญหาและอุปสรรค (๑๒ ความเห็น)</u> <u>ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบและสแกนเอกสาร</u></p> <p>๑) ต้องลงทะเบียนก่อนใช้งาน และหลายขั้นตอนต้องสแกน/แปลงไฟล์/อัปโหลดเอกสารที่เป็นกระดาษ เป็นรูปแบบไฟล์ doc หรือ docx หรือ pdf แบบ pdf/a เท่านั้น รวมถึงข้อจำกัดขนาดแต่ละไฟล์เอกสาร ไม่สามารถอัปโหลดได้ในคราวเดียวต้องลดขนาดไฟล์เอกสารหรือแยกไฟล์เอกสารก่อนอัปโหลด ซึ่งจะทราบข้อมูลดังกล่าวขณะใช้งานจริงครั้งแรก และต้องโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศาลปกครองหลายครั้ง จึงจะยื่นเอกสารทางระบบ e-Admincourt ได้สำเร็จ ทำให้รู้สึกว่าการใช้งานระบบ e-Admincourt ใช้เวลานาน ยุ่งยาก ไม่สะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านคดีปกครองในฐานะผู้รับบริการจึงเลือกใช้ระบบ e-Admincourt ในกรณีที่จำเป็นหรือเร่งด่วนเท่านั้น (กทม.)</p> <p><u>การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์</u></p> <p>๒) เห็นว่า ระบบนี้รับรู้แพร่หลายในวงราชการ แต่ในภาคประชาชนยังไม่ทั่วถึง และยังมีความไม่มั่นใจที่จะใช้ระบบดังกล่าว (สำนักงาน ก.ล.ต.)</p> <p>๓) ยังมีการสร้างการรับรู้การใช้ระบบ e-Admincourt ไม่เพียงพอ (บ.วิศวะการบินแห่งประเทศไทย กทม. ๒ ความเห็น)</p> <p>๔) เป็นระบบใหม่ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป อาจจะยังประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง (กรมธนารักษ์ ๒ ความเห็น)</p> <p><u>เทคโนโลยีของระบบฯ</u></p> <p>๕) ยังไม่สามารถพัฒนาระบบสอบสวน/ไต่สวน ผ่านทางช่องทาง Online ได้โดยตรง เช่น Comference ZOOM จากที่บ้าน เพื่อให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีและสถานะโควิด-๑๙ (สถาบันพระปกเกล้า)</p> <p>๖) ปัญหาด้านเทคนิค เรื่องการเชื่อมต่อสัญญาณระหว่างศาลยุติธรรมในท้องที่ต่างจังหวัด ที่มีกีดขวางในช่วงที่มีฝนตก ทำให้เกิดการขาดตอนในการพิจารณาคดี (ทนายความ)</p> <p><u>บุคลากรผู้ให้บริการของสำนักงานฯ</u></p> <p>๗) บุคลากรในศาลที่มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ยังมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบุคลากรในศาลต่างจังหวัดที่ยังคุ้นชินอยู่กับระบบเดิม ระบบเทคโนโลยีใหม่จึงยังไม่สามารถเข้าถึง บุคลากรเหล่านี้ได้ (ทนายความ)</p> <p><u>ไม่มีปัญหาอุปสรรค (๒ ความเห็น)</u></p> <p>๑) กรณีการขอคัดสำเนาคำพิพากษาจากระบบ e-Admincourt ยังไม่พบปัญหา / สะดวกมาก (สป.ยธ.)</p> <p>๒) ไม่เป็นอุปสรรค แต่เห็นควรให้ปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น เพื่อเป็นความสะดวกต่อผู้รับบริการทั้งในหน่วยงาน รวมถึงประชาชนทั่วไป (กท.)</p>	<p><u>ปัญหาและอุปสรรค</u></p> <p>๑) ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบต้องลงทะเบียนก่อนใช้งาน และหลายขั้นตอน และการสแกนเอกสารต้องสแกน/แปลงไฟล์/อัปโหลดเอกสารกระดาษเป็นรูปแบบไฟล์เท่านั้น รวมถึงจำกัดขนาดแต่ละไฟล์เอกสารเอกสารหรือแยกไฟล์เอกสารก่อนอัปโหลด และต้องโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศาลปกครองหลายครั้ง รู้สึกว่าการใช้งานระบบ e-Admincourt ใช้เวลานาน ยุ่งยาก ไม่สะดวก จึงใช้ในกรณีที่จำเป็นหรือเร่งด่วนเท่านั้น</p> <p>๒) เนื่องจากเป็นระบบใหม่ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป จึงอาจจะยังประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง หรือประชาชนยังมีความไม่มั่นใจที่จะใช้ระบบดังกล่าว</p> <p>๓) ยังไม่สามารถพัฒนาระบบสอบสวน/ไต่สวน ผ่านทางช่องทาง Online ได้โดยตรง และการเชื่อมต่อสัญญาณระหว่างศาลยุติธรรมในท้องที่ต่างจังหวัด ที่มีกีดขวางในช่วงที่มีฝนตก</p> <p>๔) บุคลากรในศาลต่างจังหวัดที่ยังคุ้นชินอยู่กับระบบเดิม</p>

ประเด็นคำถาม/ จำนวนความเห็น	ความคิดเห็น	สรุปความเห็น
<p>๖. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้อบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง (๑๓ ความเห็น)</p>	<p>มีข้อเสนอแนะ (๑๒ ความเห็น)</p> <p>๑) ควรจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย เนื้อหากระชับ เพื่อให้ผู้รับบริการได้เตรียมความพร้อมก่อนใช้งานจริง และเผยแพร่คู่มือดังกล่าวควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ระบบ e-Admincourt (กทม.)</p> <p>๒) กรณีผู้รับบริการไปใช้บริการที่ศาลปกครอง ควรจัดสื่อประชาสัมพันธ์ระบบ e-Admincourt หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองควรแจ้งถึงการใช้งานระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการ โดยต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการคุ้นชินและเห็นความสำคัญของระบบดังกล่าว (กทม. ๓ ความเห็น)</p> <p>๓) นอกจากการสร้างกระบวนการรับรู้หรือประชาสัมพันธ์ในช่องทางหรือรูปแบบอื่น ๆ แล้ว ในช่วงแรกนี้ เห็นควรให้ศาลปกครองจัดเจ้าหน้าที่ไว้แนะนำและสอนวิธีใช้งานผ่านระบบ e-Admincourt ให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาที่ศาลปกครองโดยตรง โดยให้ดำเนินการต่าง ๆ ในระบบแบบ ๑๐๐ % ไม่ว่าจะเป็นการขอคัดสำเนาคำพิพากษา การยื่นคำฟ้องหรือในขั้นตอนต่อ ๆ ไป ได้เกิดความคุ้นชินและมีความเข้าใจในระบบ นอกจากนั้นควรมีการดำเนินการในเชิงรุกโดยให้มีการติดตามประสานงานแนะนำการใช้งานในระบบต่อไป เพราะนอกจากจะเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในระบบแล้ว ยังเป็นการประชาสัมพันธ์หรือสร้างการรับรู้ไปทางหนึ่งด้วย (ปปช. และเมืองพัทยา)</p> <p>๔) นอกจากการสร้างกระบวนการรับรู้หรือประชาสัมพันธ์ในช่องทางหรือรูปแบบอื่น ๆ แล้ว เห็นควรให้มีนโยบายของหน่วยงานราชการที่จะร่วมสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีการรับรู้และเข้าใจวิธีใช้งานผ่านระบบ e-Admincourt นอกจากนั้นควรมีการดำเนินการเชิงรุกโดยศาลปกครองเองในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ระบบ e-Admincourt ให้กับหน่วยงานภาครัฐทราบโดยตรงอีกทางหนึ่งด้วย และควรปรับปรุงระบบการใช้งานให้ใช้งานง่ายขึ้นอีกด้วย (กท.)</p> <p>๕) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สภานายความหรือเผยแพร่ความรู้ไป ต่างจังหวัด และสถาบันการศึกษาต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น (สำนักงาน ก.ล.ต.)</p> <p>๖) เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ ระบบ e-Admincourt และส่งเสริมการใช้ระบบ e-Admincourt เป็นระบบหลักในการดำเนินการพิจารณา (สถาบันพระปกเกล้า)</p>	<p>ข้อเสนอแนะ</p> <p>๑) ควรสร้างการรับรู้ในทุกช่องทางและจัดทำคู่มือการใช้งานระบบฯ ที่เข้าใจง่ายพร้อมกับการประชาสัมพันธ์การใช้คู่มือฯ</p> <p>๒) กรณีผู้รับบริการไปใช้บริการที่ศาลปกครอง ควรจัดสื่อประชาสัมพันธ์ระบบฯ หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองควรแจ้งถึงการใช้งานระบบ e-Admincourt และแนะนำ/สอนวิธีใช้งานให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>๓) ควรมีการดำเนินการเชิงรุกโดยประชาสัมพันธ์เผยแพร่ระบบ e-Admincourt ให้กับหน่วยงานภาครัฐ เช่น สภานายความ หรือเผยแพร่ความรู้ไปต่างจังหวัด และสถาบันการศึกษาต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้นทราบโดยตรงอีกทางหนึ่งด้วย</p> <p>๔) เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมการใช้ ระบบ e-Admincourt เป็นระบบหลักในการดำเนินการพิจารณา</p> <p>๕) ควรปรับปรุงเทคนิคของระบบการใช้งานให้ใช้งานง่ายขึ้นอีกด้วย</p>

ประเด็นคำถาม/ จำนวนความเห็น	ความคิดเห็น	สรุปความเห็น
	<p>๗) สร้างการรับรู้ในทุกช่องทาง (บ.วิทุการบินแห่งประเทศไทย)</p> <p>๘) ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และเห็นว่าระบบยังไม่สมบูรณ์ เพราะเคยกรอกข้อมูลแล้วไม่สามารถกรอกครบถ้วนได้ทั้งหมด (กรมธนารักษ์ ๒ ความเห็น)</p> <p>๙) ควรต้องเร่งแก้ไขปัญหาทางเทคนิค ทำให้เครื่องมือมีประสิทธิภาพในเรื่องของสัญญาณเพื่อจัดการกับปัญหาที่เป็นอยู่ และรับมือกับสิ่งทีอาจเป็นปัญหาจากการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการศาลก็ต้องปรับตัว ซึ่งต้องจัดการอบรมให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน และประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการพิจารณาคดี และที่สำคัญที่สุดจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ทราบและเข้าใจถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชน สามารถใช้ระบบดังกล่าวได้ ควรมีการนำเสนอข้อมูลเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เข้าใจง่าย โดยอาจเริ่มจากการประชาสัมพันธ์ตามสื่อสาธารณะต่างๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว เชื่อได้ว่า หากปฏิบัติตามแนวทางนี้แล้ว จะช่วยส่งเสริมให้มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อภาครัฐและประชาชนทั่วไป (ทนายความ)</p> <p><u>ไม่มีข้อเสนอแนะ (๑ ความเห็น)</u></p> <p>๑) เนื่องจากยังไม่พบปัญหา ก็ยังไม่มีข้อเสนอแนะ / แต่เท่าที่เข้ามา ประมาณเดือนละ ๑ ครั้ง ยังไม่พบปัญหา ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ง่าย และสะดวกมาก (สป.ยธ.)</p>	
<p>๗. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (๕ ความเห็น)</p>	<p><u>ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (๕ ความเห็น)</u></p> <p>๑) การยื่นคำฟ้อง หรือคำร้องบางประเภทซึ่งอาจต้องเสียค่าธรรมเนียมศาล หากดำเนินการผ่านระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง อาจสร้างความยุ่งยาก สร้างภาระ และเกิดข้อจำกัดสำหรับประชาชนบางกลุ่ม ซึ่งไม่มีความรู้หรือความพร้อม ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนบางกลุ่ม ปฏิเสธหรือเลือกที่จะไม่ใช้ระบบ เพราะหากมาที่ศาลปกครองโดยตรง สามารถนำเงินไปจ่ายค่าธรรมเนียมศาลได้โดยตรง (ปปช. และเมืองพัทยา) / ทนายความ)</p> <p>๒) ศาลปกครองกลางมีระบบ e-Admincourt เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับนโยบายรัฐที่ส่งเสริมให้มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากช่วยลดการเก็บเอกสารแบบกระดาษแล้ว ยังช่วยลด ต้นทุน ค่าใช้จ่ายของภาคเอกชนได้มาก ซึ่งจะทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา-๒๐๑๙ (สำนักงาน ก.ล.ต.)</p> <p>๓) ควรปรับปรุงให้สามารถใช้งานง่าย (กรมธนารักษ์ ๒ ความเห็น กทม. ๑ ความเห็น)</p>	<p><u>ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</u></p> <p>๑) การยื่นคำฟ้อง หรือคำร้องบางประเภทซึ่งอาจต้องเสียค่าธรรมเนียมศาล ผ่านระบบฯ ประชาชนอาจเห็นว่าสร้างความยุ่งยาก สร้างภาระ และเกิดข้อจำกัดสำหรับประชาชนบางกลุ่ม ซึ่งไม่มีความรู้หรือความพร้อมมากกว่าเดินทางมาที่ศาลฯ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ไม่ใช้ระบบ</p> <p>๒) ระบบฯ เป็นประโยชน์ ในการลดการเก็บเอกสารกระดาษ ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของภาคเอกชนได้มากในช่วงโควิด-๑๙</p> <p>๓) ควรปรับปรุงให้สามารถใช้งานง่าย</p>

๑.๑ สรุปข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการภายนอก : กลุ่มตัวอย่างประชาชน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/องค์กรสภาวิชาชีพ จำนวน ๑๒ คน พบว่า

๑) การรับรู้ระบบ e-Admincourt พบว่า รู้จักเพราะมีหน้าที่ด้านงานคดีปกครอง และรับรู้ว่าเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกโดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว เพิ่มความสะดวกและเพิ่มช่องทางในการให้บริการ ให้แก่คู่กรณีในการยื่นฟ้องและรับ-ส่งเอกสารคำคู่ความในคดี ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการสร้างการรับรู้ในช่วงแรกๆ ศาลปกครองได้มีการประชาสัมพันธ์ และได้รับทราบจากกลุ่มเพื่อน การเผยแพร่ทาง Online และการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ศาลปกครอง

๒) การรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง พบว่า รับรู้ผ่าน Line Official /Online เว็บไซต์ของศาลปกครอง การบรรยายให้ความรู้ การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง และเพื่อนร่วมงาน

๓) การใช้ e-Admincourt พบว่า ใช้บริการระบบฯ ในช่วงสถานการณ์การติดเชื้อไวรัส โควิด-๒๐๑๙ ซึ่งต้องปฏิบัติงาน ณ บ้านพักอาศัย ๑๔ วัน จึงไม่สามารถจัดส่งเอกสาร/หลักฐานต่อศาลฯ ด้วยตนเองหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ได้ทันกำหนดระยะเวลา ช่วยให้ไม่ต้องเดินทางมาที่ศาลโดยตรง สามารถขอคัดสำเนาของศาลปกครองทุกแห่งช่วงสถานการณ์โควิด-๑๙ เนื่องจากไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าไปรษณีย์ แต่ส่วนใหญ่ใช้คัดสำเนาคำพิพากษา/คำสั่งฯ แต่ไม่เคยยื่นคำฟ้องและดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีปกครองต่อศาลปกครองผ่าน “ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาชน”

๔) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้ระบบฯ เห็นว่า ควรเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ระบบอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และผ่านสื่อที่หลากหลายนอกจากทางเว็บไซต์ของศาลปกครองเช่น รายการทางโทรทัศน์ สำนักข่าวออนไลน์ ส่งแผ่นพับให้แก่คู่ความหรือส่งเป็น E-Mail เชิญชวนคู่ความให้มาใช้บริการ ช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือโซเชียล เช่น Youtube ที่มีการสำรวจว่ากลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานอยู่จำนวนมาก แล้วมีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีสถิติใช้บริการของศาลปกครองบ่อยๆ ทราบ โดยใช้สื่อที่มีการแสดงขั้นตอนและภาพประกอบที่เข้าใจง่าย รวมทั้งมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเรียกขานกรณีดังกล่าวโดยตรง การจัดฝึกอบรมและศึกษาดูงานโดยสำนักงานศาลปกครองให้กับกลุ่มที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบ เช่น นาย เจ้าหน้าที่รัฐ นักศึกษาเพื่อสืบค้นเพื่อศึกษาคำพิพากษา การวางหลักกฎหมายในคดีปกครองและประชาชน โดยควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของประชาชน และควรสร้างการรับรู้ให้แก่ข้าราชการทุกคนได้ทราบโดยทั่วกันไม่เพียงแต่เฉพาะผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านคดีปกครอง รวมทั้งจัดทำระบบที่มีวิธีการให้เข้าใจอย่างง่าย ปลอดภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน

๕) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบฯ เห็นว่า ขั้นตอนการเข้าใช้ระบบต้องลงทะเบียนก่อนใช้งาน และหลายขั้นตอน และการสแกนเอกสารต้องสแกน/แปลงไฟล์/อัปโหลดเอกสารที่เป็นกระดาษเป็นรูปแบบไฟล์ เท่านั้น รวมถึงข้อจำกัดขนาดแต่ละไฟล์เอกสารเอกสารหรือแยกไฟล์เอกสารก่อนอัปโหลด ทำให้ต้องโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศาลปกครองหลายครั้งและรู้สึกว่าการใช้งานระบบ e-Admincourt ใช้เวลานาน ยุ่งยาก ไม่สะดวก จึงใช้ในกรณีที่จำเป็นหรือเร่งด่วนเท่านั้น นอกจากนี้เป็นระบบใหม่ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป จึงอาจจะยังประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง หรือประชาชนยังมีความไม่มั่นใจที่จะใช้ระบบดังกล่าว รวมทั้งในด้านเทคนิคของระบบยังไม่สามารถพัฒนาระบบสอบสวน/ไต่สวน ผ่านทางช่องทาง Online ได้โดยตรง และการเชื่อมสัญญาณระหว่างศาลยุติธรรมในท้องที่ต่างจังหวัด ที่มีขีดข้องในช่วงที่มีฝนตก และบุคลากรในศาลปกครองต่างจังหวัดที่ยังคุ้นชินอยู่กับระบบเดิม

๖) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงอุปสรรคการใช้ระบบฯ เห็นว่า ควรสร้างการรับรู้ในทุกช่องทาง และจัดทำคู่มือการใช้งานระบบฯ ที่เข้าใจง่ายพร้อมกับการประชาสัมพันธ์การใช้คู่มือฯ และเมื่อมีกรณีผู้รับบริการไปใช้บริการที่ศาลปกครอง ควรจัดสื่อประชาสัมพันธ์ระบบฯ หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองเพื่อแจ้งให้ทราบถึงระบบ e-Admincourt และแนะนำ/สอนวิธีใช้งานให้แก่ผู้รับบริการ และควรมีการดำเนินการเชิงรุกโดยประชาสัมพันธ์เผยแพร่ระบบ e-Admincourt ให้กับหน่วยงานภาครัฐ เช่น สภานายความ หรือเผยแพร่ความรู้ไปต่างจังหวัด และสถาบันการศึกษาต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้นทราบโดยตรงอีกทางหนึ่งด้วย รวมทั้งเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์/ส่งเสริมการใช้ ระบบ e-Admincourt เป็นระบบหลักในการดำเนินการพิจารณา ควณคู่ไปกับการปรับปรุงเทคนิคของระบบการใช้งานให้ใช้งานง่ายขึ้นอีกด้วย

๗. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เห็นว่า ระบบฯ นี้เป็นประโยชน์ ในการลดการเก็บเอกสารกระดาษ ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของภาคเอกชนได้มากในช่วงโควิด-๑๙ ควรปรับปรุงให้สามารถใช้งานง่าย และแนะนำว่าบางระบบ เช่น การยื่นคำขอค่าธรรมเนียมศาลผ่านระบบฯ ประชาชนอาจเห็นว่าสร้างความยุ่งยาก สร้างภาระ และเกิดข้อจำกัดสำหรับประชาชนบางกลุ่ม ซึ่งไม่มีความรู้หรือความพร้อม มากกว่าเดินทางมาที่ศาลฯ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ไม่ใช้ระบบ

๑.๒. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้งานภายใน จำนวน ๗ คน พบว่า

๑) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบฯ พบว่า ใช้บริการระบบฯ บางส่วนยังเห็นว่า มีข้อขัดข้อง เช่น การ Upload เอกสาร การต้องดำเนินการ ๒ ระบบ ควบคู่กันระหว่างเอกสารกระดาษและทางระบบฯ ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น ระบบบางส่วนยังไม่สามารถดำเนินการครบวงจรหรือตอบสนองความต้องการบางส่วน เช่น การอุทธรณ์ การบังคับคดีปกครอง เป็นต้น

๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้ระบบฯ เห็นว่า ควรใช้วิธีการอื่นๆ ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ทางระบบ Internet เช่น การเชิญชวนคู่ความให้มาใช้บริการช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือโซเชียล เช่น Youtube เพจ การประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีสถิติใช้บริการของศาลปกครองบ่อยๆ การจัดฝึกอบรมและศึกษาดูงานกลุ่มอัยการ ทนาย เจ้าหน้าที่รัฐ นักศึกษา การจัดทำแผ่นพับสำหรับประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี โดยควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของประชาชน และควรดำเนินการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นช่องทางหลัก เช่น ผ่านมติ ครม. หรือหนังสือแจ้งเวียน และเนื่องจากระบบมีการพัฒนาขึ้นมาใหม่เพื่อให้บริการจึงมีปัญหาอุปสรรคจึงยังต้องปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้งานเป็นระยะๆ

ภาคผนวก



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยธก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยธก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากร ในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

➤ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

ชื่อ-สกุล ร.ต.ยศฤต...แย้มเกตุ

ปัจจุบันตำแหน่ง ประจำแผนกปกครอง กองการปกครอง สำนักงานกำลังพลกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

อายุ ๒๖ ปี

ตำแหน่งเดิม

การติดต่อศาลปกครอง



ไม่เคยติดต่อ



เคยติดต่อ

➤ ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

รู้จักศาลปกครอง เนื่องจากความต้องการคัดคำพิพากษาศาลปกครองเอาไว้ใช้เป็นข้อมูล ให้ผู้บังคับบัญชาและเป็นข้อมูลในการปฏิบัติหน้าที่.....

สำหรับระบบ e-court ของศาลปกครองนั้น ได้รับทราบจากเพื่อนซึ่งเป็นนิติกร ของศาลปกครอง.....

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด (กรุณา ให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

ผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง.....

3. ท่านเคยใช้บริการ...

-2-

2. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่



ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)



เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....

.....

.....

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

เคยใช้งานระบบ e-Admincourt เพื่อขอคัดสำเนาคำพิพากษา และคำสั่งศาลปกครอง

โดยสาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบนี้ เนื่องจากเหตุผลต่อไปนี้

1. สะดวกในการสืบค้นและคัดสำเนาคำพิพากษา และคำสั่งศาลปกครอง ทั้งศาลปกครองกลาง/ศาลปกครองสูงสุด

2. ประหยัดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และไม่ต้องเดินทางไปยังศาลปกครองเพื่อขอคัดสำเนาเอกสาร

ทั้งนี้ ข้าฯ ไม่เคยยื่นคำฟ้องและดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีปกครองต่อศาลปกครองผ่าน “ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาชน” เพราะไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานในหน้าที่รับผิดชอบ

4. ท่านคิดว่าในการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไร ที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

เห็นว่า นอกจากการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ของศาลปกครองแล้ว หน่วยงานราชการเองควรมีการประชาสัมพันธ์หรือแนวทางการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt แก่ข้าราชการให้ได้ทราบโดยทั่วกัน ผ่านทางหนังสือเวียนหรือการจัดอบรม เนื่องจากศาลปกครองเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิของข้าราชการอื่น ๆ ไม่เพียงแต่เฉพาะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องโดยตรง

5. ท่านคิดว่า...

-3-

5. ท่านคิดว่าในการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลกระทบต่อ การสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

การใช้งานระบบ e-Admincourt ของข้าฯ ไม่เป็นอุปสรรค แต่เห็นควรให้ปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ ง่ายขึ้น เพื่อเป็นความสะดวกต่อผู้รับบริการทั้งในหน่วยงาน รวมถึงประชาชนทั่วไป

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง อย่างไร

นอกจากการสร้างกระบวนการรับรู้หรือประชาสัมพันธ์ในช่องทางหรือรูปแบบอื่น ๆ แล้ว เห็น ควรให้มโนบายของหน่วยงานราชการที่จะร่วมสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีการรับรู้และเข้าใจ วิธีใช้งาน ผ่านระบบ e-Admincourt นอกจากนั้นควรมีการดำเนินการเชิงรุกโดยศาลปกครองเองในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ระบบ e-Admincourt ให้กับหน่วยงานภาครัฐทราบโดยตรงอีกทางหนึ่งด้วย และควรปรับปรุงระบบการใช้งานให้ใช้ งานง่ายขึ้นอีกด้วย

7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

กลุ่มพุทธรักษา ยธก.17



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยธก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยธก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

➤ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล ประดิษฐา หนูฉิ่ง
ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ
หน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร
อายุ 33 ปี
การติดต่อศาลปกครอง ไม่เคยติดต่อ เคยติดต่อ

➤ ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

รู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง กรณีที่ ก.พ.ค. กรุงเทพมหานคร หรือกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์/ร้องทุกข์ กรุงเทพมหานคร ถูกฟ้องคดีปกครองต่อศาลปกครองชั้นต้นและศาลปกครองสูงสุด

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไรผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด

(กรุณาให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

รับทราบข้อมูลระบบ e-Admincourt จาก Line Official ของสำนักงานศาลปกครอง ที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลดังกล่าว และมีเมนูการใช้งานระบบ e-Admincourt ใน Line Official ดังกล่าว

3. ท่านเคยใช้บริการ...

-2-

3. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่

○ ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)

เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ในสำนักงานติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

และเจ้าหน้าที่อีกหลายคนเป็นผู้สัมผัสเสี่ยงสูง หัวหน้า

หน่วยงานจึงมีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ทั้งหมดเฝ้าระวังการติดเชื้อไวรัสดังกล่าว

ในที่พักอาศัยเป็นเวลา 14 วัน

และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตได้ทำความสะอาดฆ่าเชื้อสถานที่ทำงาน

ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงานได้

ทำให้ไม่สามารถยื่นคำขอขยายระยะเวลา

ยื่นคำชี้แจง

หรือยื่นคำชี้แจงและจัดส่งเอกสารหลักฐานต่อศาลปกครองกลาง

ด้วยตนเองที่ศาลปกครองกลางหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนได้ทัน

กำหนดระยะเวลา จึงได้

เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

4. ท่านคิดว่าการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไรที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

ควรเผยแพร่ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของสำนักงานศาลปกครองอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ และเผยแพร่ผ่านสื่ออื่น ๆ เช่น รายการทางโทรทัศน์ สำนักข่าวออนไลน์

การฝึกอบรมและศึกษาดูงานโดยสำนักงานศาลปกครอง เป็นต้น เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเห็นความสำคัญของระบบดังกล่าว

จากประสบการณ์ตรงที่ไม่สามารถยื่นเอกสารต่อศาลปกครองได้ด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ เนื่องจากไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานเป็นเวลา 14 วัน โดยได้ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวกับสำนักงานศาลปกครองเป็นเวลาหลายวัน แต่ในท้ายที่สุดพบว่าสามารถใช้บริการระบบ e-Admincourt ได้

5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหาข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลต่อ

การสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

การใช้ระบบ e-Admincourt ต้องลงทะเบียนใช้งานก่อน และหลายขั้นตอนต้องสแกนเอกสารที่เป็นกระดาษ แปลงไฟล์เอกสาร อัปโหลดไฟล์เอกสาร ในรูปแบบไฟล์ doc หรือ docx หรือ pdf แบบ pdf/a เท่านั้น รวมถึงจำกัดขนาดแต่ละไฟล์เอกสาร ไม่สามารถอัปโหลดได้ในคราวเดียว ต้องลดขนาดไฟล์เอกสารหรือแยกไฟล์เอกสารก่อนอัปโหลด ซึ่งทราบข้อมูลดังกล่าวขณะใช้งานจริง

ครั้งแรก และต้องโทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศาลปกครองหลายครั้ง จึงจะยื่นเอกสารทางระบบ e-Admincourt

ได้สำเร็จ ทำให้รู้สึกว่าการใช้งานระบบ e-Admincourt
ใช้เวลานาน ยุ่งยาก ไม่สะดวก
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านคดีปกครองในฐานะผู้รับบริการจึงเลือกใช้ระบบ e-
Admincourt
ในกรณีที่จำเป็นหรือเร่งด่วนเท่านั้น

6. ท่านมีข้อเสนอแนะ...

-3-

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบ e-Admincourt

ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง อย่างไร
ควรจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย เนื้อหากระชับ เพื่อให้
ผู้รับบริการได้เตรียมความพร้อมก่อนใช้งานจริง
และเผยแพร่คู่มือดังกล่าวควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ระบบ e-Admincourt
รวมถึงกรณีผู้รับบริการไปใช้บริการที่ศาลปกครอง ควรจัดสื่อ
ประชาสัมพันธ์ระบบ e-Admincourt
หรือเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลปกครองควรแจ้งถึงการใช้งานระบบ e-
Admincourt

แก่ผู้รับบริการ โดยต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
เพื่อให้ผู้รับบริการคุ้นชินและเห็นความสำคัญของระบบดังกล่าว

7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล
กลุ่มพุทธรักษา ยธก.17



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยธก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยธก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากร ในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

➤ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล ว่าที่ร.ต. สหทัย ปัทม

ตำแหน่ง ที่ปรึกษาเลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม

หน่วยงาน สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม

อายุ 41 ปี

การติดต่อศาลปกครอง ไม่เคยติดต่อ เคยติดต่อ

➤ ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

ข้าพเจ้ารู้จักศาลปกครอง ศาลปกครองเป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง คดีพิพาทที่เกิดจากการกระทำทางปกครองไม่ว่าจะเป็นคดีที่เป็นข้อพิพาทระหว่างหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ

ระบบ e-Admincourt ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบงานที่ศาลปกครองจัดให้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมการอำนวยความสะดวกทางปกครองให้เป็นไปโดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว เพิ่มความสะดวกให้กับคู่กรณีในการยื่นฟ้องและรับ-ส่งเอกสารคำคู่ความในคดี โดยเพิ่มช่องทางในการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด

(กรุณาให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

ข้าพเจ้ารู้เรื่องการดำเนินคดีทางปกครอง ผ่านระบบ e-court ของศาลปกครองจากเว็บไซต์ของศาลปกครอง และทราบจากเจ้าหน้าที่ ศาลปกครอง

3. ท่านเคยใช้บริการ...

-2-

3. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่

ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)

เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....

.....

.....

.....

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

สะดวก รวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่ายลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอรับบริการ คู่กรณีสามารถยื่นฟ้อง และรับ-ส่งเอกสารคำคู่ความในคดีผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ขอคัดและรับรองสำเนาคำพิพากษา/ คำสั่งศาลปกครองในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

4. ท่านคิดว่าในการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไร ที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ของศาลปกครองแล้ว การประชาสัมพันธ์หรือแนวทางการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt แก่ผู้รับบริการ ควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของประชาชนซึ่งเป็นผู้เสียหายที่มีสิทธิฟ้องคดีด้วย เช่น การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์อาจไม่สามารถเข้าถึงการรับรู้ของประชาชนบางกลุ่ม ซึ่งอาจต้องมีการสร้างการรับรู้หรือประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างออกไป เช่น การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือประกาศไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงกับทุกกลุ่มคน

5. ท่านคิดว่าในการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลกระทบต่อ การสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

บุคลากรในศาลที่มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ยังมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบุคลากรในศาลต่างจังหวัด ที่ยังคุ้นชินอยู่กับระบบเดิม ระบบเทคโนโลยีใหม่จึงยังไม่สามารถเข้าถึงบุคลากรเหล่านี้ได้ ปัญหาด้านเทคนิค เรื่องการเชื่อมสัญญาณระหว่างศาลยุติธรรม ในท้องที่ต่างจังหวัด ที่มีกขัดข้องในช่วงที่มีฝนตก ก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดตอนในการพิจารณาคดี

6. ท่านมีข้อเสนอแนะ...

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง อย่างไร

ควรต้องเร่งแก้ไขปัญหาทางเทคนิค ทำให้เครื่องมือมีประสิทธิภาพในเรื่องของสัญญาณ เพื่อจัดการกับปัญหาที่เป็นอยู่ และรับมือกับสิ่งทีอาจเป็นปัญหาจากการใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการศาลก็ต้องปรับตัว ซึ่งต้องจัดการอบรมให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน และประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการพิจารณาคดีและที่สำคัญที่สุด จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจถึงระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ระบบดังกล่าวได้ ควรมีการนำเสนอข้อมูลเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เข้าใจง่าย โดยอาจเริ่มจากการประชาสัมพันธ์ตามสื่อสาธารณะต่างๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว เชื่อได้ว่า หากปฏิบัติตามแนวทางนี้แล้ว จะช่วยส่งเสริมให้มีการใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ อันจะเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อภาครัฐและประชาชนทั่วไป

7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-ไม่มี-

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

กลุ่มพุทธรักษา ยชก.17

สัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไป

- คุณพาด้า เพ็ญศรี (๓๓ ปี) นิติกรปฏิบัติการ
- สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (กองกฎหมาย)
- เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น. ผ่านโทรศัพท์

๑. ปัจจุบันทำงานเป็นนิติกร ในกลุ่มงานนิติกร ของกองกฎหมาย สป.ยธ. โดยรู้จักการทำงานของศาลปกครอง และเคยติดต่อกับศาลปกครอง เนื่องจาก มีหน้าที่ด้านงานคดีปกครองของกระทรวงยุติธรรม

๒. กระบวนการดำเนินการคดีปกครองของ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จะเกี่ยวข้องกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม หรือปลัดกระทรวงยุติธรรม ทั้งกรณีถูกฟ้อง หรือ กรณีที่ ผู้บริหารฟ้อง ซึ่งจะขอให้อัยการเป็นผู้ดำเนินการแทน โดยนิติกร ของ สป.ยธ. จะเป็นผู้ประสานงานคดีที่สนับสนุนอัยการ

๓. รู้จัก e-Admincourt จากช่องทางไหน
 พี่ที่ทำงานบอก

๔. ใช้บริการอะไรบ้างกับ e-Admincourt

ขอคัดสำเนาคำพิพากษา โดยได้เคยใช้ระบบ e-Admincourt ผ่าน Mobile Application ในการขอคัดสำเนาคำพิพากษาของศาลปกครอง

๕. สาเหตุที่ต้องขอคัดสำเนาผ่าน e-Admincourt

ไม่ได้ไปนั่งฟังคำพิพากษา จึงขอคัดสำเนา

๖. วิธีการใช้ e-Admincourt ทำอย่างไรบ้าง

๑) ลงทะเบียนเข้า

๒) กรอกข้อมูลสำคัญที่ต้องการคัดสำเนาคำพิพากษา

- คำพิพากษาศาลระดับไหน ชั้นต้น กลาง สูงสุด
- เลขคดี
- คู่กรณี
- เลือกเสร็จ ยังสามารถหยิบใส่ตะกร้าไว้
- จัดส่งคำขอ
- อนุมัติคำขอ
- จัดส่งคำขอผ่านทาง email จะมีทั้งแบบสำเนา และแบบที่ต้องการให้ สป. รับรอง
- ใช้เวลาในการในกระบวนการตั้งแต่ยื่นคำขอจนได้รับสำเนาคำพิพากษา ประมาณ ๑-๓ วันขึ้นอยู่กับปริมาณที่ความหนาแน่นในการยื่นคำขอคัดสำเนา

๗. e-Admincourt จะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้กลุ่มไหนบ้าง

- ทนาย
- เจ้าหน้าที่รัฐ
- นักศึกษา ได้สืบค้นเพื่อศึกษาคำพิพากษา การวางหลักกฎหมายในคดีปกครอง
- ประชาชน

๘. ประโยชน์ของ e-Admincourt

- พาด้าเคยใช้เฉพาะ function การสืบค้นและขอคัดสำเนาคำพิพากษา ส่วน function อื่นยังไม่เคยใช้
- สำหรับประโยชน์ด้านขอคัดสำเนา
 - ช่วยให้ไม่ต้องเดินทางมาที่ศาลโดยตรง ซึ่งไม่ว่าจะเป็นศาลปกครองที่จังหวัดไหน ก็สามารถขอคัดสำเนาได้ทั้งหมด
 - ยิ่งช่วงโควิด จะมีประโยชน์มาก

๙. ปัญหาในการใช้ e-Admincourt

กรณีการขอคัดสำเนาคำพิพากษาจากระบบ e-Admincourt ยังไม่พบปัญหา / สะดวกมาก

๑๐. ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุง

เนื่องจากยังไม่พบปัญหา ก็ยังไม่มีข้อเสนอแนะ / แต่เท่าที่เข้ามาประมาณเดือนละ ๑ ครั้ง ยังไม่พบปัญหา ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ง่าย และสะดวกมาก



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยธก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยธก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากร ในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

➤ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล.....นายรองพงศ์ โฉหารพิติกุล.....

ตำแหน่ง.....ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย.3.....

หน่วยงาน.....สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์.(“สำนักงาน ก.ล.ต.”).....

อายุ.....21.....ปี

การติดต่อศาลปกครอง ไม่เคยติดต่อ เคยติดต่อ

➤ ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

.... รู้จักศาลปกครอง และทราบว่า มีระบบ e-Admincourt ว่าเป็นการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเริ่มจากความสนใจของคุณเข้ามาในระบบโดยไม่ต้องไปศาลปกครองด้วยตนเอง.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด (กรุณาให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

.....รับรู้ระบบ e-Admincourt จากการที่สำนักงาน ก.ล.ต. ได้รับเกียรติจากตุลาการศาลปกครองกลางมาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดี e-Admincourt ของศาลปกครอง โดยมีการนำเสนอตัวอย่างระบบงานและวิธีการเข้าใช้งานมาสาธิตประกอบ.....

.....

.....

.....

3. ท่านเคยใช้บริการ...

-2-

3. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่



ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)



เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาจะเป็นคู่ความทางฝ่ายผู้ถูกฟ้องคดี ซึ่งสำคัญาคือคู่ความฝ่ายที่ตั้งต้นฟ้องมาจะเลือกใช้วิธีการแบบเดิม คือ เป็นกระดาษ ทำให้ยังไม่ได้เข้าใช้ระบบดังกล่าว.....

.....

.....

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไร ที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

.....ศาลปกครองอาจจะมีส่งแผ่นพับให้แก่คู่ความหรือส่งเป็น E-Mail เชิญชวนคู่ความให้มาใช้บริการ และประชาสัมพันธ์ว่าช่วยอำนวยความสะดวก รวมทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายมาติดต่อในการเดินทาง และทำวิธีการให้เข้าใจอย่างง่าย ปลอดภัย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

.....

5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลกระทบต่อ การสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

.....เห็นว่า ระบบนี้รับรู้แพร่หลายในวงราชการ แต่ในภาคประชาชนยังไม่ทั่วถึง และยังมีความไม่มั่นใจที่จะใช้ระบบดังกล่าว

.....

.....

6. ท่านมีข้อเสนอแนะ...

-3-

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง อย่างไร

.....เห็นว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สภานายความ หรือเผยแพร่ความรู้ไป
ต่างจังหวัด และสถาบันการศึกษาต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น

.....
.....

7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....เห็นว่า ที่ศาลปกครองกลางมีระบบ e-Admincourt เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับนโยบายรัฐที่
ส่งเสริมให้มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากช่วยลดการเก็บเอกสารแบบกระดาษแล้ว ยังช่วยลด
ต้นทุนค่าใช้จ่ายของภาพเอกชนได้น่าก ซึ่งจะทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น
โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

กลุ่มพุทธรักษา ยธก.17



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยธก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยธก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากร ในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

➤ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล ว่าที่ร.ต. สหทัย ปัทม

ตำแหน่ง ที่ปรึกษาเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม นายความ

หน่วยงาน สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงยุติธรรม

อายุ 41 ปี

การติดต่อศาลปกครอง ไม่เคยติดต่อ เคยติดต่อ

➤ ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

ข้าพเจ้ารู้จักศาลปกครอง ศาลปกครองเป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง คดีพิพาทที่เกิดจากการกระทำทางปกครองไม่ว่าจะเป็นคดีที่เป็นข้อพิพาทระหว่างหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ

ระบบ e-Admincourt ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบงานที่ศาลปกครองจัดให้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมการอำนวยความสะดวกทางปกครองให้เป็นไปโดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว เพิ่มความสะดวกให้กับคู่กรณีในการยื่นฟ้องและรับ-ส่งเอกสารคำคู่ความในคดี โดยเพิ่มช่องทางในการให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด

(กรุณาให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

ข้าฯ รู้เรื่องการดำเนินคดีทางปกครอง ผ่านระบบ e-court ของศาลปกครองจากเว็บไซต์ของศาลปกครอง และทราบจากเจ้าหน้าที่ ศาลปกครอง

3. ท่านเคยใช้บริการ...

-2-

3. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่

ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)

เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....

.....

.....

.....

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

สะดวก รวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่ายลดขั้นตอนและระยะเวลาในการขอรับบริการ คู่กรณีสามารถยื่นฟ้อง และรับ-ส่งเอกสารคำคู่ความในคดีผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ขอคัดและรับรองสำเนาคำพิพากษา/ คำสั่งศาลปกครองในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

4. ท่านคิดว่าในการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไร ที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ของศาลปกครองแล้ว การประชาสัมพันธ์หรือแนวทางการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt แก่ผู้รับบริการ ควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของประชาชนซึ่งเป็นผู้เสียหายที่มีสิทธิฟ้องคดีด้วย เช่น การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์อาจไม่สามารถเข้าถึงการรับรู้ของประชาชนบางกลุ่ม ซึ่งอาจต้องมีการสร้างการรับรู้หรือประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างออกไป เช่น การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือประกาศไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงกับทุกกลุ่มคน

5. ท่านคิดว่าในการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลกระทบต่อ การสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

บุคลากรในศาลที่มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ยังมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบุคลากรในศาลต่างจังหวัด ที่ยังคุ้นชินอยู่กับระบบเดิม ระบบเทคโนโลยีใหม่จึงยังไม่สามารถเข้าถึงบุคลากรเหล่านี้ได้ ปัญหาด้านเทคนิค เรื่องการเชื่อมต่อสัญญาณระหว่างศาลยุติธรรม ในท้องที่ต่างจังหวัด ที่มีกขัดข้องในช่วงที่มีฝนตก ก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดตอนในการพิจารณาคดี

6. ท่านมีข้อเสนอแนะ...

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง อย่างไร

ควรต้องเร่งแก้ไขปัญหาทางเทคนิค ทำให้เครื่องมือมีประสิทธิภาพในเรื่องของสัญญาณ เพื่อจัดการกับปัญหาที่เป็นอยู่ และรับมือกับสิ่งทีอาจเป็นปัญหาจากการใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการศาลก็ต้องปรับตัว ซึ่งต้องจัดการอบรมให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน และประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการพิจารณาคดีและที่สำคัญที่สุด จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจถึงระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ระบบดังกล่าวได้ ควรมีการนำเสนอข้อมูลเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เข้าใจง่าย โดยอาจเริ่มจากการประชาสัมพันธ์ตามสื่อสาธารณะต่างๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว เชื่อได้ว่า หากปฏิบัติตามแนวทางนี้แล้ว จะช่วยส่งเสริมให้มีการใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ อันจะเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งต่อภาครัฐและประชาชนทั่วไป

7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-ไม่มี-

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

กลุ่มพุทธรักษา ยธก.17



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยธก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยธก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากร ในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

➤ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ น.

ชื่อ-สกุล นายอภิรัฐ..คงเจริญ

ปัจจุบันตำแหน่ง พนักงานไตสวน ระดับกลาง สังกัดสำนักงาน.ป.ป.ช.

อายุ ๔๒ ปี

ตำแหน่งเดิม นิติกร สังกัด เมืองพัทยา (ช่วงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคดีปกครอง

การติดต่อศาลปกครอง



ไม่เคยติดต่อ



เคยติดต่อ

➤ ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

รู้จักศาลปกครอง เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ในช่วงที่ดำรงตำแหน่งนิติกร เมืองพัทยา ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานคดีปกครอง โดยเป็นผู้ร่างคำฟ้องคดีปกครอง จัดทำคำให้การ เพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาลปกครองจังหวัดระยอง ซึ่งเป็นการยื่นฟ้องต่อศาลปกครองโดยตรง

สำหรับระบบ e-court ของศาลปกครองนั้น รู้จักว่ามีระบบดังกล่าวซึ่งสามารถยื่นคำฟ้อง ดำเนินกระบวนการพิจารณา ติดตามคดีได้ตั้งแต่ช่วงแรก ๆ ที่ศาลปกครองได้มีการประชาสัมพันธ์ และได้รับทราบ จากกลุ่มเพื่อน

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด

(กรุณาให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

ข้าพ. รู้เรื่องการดำเนินคดีทางปกครอง ผ่านระบบ e-court ของศาลปกครองจากเว็บไซต์ของ ศาลปกครอง และทราบจากเพื่อนในที่อบรมหลักสูตร ก.ศป. ที่ศาลปกครอง

3. ท่านเคยใช้บริการ...

-2-

3. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่



ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)



เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....

.....

.....

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

เคยใช้งานระบบ e-Admincourt ในโทรศัพท์มือถือบนแอปพลิเคชัน Admincourt เพื่อขอคัดสำเนาคำพิพากษา และคำสั่งศาลปกครอง ซึ่งในการใช้งานมีขั้นตอน คือ ลงทะเบียนสมาชิกเมื่อเข้าสู่ระบบ จากนั้นก็กรอกข้อความ/คำค้น ที่สำคัญ แล้วยืนยันข้อมูล เมื่อได้รับการอนุมัติแล้ว ระบบจะส่งสำเนาคำพิพากษา หรือสำเนาคำสั่ง (ไม่มีการรับรองสำเนาเอกสาร) กลับมายังอีเมลของผู้ใช้บริการโดยใช้ระยะเวลาประมาณ ๑ ถึง ๒ วัน

โดยสาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบนี้ เนื่องจากเหตุผลต่อไปนี้

1. สะดวกในการสืบค้นและคัดสำเนาคำพิพากษา และคำสั่งศาลปกครอง ทั้งศาลปกครองกลาง/ศาลปกครองสูงสุด
2. สามารถสืบค้นได้มากกว่า สืบค้นในเว็บไซต์ของศาลปกครองทั่วไป
3. ประหยัดระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และไม่ต้องเดินทางไปยังศาลปกครองเพื่อขอคัดสำเนาเอกสาร

ทั้งนี้ ข้าฯ ไม่เคยยื่นคำฟ้องและดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีปกครองต่อศาลปกครองผ่าน “ระบบงานคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประชาชน”

4. ท่านคิดว่าการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไร ที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

เห็นว่า นอกจากการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ของศาลปกครองแล้ว การประชาสัมพันธ์หรือแนวทางการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt แก่ผู้รับบริการ ควรคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ของประชาชน ซึ่งเป็นผู้เสียหายที่มีสิทธิฟ้องคดีด้วย เช่น การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์อาจไม่สามารถเข้าถึงการรับรู้ของประชาชนบางกลุ่ม ซึ่งอาจต้องมีการสร้างการรับรู้หรือประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างออกไป เช่น การแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือประกาศไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงกับทุกกลุ่มคน

5. ท่านคิดว่า...

5. ท่านคิดว่าในการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลต่อการสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

ข้าฯ ไม่ทราบว่าในการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ขัดข้อง หรืออุปสรรคอะไรบ้าง เนื่องจากไม่เคยดำเนินการยื่นคำฟ้อง คำให้การ ดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีผ่านระบบดังกล่าว แต่เห็นว่าหากระบบสามารถใช้งานได้ง่าย เช่นเดียวกับกรณีการขอคัดสำเนาคำพิพากษาใช้แอปพลิเคชันดังกล่าวแล้ว น่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างมากเพราะเกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง อย่างไร

นอกจากการสร้างกระบวนการรับรู้หรือประชาสัมพันธ์ในช่องทางหรือรูปแบบอื่น ๆ แล้ว ในช่วงแรกนี้ เห็นควรให้ศาลปกครองจัดเจ้าหน้าที่ไว้แนะนำและสอนวิธีใช้งานผ่านระบบ e-Admincourt ให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาที่ศาลปกครองโดยตรง โดยให้ดำเนินการต่าง ๆ ในระบบแบบ ๑๐๐ % ไม่ว่าจะเป็นการขอคัดสำเนาคำพิพากษา การยื่นคำฟ้อง หรือในขั้นตอนต่อ ๆ ไป ได้เกิดความคุ้นชินและมีความเข้าใจในระบบ นอกจากนี้ควรมีการดำเนินการในเชิงรุกโดยให้มีการติดตามประสานงาน แนะนำการใช้งานในระบบต่อไป นอกจากจะเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในระบบแล้ว ยังเป็นการประชาสัมพันธ์หรือสร้างการรับรู้ไปทางหนึ่งด้วย

7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

มีความเห็นเพิ่มเติมว่า การยื่นคำฟ้อง หรือคำร้องบางประเภทซึ่งต้องเสียค่าธรรมเนียมศาล การดำเนินการผ่านระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง ซึ่งอาจต้องมีการชำระค่าธรรมเนียมศาลผ่านระบบ อาจสร้างความยุ่งยาก สร้างภาระ และเกิดข้อจำกัดสำหรับประชาชนบางกลุ่ม ซึ่งไม่มีความรู้หรือความพร้อม ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนบางกลุ่มปฏิเสธหรือเลือกที่จะไม่ใช้ระบบ เพราะหากมาที่ศาลปกครองโดยตรง สามารถนำเงินไปจ่ายค่าธรรมเนียมศาลได้โดยตรง

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

กลุ่มพุทธรักษา ยธก.17



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยธก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยธก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากร
ในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt
ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

➢ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล..... นายสุเทพ อิ่มนวลกุล
 ตำแหน่ง..... พิธีกร/วิทยากร
 หน่วยงาน..... กรมส่งเสริมการศึกษาระดับกลาง
 อายุ..... 46 ปี
 การติดต่อศาลปกครอง ไม่เคยติดต่อ เคยติดต่อ

➢ ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

รู้จัก

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด

(กรุณาให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

โซเชียล

3. ท่านเคยใช้บริการ...

3. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่

ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)

เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....
.....
.....

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....
.....
.....

4. ท่านคิดว่าการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไร ที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....

5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลกระทบต่อ การสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

6. ท่านมีข้อเสนอแนะ...

-3-

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบ e-Admincourt

ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง อย่างไร

- ด่วนมีแผนฯ จัดแผนฝึกอบรม

- จัดงบค่าฝึกอบรม ไปศึกษาการออกของศาลปกครองใช้ทั้งหมด

7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ตารางสรุป ไปศึกษาการออกของศาลปกครอง

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

กลุ่มพิทักษ์รักษา ยธก.17



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยชก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยชก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากร
ในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt
ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

➢ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล..... นายอภิศ ฐจันทร์.....
ตำแหน่ง..... ศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย.....
หน่วยงาน..... กองพัฒนาสังคมพื้นที่ ๑๖ พิษณุ กรมอาชญากรรม.....
อายุ..... 40..... ปี
การติดต่อศาลปกครอง ไม่เคยติดต่อ เคยติดต่อ

➢ ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

.....
..... รู้จักศาลปกครอง -11๗ ไม่รู้จัก ระบบ e-Admincourt
.....
.....

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด
(กรุณาให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

.....
..... ไม่รับรู้ถึง ข้อมูล ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง
.....
.....

3. ท่านเคยใช้บริการ...

3. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่

- ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)
- เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....

.....

.....

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไร ที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

.....

- ควรสรุปแบบ Mr. ใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน หลีกเลี่ยง Mr. ใช้งานที่ซับซ้อน. หรือ มีคู่มือ Mr. ใช้งาน ที่ สดภาพ ได้

.....

5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลกระทบต่อ การสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

.....

- เฝ้ารอบใหม่ ที่คนส่วนใหญ่ไม่รู้จักร อยเป็นเพราะขาด Mr. ไรต์ สัมพันธ์ จกนพ่อเวา ผู้รวบรวม

.....

6. ท่านมีข้อเสนอแนะ...

-3-

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง อย่างไร

- ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนส่วนใหญ่ รู้จักกับ ระบบ e-Admincourt
- ระบบ ยังไม่มีความสมบูรณ์ ไม่สามารถกรอกข้อมูลได้ทั้งหมด

7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานง่าย และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

กลุ่มพุทธรักษา ยศก.17



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยธก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยธก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากร
ในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt
ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

➢ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล..... นาย กฤษณ์ ศักดิ์ ทรัพย์พิ่ม

ตำแหน่ง..... นักเรียนฝึกนิตควบคุมจราจร ทางอากาศ

หน่วยงาน..... บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย

อายุ..... 26ปี

การติดต่อศาลปกครอง ไม่เคยติดต่อ เคยติดต่อ

➢ ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

..... ไม่รู้จัก

.....

.....

.....

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด

(กรุณาให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

..... ไม่รู้จัก

.....

.....

.....

3. ท่านเคยใช้บริการ...

3. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่

ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)

เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....
.....
.....
.....

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

.....
.....
.....
.....

4. ท่านคิดว่าในการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไร ที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

ควรสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางอินเทอร์เน็ต หรือ ช่องทางโทรศัพท์ ที่สะดวกสำรวจ และอาจ มีกลุ่มเป้าหมาย ใช้งานอยู่ เป็นจำนวนมาก มีคนประจำสำนักงาน ให้หน่วยงาน หรือ ออกรายการ สดุดี วิทยุ โทรทัศน์ของศาลปกครอง ให้รับทราบ เข้าใจระบบ

5. ท่านคิดว่าในการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลต่อการสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

ยังมีการสร้าง การรับรู้ การใช้งาน e-Admincourt ไม่เพียงพอ

6. ท่านมีข้อเสนอแนะ...

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบ e-Admincourt
ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง อย่างไร

สร้างเว็บไซต์ ในทุกศาล

7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

L

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

กลุ่มพฤติกรรมฯ ยชก.17



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยธก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยธก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากร
ในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt
ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

> ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล..... น.ส. ชินษา นิลวัฒน์
ตำแหน่ง..... นิติกร ปฏิบัติการ
หน่วยงาน..... สำนักป้องกันและปราบปรามการทุจริต กทม.
อายุ..... 36ปี
การติดต่อศาลปกครอง ไม่เคยติดต่อ เคยติดต่อ

> ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

รู้จักศาลปกครอง เป็น ๑๖ จาก ๓๓ ศาล และ ดำเนินการเกี่ยวกับ
คดีปกครองของหน่วยงาน

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด

(กรุณาให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

ท่านไม่รู้จักข้อมูล ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง

3. ท่านเคยใช้บริการ...

3. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่

ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)

เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

ไม่รู้ว่ามีระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง จึงไม่เคยใช้งาน

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

4. ท่านคิดว่าในการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไร ที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

ควรใช้ช่องทางสัมพันธ์ ในฝั่งรับบริการของศาลปกครอง ใช้งานระบบ e-Admincourt ในทันที

5. ท่านคิดว่าในการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลกระทบต่อ การสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

ส่งผลกระทบต่อกลุ่มเกี่ยวกับระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง ที่ไม่เคยใช้งานระบบ e-Admincourt อีกแล้ว

6. ท่านมีข้อเสนอแนะ...

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบ e-Admincourt

ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง อย่างไร

ควรจัดทำประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ ศาลปกครอง และ ประชาชนทั่วไป
รับ ร้องขอ ได้ง่ายด้วย ระบบ e-Admincourt เพื่อ ให้ผู้รับบริการ และ ประชาชน
ได้ ใช้ ระบบ e-Admincourt มากยิ่งขึ้น

7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล

กลุ่มพุทธรักษา ยธก.17



หลักสูตรการบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง รุ่นที่ 17 (ยธก.17)

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมถอดบทเรียน ภายใต้หลักสูตร ยธก.17 ของสถาบันพัฒนาบุคลากร
ในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม โดยมีหัวข้อการศึกษาเรื่อง “การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt
ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง”

➢ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล..... นาย ธีรศักดิ์ บบสงนิล

ตำแหน่ง..... ผู้พิพากษา

หน่วยงาน..... กองพิพากษา ๕-๖๖๖๖๖๖๖๖ กรุงเทพมหานคร

อายุ..... 41ปี

การติดต่อศาลปกครอง

ไม่เคยติดต่อ

เคยติดต่อ

➢ ส่วนที่ 2 ประเด็นสัมภาษณ์

1. ท่านรู้จักศาลปกครอง และระบบ e-Admincourt หรือไม่อย่างไร

ไม่รู้จัก

2. ท่านรับรู้ถึงข้อมูลระบบ e-Admincourt ของศาลปกครองได้อย่างไร ผ่านช่องทางไหน สื่อประเภทใด
(กรุณาให้ข้อมูล หรือตัวอย่างประกอบ)

ไม่เคยได้รู้เกี่ยวกับระบบ e-Admincourt

3. ท่านเคยใช้บริการ...

3. ท่านเคยใช้บริการของระบบ e-Admincourt หรือไม่

ไม่เคย (กรุณาตอบข้อ 3.1)

เคย (กรุณาตอบข้อ 3.2)

3.1 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

ไม่เคยได้ใช้ใช้กับ ระบบ e-Admincourt

3.2 สาเหตุที่เลือกใช้บริการระบบ e-Admincourt

4. ท่านคิดว่าการสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง ควรมีแนวทางหรือรูปแบบอย่างไร ที่จะช่วยเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

คือได้ทำประชาสัมพันธ์ผ่านทางโซเชียลมีเดีย
จัดแสดงข้อมูลให้ และแจกจ่าย

5. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ e-Admincourt ของศาลปกครอง มีปัญหา ข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคใดที่ส่งผลต่อการสร้างการรับรู้ของผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

หากกรณีใดก็ตามนี้ ก็ = มีระบบของไม่ทราบ
กับกรณีระบบเดิมแล้ว ตรงนี้กรณีที่มี
ในมากกว่า 500 คน

6. ท่านมีข้อเสนอแนะ...

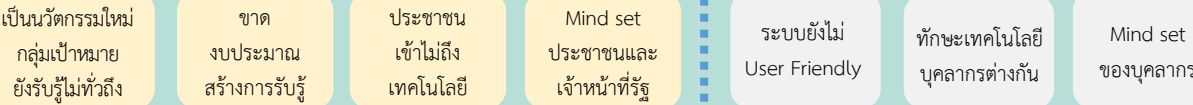


การสร้างการรับรู้ระบบ e-Admincourt ให้แก่ผู้รับบริการของศาลปกครอง

01 : หลักการเหตุผล

ศาลปกครองได้เปิดใช้ระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Admincourt) เมื่อปี พ.ศ. 2562 แต่จากสถิติการฟ้องคดีจนถึงเดือนกันยายน 2564 มีเพียง 672 คดี (1.99%) จากคดีที่รับเข้า 33,829 คดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19 ที่น่าจะใช้งานสูงขึ้น เนื่องจากยังสร้างรับรู้ยังไม่ครอบคลุม การขาดงบประมาณสร้างการรับรู้ ประชาชนเข้าไม่ถึงเทคโนโลยี ประสิทธิภาพของระบบฯ ประสิทธิภาพบุคลากรแตกต่างกัน และทัศนคติการใช้งานของผู้ใช้และผู้ให้บริการ

สภาพปัญหา



02 : กรอบการศึกษา

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

หลักการและแนวคิดทฤษฎี

- แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)
 - ทฤษฎีการตลาด BCG MATRIX, Product Life Cycle, Content/Digital Marketing
 - การสร้างนวัตกรรม และเทคโนโลยี
 - ศาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย และต่างประเทศ
- ข้อเท็จจริง**
- ข้อมูลสถิติการให้บริการของ ตป.
 - กระบวนการให้บริการ - ระบบที่ใช้ปัจจุบัน

ระเบียบวิธีการศึกษา ดำเนินการศึกษามาจาก เอกสาร (Documentary Research) และ

การเก็บข้อมูล (Field Research)

- ผลการสำรวจ
- การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เกี่ยวข้อง ประชาชน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ ผู้ใช้งานภายใน/ผู้ดูแลระบบ/ ผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์



ผู้ให้สัมภาษณ์

- นิติกรเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- อัยการ
- ทนายความ
- ตุลาการและพนักงานคดีฯ
- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบและประชาสัมพันธ์

03 : แนวทางแก้ไข้ปัญหา

(การตลาดเชิงรุกแบบผสมผสาน ปรับเปลี่ยนตัวตน/สร้างภาพจำ ศาลเชิงรับและภาพรวม ไปสู่เชิงรุกดิจิทัล Rebranding)



สร้างการรับรู้จำแนกตามกลุ่ม (นำสถิติผู้ใช้งานและสัมภาษณ์เชิงลึก ยึด People Centered Justice)

จัดทำสื่อ/องค์ความรู้จำแนกตามความพร้อมทางเทคโนโลยีและพื้นที่ความรู้ เช่น Line Facebook e-mail APP,เพจ Info แผ่นพับ/ประกาศ วิทยุทัศน์ โทรทัศน์ Podcast เว็บไซต์ ข่าวออนไลน์ คู่มือใช้งาน การตูนแอนิเมชั่น

บูรณาการทุกหน่วยงาน เพื่อประหยัดงบประมาณ

เชิญชวนคู่กรณีที่อยู่ในช่องทางอื่น ให้มาใช้ช่องทางระบบ e-Admincourt

ปรับปรุงระบบฯ และอบรมบุคลากรภายใน โดยเฉพาะในภูมิภาค

ลงพื้นที่ให้ความรู้/แจกสื่อ/แนะนำใช้ งาน/ปรับ Mindset เช่น อัยการ ทนายความ หน่วยงานรัฐที่มีสถิติ ถูกฟ้องคดีสูง บุคลากรทางการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

ผลักดันให้มีช่องทาง e-Admincourt เป็นช่องทางหลักที่ให้ภาครัฐฟ้องคดี เช่น หนังสือเวียน/มติ ครม.

สร้างเครือข่าย ให้ความรู้กับยุติธรรมชุมชนและหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มเป้าหมาย และหน่วยงานภาครัฐอื่น องค์กรวิชาชีพ สถาบันการศึกษา

04 : นวัตกรรมแก้ไข้ปัญหา

ศาลปกครองมาแล้ว
Admincourt Road Show (ARS)



“มา ทา ศาล”

มีปัญหา...มหาศาล

มีปัญหา...มาหาศาล

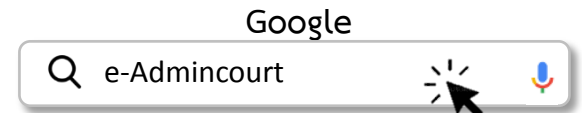


นวัตกรรมการแก้ไข้ปัญหา “โครงการศาลปกครองมาแล้ว” (Admincourt Road Show : ARS)

เน้นการเสริมสร้างความรู้และสร้างการรับรู้เชิงรุก ตามแนวคิด “ศาลเข้าถึงประชาชน” มากกว่าให้ “ประชาชนมาหาที่ศาล” โดยบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ให้ความรู้ และเก็บข้อมูลปัญหาอุปสรรคเพื่อพัฒนาระบบควบคู่กันไป โดยผ่านระบบ Online/Virtual ผสมผสาน Onsite

05 : บทสรุปและข้อเสนอแนะ

- สร้างการรับรู้โดยยึดความต้องการของประชาชน เป็นศูนย์กลาง สะดวก ประหยัด ใช้งานง่าย
- บูรณาการงาน เงิน คน เพื่อประหยัดงบประมาณ/สร้างความคุ้มค่า
- สร้างเสริมตัวตนในสังคมของศาลปกครอง พร้อมนำเสนอระบบ e-Admincourt
- สร้างเครือข่ายให้ความรู้กับยุติธรรมชุมชน หน่วยงานภาครัฐกลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานรัฐอื่น และองค์กรวิชาชีพ
- พัฒนาประสิทธิภาพระบบฯ และบุคลากรภายใน โดยเฉพาะภูมิภาค ส่งเสริม/ผลักดันให้เป็นช่องทางฟ้องหลัก



- สร้างการรับรู้ และทัศนคติให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้เข้าถึงความเป็นธรรม และมีธรรมภิบาล
- การอำนวยความสะดวกในสถานการณ์โควิด-19 และสังคมที่มีการเว้นระยะห่างทางสังคมไม่หยุดชะงัก จากทางเลือกสู่ทางจำเป็น
- ดำเนินการควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบ e-Admincourt และการพัฒนาบุคลากร
- ส่งเสริมให้มีการใช้งาน 50% ภายใน 5 ปี (อัตราเติบโตตามผลการใช้งานอินเทอร์เน็ตของไทย)