



แผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. 2559 - 2561

IT STRATEGIC PLAN [2016-2018]

Bureau of Information Technology
Office of the Administrative Courts
สำนักวิทยาการสารสนเทศ สำนักงานศาลปกครอง



แผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง

พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑

จัดทำโดย

สำนักวิทยาการสารสนเทศ สำนักงานศาลปกครอง

กันยายน ๒๕๕๘

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
๑. กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง.....	๑
บทที่ ๒ ทิศทางนโยบายการพัฒนาศาลปกครองและสภาพความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง.....	๕
๑. แผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑.....	๕
๒. นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	๕
๑) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙).....	๕
๒) กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓ ของประเทศไทย (ICT 2020)	๖
๓) (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ ๓ ของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑.....	๗
๔) นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) และรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government).....	๘
๕) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙...๑๑	
๖) แผนแม่บทธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐.....	๑๑
๗) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘.....	๑๒
๓. แนวโน้มเทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้ในกระบวนการยุติธรรม	๑๓
๑) เทคโนโลยีพกพา (Mobile).....	๑๓
๒) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network).....	๑๔
๓) การประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing).....	๑๕
๔) ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature).....	๑๕
๕) เทคโนโลยี Web Service	๑๕
๖) ระบบ Video Conferencing System	๑๖
๗) Telepresence.....	๑๖
๘) การรักษาความปลอดภัยของเอกสาร	๑๖
๙) Voice-to-Text	๑๘

บทที่ ๓ ทบทวนและวิเคราะห์สถานภาพและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง.....	๑๙
๑. กรอบการวิเคราะห์จัดทำแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑.....	๑๙
๒. ทบทวน (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗	๑๙
๑) กิจกรรม/โครงการตามกรอบแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗.....	๒๑
๒) สรุปผลการทบทวนแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	๒๒
๓. สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง	๒๓
๑) สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน	๒๔
๒) การพัฒนาบุคลากรของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง	๒๗
๔. ผลการสำรวจศักยภาพและประเมินความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๗	๒๘
๕. ความต้องการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศาล ปกครอง	๓๑
๑) ผลการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กรทั้งตุลาการ พนักงานคดี และบุคลากรสาย สนับสนุนของสำนักงานศาลปกครอง	๓๑
๒) ผลการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกองค์กร (ประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ และนักวิชาการ).....	๓๔
๖. ผลการวิเคราะห์ผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง	๓๕
๑) ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	๓๕
๒) ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน	๓๙
บทที่ ๔ สารสำคัญของแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑.....	๔๒
๑. วิสัยทัศน์	๔๓
๒. พันธกิจ	๔๓
๓. เป้าประสงค์หลัก	๔๓
๔. ยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์	๔๓
๕. ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	๔๔
๖. กลยุทธ์และกรอบการดำเนินงาน	๔๔

ยุทธศาสตร์ที่ ๑: ยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดี
และการบริหารจัดการองค์กร ๔๖

ยุทธศาสตร์ที่ ๒: พัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรของ
ศาลปกครองเพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ตรงตามความต้องการ
และปฏิบัติงานได้อย่างมีอาชีพ ๔๘

**บทที่ ๕ การบริหารแผนและแผนที่นำการขับเคลื่อนแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑..... ๔๙**

๑. แผนที่นำทาง (Roadmap) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง..... ๔๙

๒. การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ๕๐

โครงการตามแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ -
๒๕๖๑..... ๕๑

๓. การติดตามและประเมินผลความสำเร็จของแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของ
ศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ ๕๘

**ภาคผนวก ก แบบสอบถามสถานภาพและความต้องการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี
สารสนเทศ ของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองvi**

**ภาคผนวก ข สรุปผลการสำรวจสถานภาพและความต้องการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี
สารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง.....vii**

สารบัญภาพ

ภาพที่ ๑	อัตราส่วนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสัดส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตต่อจำนวนประชากรของโลก พ.ศ. ๒๕๕๘	๑๔
ภาพที่ ๒	กรอบการวิเคราะห์จัดทำแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง	๑๙
ภาพที่ ๓	อัตราส่วนร้อยละของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนบุคลากรจำแนกตามภารกิจงาน	๒๖
ภาพที่ ๔	ผลการประเมินศักยภาพความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานศาลปกครอง	๒๙
ภาพที่ ๕	ผลการประเมินศักยภาพความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานศาลปกครองจำแนกตามองค์ประกอบการประเมิน	๓๐
ภาพที่ ๖	ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรศาลปกครองต่อบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม	๓๒
ภาพที่ ๗	กรอบแนวคิดและส่วนประกอบที่ใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์แผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑	๔๒
ภาพที่ ๘	แผนที่นำทาง (Roadmap) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑	๔๙
ภาพที่ ๙	ภาพรวมของการขับเคลื่อนแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ไปสู่การปฏิบัติ	๕๐

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของ (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗.....	๒๐
ตารางที่ ๒ พิจารณาการเชื่อมโยงโครงการที่สอดคล้องตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗	๒๑
ตารางที่ ๓ สรุปเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงาน ศาลปกครอง.....	๒๕
ตารางที่ ๔ ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย.....	๓๓
ตารางที่ ๕ ประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์.....	๔๓
ตารางที่ ๖ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	๔๔
ตารางที่ ๗ กลยุทธ์และกรอบการดำเนินงาน.....	๔๔
ตารางที่ ๘ สรุปกลยุทธ์และกรอบการดำเนินงาน จำแนกตามยุทธศาสตร์	๔๖
ตารางที่ ๙ กลยุทธ์ที่ ๑.๑ การพัฒนาเครือข่ายช่องทางการเข้าถึงการบริการของศาลปกครองผ่าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	๕๑
ตารางที่ ๑๐ กลยุทธ์ที่ ๑.๒ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและระบบความมั่นคงปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นมาตรฐาน.....	๕๓
ตารางที่ ๑๑ กลยุทธ์ที่ ๑.๓ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดี และการบริหารจัดการองค์กรพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศฯ.....	๕๔
ตารางที่ ๑๒ กลยุทธ์ที่ ๒.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรศาลปกครองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ.....	๕๗

บทที่ ๑

บทนำ

ศาลปกครองได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานและพัฒนางานของศาลปกครองในแต่ละช่วงปีงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางปกครองของประเทศไทยให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ศาลปกครองยังได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์เฉพาะด้าน อันรวมถึงแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง ในระยะ ๓ ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ เพื่อให้มีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของศาลปกครองในช่วงระยะเวลาเดียวกัน

๑. กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง

สำนักวิทยาการสารสนเทศในฐานะผู้รับผิดชอบในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองได้รวบรวมและศึกษานโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อาทิ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙) กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓ ของประเทศไทย (ICT 2020) (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ ๓ ของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ และ นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) และรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองให้สอดคล้องกับทิศทางของประเทศไทย อีกทั้งยังมีการพิจารณาทิศทางการพัฒนาที่กำหนดในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙ ด้วย ซึ่งแผนดังกล่าวมีกระทรวงยุติธรรมโดยสำนักงานกิจการยุติธรรมเป็นผู้ประสานและดำเนินการ และสำนักงานศาลปกครองเป็นคณะอนุกรรมการด้านพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม และเข้าร่วมโครงการศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center - DXC) ระหว่าง ๑๙ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และแผนยุทธศาสตร์ฯ ฉบับนี้ได้กำหนดยุทธศาสตร์และโครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องและตอบสนองต่อพันธกิจและยุทธศาสตร์ของศาลปกครองตามที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑

ในแผนยุทธศาสตร์ฯ ฉบับนี้ สำนักวิทยาการสารสนเทศได้ศึกษาวิเคราะห์ทิศทางและแนวโน้มในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโลก ซึ่งมุ่งเน้นไปที่เทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้อำนาจต่อผู้ใช้งาน (User empowerment) และมีการเชื่อมโยงกันในโลกออนไลน์และอินเทอร์เน็ตมากขึ้น อาทิ การใช้งานเทคโนโลยีพกพา (Mobile) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic transactions) ซึ่งรวมถึงการลดการใช้กระดาษ (Paperless) การใช้งานลายมือชื่อดิจิทัล (Digital signature) และการยืนยันและป้องกันปลอมแปลงตัวบุคคลและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Identity verification and document security) รวมถึงการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud computing) โดยเป็นการเปิดช่องทางให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อใช้งานระบบและบริการสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งของธุรกิจเอกชนและของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก

รวดเร็วและง่ายดายยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้ใช้งาน (Users) และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ทั้งภายในองค์กร และสังคมภายนอกมีความคาดหวังต่อระบบสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองสูงขึ้นและมีลักษณะออนไลน์ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ศาลปกครองจึงมีภารกิจที่จะต้องพัฒนาระบบและบริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าว โดยต้องมีโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่มั่นคงปลอดภัยและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสังคม

นอกจากนี้ สำนักวิทยาการสารสนเทศได้ทบทวนและวิเคราะห์สถานการณ์ภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง เพื่อกำหนดความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง โดยกระบวนการวิเคราะห์ดังกล่าวประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑) ทบทวน (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗

๒) วิเคราะห์สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

๓) สำรวจศักยภาพและความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองโดยสำนักงานกิจการยุติธรรมและสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในระหว่างธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ - มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

๔) จัดทำการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กรทั้งตุลาการ พนักงานคดี และบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักงานศาลปกครอง ผ่านแบบสอบถามซึ่งจัดทำขึ้นช่วงเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ และวิเคราะห์สรุปผลการสำรวจเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

๕) จัดประชุมเพื่อรวบรวมความต้องการจากผู้ใช้งานของหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานศาลปกครอง จำนวน ๙ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักการต่างประเทศ สำนักบริหารการเงินและต้นทุน สำนักบริหารทรัพย์สิน สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักบังคับคดีปกครอง สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน สำนักประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยตุลาการและข้าราชการฝ่ายศาลปกครอง และวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยสำนักวิทยาการสารสนเทศได้รวบรวมผลจากการประชุมมาจัดทำรายงานความต้องการระบบสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับนี้

๖) จัดประชุมบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ (Townhall meeting) เมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการต่าง ๆ รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของงานภายในสำนักร่วมกันระหว่างกลุ่มงานภายในสำนักวิทยาการสารสนเทศในช่วงระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑)

๗) วิเคราะห์ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรต่อการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง

๘) ประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่จัดโดยสำนักบริหารยุทธศาสตร์ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุง (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ฯ ให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง โดยการประชุมดังกล่าวมีขึ้นเป็นจำนวน ๒ ครั้ง ได้แก่ ครั้งที่ ๑ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อยกร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศาลปกครองเฉพาะด้าน เมื่อวันที่ ๑๗ - ๑๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ และครั้งที่ ๒ การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อแผนการพัฒนาศาลปกครองเฉพาะด้าน เมื่อวันที่ ๙ - ๑๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

แผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับนี้ได้นำเอาข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์ได้ทั้งหมดนี้มาเป็นพื้นฐานในการวางแผนยุทธศาสตร์และกรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองในระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑)

บทที่ ๒

ทิศทางนโยบายการพัฒนาศาลปกครองและสถานภาพความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

๑. แผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑

สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ ประกอบด้วย
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ดังนี้

วิสัยทัศน์

“ศาลปกครองเป็นสถาบันหลักที่ใช้อำนาจตุลาการในการอำนวยความยุติธรรมทางปกครองตามหลักนิติธรรม อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานในระดับสากล ก่อให้เกิดบรรทัดฐานการบริหารราชการแผ่นดินและสร้างความสมดุลระหว่างสิทธิและเสรีภาพของประชาชนกับประโยชน์สาธารณะ”

พันธกิจ ประกอบด้วย ๕ พันธกิจ ดังนี้

พันธกิจที่ ๑ พินิจพิจารณาคดีและบังคับคดีปกครองด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม รวดเร็ว และเกิดสัมฤทธิ์ผล ทุกภาคส่วนในสังคมเข้าถึงการอำนวยความยุติธรรมทางปกครองได้โดยง่าย และทั่วถึง

พันธกิจที่ ๒ วางหลักปฏิบัติราชการทางปกครองที่เป็นบรรทัดฐานในการใช้อำนาจทางปกครองที่เป็นธรรม เพื่อป้องกันและลดการเกิดข้อพิพาททางปกครอง

พันธกิจที่ ๓ ยกกระตือรือร้นการดำเนินงานของศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ทุกภาคส่วนในสังคมได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

พันธกิจที่ ๔ เสริมสร้างและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายปกครอง และหลักปฏิบัติราชการจากคำพิพากษาของศาลปกครองให้แก่ทุกภาคส่วนในสังคม

พันธกิจที่ ๕ เสริมสร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ เสริมสร้างและพัฒนามาตรฐานการพิจารณาพิพากษาคดีและบังคับคดีปกครองที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มรูปแบบ วิธีการ และช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงการอำนวยความยุติธรรมทางปกครอง โดยได้กำหนดกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน คือ การพัฒนารูปแบบ วิธีการ และช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงความยุติธรรมทางปกครอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ทุกภาคส่วนในสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองให้มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางหลักกฎหมายปกครองและหลักปฏิบัติราชการทางปกครองที่เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งเสริมสร้างและเผยแพร่ความรู้ให้ทุกภาคส่วนในสังคมอย่างเป็นระบบและทั่วถึง

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาระบบบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีความรวดเร็วและมีคุณภาพตามมาตรฐานในระดับสากล เพื่อให้บริการแก่ทุกภาคส่วนในสังคมอย่างมีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ส่งเสริมการศึกษาวิจัยและพัฒนาเพื่อพัฒนาระบบบริหารงานศาล จัดการองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมในการพัฒนาการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางปกครอง เพื่อเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนารูปแบบ กลไก การประสานและบูรณาการความสัมพันธ์และความร่วมมือทางวิชาการกับภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงาน จริยธรรม และธรรมาภิบาลภายในองค์กร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของทุกภาคส่วนในสังคมต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลปกครอง

โดยได้กำหนดกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศของสำนักงานศาลปกครอง

๒. นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙)

การจัดทำแผนพัฒนาของประเทศไทยนั้น นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับแรกเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๐๔ จนถึงแผนพัฒนาฯ ฉบับปัจจุบันเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้สถานการณ์และเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ โดยการยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจแบบพอเพียง จากการประเมินความเสี่ยงของประเทศไทยในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารภาครัฐที่อ่อนแอ โครงสร้างทางเศรษฐกิจไม่สามารถรองรับการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และความเสี่ยงของประเทศด้านความมั่นคง เป็นต้น จึงนำไปสู่การวางแผนเพื่อพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนในสังคมให้ดีขึ้น มุ่งสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการพัฒนาคนให้มีคุณภาพเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มั่นคงและสามารถแข่งขันในเวทีโลกได้ต่อเนื่อง และการพัฒนาเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมบนฐานความรู้และความคิดสร้างสรรค์

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากยุทธศาสตร์สำคัญของแผนพัฒนาฯ กับการวางแผนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศนั้น จะมีในส่วนของแนวคิดที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องกันทั้งในด้านการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้ทุกคนในสังคมไทยสามารถจัดการความเสี่ยงและสร้างโอกาสในชีวิตให้แก่ตนเองรวมถึงการสร้างทางเลือกและเพิ่มโอกาสการแสวงหารายได้

๒) กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓ ของประเทศไทย (ICT 2020)

กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓ ของประเทศไทย หรือ ICT 2020 พัฒนาจากแนวคิดของ IT 2010 ซึ่งใช้แนวคิดหลักของการพัฒนาอย่างยั่งยืนใน ๓ ด้าน คือ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยตั้งอยู่บนหลักการสำคัญของการพัฒนาทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ และความเป็นธรรมในสังคม การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างโอกาสให้กับประชาชนในการรับประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเท่าเทียม โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศดังนี้

๑) มีโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารความเร็วสูง (Broadband) และการบริการเครือข่ายไร้สายที่กระจายอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกันเสมือนการเข้าถึงบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานทั่วไป

๒) มีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ ในปริมาณที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่เศรษฐกิจฐานบริการและฐานเศรษฐกิจอย่างสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เพิ่มบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์) ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

๔) ยกระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยรวมของประเทศไทย

๕) เพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม) โดยเกิดการจ้างงานแบบใหม่ ๆ ที่เป็นการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

๖) ทุกภาคส่วนในสังคมมีความตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยมุ่งเน้นในการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและลดการทำลายสิ่งแวดล้อม ลดการใช้พลังงาน และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา

ส่วนหนึ่งของกรอบนโยบาย ICT 2020 ได้คำนึงถึงการพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีวิจรรย์ญาณและรู้เท่าทัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนหรือนโยบายระดับชาติฉบับอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานควบคู่ไปกับการส่งเสริมการประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในการเชื่อมโยงกลุ่มคนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เช่น ส่งเสริมการจัดทำเว็บไซต์ (Web portal) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งความรู้หรือข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์แก่การประกอบอาชีพ โดยส่วนหนึ่งจะเป็นข้อมูลกลางที่ใช้ได้กับทุกแห่งทุกพื้นที่ และส่วนหนึ่งเป็นข้อมูลท้องถิ่น เป็นต้น

นอกจากนี้ จะเป็นในด้านการสร้างนวัตกรรมบริการของภาครัฐที่สามารถให้บริการประชาชนและธุรกิจทุกภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย และมีธรรมาภิบาล ที่รวมถึงหน่วยงานระดับภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถจัดบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับท้องถิ่นแก่ประชาชน และส่งเสริมให้เกิดกลไกในการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulation)

๓) (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ ๓ ของประเทศไทย พ.ศ.๒๕๕๗ - ๒๕๖๑

(ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ ๓) ของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์ในการเตรียมความพร้อมของประเทศไทยยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) อย่างยั่งยืน ทั้งถึง และเท่าเทียม ด้วยความมั่นคงปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาประเทศด้วยยุทธศาสตร์หลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านทุนมนุษย์ (Participatory people) ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Optimal infrastructure) ด้านระบบบริการของภาครัฐ (Smart Government) และด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม (Vibrant business) โดยในแต่ละยุทธศาสตร์มีความสัมพันธ์กัน อันได้แก่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีความคุ้มค่าและพอเพียง (Optimal infrastructure) ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ด้วยความเท่าเทียมและเป็นธรรม (Inclusive) มีความน่าเชื่อถือ (Reliable) และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม (Affordable) จะอำนวยให้ภาครัฐและภาคธุรกิจดำเนินการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในทุกชุมชนและท้องถิ่น

นอกจากนี้ (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ ๓) ยังได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภาครัฐด้วยยุทธศาสตร์ที่มุ่งสู่การเป็นรัฐบาลที่ฉลาด (Smart government) ที่ไร้ตะเข็บรอยต่อระหว่างหน่วยงาน (Seamless) ในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์โดยเปิดเผย (Open) ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารและธุรกรรมต่าง ๆ ของรัฐด้วยความโปร่งใส และเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนและเอกชน (Anticipated) ในขณะเดียวกันก็พัฒนาช่องทางปฏิสัมพันธ์เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ (e-Service) ซึ่งรัฐพร้อมเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือกันพัฒนากับภาคธุรกิจในรูปแบบของความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชน (Public-private partnership – PPP) โดย (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ ๓) ได้กำหนดมาตรการต่าง ๆ ที่จะไปสู่เป้าหมายดังกล่าว เช่น

๑) เพิ่มช่องทางบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบที่หลากหลายเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เคาน์เตอร์บริการ Kiosk อุปกรณ์เคลื่อนที่/พกพา (Mobile device) รวมทั้งสื่อและเครือข่ายสังคม (Social media/network) ตามความเหมาะสมเพื่อส่งเสริมการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของประชาชน และการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน ทั้งนี้ให้อยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

๒) ปรับปรุง/จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเชิงบูรณาการเพื่อการตัดสินใจและการรับมือในเรื่องที่สำคัญและในภาวะวิกฤติที่เกี่ยวข้องกับในด้านเศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๓) กำหนดนโยบายการใช้ประโยชน์จากช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) และสื่อสังคม (Social Media) ตามความเหมาะสมในแต่ละหน่วยงานของรัฐ ทั้งในแนวทางของบริการที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ และเพื่อทดแทนช่องทางบริการในรูปแบบเดิมที่ล้าสมัยและไม่คุ้มค่า

๔) ให้นำหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการข้อมูลและบริการระหว่างกันพิจารณา ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขกฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น และดำเนินการเชื่อมโยง ข้อมูลภายใต้กรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework: TH e-GIF) หรือแนวทาง มาตรฐานและเทคโนโลยีขั้นสูงอื่น ที่เหมาะสมและ สอดคล้อง หรือสามารถปรับให้สอดคล้องกับ TH e-GIF ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สำหรับประชาชน

๕) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูล รวมไปถึงการส่งเสริมให้แปลงข้อมูลที่ไม่ได้จัดเก็บในรูป อิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถนำไปประมวลผลต่อได้

๖) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลในการนำไปสู่การตัดสินใจที่สำคัญตาม สภาวะการณ์อันเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานของรัฐที่มีการจัดเก็บหรือมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเป็นจำนวน มากและมีอัตราการเพิ่มขึ้นของข้อมูล ทั้งเชิงปริมาณ (Volume) ความรวดเร็ว (Velocity) และความ หลากหลาย (Variety)

๗) พัฒนาศักยภาพบุคลากรระดับผู้บริหารของหน่วยงานของรัฐได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยี สารสนเทศระดับสูง (CIO) ทุกระดับ รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด (CEO) และผู้บริหารระดับสูงด้านอื่น ๆ ของ หน่วยงาน เพื่อให้การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรมีความสอดคล้องในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ทั้งนี้ รวมถึงการพัฒนาเส้นทางสาย อาชีพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานของรัฐ

๘) ศึกษาแนวทางในการกำหนดรูปแบบ Maturity Model ในการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านต่าง ๆ และกรอบ Enterprise Architecture ที่เหมาะสมในการ พิจารณาให้ความเห็นชอบโครงการหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีมูลค่าสูง

๔) นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) และรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

รัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยมีการกำหนดนโยบายให้มีการส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัล และวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัล ของประเทศอย่างจริงจัง ซึ่งจะช่วยให้ทุกภาคเศรษฐกิจก้าวหน้าไปได้ทันโลกและสามารถแข่งขันในโลกสมัยใหม่ ได้ ทั้งด้านการผลิต และการค้าผลิตภัณฑ์ดิจิทัลโดยตรง และการใช้ดิจิทัลให้รองรับการให้บริการของภาครัฐกิจ การเงินและธุรกิจบริการอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาคสื่อสาร และบันเทิง ตลอดจนการใช้ดิจิทัลรองรับการ

ผลิตสินค้าอุตสาหกรรม และการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดแนวทางขับเคลื่อนกรอบยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ๕ ยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้¹

๑. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Hard Infrastructure) ประเทศไทยจะพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลต่อไปจนถึงเป้าหมายการครอบคลุมทุกพื้นที่ การมีขนาดที่พอเพียงกับการใช้งาน มีเสถียรภาพที่มั่นคง ในราคาที่เหมาะสม เพื่อเป็นพื้นฐานไปสู่การต่อยอดกิจกรรมการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

๒. การสร้างความมั่นคงปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Soft Infrastructure) รัฐจะเร่งทบทวน ปรับปรุง ยกร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลทุกฉบับ โดยมีกฎหมาย กฎระเบียบด้านการลงทุนและกำกับดูแลด้านโทรคมนาคม (และอินเทอร์เน็ต) ที่ทันสมัย เป็นธรรมต่อทุกฝ่าย รวมถึงมีกฎหมาย กฎระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของระบบดิจิทัล และการคุ้มครองข้อมูลประเภทต่าง ๆ เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่น และสร้างบรรยากาศที่ดี เพื่อดึงดูดนักลงทุนจากต่างประเทศ

๓. โครงสร้างพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการให้บริการ (Service Infrastructure) นอกจากการพัฒนาประเทศไทยมีโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการที่ครอบคลุม และมีมาตรฐาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการผ่านระบบดิจิทัลต่าง ๆ ของทั้งภาครัฐ และเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงมาก โดยมีต้นทุนต่ำกว่าเดิมมาก นอกจากนี้ รัฐจะเร่งยกระดับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐผ่านแพลตฟอร์ม (Platform) ของรัฐ เน้นบริการพื้นฐานและบริการข้ามหน่วยงาน รวมถึงการสร้างฐานข้อมูลกลาง ID แห่งชาติ และการจัดตั้งศูนย์กลางข้อมูลภาครัฐ มีการจัดเก็บเปิดเผย และแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ ตามมาตรฐาน Open Data และผลักดันให้มีกฎหมายการพัฒนา Open Government Data เพื่ออำนวยความสะดวกในการเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน API และนำมาซึ่งการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ เชิงนวัตกรรมจากภาครัฐและเอกชน

๔. การส่งเสริมและสนับสนุนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ (Digital Economy Promotion) รัฐบาลจะกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการสร้างระบบนิเวศดิจิทัลอย่างครบวงจรที่มีผู้ประกอบการดิจิทัล (Digital Entrepreneur) เกิดใหม่จำนวนมาก และปรับเปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจของผู้ประกอบการไทยในด้านต่าง ๆ จากการแข่งขันเชิงราคาไปสู่การแข่งขันเชิงการสร้างคุณค่าของสินค้าและบริการ (Service Innovation) และรัฐจะเพิ่มขีดความสามารถของภาคธุรกิจให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์/บริการด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการต่อยอดนวัตกรรม

๕. ดิจิทัลเพื่อสังคมและทรัพยากรความรู้ (Digital Society) หรือการพัฒนาสังคมดิจิทัลที่มีคุณภาพด้วยการพัฒนาข้อมูลข่าวสารและบริการของรัฐต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อคนทุกระดับ โดยคำนึงถึง

¹ สรุปสาระสำคัญจากกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร “นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy)” <http://www.mict.go.th/view/1/Digital%20Economy> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๘.

ผู้ด้อยโอกาสให้สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกันผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งส่งเสริมให้ประเทศไทยมีคลังทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและองค์ความรู้ของประเทศในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและสามารถเรียกข้อมูลมาใช้หรือนำไปวิเคราะห์ต่อยอดได้อย่างสะดวก ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

ในช่วงระยะเวลาไม่นานมานี้ รัฐบาลได้ริเริ่มผลักดันให้มีการเปลี่ยนผ่านจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนางานบริการภาครัฐที่หลากหลายและเป็นรูปธรรมขึ้นอย่างเห็นได้ชัดโดยส่งผลให้เกิดแนวโน้มที่สำคัญขึ้นในการกิจและการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งจะมีผลกระทบในวงกว้างทั้งในฝั่งของประชาชน นักพัฒนาซอฟต์แวร์ และหน่วยงานของรัฐอาทิ²

๑. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยจะถูกจัดสรรใหม่ เช่นเดียวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ในธุรกิจโทรคมนาคม ภาครัฐจะสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกแห่ง และมีการเชื่อมต่อข้อมูลปลายทางจากหน่วยงานกว่าครึ่ง ข้อมูลพื้นฐานจากบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน และอื่น ๆ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ดึงไปใช้ได้ทันที

๒. มีการใช้งานและการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud computing) ในภาครัฐมากขึ้น อันเป็นผลจากการผลักดันของกฎระเบียบต่าง ๆ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและให้บริการของหน่วยงานรัฐ

๓. การใช้จ่ายหรืองบประมาณภาครัฐทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเปลี่ยนเป็นการมุ่งเน้น ในด้านการพัฒนาระบบและแอปพลิเคชัน (Applications) ในอัตราสูงกว่าร้อยละ ๕๐ ในขณะที่การจัดซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่ายจะลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากมีแนวโน้มในการสร้างและใช้งานศูนย์ข้อมูลแห่งชาติ (National data center) และ Government cloud (G-Cloud) ที่ใช้งานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

๔. ภาครัฐจะแบ่งปันข้อมูลแบบมาตรฐานเข้าสู่โครงการ Open Data โดยปริมาณชุดข้อมูลที่มีการใช้งานร่วมกันระหว่างหน่วยงานและเปิดเผยสู่สาธารณะจะเพิ่มสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดด

๕. แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile applications) ของภาครัฐจะมีให้บริการแก่ ประชาชนเพิ่มขึ้นตามลำดับ

๖. การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) กำลังเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญ โดยอาจจะมีการจัดตั้งหน่วยงานใหม่ของภาครัฐเข้ามาดูแลและบริหารจัดการข้อมูล มีนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data scientists) และผู้บริหารข้อมูลระดับสูง (Chief Data Officer - CDO) ภาครัฐขึ้น เพื่อทำให้ฝ่ายบริหารของรัฐบาลได้ข้อมูล

² สรุปสาระสำคัญจากการบรรยายของนายวิษณุ เครืองาม รองนายกรัฐมนตรี ในงาน e-Gov Day 2015 ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๘

ที่สำคัญไปช่วยในการบริหารงานต่อไป รวมถึงการใช้ Big Data ในการดูแลระบบเครือข่ายของประเทศหรือของหน่วยงานรัฐโดยการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อค้นหารูปแบบการบุกรุกโจมตีและกำหนดแนวทางป้องกันและดักจับการบุกรุก

๗. จุดให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนจะเริ่มเปลี่ยนจากการใช้คนมาเป็นผู้ให้บริการ เช่น เครื่องคีออสก์ (Kiosk) เครื่องอัตโนมัติ (Vending machine) ประชาชนสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ กับหน่วยงานรัฐผ่านเครื่องได้ด้วยตัวเอง ซึ่งจะลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วได้มากขึ้น นอกจากนี้ประชาชนจะเริ่มเก็บข้อมูลธุรกรรมไว้กับตัว และสามารถบริหารข้อมูลเหล่านั้นเพื่อใช้ประโยชน์ในอนาคตได้ ทั้งนี้ การจัดเก็บและการบริหารข้อมูลต่าง ๆ อาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น เก็บในฮาร์ดดิสก์ส่วนตัว หรือเก็บไว้บนคลาวด์

๘. มีการบูรณาการและเชื่อมโยงระหว่างระบบสารสนเทศและแอปพลิเคชันของภาครัฐและภาคเอกชน ระบบสารสนเทศของภาครัฐจะมีการเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อาทิ ระบบ Payment gateway และระบบอื่น ๆ ที่ของภาคเอกชน

แนวโน้มเทคโนโลยีสารสนเทศและบริการของภาครัฐในยุครัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) จะเริ่มมีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับและทำให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนเปลี่ยนไปอย่างพลิกโฉม (Disruptive) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนทั้งระบบเพื่อให้พร้อมรองรับนโยบายสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

๕) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙ เป็นแผนแม่บทที่จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพทางเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานทางยุติธรรมให้ทันสมัย เท่าเทียม และสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแผนแม่บทดังกล่าวได้ศึกษาปัญหาและความต้องการของเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปประกอบกับการศึกษาแนวโน้มความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ได้เกิดแนวคิดในระดับที่พัฒนาขึ้นอีกระดับหนึ่งคือการบูรณาการข้อมูลและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน ให้สามารถส่งต่อข้อมูลกระบวนการยุติธรรมระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบรวมทั้งการใช้ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบสารสนเทศได้อย่างอัตโนมัติ สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ในอีกระบบสารสนเทศของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอีกหน่วยงานหนึ่งมาประกอบการทำงานต่าง ๆ ได้ และคำนึงถึงมาตรการต่าง ๆ ที่จะทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรมสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖) แผนแม่บทธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐

ในปัจจุบันการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศจากการเปลี่ยนผ่านของระบบอนาล็อกไปสู่ระบบดิจิทัลนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการช่วยเพิ่มปริมาณและมูลค่าทางเศรษฐกิจและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนซึ่งการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย แผนแม่บทธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยได้เริ่มตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล ขอบเขตของการทำธุรกรรมทาง

อิเล็กทรอนิกส์ในมิติต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการทำธุรกรรมของประเทศในช่วงที่ผ่านมา พร้อมการผนวกกับผลการศึกษาสถานภาพการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยและประเทศต่าง ๆ เพื่อการวิเคราะห์แนวคิดและอุปสรรคสำหรับการบูรณาการกรอบแนวคิดเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายที่จะมุ่งไปสู่การขับเคลื่อนทิศทางของประเทศโดยคำนึงถึงปัจจัยสำคัญทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน การกำหนดมาตรฐานสำคัญที่เกี่ยวข้อง ความมั่นคงปลอดภัย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนกฎหมายที่มีความจำเป็นที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยเพื่อเป็นการยกระดับศักยภาพของประเทศสำหรับการแข่งขันในเวทีโลก ทั้งในส่วนของการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในมิติต่าง ๆ ทิศทางการส่งเสริมตามนโยบายระดับชาติที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นการยกระดับศักยภาพของภาครัฐและภาคเอกชนองค์กรบุคลากร และประชาชน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในยุคที่เปลี่ยนผ่านจากอนาล็อกเป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ

๓) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตราขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระให้กับประชาชนในการติดต่อขออนุญาตดำเนินการต่าง ๆ กับส่วนราชการ โดยพระราชบัญญัตินี้ได้วางกรอบและเป้าหมายกลางสำหรับทุกหน่วยงานของรัฐได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต การจัดให้มีช่องทางในการรับคำขอ ณ จุดเดียว และให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาตกับประชาชน³ ทั้งนี้พระราชบัญญัตินี้ มีการกำหนดให้หน่วยงานจัดทำคู่มือประชาชนซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยื่นคำขออนุญาต และให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณาอนุญาต ทำให้การปฏิบัติราชการมีความชัดเจนโปร่งใสด้วยการลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งจะอำนวยความสะดวกประชาชนให้สามารถยื่นคำขอผ่านทางช่องทางและสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการยื่นคำขอด้วยตนเองได้ และหน่วยงานของรัฐยังต้องทบทวนกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตทุก ๕ ปี หาแนวทางในการต่ออายุใบอนุญาตแบบอัตโนมัติ และเมื่อมีการออกใบอนุญาตแล้วจะต้องมีการตรวจสอบว่าการดำเนินกิจการเหล่านั้นไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วย

นอกจากนี้ยังกำหนดให้ส่วนราชการพัฒนาศูนย์ให้บริการร่วมของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่แล้วให้สามารถรับคำขออนุญาตหลาย ๆ งานบริการภายใต้กระทรวงเดียวกันได้ และในระยะต่อไปจะพัฒนาสู่การจัดตั้งให้มีศูนย์กลางในการรับคำขออนุญาตที่ประชาชนสามารถยื่นคำขอ เอกสารหลักฐานต่าง ๆ รวมถึงค่าธรรมเนียมแทนหน่วยงานผู้อนุญาตได้

³ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, “พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประชาชนได้อะไร?” http://www.opdc.go.th/page.php?url=tab_view&cat=N&id=471 เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๘.

๓. แนวโน้มเทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้ในระบบการยุติธรรม

ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบการทำงานในหลาย ๆ ด้าน รวมไปถึงกระบวนการยุติธรรมด้วย องค์การต่าง ๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบการขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ เพื่อช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดการใช้กระดาษ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ พบว่าเทคโนโลยีที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งจะมีบทบาทสำคัญในการที่จะเปลี่ยนแปลงสังคมและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในระบบการยุติธรรมมีดังนี้

๑) เทคโนโลยีพกพา (Mobile)

ปัจจุบันทั่วโลกมีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile-cellular telephone subscriptions) อยู่ราวร้อยละ ๙๖ ต่อประชากร โดยมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์พกพา (Mobile broadband) อยู่ที่ร้อยละ ๔๗ ต่อประชากร⁴ ในขณะที่ประเทศไทยมีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า ๙๓ ล้านเลขหมายใน พ.ศ. ๒๕๕๖ และมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ ๓๖ ต่อปีในระหว่าง พ.ศ. ๒๕๔๓ - ๒๕๕๖⁵ ทั้งนี้ อัตราส่วนของเลขหมายโทรศัพท์ต่อประชากรในประเทศไทยเท่ากับร้อยละ ๑๔๐ เลขหมายต่อประชากร ๑๐๐ คนใน พ.ศ. ๒๕๕๖⁶ และอัตราการเข้าถึงและใช้งานอินเทอร์เน็ตทั้งผ่านสายสัญญาณและบนอุปกรณ์พกพาของประเทศไทยอยู่ที่ร้อยละ ๒๙ ของประชากรในประเทศใน พ.ศ. ๒๕๕๖⁷

เทคโนโลยี Mobile ทำให้ปัจเจกชนสามารถเชื่อมต่อการสื่อสาร (Connected) ได้ตลอดเวลา และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทุกที่ทุกเวลาด้วยอุปกรณ์พกพาที่มีอยู่ (Ubiquitous) ถึงแม้ว่าในปัจจุบันอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ เหล่านี้จะมีไม่มากนัก แต่หากค่าใช้จ่ายของ Mobile Internet เหมาะสมตามอัตราค่าครองชีพของประเทศจะทำให้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์พกพามีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งหมายถึงประชาชนจะสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันซึ่งจะช่วยยกระดับความรู้และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

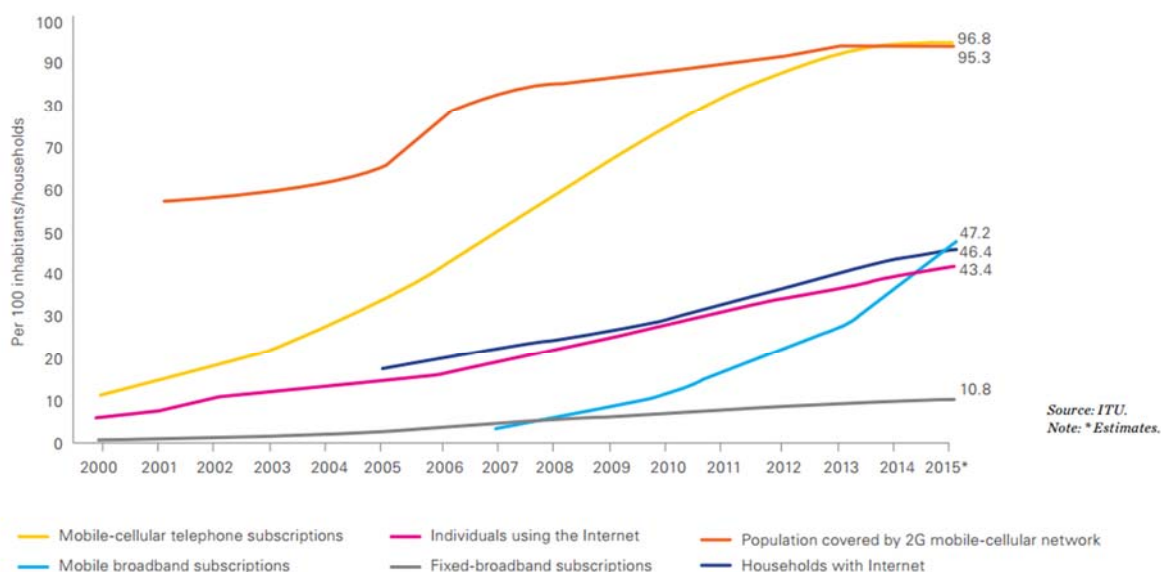
⁴ International Telecom Union (ITU), “ICT Facts & Figures: The World in 2015,” www.itu.net เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๘.

⁵ International Telecom Union (ITU), “Mobile-cellular Subscriptions by Country 2000 - 2013,” <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๘.

⁶ International Telecom Union (ITU), อ้างแล้ว.

⁷ International Telecom Union (ITU), “Percentage of Individuals using the Internet,” <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๘.

15 years of ICT growth: what has been achieved?



ภาพที่ ๑ อัตราส่วนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสัดส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตต่อจำนวนประชากรของโลก พ.ศ. ๒๕๕๘^๘

๒) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

เครือข่ายสังคมออนไลน์เมื่อนำมารวมกับเทคโนโลยี Mobile จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล รวมไปถึงภาครัฐและประชาชน ปัจจุบันปริมาณการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกันเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ผลสำรวจในปีพ.ศ. ๒๕๕๘ พบว่าประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้ Facebook มากกว่า ๓๐ ล้านบัญชี จำนวนผู้ใช้งาน Youtube มากกว่า ๒๖ ล้านบัญชี ผู้ใช้งาน Twitter จำนวน ๔.๕ ล้านบัญชี และ Instagram จำนวน ๑.๗ ล้านบัญชี^๙ นอกจากนี้คนไทยยังเป็นประเทศที่ใช้งาน Facebook มากติดอันดับต้นๆ ของโลก โดยกรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีผู้ใช้ Facebook มากที่สุดในโลกด้วยจำนวนผู้ใช้งาน ๘.๖๘ ล้านคนเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๕^{๑๐} ภาคธุรกิจโดยเฉพาะในภาคการบริการมีการนำ

^๘ International Telecom Union (ITU), "Mobile-cellular Subscriptions by Country 2000 - 2013," <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๘.

^๙ Syndacast, "Online Marketing Thailand: The State of Social Media," <http://syndacast.com/infographic-online-marketing-thailand-the-state-of-social-media/> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๘.

^{๑๐} Socialbakers, "Top 10 Biggest Facebook Cities," <http://blogs.wsj.com/indonesiarealtime/2012/05/23/bangkok-tops-global-facebook-city-list/> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๘.

เทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์เข้ามาใช้ในการให้บริการลูกค้า ในส่วนของภาครัฐเองก็เริ่มมีการใช้ประโยชน์ของสังคมออนไลน์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนและเป็นช่องทางในการรับฟังเสียงสะท้อนจากภาคประชาชนได้เช่นเดียวกัน เช่น การใช้ Twitter และ Facebook ของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

๓) การประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing)

การประมวลผลแบบคลาวด์เป็นเทคโนโลยีการสร้างทรัพยากรระบบคอมพิวเตอร์เสมือนจากเครื่องแม่ข่ายและเครือข่ายจำนวนมาก โดยผู้ใช้งานระบบจะรู้สึกเสมือนว่าใช้งานระบบแต่เพียงผู้เดียว มีการคิดค่าใช้จ่ายจากการใช้งานตามจริงหรือตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ สามารถปรับเปลี่ยนหรือขยายขีดความสามารถของระบบได้โดยไม่ต้องเสียเวลาในการติดตั้งอุปกรณ์ มีความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและความเชื่อถือในการให้บริการสูง การใช้สถาปัตยกรรมที่มีการประมวลผลแบบคลาวด์มีแนวโน้มจะลดปัญหางบประมาณและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ แต่มีข้อจำกัดหลายประการที่ไม่เหมาะสมสำหรับงานให้บริการภาครัฐของประเทศไทย โดยเฉพาะเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ ส่วนบริการการประมวลผลแบบคลาวด์ของบริษัทหรือหน่วยงานในประเทศไทยที่เริ่มมีการทดลองให้บริการแล้วคือ บริการของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (มหาชน) และของบริษัท กสท โทรคมนาคม (มหาชน) เป็นต้น

การพิจารณานำการประมวลผลแบบคลาวด์มาใช้กับงานตามพันธกิจกระบวนการยุติธรรมได้จะต้องมีบริการระบบประมวลผลแบบคลาวด์ของภาครัฐ (Government cloud computing) อย่างเต็มรูปแบบ โดยมีเงื่อนไขสี่ประการเป็นอย่างน้อย คือ ๑) เครือข่ายสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบประมวลผลคลาวด์กับหน่วยงานที่ใช้บริการจะต้องมีความเชื่อถือได้สูง ๒) ผู้ให้บริการระบบประมวลผลคลาวด์สำหรับกระบวนการยุติธรรมนี้ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ ๓) ระบบประมวลผลแบบคลาวด์ต้องรองรับความต้องการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงสุด และ ๔) การยกระดับมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ได้มาตรฐาน

๔) ลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)

เป็นลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างจากเทคโนโลยีเข้ารหัสด้วยกุญแจสาธารณะ ในการลงลายมือชื่อดิจิทัลกำกับข้อความที่ต้องการส่งผ่านเครือข่าย ผู้ส่งข้อความจะใช้กุญแจส่วนตัวของตนในการลงลายมือชื่อ โดยอ่านกระบวนการทางคณิตศาสตร์ ผู้รับจะสามารถตรวจสอบความถูกต้องของลายมือชื่อดังกล่าวโดยใช้กุญแจสาธารณะของผู้ส่ง ซึ่งลายมือชื่อของผู้ส่งจะถูกรับรองด้วยองค์การออกใบรับรอง (Certification Authority - CA) โดยแสดงอยู่ในรูปของ "ใบรับรองดิจิทัล" (Digital certification) ประโยชน์ของลายมือชื่อดิจิทัลนั้น นอกจากจะช่วยระบุตัวผู้ส่งข้อมูลแล้ว ยังช่วยป้องกันข้อมูลให้มีความถูกต้องไม่ผ่านการแก้ไข หรือหากมีการแก้ไขมาก่อนก็สามารถตรวจสอบได้

๕) เทคโนโลยี Web Service

การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันของหน่วยงานทางยุติธรรมจะนำเทคโนโลยีที่เรียกว่า Web service เข้ามาใช้งาน โดย Web service คือ ระบบซอฟต์แวร์ที่ออกแบบมาเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย

๖) ระบบ Video Conferencing System

Video conferencing system คือระบบการติดต่อสื่อสารที่สามารถรับ-ส่งข้อมูลภาพ (ผู้ร่วมประชุมและเอกสารที่นำเสนอ) และข้อมูลเสียง ระหว่างจุดต่อจุดหรือจุดต่อหลาย ๆ จุดโดยผ่านระบบสื่อสาร (IP หรือ ISDN) ซึ่งจะเป็นลักษณะของการโต้ตอบซึ่งกันและกันแบบสองทาง คือระบบประชุมทางไกลที่ผสมผสานระหว่างภาพ ข้อมูล และเสียง ให้เปรียบเสมือนมีการประชุมอยู่ในห้องเดียวกัน

๗) Telepresence

Telepresence คือ เทคโนโลยีที่พัฒนามาจากระบบ Video conferencing system ซึ่งโดยหลักการแล้ว Telepresence ใช้เทคโนโลยีพื้นฐานเดียวกับระบบ Video Conferencing system เป็นระบบการนำเสนอหรือระบบการประชุมแบบเสมือนจริงด้วยเทคนิคการสร้างภาพวัตถุต่าง ๆ จากระยะไกลด้วยเทคโนโลยีมัลติมีเดียด้านภาพ เสียง และการสัมผัส มีลักษณะเป็นแบบ Real-time เทคโนโลยีดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้หลายด้าน เช่น การตอบสนองด้านการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางในการประชุม ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วหากมีเรื่องด่วนที่ต้องอาศัยการตัดสินใจระหว่างผู้บริหารระดับสูงหลายคนซึ่งประจำอยู่ในหลายภูมิภาค

๘) การรักษาความปลอดภัยของเอกสาร

ความปลอดภัยในคอมพิวเตอร์ ข้อมูล และเอกสารเป็นปัญหาที่หน่วยงานภาครัฐต้องพบเจออยู่เป็นประจำ ภาคราชการที่ต้องทำงานกับเอกสารต่าง ๆ มีความกังวลในเรื่องการปลอมแปลงเอกสารที่ได้รับและออกโดยหน่วยงานของรัฐ และส่วนใหญ่เป็นเอกสารที่พิมพ์ออกจากระบบ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการปลอมแปลงเอกสารที่พิมพ์ออกจากระบบ หน่วยงานรัฐและเอกชนในต่างประเทศจึงได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการรักษาความปลอดภัยของเอกสาร อาทิ บริษัท CrimsonLogic ของประเทศสิงคโปร์ ได้พัฒนาเทคโนโลยีในชื่อ Phidelity ซึ่งใช้ ๔ เทคโนโลยีสำคัญ ดังนี้

๑. Microprinting

เป็นข้อความที่พิมพ์ออกจากระบบ หากมองด้วยตาเปล่าจะเหมือนเป็นเส้นตรง แต่เมื่อใช้แว่นขยายอ่านจะพบเป็นตัวอักษรขนาดเล็ก ซึ่งหากเป็นเอกสารที่พิมพ์ออกจากระบบ ตัวอักษรที่ปรากฏจะมีความชัดเจน แต่หากมีการนำเอกสารดังกล่าวไปทำสำเนา ข้อความที่เป็น Microprint จะเลอะเลือน เมื่อใช้แว่นขยายอ่าน ตัวอักษรจะมีความคมชัด อ่านลำบากหรืออ่านไม่ได้เลย ซึ่งวิธีการดังกล่าวใช้เพื่อยืนยันว่าเอกสารดังกล่าวเป็นต้นฉบับที่ออกโดยหน่วยงานหรือโดยระบบ (ป้องกันการทำซ้ำหรือปลอมแปลง – Anti-copy or Anticounterfeit)

๒. ลายน้ำ (Optical watermark)

เป็นเทคโนโลยีสำหรับป้องกันเอกสารที่เป็นต้นฉบับเมื่อพิมพ์ออกจากระบบจะปรากฏคำว่า “Original” หรือข้อความอื่นตามแต่จะใช้ในเอกสารเป็นลายน้ำที่ติดออกมาจากเครื่องพิมพ์ แต่เมื่อมีการนำเอกสารดังกล่าวไปถ่ายเอกสารหรือสแกนและพิมพ์ใหม่ เอกสารดังกล่าวจะปรากฏคำว่า “Copy” ทำให้

สามารถยืนยันเอกสารตัวต้นฉบับหรือสำเนาได้จากข้อความลายน้ำที่ปรากฏ การตรวจสอบและยืนยันเอกสาร (Counterfeit) ด้วยวิธีดังกล่าวสามารถทำได้ด้วยตาเปล่า ไม่ต้องใช้เครื่องมือใด ๆ

๓. บาร์โค้ด ๒ มิติ (SecureCode)

เป็นการใช้เทคโนโลยีสำหรับป้องกันการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร (Anti-forgery) โดยการพิมพ์ บาร์โค้ด ๒ มิติซึ่งใช้ข้อมูลชุดเดียวกันกับในระบบ และพิมพ์ไว้ที่ส่วนหัวของเอกสาร นำข้อมูลดังกล่าวมาใส่รหัส (Encrypt) และพิมพ์ออกมาเป็นบาร์โค้ด โดยข้อมูลดังกล่าวอาจจะประกอบด้วย เลขที่เอกสาร เจ้าหน้าที่ผู้ออกเอกสาร ที่อยู่ และข้อมูลสำคัญอื่น ๆ เช่น ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital signature) ผังไว้ในตัวบาร์โค้ด เมื่อใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดธรรมดาหรืออุปกรณ์เฉพาะจะแสดงข้อมูลที่เก็บไว้ในเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ที่ฝังอยู่ใน บาร์โค้ดจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทำให้สามารถสอบถามความถูกต้องตรงกันของข้อมูลบนเอกสารกับ ข้อมูลในบาร์โค้ด

๔. Cryptomark

เป็นเทคโนโลยีที่ใช้เข้ารหัสข้อมูล และพิมพ์ลงบนเอกสารเพื่อป้องกันการแก้ไขข้อมูลในเอกสาร (Antiforgery) โดยมีการแบ่งข้อมูลออกเป็นสองส่วน คือ ส่วนที่พิมพ์ลงบนเอกสาร และส่วนที่ใช้สำหรับ ตรวจสอบเอกสาร เช่น พิมพ์ลงบนแผ่นใส และเจ้าหน้าที่เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ โดยแผ่นใสแผ่นเดียว สามารถตรวจสอบเอกสารได้ทุกลบวิธีการใช้งาน คือ เมื่อเอาเอกสารส่วนที่หนึ่ง(แผ่นใส) มาวางทับเอกสาร ส่วนที่สอง(เอกสารต้นฉบับ) จะปรากฏข้อความหรือข้อมูลที่กำหนด เช่น เลขที่เอกสาร หรือเลขคดี หากเป็น เอกสารที่ถูกต้อง เลขที่เอกสารจะเป็นข้อมูลชุดเดียวกับที่ปรากฏบนหัวเอกสาร

นอกจากการรักษาความปลอดภัยของเอกสารโดยเทคโนโลยี Phidelity ที่พัฒนาและใช้ใน กระบวนการทำงานของศาลยุติธรรมที่ประเทศสิงคโปร์แล้วนั้น ประเทศไทยก็ได้มีการริเริ่มค้นคว้าวิจัยและ พัฒนาเทคโนโลยีที่ส่งเสริมให้เกิดการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการด้านเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความน่าเชื่อถือ ภายใต้ชื่อโครงการว่า Trusted Electronic Document Authority (TeDa) โดย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) TeDa Services ประกอบไปด้วยหน่วยย่อย ๕ บริการ ได้แก่

๑. TeDa Time ระบบให้บริการประทับเวลาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Time Stamping)
๒. TeDa Safe ระบบจัดเก็บหลักฐานของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระยะยาว
๓. TeDa Sign การลงลายมือชื่อและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์
๔. TeDa Form ระบบบริหารและจัดการฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (iForm)
๕. TeDa Rights การกำหนดสิทธิ์ผู้มีอำนาจลงนามด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate Credential)

การนำ TeDA Services มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานจะช่วยลดปริมาณกระดาษที่เป็นเอกสารลงได้ และยังสร้างความน่าเชื่อถือให้กับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมีการอ้างอิงมาตรฐานสากลเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และมีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย ตาม พรบ.ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นที่ยอมรับในชั้นศาลได้

๙) Voice-to-Text

เป็นประเภทหนึ่งของโปรแกรม Speech recognition ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่คอมพิวเตอร์สามารถแปลงเสียงพูดของมนุษย์ให้เป็นข้อความได้ ซึ่งนักพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาระบบดังกล่าวมาระยะเวลาหนึ่งแล้ว จนในปัจจุบันสามารถรองรับเสียงที่เป็นภาษาไทย สามารถแปลงเสียงพูดของมนุษย์ที่เป็นภาษาไทยให้เป็นข้อความได้ เทคโนโลยีนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้พิการแล้ว ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับงานในหลายด้านรวมถึงงานที่ต้องใช้คนในการบันทึกข้อมูลตามคำพูดของบุคคล ซึ่งช่วยลดเวลาในการทำงานได้ เทคโนโลยีดังกล่าว มีการพัฒนาและใช้งานกันอย่างแพร่หลายทั่วโลก โดยเฉพาะโปรแกรมสำหรับรับรู้เสียงพูดภาษาอังกฤษ สำหรับภาษาไทย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ได้พัฒนาซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการรับรู้เสียงพูดอัตโนมัติสำหรับเสียงพูดภาษาไทยโดยเฉพาะในชื่อว่า “พาที้” (PARTY) ซึ่งได้มีการพัฒนาในช่วง พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๗ โดยมีจุดประสงค์ที่ต้องการจะสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ (Platform service) เพื่อเปิดให้นักพัฒนาที่สนใจอื่น ๆ สามารถนำระบบดังกล่าวไปพัฒนาต่อยอดได้ ในปัจจุบันถือว่าระบบมีศักยภาพเพียงพอสำหรับประยุกต์ใช้ในงานต่าง ๆ ได้¹¹

¹¹ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC), “โครงการพาที้,” <http://party.speech.in.th/index.php/th/about> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๘.

บทที่ ๓

ทบทวนและวิเคราะห์สถานภาพและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

๑. กรอบการวิเคราะห์จัดทำแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑

แผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแผนที่ใช้กำหนดกรอบทิศทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศโดยพัฒนาให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การวิเคราะห์จัดทำแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ ต้องพิจารณาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในส่วนต่าง ๆ ที่สำคัญสองประการ ได้แก่ ๑) การวิเคราะห์สถานภาพการดำเนินงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง หรือการวางแผนในระดับปฏิบัติขึ้นไป (Bottom-up approach) ซึ่งเป็นการพิจารณาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันขององค์กร รวมทั้งการวิเคราะห์ SWOT ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร และ ๒) การวิเคราะห์ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือการเชื่อมโยงจากระดับนโยบายไปสู่การปฏิบัติ (Top-down approach) เพื่อนำไปใช้กำหนดทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง โดยมีกรอบการวิเคราะห์กำหนดแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศดังภาพที่ ๒



ภาพที่ ๒ กรอบการวิเคราะห์จัดทำแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง

๒. ทบทวน (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗

(ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗ มีองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย รวมทั้งยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๑ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ของ (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง
พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗

วิสัยทัศน์	พันธกิจ	เป้าหมาย
ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยตอบสนองความต้องการและสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีได้อย่างรวดเร็วครอบคลุมต่อความต้องการใช้งานสนับสนุนการดำเนินงานในทุกด้านตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง	๑. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระบบบริหารจัดการคดีปกครอง ๒. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อขยายโอกาสในการบริการประชาชน ๓. พัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ให้เกิดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๔. เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและให้บริการความรู้เกี่ยวกับคดีปกครองสู่สังคม	๑. มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมต่อการใช้งาน และตอบสนองต่อการใช้งานได้อย่างรวดเร็วทันกับเทคโนโลยีปัจจุบัน ๒. มีระบบสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนในกระบวนการพิจารณาคดีปกครองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๓. มีระบบฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นเกี่ยวกับข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ๔. สร้างระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงทางข้อมูลคดีทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอีกทั้งสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ๕. บุคลากรในองค์กรมีความรู้ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถนำมาใช้ได้อย่างเหมาะสม
ยุทธศาสตร์ (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาระบบสารสนเทศด้านระบบงานคดีปกครอง	
	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบสารสนเทศและระบบสนับสนุนงานคดีปกครองและด้านการบริหารจัดการองค์กร	
	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลปกครอง	
	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีทักษะความรู้ ประสพการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	

วิสัยทัศน์	พันธกิจ	เป้าหมาย
	ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์	

๑) กิจกรรม/โครงการตามกรอบแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยวิเคราะห์เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง ทั้งนี้ยังขาดการกำหนดโครงการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และตัวชี้วัดเพื่อการติดตามและประเมินผลความสำเร็จการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งขาดกลไกการขับเคลื่อนการบริหารแผนแม่บท อย่างไรก็ตาม สำนักงานศาลปกครองได้มีการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเป้าหมายการพัฒนาของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ดังนี้

ตารางที่ ๒ พิจารณาการเชื่อมโยงโครงการที่สอดคล้องตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติราชการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาระบบสารสนเทศด้านระบบงานคดี	๑.๑ พัฒนาระบบงานคดีปกครองให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างง่ายดาย ครอบคลุมต่อความต้องการใช้งาน	(๑) โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครอง
	๑.๒ พัฒนาระบบสนับสนุนงานคดีปกครองให้สามารถจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	(๒) โครงการพัฒนาระบบสืบค้นแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครอง
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบสารสนเทศและระบบสนับสนุนงานคดีปกครองและด้านการบริหารจัดการองค์กร	๒.๑ พัฒนาระบบสนับสนุนการพัฒนากระบวนการหลัก ได้แก่ ระบบงานสารบรรณอัตโนมัติ ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เป็นต้น	(๓) โครงการพัฒนาเว็บไซต์ศาลปกครอง งานปรับปรุงเว็บไซต์ศาลปกครองเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน (๔) งานพัฒนาระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)
	๒.๒ พัฒนาระบบบริหารให้สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้ทันทั่วถึง	(๕) โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศศาลปกครอง (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-Mail)

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติราชการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานศาลปกครอง	๓.๑ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศคู่ไปกับการพัฒนายุทธศาสตร์ศาลปกครองและเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรที่ยั่งยืน	(๖) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video conferencing system)
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีทักษะความรู้ ประสพการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔.๑ พัฒนาและส่งเสริมบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีการฝึกอบรม พัฒนาทักษะความรู้ที่เกี่ยวข้อง วิทยากรที่ทันสมัย	(๗) งานเสริมสร้างความรู้ละทักษะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานศาลปกครอง
	๔.๒ ให้โอกาสในการเสริมสร้างประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเพิ่มทักษะทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์ การพัฒนาระบบโดยใช้ภาษาที่หลากหลาย เป็นต้น	
ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์	๕.๑ พัฒนาระบบเครือข่ายให้รองรับการทำงานจากผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นและเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	(๘) โครงการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
	๕.๒ สามารถรองรับการใช้งานการเชื่อมโยงครอบคลุมระหว่างศาลปกครองในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างเพียงพอ	(๙) โครงการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสำหรับศาลปกครองภูมิภาคแห่งใหม่ (๑๐) โครงการจัดหาอุปกรณ์เครือข่ายและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
	๕.๓ เพิ่มรูปแบบในการใช้งานระบบเครือข่าย เช่น การเพิ่มช่องทางในการสื่อสารรูปแบบ Wi-Fi หรือ Wireless ส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสื่อสาร เช่น iPad, iPhone, Blackberry เป็นต้น	(๑๑) งานบริการระบบ Wi-Fi ของสำนักงานศาลปกครอง

๒) สรุปผลการทบทวนแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศฯ

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ สำนักวิทยาการสารสนเทศ และเชื่อมโยงกับประเด็นยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๕๗ จะพบว่าการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทฯ โดยสามารถดำเนินงานได้อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ไม่สามารถประเมินผลสัมฤทธิ์ความสำเร็จของแผนแม่บทได้ เนื่องจากไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนไว้ และหากพิจารณาเจตนารมณ์ของการมีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ คือเป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นกรอบทิศทางเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองจึงมีข้อสังเกตที่ต้องทบทวนและปรับปรุงการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศในฉบับต่อไป ดังนี้

- ๑) ยังขาดการเชื่อมโยงเป้าหมายองค์การกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
- ๒) ขาดการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ในแผนแม่บทฯ กับกิจกรรม/โครงการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในแผนแม่บทฯ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
- ๓) ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินความสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองทำให้ไม่สามารถประเมินผลความสำเร็จการดำเนินงานตามเป้าหมายแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองได้

๓. สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านคดีปกครอง ด้านสนับสนุนงานคดีปกครอง ด้านบริหารจัดการองค์กร และการอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ รวมทั้งระบบบริหารจัดการคดี (Case Management Systems) และระบบบริหารงานทั่วไปของศาลปกครอง (Court Management Systems) ซึ่งระบบต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการทำงานของสำนักงานศาลปกครอง โดยทุกระบบจะมีโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญเหมือนกันทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายที่ใช้สนับสนุนการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง โดยเฉพาะงานด้านคดีปกครองซึ่งถือเป็นงานหลักขององค์กร จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งด้านบุคลากรซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบที่จะได้พัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้งานกับระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านระบบสารสนเทศช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลข่าวสารมีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน สามารถเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายใน และข้อมูลภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านระบบเครือข่าย สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ มีการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ด้านระบบคอมพิวเตอร์มีเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งในส่วนเครื่องแม่ข่ายและเครื่องลูกข่ายเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน มีสมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับการเข้าใช้งานได้พร้อมกัน ทั้งนี้ประโยชน์ในแต่ละด้านที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จะทำให้การทำงานขององค์กรมีความคุ้มค่าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการนำระบบมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำเป็นต้องศึกษาถึงสถานภาพของระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายการสื่อสาร ระบบสารสนเทศ และระบบบุคลากรที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับกำหนดแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต ซึ่งข้อเสนอภาพรวมการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

๑) สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองในปัจจุบัน ได้มีการจำแนกประเภทขององค์ประกอบในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำแนกออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ซอฟต์แวร์ (Software) การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Hardware) การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Applications) โดยสามารถวิเคราะห์สถานภาพในปัจจุบันของแต่ละด้านได้ดังนี้

๑. ซอฟต์แวร์ (Software)

ปัจจุบันศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองมีการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ อย่างหลากหลายขึ้นกับภารกิจแต่ละด้านของสำนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น ด้านระบบงานคดีปกครองและระบบสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง ระบบงานบริหารองค์การ ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เป็นต้น ซึ่งแต่ละด้านจำเป็นต้องมีการใช้ซอฟต์แวร์ประเภทต่าง ๆ ในการพัฒนา หรือจัดการกับระบบต่าง ๆ เหล่านี้ โดยเจ้าหน้าที่ที่ใช้ซอฟต์แวร์เพื่อช่วยในการสนับสนุนการทำงานของระบบต่าง ๆ ส่วนใหญ่ คือ เจ้าหน้าที่จากสำนักวิทยาการสารสนเทศเป็นหลัก โดยซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่ใช้ก็ขึ้นกับความถนัดในการใช้งานของผู้พัฒนา โดยสามารถแบ่งตามประเภทต่าง ๆ ดังนี้

๑) ตามลักษณะภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานภายในศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการใช้งานตามภารกิจงานภายในด้านต่าง ๆ และภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพราะผู้ใช้งานระบบต้องการให้ระบบมีความสามารถในการรองรับการทำงานได้อย่างครอบคลุม ดังนั้นภาษาที่ผู้พัฒนาจะเลือกนำมาใช้จำเป็นต้องเหมาะสมกับความซับซ้อนของการทำงานของระบบได้เช่นกัน ยกตัวอย่างระบบงานคดีปกครองที่มีการแบ่งฟังก์ชันการทำงานออกเป็นหลายส่วน เช่น ส่วนงานรับฟ้อง งานออกหมาย สารบบงานคดี เป็นต้น ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะมีขั้นตอนการทำงานที่มีความซับซ้อน

ดังนั้นการเลือกใช้ภาษาที่สนับสนุนในการพัฒนาระบบที่ค่อนข้างซับซ้อน คือ ภาษาที่เป็น Object-oriented เป็นต้น นอกจากนี้ในเรื่องความถนัดของผู้พัฒนาระบบเองก็เป็นอีกเหตุผลหนึ่งในการเลือกใช้ภาษาที่จะนำมาพัฒนาระบบด้วยเช่นกัน

๒) ตามลักษณะฐานข้อมูลที่ใช้ นอกจากการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมในการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้วนั้น ฐานข้อมูลก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับภาษาที่ผู้พัฒนาเลือกใช้ด้วย เพราะฐานข้อมูลนั้นจำเป็นต้องรองรับการทำงานของภาษานั้นๆ ได้ รวมไปถึงความจุในการจัดเก็บข้อมูลของระบบ ฐานข้อมูลให้มีความเหมาะสมกับระบบงาน

๓) ตามระบบปฏิบัติการที่ใช้ การพัฒนาระบบสารสนเทศที่สำคัญจำเป็นต้องมีระบบปฏิบัติการที่สนับสนุนการทำงานได้เป็นอย่างดี และจำเป็นต้องเลือกระบบปฏิบัติการที่มีทรัพยากรต่าง ๆ เหมาะสมพร้อมรองรับการทำงานของระบบต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปจะมีการแบ่งระบบปฏิบัติการตามประเภทเครื่องที่ต้องการใช้ เช่น เครื่องแม่ข่ายจะใช้ระบบปฏิบัติการ Windows Server หรือ Unix และเครื่อง PC ทั่วไปจะใช้ระบบปฏิบัติการ Windows เวอร์ชันต่าง ๆ

๔) สถาปัตยกรรมที่ใช้ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานศาลปกครองและบุคลากรภายนอกใช้งานนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ ความสะดวกในการเรียกใช้งานระบบ ดังนั้น สถาปัตยกรรมส่วนใหญ่ของระบบสารสนเทศของสำนักงานศาลปกครองจึงเป็นลักษณะ Web-based เป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้บุคลากรและบุคคลที่ต้องการใช้งาน สามารถเรียกใช้ระบบได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แต่นอกจากสถาปัตยกรรมแบบ Web-based ก็ยังมีสถาปัตยกรรมแบบ Client-server และ Web server ด้วยเช่นกัน ขึ้นกับระบบที่พัฒนาว่าต้องการใช้สถาปัตยกรรมแบบใดเพื่อให้รองรับการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากที่สุด

ทั้งนี้ไม่ว่าผู้พัฒนาจะเลือกซอฟต์แวร์ที่จะนำมาใช้พัฒนาระบบสารสนเทศเป็นซอฟต์แวร์ใด ก็จำเป็นต้องคำนึงถึงความสะดวกคล่องในการทำงานร่วมกันของทั้ง ๔ องค์ประกอบ เพื่อให้การพัฒนาซอฟต์แวร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และการใช้ซอฟต์แวร์ภายในสำนักวิทยาการสารสนเทศมีความหลากหลายในการเลือกใช้เครื่องมือต่าง ๆ โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ของเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓ สรุปเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

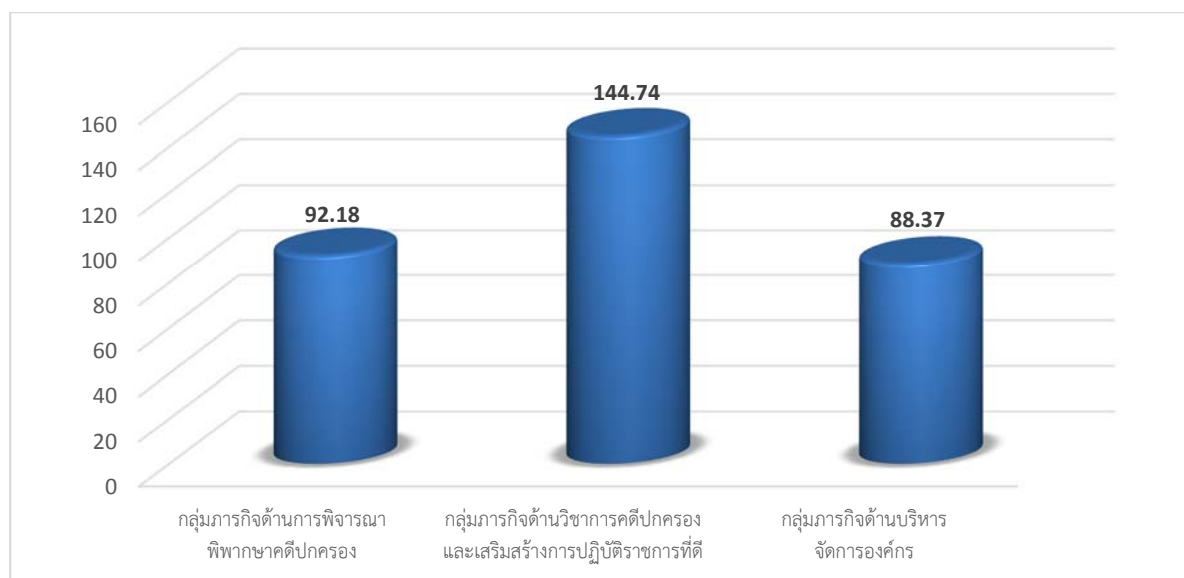
เครื่องมือในการพัฒนาระบบสารสนเทศ	ระบบงานคดีปกครอง	ระบบสนับสนุนงานคดีปกครอง	ระบบสนับสนุนงานบริหารองค์การ
ภาษาที่ใช้ในการพัฒนา	ASP.NET	ASP.NET	ASP, PHP
ฐานข้อมูล	Oracle	Oracle	Oracle, MySQL, SQL Server
ระบบปฏิบัติการ	Windows Server 2003	Windows Server 2003	Windows Server 2003, Linux
สถาปัตยกรรม	Web-based, Client-Server	Web-based, Client-Server	Web-based

๒. ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้สนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ของสำนักงาน ดังนั้นการจัดหาอุปกรณ์สำหรับสนับสนุนการทำงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานและเครื่องแม่ข่าย คอมพิวเตอร์พกพา (Laptop) เครื่องสำรองไฟ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาหน้าจอแบบสัมผัส (Tablet) เครื่องพิมพ์ (สี และขาว-ดำ) เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น ซึ่งการจัดหาคอมพิวเตอร์ถือเป็นภารกิจหลักที่อยู่ในแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักวิทยาการสารสนเทศ โดยสัดส่วนการจัดสรรคอมพิวเตอร์ให้กับแต่ละสำนักจะขึ้นอยู่กับจำนวนบุคลากรและงบประมาณเป็นหลัก โดยงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปีสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างคอมพิวเตอร์จะไม่เท่ากัน ก็จะส่งผลต่อจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงอุปกรณ์อื่น ๆ ที่จะจัดซื้อจัดจ้างด้วย

ทั้งนี้สำนักวิทยาการสารสนเทศได้มีการสำรวจความต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ในทุก ๆ ปี เนื่องจากคอมพิวเตอร์ที่มีความชำรุดเสียหาย ถึงวาระครบกำหนดอายุการใช้งาน หรือแม้กระทั่งการ

เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วและความต้องการใช้ทรัพยากรเครื่องของซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ ก็ส่งผลต่อความล้าสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ และจำเป็นต้องจำหน่ายคอมพิวเตอร์ส่วนนั้นไป จึงต้องมีการจัดหาคอมพิวเตอร์ทดแทนเพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งานสำหรับบุคลากรของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองจากการสำรวจความต้องการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โดยแบ่งสำนักตาม ๓ กลุ่มภารกิจงานปรากฏได้ดังภาพที่ ๓



ภาพที่ ๓ อัตราส่วนร้อยละของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนบุคลากรจำแนกตามภารกิจงาน

อัตราส่วนร้อยละของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้งานจำแนกตามภารกิจงาน ๓ ด้าน คือ

๑) กลุ่มภารกิจด้านการพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง (อาทิจำนกงานศาลปกครองกลางและสำนักงานศาลปกครองภูมิภาค ฯลฯ) มีอัตราส่วนของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนบุคลากรคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๘

๒) กลุ่มภารกิจด้านวิชาการคดีปกครองและเสริมสร้างการปฏิบัติราชการที่ดี (ได้แก่ สำนักประชาสัมพันธ์ และสำนักหอสมุดกฎหมายมหาชนที่มีคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการบุคลากรภายในและประชาชน) มีอัตราส่วนของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนบุคลากรคิดเป็นร้อยละ ๑๔๔.๗๔

๓) กลุ่มภารกิจด้านการบริหารจัดการ (เช่น สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักบริหารกลาง สำนักบริหารทรัพย์สิน และสำนักการต่างประเทศ เป็นต้น) มีอัตราส่วนของจำนวนคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนบุคลากรคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๗

๓. บุคลากร (Peopleware)

ในปัจจุบันศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองมีการแบ่งโครงสร้างบุคลากรออกเป็นหลายส่วนงาน ทั้งส่วนสายงานคดีปกครอง งานสนับสนุนงานคดีปกครอง สายสนับสนุนด้านการบริหารในส่วนสำนักงานศาลปกครอง โดยบุคลากรส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรที่มีความรู้พื้นฐานเบื้องต้นในการใช้งานคอมพิวเตอร์และจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการสนับสนุนการทำงาน แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานบางส่วน

จำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบงานเฉพาะด้าน จึงจำเป็นต้องมีการอบรมเพื่อแนะนำการใช้งานระบบงานต่าง ๆ จากบุคลากรที่ทำงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักวิทยการสารสนเทศ โดยเจ้าหน้าที่ที่ดำรงตำแหน่ง**นักวิชาการคอมพิวเตอร์** ซึ่งทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของศาลปกครองและสำนักงานฯ ถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทั้งทางด้านวิชาการ ความรู้ทางด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน มีทักษะ ความรู้พื้นฐาน และเข้าใจการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมี**นายช่างคอมพิวเตอร์** ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน ให้บริการซ่อมแซม แก้ไขและบำรุงรักษา (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) รวมทั้งให้คำแนะนำในการใช้งานระบบต่าง ๆ ในเบื้องต้น

ทั้งนี้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องทำให้บุคลากรในองค์กรนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีทักษะในการแก้ปัญหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ด้วยตนเอง และยังสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ระบบงาน (Applications)

สำนักงานศาลปกครองมีระบบสารสนเทศสนเทศด้านระบบงานคดีปกครองเป็นระบบหลัก นอกจากนี้ยังมีระบบสนับสนุนงานคดีปกครองที่ถือเป็นระบบที่ช่วยให้ระบบงานคดีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความครบถ้วน สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองการทำงานได้อย่างรวดเร็ว เช่น ระบบสืบค้นคำพิพากษาคำสั่ง ระบบสืบค้นย่อคำพิพากษาคำสั่ง เป็นต้น และในปัจจุบันสำนักงานศาลปกครอง ยังมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบงานอื่น ๆ เพิ่มเพื่อสามารถสนับสนุนการทำงานของระบบงานคดีให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น บัญชีนัดศาลปกครอง เป็นต้น

นอกจากระบบงานคดีปกครองซึ่งถือเป็นระบบงานหลักและระบบสนับสนุนงานคดีปกครอง ยังมีระบบงานด้านอื่น ๆ ที่ถือเป็นระบบสนับสนุนการทำงานด้านบริหารจัดการ เช่น ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-Mail ระบบ e-Learning ระบบสารสนเทศด้านบริหารงานบุคคล (DPIS) เว็บไซต์ศาลปกครอง ระบบลงเวลา ปฏิบัติราชการ ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

๒) การพัฒนาบุคลากรของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

๑. การพัฒนาบุคลากรในปัจจุบัน

ปัจจุบันศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรในทุกส่วนงาน เช่น บุคลากรทางด้านคดีปกครอง ทางด้านงานบริหารองค์การ สำนักงานศาลปกครองได้จัดหลักสูตรอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยแบ่งการอบรมออกเป็น ๒ รูปแบบ ๑) แบบภายนอกซึ่งเป็นการส่งบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องไปอบรมกับองค์กรอื่น ๆ ที่เป็นผู้ให้ความรู้ และ ๒) แบบภายในซึ่งเป็นการเชิญวิทยากรจากภายนอกมาถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานศาลปกครอง หรือเป็นการอบรมจากเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานเอง ในปัจจุบันการอบรมภายในที่ใช้เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานฯ ก็จะเน้นงาน ๒ ส่วน คือ ระบบงานคดีปกครอง และระบบงานบริหารองค์การโดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จากสำนักวิทยการสารสนเทศจะเป็นผู้

ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบงานต่าง ๆ เพราะมีหน้าที่ในการพัฒนาระบบโดยตรง จึงถือว่าเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการใช้งานระบบมากที่สุดอีกทั้งยังเป็นผู้ดูแลและสนับสนุนการใช้งานให้กับผู้ใช้งานที่มีปัญหาการใช้งานระบบอีกด้วย

๒. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากร

ปัจจุบันสำนักงานศาลปกครองมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานเป็นหลัก ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีจึงส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทั้งการปรับตัวต่อการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ การสนับสนุนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้จะส่งผลโดยตรงกับผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการใช้งานระบบ ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ ให้ความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะเป็นการเพิ่มทักษะความรู้ให้กับตนเอง และทำให้มีความรู้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สามารถเข้าใจ และแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดจากการทำงานได้

นอกจากนี้ความต้องการใช้ระบบงานต่าง ๆ ก็เป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปในแนวทางที่หน่วยงานต้องการ ซึ่งในปัจจุบันด้วยนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญในการทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หรือการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ประกอบกับความคาดหวังจากสังคมในการที่จะได้รับบริการที่ครบวงจร สำนักงานศาลปกครองจึงมีนโยบายในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเป็นไปในลักษณะศาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) เพื่อรองรับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจึงจำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อมารองรับการให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้นทางสำนักงานฯ จึงจำเป็นต้องส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพื่อเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับศาลอิเล็กทรอนิกส์ได้

๓. การพัฒนาบุคลากรในอนาคต

การพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันมีความจำเป็นสำหรับองค์กรเป็นอย่างมากเพราะจะทำให้เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรได้รับความรู้และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากร เป็นสิ่งที่หน่วยงานจำเป็นต้องทำอย่างต่อเนื่องอีกเหตุผลที่สำคัญที่ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง คือ บุคลากรที่เข้ารับการบรรจุใหม่ยังขาดประสบการณ์ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที จึงจำเป็นต้องใช้เวลาระยะหนึ่งในการพัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ รวมทั้งยังต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วย

๔. ผลการสำรวจศักยภาพและประเมินความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานใน

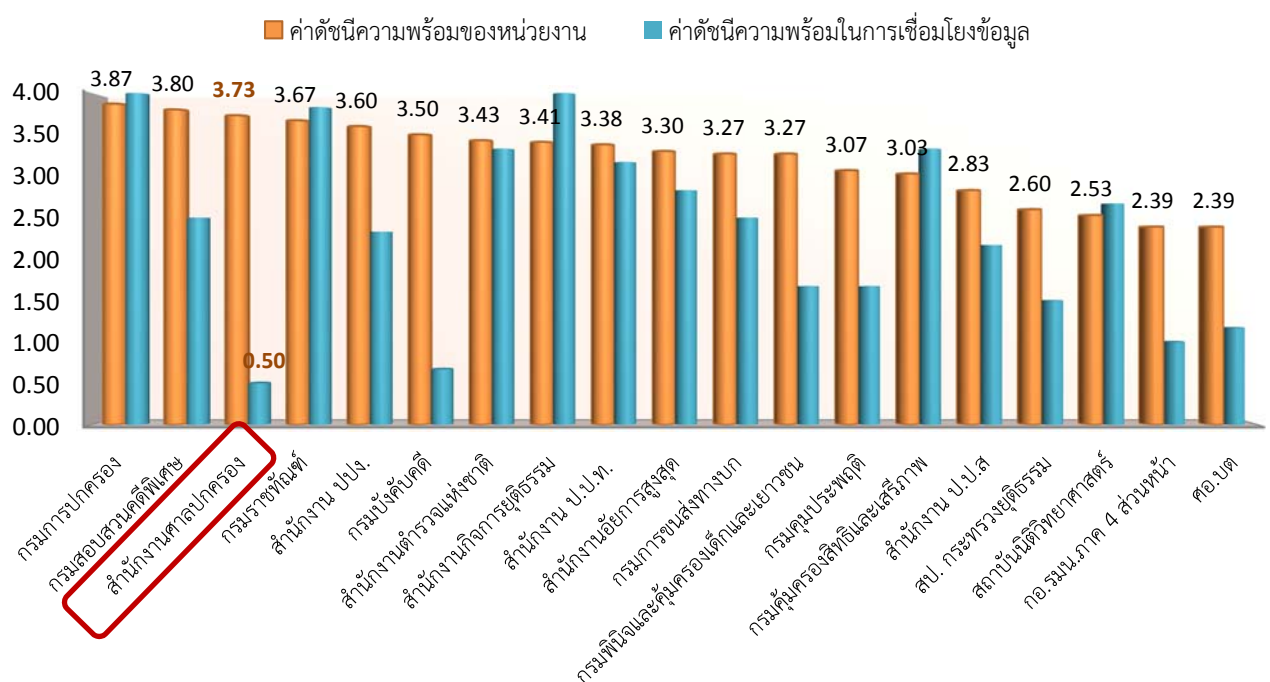
กระบวนการยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๗

คณะกรรมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรมซึ่งมีสำนักงานกิจการยุติธรรมเป็นฝ่ายเลขานุการ ได้จัดสำรวจศักยภาพและประเมินความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยฝ่ายเลขานุการฯ และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ร่วมกันทำการสำรวจและประเมินศักยภาพความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในระหว่างธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ - มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ และมีหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินจำนวน ๑๙ หน่วยงาน โดยทำการประเมินในสองส่วน (ภาพที่ ๔) คือ

ส่วนที่ ๑ ดัชนีความพร้อมของหน่วยงาน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านซอฟต์แวร์/อุปกรณ์ ด้านระบบสารสนเทศ/ระบบฐานข้อมูล ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร

ส่วนที่ ๒ ดัชนีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูล ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานสำหรับการเชื่อมโยงข้อมูล และด้านข้อมูล (ความสมบูรณ์/น่าเชื่อถือ)



ภาพที่ ๔ ผลการประเมินศักยภาพความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานศาลปกครอง

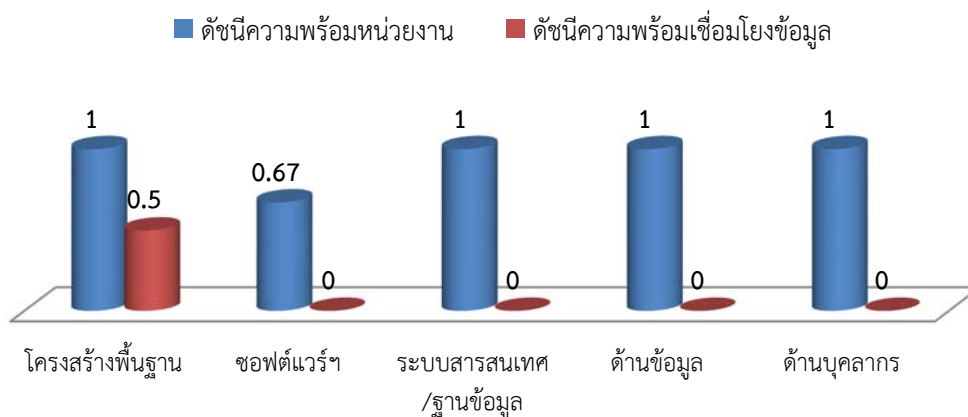
จากการสำรวจศักยภาพและประเมินความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถแบ่งผลการประเมินออกได้เป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ ๑ เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดีถึงดีมากและพร้อมเชื่อมโยงข้อมูล จำนวน ๑๐ หน่วยงาน ได้แก่ กรมการปกครอง กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมราชทัณฑ์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานกิจการยุติธรรม สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ สำนักงานอัยการสูงสุด กรมขนส่งทางบก และกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

กลุ่มที่ ๒ เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดีถึงดีมากแต่ไม่พร้อมเชื่อมโยงข้อมูล จำนวน ๔ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานศาลปกครอง กรมบังคับคดี กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และกรมคุมประพฤติ

กลุ่มที่ ๓ เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพอใช้และพร้อมเชื่อมโยงข้อมูล จำนวน ๒ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

กลุ่มที่ ๔ เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพอใช้และไม่พร้อมเชื่อมโยงข้อมูล จำนวน ๓ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค ๔ ส่วนหน้า และศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้



ภาพที่ ๕ ผลการประเมินศักยภาพความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานศาลปกครองจำแนกตามองค์ประกอบการประเมิน

ผลการประเมินความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งประกอบด้วยค่าดัชนีความพร้อมของหน่วยงาน และค่าดัชนีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูล ซึ่งสำนักงานศาลปกครอง (ภาพที่ ๕) มีผลการประเมินในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เป็นองค์ประกอบที่พิจารณาในเรื่องความพร้อมของเครือข่ายที่เชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภายในสังกัด สำนักงานศาลปกครองได้รับคะแนนประเมินเต็ม ๑ คะแนน คือมีความพร้อมและเพียงพอ กรณีของความพร้อมเพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลได้ ๐.๕ คะแนน คือ มีแต่ยังไม่ครอบคลุมหรือเพียงพอ

๒) ด้านซอฟต์แวร์/อุปกรณ์ (Hardware and software) เป็นองค์ประกอบที่พิจารณาในเรื่องของเครื่องแม่ข่าย (Server) ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ของระบบที่เกี่ยวข้อง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงว่ามีเพียงพอต่อการใช้งาน สำนักงานศาลปกครองได้รับคะแนนประเมินเต็ม ๐.๖๗ คะแนน คือมีความพร้อมและเพียงพอ กรณีของความพร้อมเพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลได้ ๐ คะแนน คือ ยังไม่มีซอฟต์แวร์และอุปกรณ์รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก

๓) ด้านระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล (Applications) เป็นองค์ประกอบที่พิจารณาในเรื่องของระบบสารสนเทศที่ตอบสนองการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน รวมทั้งความต่อเนื่องในการใช้งานและปริมาณการใช้งาน สำนักงานศาลปกครองได้รับคะแนนประเมินเต็ม ๑ คะแนน คือ มีระบบสารสนเทศสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานโดยมีการใช้งานอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมบุคลากรทั้งหมด กรณีของความ

พร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลได้ ๐ คะแนน เนื่องจากยังไม่มีระบบสารสนเทศหรือฐานข้อมูลรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก

๔) ด้านข้อมูล (Data) เป็นองค์ประกอบที่พิจารณาในเรื่องของความพร้อมของข้อมูลในระบบและปริมาณข้อมูล สำนักงานศาลปกครองได้รับการประเมินมีความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูลมากกว่า ร้อยละ ๕๐ และปริมาณข้อมูลในระบบที่จัดเก็บโดยใช้ระบบเวลามากกว่า ๑๐ ปี กรณีของความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลได้คะแนน ๐ เนื่องจากยังไม่มีมาตรการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับฐานข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้

๕) ด้านบุคลากร (Staff) เป็นองค์ประกอบที่พิจารณาในเรื่องความพร้อมและบันทึกข้อมูลลงระบบได้ทันเวลา บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ ซึ่งสำนักงานศาลปกครองได้รับคะแนนประเมินเต็ม ๑ คะแนน ในกรณีความพร้อมการเชื่อมโยงข้อมูลไม่มีการประเมินในองค์ประกอบด้านบุคลากร

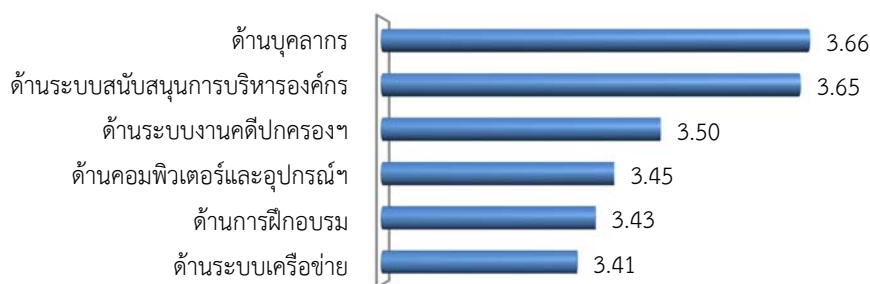
ผลการประเมินศักยภาพความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมซึ่งประกอบด้วยค่าดัชนีความพร้อมหน่วยงานและดัชนีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูล สำนักงานศาลปกครองได้ถูกจัดกลุ่มให้อยู่ในกลุ่มหน่วยงานที่มีศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดีมาก แต่ไม่พร้อมเชื่อมโยงข้อมูล ซึ่งผลการประเมินในแต่ละองค์ประกอบ ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านซอฟต์แวร์ ด้านระบบสารสนเทศ/ฐานข้อมูล ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินฯ สำนักงานศาลปกครองมีผลการประเมินความพร้อมของหน่วยงานอยู่ลำดับที่ ๓ และมีผลการประเมินความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูลอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นสำนักงานศาลปกครองควรมีการทบทวนการพัฒนาความพร้อมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลให้มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้น

๕. ความต้องการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศาลปกครอง

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการพัฒนาการดำเนินงานในการกิจต่าง ๆ ขององค์กรจำเป็นต้องพิจารณาถึงเป้าหมายและความต้องการพัฒนางานในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งการพัฒนาการให้บริการ รวมทั้งภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของศาลปกครองว่ามีทิศทางอย่างไร โดยได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน (ตุลาการ พนักงานคดี บุคลากรในสายงานอื่น ๆ) และภายนอก (ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ) ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผลการสำรวจของสำนักบริหารยุทธศาสตร์) และการสำรวจความพึงพอใจสภาพและความต้องการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีสาระสำคัญจากผลการสำรวจ ดังนี้

- ๑) ผลการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กรทั้งตุลาการ พนักงานคดี และบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักงานศาลปกครอง

ผลสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองเกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศของสำนักงานศาลปกครอง¹² ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน ๒๗๓ ชุด และได้รับความร่วมมือตอบกลับ จำนวน ๒๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ ในการวิเคราะห์ผลสำรวจดังกล่าว มีการใช้เครื่องมือทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลของค่าเฉลี่ยเต็ม ๔.๔๒ - ๕.๐๐ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรภายในศาลปกครองต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีระดับความพึงพอใจโดยรวมมีองค์ประกอบการสำรวจประกอบด้วย บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสนับสนุนการบริหารองค์กร ระบบสนับสนุนงานคดีปกครอง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง การฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่าย บุคลากรในศาลปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓.๔๑ - ๓.๖๖ คือ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจด้านบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๖ และพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๓.๔๑ รายละเอียดตามภาพที่ ๖ เมื่อพิจารณาประเด็นการสำรวจที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมพบว่าในแต่ละด้านมีส่วนที่ต้องทบทวน ได้แก่ ด้านบุคลากรทบทวนเรื่องความสะดวกในการรับบริการและความเพียงพอของบุคลากร ด้านระบบสนับสนุนการบริหารองค์กรและระบบสนับสนุนงานคดี ปรับปรุงเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ความรวดเร็วของระบบ ความสามารถและความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาแนะนำ ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ ความชัดเจนของคู่มือและความง่ายในการใช้งาน ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง คือ ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง การฝึกอบรมและการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรม เนื้อหา และระยะเวลา ด้านระบบเครือข่าย คือ ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ขั้นตอนการขอสิทธิ ความเร็วในการเชื่อมต่อ รายละเอียดตามตารางที่ ๔



ภาพที่ ๖ ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรศาลปกครองต่อบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม

¹² การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานศาลปกครองเกี่ยวกับระบบงานสารสนเทศของสำนักงานศาลปกครองจัดทำขึ้นเมื่อช่วงเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

ตารางที่ ๔ ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ประเด็นการสำรวจที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน	คะแนนเฉลี่ย
ด้านบุคลากร	๓.๖๖
ความสะดวกในการติดต่อของรับบริการต่าง	๓.๔๘
ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓.๓๔
ด้านระบบสนับสนุนการบริหารองค์กร	๓.๖๕
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	๓.๖๔
ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ	๓.๖๒
ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ	๓.๖๒
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	๓.๖๑
ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งาน	๓.๕๙
ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล	๓.๕๗
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	๓.๕๖
ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	๓.๕๖
เวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบ	๓.๕๔
ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัย	๓.๕๔
ด้านระบบสนับสนุนงานคหิปกครอง	๓.๕๐
ความครบถ้วน	๓.๔๙
ความง่ายในการเข้าถึง	๓.๔๙
ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ	๓.๔๖
ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งาน	๓.๔๕

ประเด็นการสำรวจที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน	คะแนนเฉลี่ย
ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มา	๓.๔๕
เวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบ	๓.๔๕
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	๓.๓๖
ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการใช้งานของระบบ	๓.๒๙
ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	๓.๔๕
ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	๓.๔๕
ด้านการฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓.๔๓
ความครอบคลุมหลักสูตรที่เปิดอบรม	๓.๓๘
ความเหมาะสมของระยะเวลาในแต่ละหลักสูตร	๓.๓๐
ความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรมกับหลักสูตรที่เปิดอบรม	๓.๒๒
ด้านระบบเครือข่าย	๓.๓๓
ความพึงพอใจในภาพรวม	๓.๓๙
ความเร็วในการเชื่อมต่อ	๓.๓๖
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	๓.๓๕
ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ	๓.๓๓
ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ	๓.๒๔

๒) ผลการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร (ประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ และนักวิชาการ)

จากผลการสำรวจความคิดเห็นในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง ฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ และผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของศาลปกครอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑. ประเด็นการสำรวจความเห็นของประชาชนที่มีความเห็นต่อการดำเนินงานและปรับปรุงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นผลกระทบและความท้าทายของศาลปกครอง ประกอบด้วย

- ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นความคาดหวังให้ศาลปกครองต้องมีการพัฒนาระบบงานเพื่อรองรับระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court)
- การนำซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมใหม่ ๆ และการนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารยุติธรรมมาปรับใช้ในการอำนวยความสะดวกทางปกครอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร
- การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)
- การเตรียมการป้องกันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากปัญหาอาชญากรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

๒. ประเด็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อการเสริมสร้างการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางปกครองและการปฏิบัติราชการที่ดีให้กับหน่วยงานทางปกครอง

- เพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศให้สามารถสนับสนุนภารกิจหลักเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของศาลปกครองในอนาคต
- ควรมีการเผยแพร่คำพิพากษา/คำสั่งของศาลปกครองทุกคดี หรือคดีที่น่าสนใจต่อสาธารณะในรูปแบบวิดีโอ ให้สามารถสืบค้นย้อนหลังได้ รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ การดำเนินงานของศาลปกครอง และแนวทางการปฏิบัติที่ดีให้ประชาชน หน่วยงานทางปกครองได้นำไปใช้ประโยชน์ และรู้จักศาลปกครองมากยิ่งขึ้นผ่านช่องทางที่หลากหลาย
- ควรจัดการอบรมให้ความรู้หรือคำแนะนำให้แก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจรัฐได้ทราบความรู้เกี่ยวกับคดีปกครอง

๖. ผลการวิเคราะห์ผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง

๑) ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกพิจารณาปัจจัยที่อาจมีผลกระทบและเป็นความท้าทายต่อการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง ประกอบด้วยผลการสำรวจความคาดหวังและเป้าหมายของแผนระดับประเทศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับศาลปกครอง โดยวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญ ๕ ด้าน สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

๑.๑) ด้านการเมืองและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Political and legal factors) ซึ่งมีนโยบายรัฐบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๙) ซึ่งมีเป้าหมายนโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม คือ ต้องการให้ประชาชนได้รับรู้สิทธิและหน้าที่ รวมทั้งเข้าถึงบริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

- กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. ๒๕๕๔ - ๒๕๖๓ ของประเทศไทย (ICT 2020) มีเป้าหมายนโยบายและความคาดหวัง คือ หน่วยงานรัฐมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการประชาชน ธุรกิจทุกภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล

- ร่างแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ ๓ ของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๖๑ มีเป้าหมายนโยบาย คือ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความเร็วสูงให้มีการกระจายอย่างทั่วถึง มีการพัฒนาระบบบริการภาครัฐให้กับผู้ใช้บริการทุกภาคส่วน เสริมสร้างประสิทธิภาพและพัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งยกระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมของประเทศ และพัฒนาทักษะของคนในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙ มีประเด็นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในสาระสำคัญ คือ บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนวัตกรรมกระบวนการยุติธรรม เสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานในกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับของภาคประชาชน

- แผนแม่บทธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐ มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และกำหนดมาตรฐานเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความมั่นคงปลอดภัย

- นโยบาย “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) เป็นนโยบายรัฐบาลซึ่งมีแนวโน้มต้องการผลักดัน ให้มีการเปลี่ยนผ่านจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ “รัฐบาลดิจิทัล” ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนางานบริการภาครัฐที่หลากหลายและเป็นรูปธรรมเพิ่มมากขึ้น มีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้มีความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับนโยบายสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตราขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระให้กับประชาชน มีการกำหนดให้หน่วยงานจัดทำคู่มือประชาชนซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยื่นคำขออนุญาต และให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณาขออนุญาต นอกจากนี้ยังจะอำนวยความสะดวกประชาชนให้สามารถยื่นคำขอผ่านทางช่องทางและสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการยื่นคำขอด้วยตนเองได้

แม้รัฐบาลจะมีนโยบายและกรอบทิศทางที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในภาครัฐซึ่งรวมถึงหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการบริการประชาชนให้กระจายอย่างทั่วถึง สะดวก และรวดเร็ว รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยให้ความสำคัญและคำนึงถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานศาลปกครองจำเป็นต้องคำนึงถึง กฎระเบียบที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปใช้ปฏิบัติในกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

๑.๒) ด้านเศรษฐกิจ (Economic factors) จากสถานการณ์เศรษฐกิจโลกและการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียนทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อประเทศไทย และเกิดการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ผลพวงที่จะปรากฏชัดจากการรวมตัวเศรษฐกิจ คือ การเคลื่อนย้ายของแรงงาน ธุรกิจอุตสาหกรรม และการลงทุน ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งภาคการผลิตและบริการของประเทศต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน ซึ่งต้องอาศัยการยกระดับการพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารและความรู้ให้ทันต่อสถานการณ์รอบด้านและต้องผสมผสานกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นเครื่องมือช่วยสำคัญ โดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนาในทุกภูมิภาคต่างก็มุ่งสู่กระแสการปรับและดำเนินกลยุทธ์ไปในทิศทางพัฒนาและประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือขับเคลื่อน ประเทศไทยจึงให้ความสำคัญในการเตรียมพร้อมให้ทันต่อแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยให้ทุกภาคส่วนประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาช่วยเพิ่มศักยภาพในการประกอบการและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

จากการเร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและการขยายเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียนจะส่งผลให้ทุกภาคส่วนมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการบริการและการดำเนินการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยสนับสนุนเพิ่มมากขึ้น ศาลปกครองจึงต้องมีการพิจารณาทบทวนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจดังกล่าวอาจมีผลกระทบทำให้เกิดข้อพิพาททางปกครองจากการดำเนินการของภาครัฐจำนวนมาก มีผลทำให้ศาลปกครองอาจจะมีคดีหรือข้อพิพาททางปกครองเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ศาลปกครองจึงได้ตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้โดยใช้เป็นเครื่องมือช่วยสำคัญในการพัฒนาการให้บริการของศาลปกครองทั้งการให้คำปรึกษาแนะนำ การรับฟ้อง และการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคดีปกครองแก่ประชาชน รวมถึงเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดี เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีและการบริหารจัดการองค์กรของศาลปกครองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมรับมือกับผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

๑.๓) ด้านสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural factors) ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการใช้ชีวิตประจำวันของคนทั่วโลก รวมทั้งประชาชนคนไทยซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงไป โดยคนไทยมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นจำนวนมาก มีผลทำให้ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของภาครัฐมีเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับนโยบายภาครัฐที่สนับสนุนส่งเสริมให้มีการพัฒนาและขยายตัวของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในส่วนของศาลปกครองประชาชนมีความคาดหวังให้มีการพัฒนาระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) มีการนำซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการอำนวยความสะดวกทางปกครองให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มขึ้น มีระบบบริการประชาชนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยคำนึงถึงการป้องกันความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากปัญหาอาชญากรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้อย่างกว้างขวางในศาลปกครองจำเป็นต้องคำนึงความสมดุลภายในสังคมและวัฒนธรรมของศาลปกครองอย่างยั่งยืน โดยต้องมีการพัฒนาควบคู่ไปกับการเตรียมบุคลากรของศาลปกครองให้มีความพร้อมสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง

๑.๔) ด้านเทคโนโลยี (Technology factors) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology – ICT) นาโนเทคโนโลยี (Nanotechnology) เทคโนโลยีชีวภาพ (Biotechnology) และเทคโนโลยีเกี่ยวกับความคิดและความฉลาดของสมอง (Cognitive technology) ซึ่งจะมีบทบาทสำคัญและมีผลกระทบต่อการพัฒนาของทุกภาคส่วน ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องในอนาคต ซึ่งอาจนับเป็นทั้งโอกาสและภัยคุกคามต่อการพัฒนาความสามารถของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนของประเทศไทย สำหรับประเทศที่พัฒนาเทคโนโลยีได้เข้าจะกลายเป็นประเทศที่มีผลิตภาพต่ำ ไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ และการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ไม่เท่าเทียมกันของกลุ่มคนในสังคมจะทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการพัฒนา

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดังกล่าว นับเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของศาลปกครองในการพิจารณานำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งจะมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันและอนาคต โดยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จะมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต และวิธีการดำเนินการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงแนวนโยบายของรัฐที่มีต่อประชาชน ประกอบด้วย เทคโนโลยีพกพา (Mobile) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) การประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud computing) เทคโนโลยีจัดการข้อมูลจำนวนมากมหาศาล (Big Data) และความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Security) การหลอมรวมเทคโนโลยีดังกล่าวนี้เข้าด้วยกันได้อย่างเหมาะสมลงตัวจะก่อให้เกิดการยกระดับในการพัฒนา ซึ่งเป็นโอกาสและความท้าทายในการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังกล่าวมาเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานของศาลปกครองเพื่อตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนในรูปแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) การอำนวยความสะดวกธุรกรรมในรูปแบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) การขยายช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทางปกครองให้กับประชาชน รวมถึงการพัฒนาซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ทั้งนี้ ความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารยังคงมีแง่มุมที่เป็นผลกระทบที่ต้องพึงระวัง เนื่องจากบุคคลสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดและภัยคุกคามต่อผู้อื่นได้ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ศาลปกครองจึงต้องให้ความสำคัญและคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยและการป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงานของศาลปกครองด้วย

๑.๕) ด้านวิชาการ (Academic factors) ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีองค์ความรู้ในการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปริมาณมากและหลากหลาย ทั้งการประมวลผลด้วยแบบคลาวด์ (Cloud Computing) การแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยระบบ Web Service การติดต่อสื่อสารด้วย SOA : Service-oriented Architecture เพื่อบูรณาการระบบให้ทำงานร่วมกันอย่างมีมาตรฐาน การจัดระบบสารสนเทศองค์กรด้วยเทคโนโลยี Big Data และ Data Mining การจัดทำมาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบูรณาการระบบสารสนเทศภายในองค์กรด้วย Enterprise Architecture (EA) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งศาลปกครองจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ศาลปกครองจึงเห็นความสำคัญในสร้างและขยายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในและต่างประเทศโดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

องค์ความรู้ และนวัตกรรมในการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดระยะเวลาการเรียนรู้ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงที่มีอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

๒) ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในพิจารณาปัจจัยที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองซึ่งได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจและสถานภาพปัจจุบัน โดยวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญ ๗ ด้าน ดังนี้

๒.๑) ด้านโครงสร้าง (Structures) ศาลปกครองเป็นหน่วยงานอิสระที่มีกฎ ระเบียบในการบริหารจัดการที่เหมาะสมตามบริบทขององค์กร มีระเบียบบริหารโครงสร้างภายในของตนเอง และมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ ซึ่งโดยโครงสร้างของหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองมีโครงสร้างการสนับสนุนการดำเนินงานครอบคลุมภารกิจของศาลปกครองทั้งภารกิจพิจารณาพิพากษาคดี และภารกิจการบริหารงานองค์กร ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครองจะมีทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจนและมีความเป็นเอกภาพในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๒.๒) กลยุทธ์การดำเนินงานของศาลปกครอง (Strategy) ศาลปกครองมีนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเอื้อต่อการบริหารจัดการคดี อาทิ การใช้ระบบประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video conferencing system) เพื่อช่วยติดตามและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดี การนำระบบสารสนเทศช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการคดี และระบบติดตามคดีสำหรับตุลาการเพื่อช่วยในการบริหารจัดการคดีส่วนบุคคล นอกจากนี้ ศาลปกครองยังมีแนวนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานในรูปแบบของศาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) พัฒนาการให้บริการประชาชนในรูปแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) รวมทั้งการขยายโอกาสและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงศาลปกครองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่จะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนางานของศาลปกครองให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครองยังคงต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานของศาลปกครองให้เกิดความสมดุล และมีการบูรณาการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภายในทุกฝ่ายทั้งหน่วยงานที่เป็นกลุ่มภารกิจด้านการพิพากษาคดีปกครอง หน่วยงานกลุ่มภารกิจด้านวิชาการ และหน่วยงานกลุ่มภารกิจด้านบริหารงานองค์กรเพื่อร่วมสร้างเสถียรภาพของระบบสารสนเทศให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้องและน่าเชื่อถือ รวมทั้งเกิดการบูรณาการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างยั่งยืน

๒.๓) ระบบงานขององค์กร (Systems) ศาลปกครองได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานมาตลอดระยะเวลาตั้งแต่เปิดทำการ โดยมีการพัฒนางานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการงานคดี และการบริหารจัดการองค์กร รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการใช้งานให้ครอบคลุมภารกิจของสำนักงานศาลปกครอง โดยพิจารณาได้จากผลการประเมินศักยภาพความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคณะกรรมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีองค์ประกอบประเมินประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านซอฟต์แวร์/อุปกรณ์ ด้านระบบสารสนเทศ/ระบบฐานข้อมูล ด้านข้อมูล และด้านบุคลากร สำนักงานศาลปกครองเข้ารับการประเมินและมีผลจัดให้เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดีถึงดีมากและไม่พร้อมเชื่อมโยงข้อมูล เนื่องจากมี

ค่าดัชนีความพร้อมของหน่วยงานเท่ากับ ๓.๗๓ จากคะแนนเต็ม ๔ อยู่ในลำดับที่ ๓ จากหน่วยงานที่ได้เข้ารับการประเมินทั้งหมด จำนวน ๑๙ แห่ง และมีผลคะแนนดัชนีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูล ได้รับคะแนนประเมิน ๐.๕ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๔ ซึ่งจัดอยู่ในลำดับสุดท้าย ประกอบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรภายในศาลปกครองมีผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนจากการสำรวจในช่วงคะแนน ๓.๔๑ - ๓.๖๖ จากคะแนนเต็ม ๕ ซึ่งในแต่ละส่วนมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาให้มีขีดความสามารถและศักยภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้นทั้งระบบสนับสนุนงานคดีและระบบสนับสนุนการบริการองค์กร รวมทั้งการเตรียมความพร้อมสำหรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น ดังนี้

- ระบบสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงานของศาลปกครอง ได้แก่ ระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร ผลการสำรวจความพึงพอใจจากบุคลากรภายในหน่วยงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ และมีประเด็นที่ต้องพัฒนาเนื่องจากมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ได้แก่ การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการเรียกใช้ และการตอบสนองการใช้งานของระบบ ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งาน ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบ และความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัย ในส่วนของระบบงานคดีปกครองและระบบสนับสนุนงานคดีเป็นพื้นที่ได้รับความพึงพอใจจากบุคลากรภายในหน่วยงานในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ และมีประเด็นที่ต้องพัฒนาเนื่องจากมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความครบถ้วน ความง่ายในการเข้าถึง ความเหมาะสมของกฎระเบียบ ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือ ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มา เวลาในการเรียนรู้ ความสะดวกในการขอสิทธิและความรวดเร็ว

- โครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ผลการประเมินความพึงพอใจจากบุคลากรภายในหน่วยงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕ ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดซึ่งมีคะแนนเท่ากับค่าเฉลี่ย คือ ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (Computer, Laptop, Printer และ Scanner) และด้านระบบเครือข่ายเป็นพื้นที่ได้รับความพึงพอใจจากบุคลากรภายในหน่วยงานในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑ และมีประเด็นที่ต้องพัฒนาเนื่องจากมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความเร็วในการเชื่อมต่อ ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ

จากผลการสำรวจความเห็นบุคลากรภายนอกและภายใน ประกอบกับผลการประเมินของสำนักงานกิจการยุติธรรม ศาลปกครองยังต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพรองรับการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนและสนับสนุนการดำเนินงานของศาลปกครองเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งพัฒนาระบบให้ได้มาตรฐานสร้างความเชื่อมั่นให้เป็นที่ยอมรับ โดยมีส่วนที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ การสร้างสรรค์ค้นหาซอฟต์แวร์และนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทั้งระบบงานคดีและระบบบริหารงานองค์กร การพัฒนาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระบบสารสนเทศที่มีความถูกต้องและความน่าเชื่อถือเพื่อการบริหารจัดการและการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร รวมทั้งการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลทางปกครองกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพพร้อมรองรับการใช้งานและเข้าถึงของประชาชนและบุคลากรของศาลปกครอง

๒.๔) รูปแบบการบริหารงาน (Styles) ประธานศาลปกครองสูงสุดได้เห็นความสำคัญและมีความคาดหวังต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของศาลปกครอง โดยกำหนดนโยบายให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารรวมทั้งระบบฐานข้อมูลให้ครอบคลุมทุกภารกิจเชื่อมโยงทั้งองค์กรมีความทันสมัย เพื่อสนับสนุนการพิจารณาคดีและให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการพิจารณาแนวทางการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้เป็นรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop Service) เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว ซึ่งต้องมีการบูรณาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยขับเคลื่อนในการให้บริการ รวมทั้งการพัฒนา รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของศาลปกครองให้ทันสมัยเน้นการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งภายนอกและภายในองค์กรทุกคนทุกระดับ อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่าย และทั่วถึง

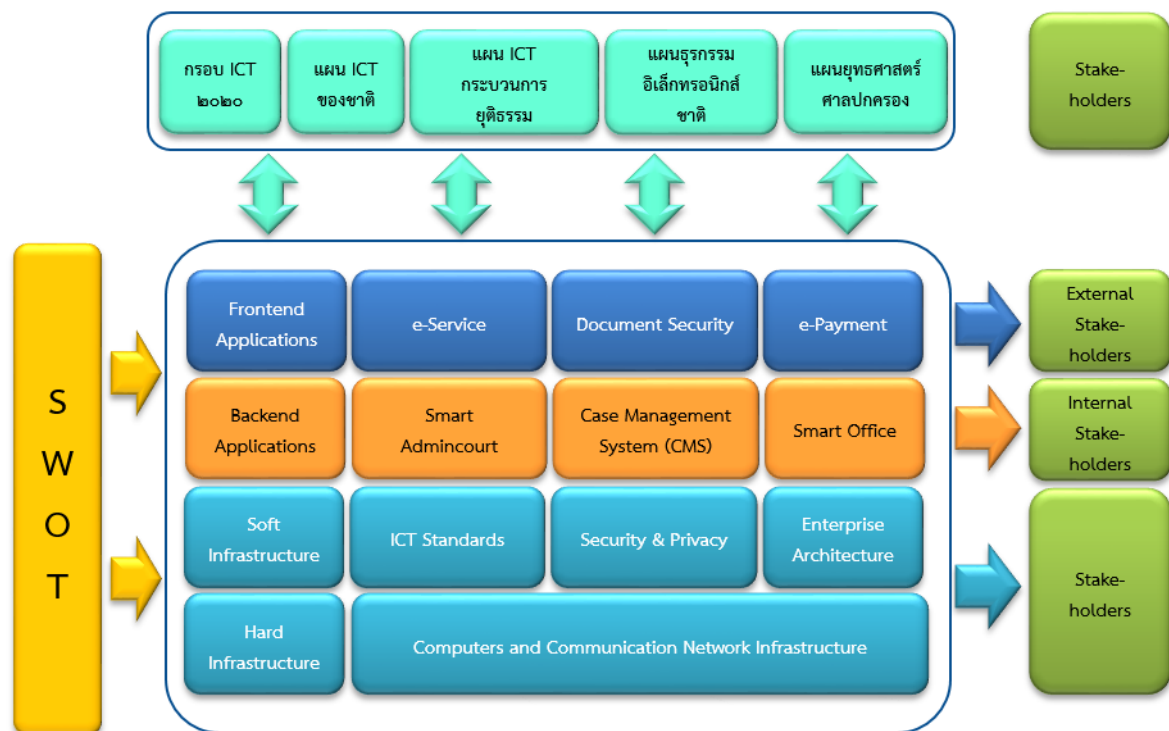
๒.๕) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Staff) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจำนวนทั้งหมด ๔๘ คน แบ่งกลุ่มเป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน ๒๙ คน เจ้าหน้าที่ศาลปกครอง จำนวน ๔ คน พนักงานธุรการ จำนวน ๕ คน พนักงานคอมพิวเตอร์ จำนวน ๒ คน นายช่างคอมพิวเตอร์ จำนวน ๗ คน ช่างเทคนิค จำนวน ๑ คน บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ดี รวมทั้งบุคลากรมีศักยภาพพัฒนาระบบงานเองได้ มีความยืดหยุ่นในการจัดการแก้ไขปัญหาของระบบ จากผลการสำรวจความพึงพอใจจากบุคลากรภายในศาลปกครองมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจต่อบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครองอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ ยังมีส่วนที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมสำหรับบุคลากร ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการและความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ เนื่องจากมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

๒.๖) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skills) การพัฒนาให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้รับความพึงพอใจจากบุคลากรภายในหน่วยงานในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ มีประเด็นที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมเนื่องจากมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความครอบคลุมหลักสูตรที่เปิดอบรม ความเหมาะสมของระยะเวลาในแต่ละหลักสูตร ความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรมกับหลักสูตรที่เปิดอบรม ทั้งนี้ อาจจำเป็นต้องพิจารณาเรื่องสมรรถนะของบุคลากรทั้งผู้ใช้งานโดยกำหนดสมรรถนะการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปสนับสนุนงานสำนักงาน และบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีขีดความสามารถเฉพาะด้านมากยิ่งขึ้น เช่น สมรรถนะทางด้านระบบฐานข้อมูล ระบบคลังข้อมูล การออกแบบระบบและพัฒนาโปรแกรม ด้านเครือข่ายและความมั่นคงปลอดภัย การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น รวมทั้งการเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานศาลปกครอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและประยุกต์ใช้กับงานของศาลปกครองอย่างน่าเชื่อถือ

๒.๗) ค่านิยมร่วมของบุคลากร (Shared values) ศาลปกครองมีวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ซึ่งเป็นค่านิยมที่เป็นความคาดหวังให้เป็นมาตรฐานที่บุคลากรของศาลปกครองยึดถือปฏิบัติในระดับบุคคล คือ TRUST ซึ่งหน่วยงานและบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ยึดถือนำไปปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมศาลปกครองและดำเนินงานมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรตามค่านิยมทั้ง ๕ ประการ คือ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส (Transparency) การยึดมั่นความถูกต้อง (Righteousness) ความมีเอกภาพในการปฏิบัติงานหน้าที่ (Unity) โดยส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพมาตรฐาน (Standard) โดยร่วมมือร่วมใจทำงานอย่างเข้มแข็งด้วยการทำงานเป็นทีม (Teamwork) – TRUST

บทที่ ๔
สาระสำคัญของแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ ๓ ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะเพื่อช่วยขับเคลื่อนการพัฒนางานของศาลปกครองเพื่อตอบสนองความคาดหวังของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน จำเป็นต้องมีการทบทวนและพิจารณาส่วนประกอบที่หลากหลายด้านเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และองค์ประกอบของแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ โดยมีกรอบแนวคิดในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนา ดังนี้



ภาพที่ ๗ กรอบแนวคิดและส่วนประกอบที่ใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์แผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑

จากกรอบแนวคิดและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองและนำมากำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารศาลปกครองซึ่งได้จากกระบวนการการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยจะมีส่วนประกอบของแผน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ เป้าหมายภาพรวมของแผน ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าหมายยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดและโครงการสำคัญของยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของแผนแม่บทการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ เพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาและบูรณาการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองให้สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กรตามแผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ โดยมีสาระสำคัญของแผน ดังนี้

๑. วิสัยทัศน์

“ศาลปกครองมีนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนในการอำนวยความสะดวกทางปกครองและระบบบริหารจัดการองค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ทุกภาคส่วนในสังคม”

๒. พันธกิจ

- ๑) พัฒนา สร้างสรรค์นวัตกรรม และจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการพิจารณาคดีปกครอง และการบริหารจัดการองค์กรพัฒนานวัตกรรมและมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการอำนวยความสะดวกทางปกครองให้กับประชาชน
- ๒) พัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรของศาลปกครองเพื่อใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เป้าประสงค์หลัก

ศาลปกครองมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อให้ทุกภาคส่วนเข้าถึงการอำนวยความสะดวกทางปกครองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์

ตารางที่ ๕ ประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์
ยุทธศาสตร์ที่ ๑: ยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กร	๑) ศาลปกครองมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความพร้อมและเชื่อถือได้เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนด้วยช่องทางที่หลากหลาย ๒) ศาลปกครองมีนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศาลอิเล็กทรอนิกส์
ยุทธศาสตร์ที่ ๒: พัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรของศาลปกครองเพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ตรงตามความต้องการและปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ	บุคลากรศาลปกครองมีความรู้ความเข้าใจตามเกณฑ์ที่กำหนด

๕. ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ตารางที่ ๖ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
ยุทธศาสตร์ที่ ๑: ยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กร	กลยุทธ์ที่ ๑.๑ การพัฒนาเครือข่ายช่องทางการเข้าถึงการบริการของศาลปกครองผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลยุทธ์ที่ ๑.๒ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นมาตรฐาน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) กลยุทธ์ที่ ๑.๓ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กร
ยุทธศาสตร์ที่ ๒: พัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรของศาลปกครองเพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ตรงตามความต้องการและปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ	กลยุทธ์ที่ ๒.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรศาลปกครองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

๖. กลยุทธ์และกรอบการดำเนินงาน

ตารางที่ ๗ กลยุทธ์และกรอบการดำเนินงาน

กลยุทธ์	กรอบการดำเนินงาน
กลยุทธ์ที่ ๑.๑ การพัฒนาเครือข่ายช่องทางการเข้าถึงการบริการของศาลปกครองผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑.๑.๑ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีรูปแบบและช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและมีข้อมูลที่ทันสมัย ได้แก่ Website, Kiosk, SMS, e-Mail, Social Media, Mobile application, One Stop Service ๑.๑.๒ พัฒนาการให้บริการของศาลปกครองในรูปแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของศาลปกครอง ๑.๑.๓ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อบริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ๑.๑.๔ บูรณาการระบบสารสนเทศ และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับศาลปกครองและคดีปกครองที่

กลยุทธ์	กรอบการดำเนินงาน
	ถูกต้อง และทันสมัย เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนคนไทยและในกลุ่มประเทศอาเซียนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็ว (Public Portal Service)
กลยุทธ์ที่ ๑.๒ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นมาตรฐาน (กระทรวง ICT)	๑.๒.๑ ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครองมีความเป็นเอกภาพ มีความคุ้มค่าและมีความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อการบริการประชาชน สนับสนุนการดำเนินงานและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ๑.๒.๒ สร้างความมั่นคงปลอดภัยและเสถียรภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองเพื่อรองรับการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน (ICT Security) และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีและบริหารองค์กร ๑.๒.๓ จัดทำมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภายในศาลปกครอง (ICT Standardization) และเตรียมความพร้อมการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก
กลยุทธ์ที่ ๑.๓ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดีและการบริหารจัดการองค์กร	๑.๓.๑ บูรณาการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีและการบริหารองค์กร ๑.๓.๒ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการอำนวยความสะดวกธุรกรรมพิจารณาพิพากษาคดีของศาลปกครอง และสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานศาลปกครอง ๑.๓.๓ พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้ให้กับศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง ๑.๓.๔ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุนการอำนวยความสะดวกธุรกรรมทางปกครองในรูปแบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Admincourt)

กลยุทธ์	กรอบการดำเนินงาน
กลยุทธ์ที่ ๒.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากร ศาลปกครองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ปฏิบัติงาน ได้อย่างมืออาชีพ	๒.๑.๑ จัดระบบการจัดการองค์ความรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการพัฒนาการอำนวย ความยุติธรรมทางปกครองให้ประชาชนและ สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร (KM)

ตารางที่ ๘ สรุปกลยุทธ์และกรอบการดำเนินงาน จำแนกตามยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์	จำนวนกลยุทธ์และกรอบการดำเนินงาน	
	กลยุทธ์	กรอบการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๑: ยกระดับเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ พิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กร	๓	๑๑
ยุทธศาสตร์ที่ ๒: พัฒนาความรู้และทักษะด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรของศาล ปกครองเพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมี ประสิทธิภาพให้ตรงตามความต้องการและ ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ	๑	๑

ยุทธศาสตร์ที่ ๑: ยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กร

๑.๑ เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ที่ ๑

๑.๑ ศาลปกครองมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความพร้อมและเชื่อถือได้เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนด้วยช่องทางที่หลากหลาย

๑.๒ ศาลปกครองมีนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศาลอิเล็กทรอนิกส์

๑.๒ กลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ ๑ จำนวน ๓ กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ การพัฒนาเครือข่ายช่องทางการเข้าถึงการบริการของศาลปกครองผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลยุทธ์ที่ ๑.๒ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นมาตรฐาน (กระทรวง ICT)

กลยุทธ์ที่ ๑.๓ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กร

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ การพัฒนาเครือข่ายช่องทางการเข้าถึงการบริการของศาลปกครองผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กรอบการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ที่ ๑.๑

๑.๑.๑ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีรูปแบบและช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีข้อมูลที่ทันสมัย ได้แก่ Website, Kiosk, SMS, e-Mail, Social Media, Mobile application, One Stop Service

๑.๑.๒ พัฒนาการให้บริการของศาลปกครองในรูปแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของศาลปกครอง

๑.๑.๓ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อบริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

๑.๑.๔ บูรณาการระบบสารสนเทศ และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับศาลปกครองและคดีปกครอง ที่ถูกต้อง และทันสมัย เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนคนไทยและในกลุ่มประเทศอาเซียนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็ว (Public Portal Service)

กลยุทธ์ที่ ๑.๒ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นมาตรฐาน (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

กรอบการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่ ๑.๒

๑.๒.๑ ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครองมีความเป็นเอกภาพ มีความคุ้มค่าและมีความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อการบริการประชาชน สนับสนุนการดำเนินงานและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

๑.๒.๒ สร้างความมั่นคงปลอดภัยและเสถียรภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองเพื่อรองรับการดำเนินงานและการให้บริการประชาชน (ICT Security) และการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีและบริหารองค์กร

๑.๒.๓ จัดทำมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภายในศาลปกครอง (ICT Standardization) และเตรียมความพร้อมการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก

กลยุทธ์ที่ ๑.๓ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กร

กรอบการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่ ๑.๓

๑.๓.๑ บูรณาการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีและการบริหารองค์กร

๑.๓.๒ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการอำนวยความสะดวกการพิจารณาพิพากษาคดีของศาลปกครองและสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานศาลปกครอง

๑.๓.๓ พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้ให้กับศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

๑.๓.๔ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสนับสนุนการอำนวยความสะดวกทางปกครองในรูปแบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Admincourt)

ยุทธศาสตร์ที่ ๒: พัฒนาคความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรของศาลปกครองเพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ตรงตามความต้องการและปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

๒.๑ เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ที่ ๒

๒.๒ กลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ ๒ จำนวน ๑ กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรศาลปกครองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรศาลปกครองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

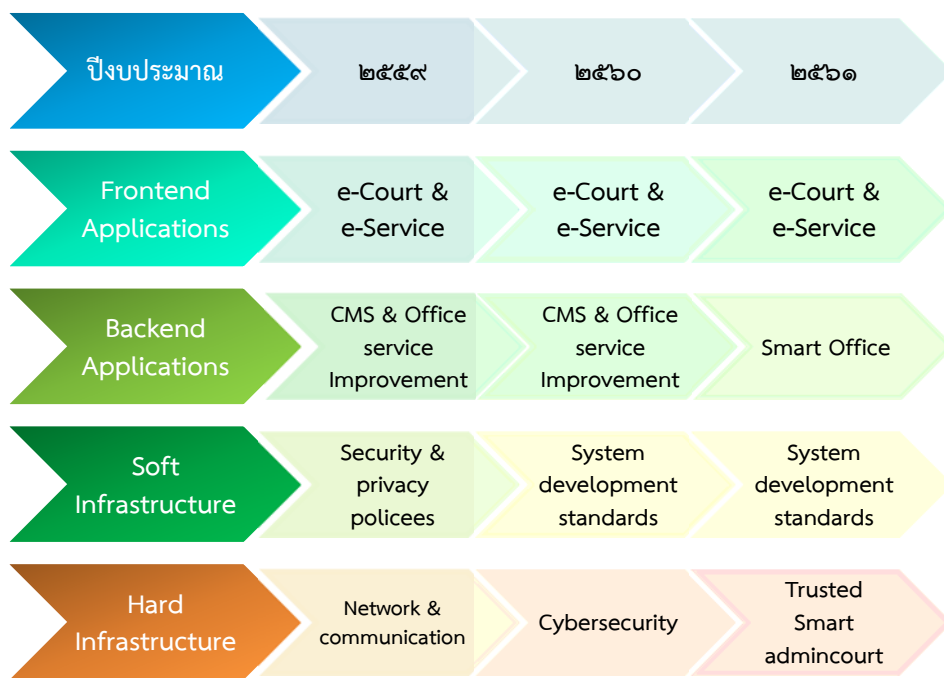
กรอบการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่ ๒.๑

๒.๑.๑ จัดระบบการจัดการองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการพัฒนาการอำนวยความสะดวกทางปกครองให้ประชาชนและสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร (KM)

บทที่ ๕
การบริหารแผนและแผนที่นำการขับเคลื่อนแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑

๑. แผนที่นำทาง (Roadmap) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง

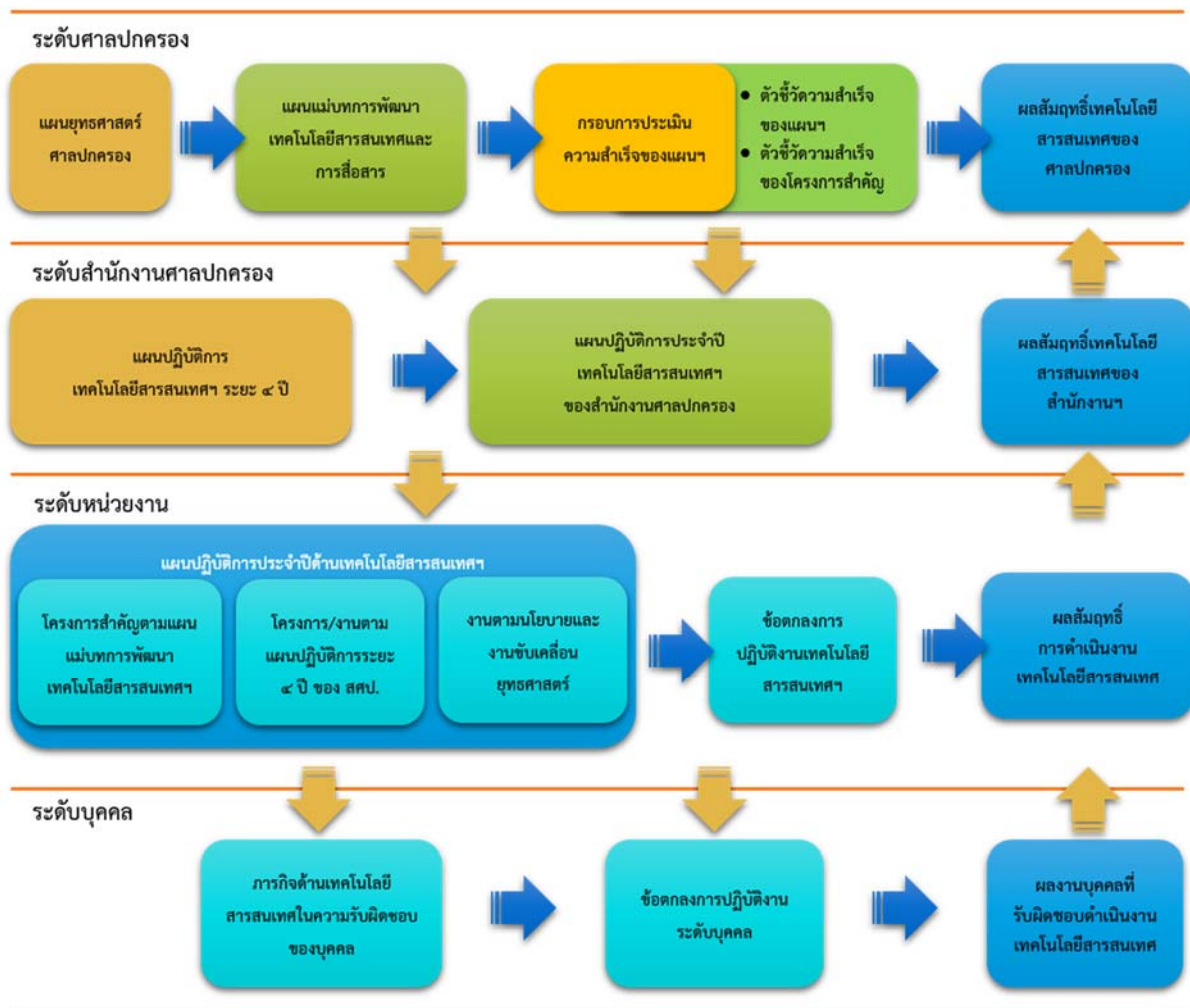
การกำหนดแผนที่นำทาง (Roadmap) ในระดับยุทธศาสตร์หลักในการขับเคลื่อนแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครองมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ โครงการ และตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงถึงเป้าหมายและทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการบูรณาการส่วนประกอบสำคัญ ทั้งโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริการประชาชน ระบบสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงานภายใน และการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้บุคลากรภายใน โดยกำหนดยุทธศาสตร์หลัก จำนวน ๒ ยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ อยู่ภายใต้กรอบนโยบายของศาลปกครอง และกรอบนโยบาย ICT 2020 ของประเทศไทย และกรอบนโยบายแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก โดยครอบคลุมวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ ดังภาพที่ ๘



ภาพที่ ๘ แผนที่นำทาง (Roadmap) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑

๒. การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

การขับเคลื่อนแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ ไปสู่การปฏิบัติ โดยทำการเชื่อมโยงแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กับแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ ๔ ปี ของสำนักงานศาลปกครอง รวมทั้งข้อตกลงระดับหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ และข้อตกลงระดับบุคคล เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ ให้บรรลุเป้าประสงค์ของแผนที่กำหนดไว้ โดยมีภาพรวมของการขับเคลื่อนแผนไปสู่การปฏิบัติตั้งแต่ระดับองค์กรจนถึงระดับบุคคลแสดงได้ดังภาพที่ ๙



ภาพที่ ๙ ภาพรวมของการขับเคลื่อนแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ไปสู่การปฏิบัติ

โครงการตามแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑

เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลปกครอง ฉบับที่ ๔ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำโครงการและตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑) โครงการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กร

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ การพัฒนาเครือข่ายช่องทางการเข้าถึงการบริการของศาลปกครองผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตารางที่ ๙ กลยุทธ์ที่ ๑.๑ การพัฒนาเครือข่ายช่องทางการเข้าถึงการบริการของศาลปกครองผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โครงการหลัก ที่สำคัญ	ตัวชี้วัดโครงการ	ค่าเป้าหมายปีงบประมาณ พ.ศ.			ผู้รับผิดชอบ	
		๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	เจ้าภาพหลัก	เจ้าภาพร่วม
ผลผลิต ๒.๒.๒ องค์ความรู้ด้านกฎหมายมหาชนได้รับการจัดการและเผยแพร่ให้แก่กลุ่มเป้าหมายภายนอกองค์กรอย่างเป็นระบบและทั่วถึง						
๑) โครงการเสริมสร้างและเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาลปกครอง กระบวน การยุติธรรมทางปกครอง และการปกป้องคุ้มครองสิทธิเสรีภาพให้แก่ทุกภาคส่วนในสังคม	จำนวนประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ได้รับข้อมูลฯ	๑,๐๗๐,๐๐๐ คน	๑,๑๑๐,๐๐๐ คน	๑,๑๕๐,๐๐๐ คน	สวส.	-

โครงการหลัก ที่สำคัญ	ตัวชี้วัดโครงการ	ค่าเป้าหมายปีงบประมาณ พ.ศ.			ผู้รับผิดชอบ	
		๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	เจ้าภาพหลัก	เจ้าภาพร่วม
ผลผลิตที่ ๓.๔.๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้รับการพัฒนาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคดีและให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์						
๒) โครงการพัฒนาระบบการพิจารณาพิพากษาคดีปกครองผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court)	นำระบบ e - Court อย่างน้อย ๑ โมดูล ไปทดลองใช้ในศาลน่าน	-	๑ แห่ง	๑ แห่ง	สวส.	สำนักงานศาลปกครองกลาง สำนักงานศาลปกครองสูงสุด และ/หรือสำนักงานศาลปกครองในภูมิภาค

กลยุทธ์ที่ ๑.๒ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นมาตรฐาน

ตารางที่ ๑๐ กลยุทธ์ที่ ๑.๒ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นมาตรฐาน

โครงการหลัก ที่สำคัญ	ตัวชี้วัดโครงการ	ค่าเป้าหมายปีงบประมาณ พ.ศ.			ผู้รับผิดชอบ	
		๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	เจ้าภาพหลัก	เจ้าภาพร่วม
ผลผลิตที่ ๓.๔.๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้รับการพัฒนาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคดีและให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์						
*๓) โครงการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่ายและระบบรักษา ความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยี สารสนเทศ	จำนวนระบบเครือข่าย และระบบรักษาความ มั่นคงปลอดภัย สารสนเทศ	๑ ระบบ	๑ ระบบ	๑ ระบบ	สวส.	-
**๔) พัฒนามาตรฐานด้านความ ปลอดภัยของข้อมูล	จำนวนมาตรฐาน	๑ เรื่อง	๑ เรื่อง	๑ เรื่อง	สวส./ ที่ปรึกษา	-

กลยุทธ์ที่ ๑.๓ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กรพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กร

ตารางที่ ๑๑ กลยุทธ์ที่ ๑.๓ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีและการบริหารจัดการองค์กรพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศฯ

โครงการหลัก ที่สำคัญ	ตัวชี้วัดโครงการ	ค่าเป้าหมายปีงบประมาณ พ.ศ.			ผู้รับผิดชอบ	
		๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	เจ้าภาพหลัก	เจ้าภาพร่วม
ผลผลิตที่ ๓.๔.๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้รับการพัฒนาเพื่อสนับสนุนการพิจารณาคดีและให้บริการประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์						
๕) โครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศาลปกครองเพื่อบริการประชาชนและรองรับการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	- จำนวนระบบสารสนเทศ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน	๓ระบบ ร้อยละ ๘๐	๓ระบบ ร้อยละ ๘๐	๓ระบบ ร้อยละ ๘๐	สวส./ที่ปรึกษา	-
* * ๖) โครงการปรับปรุงระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (PBB)	- รายงานวิเคราะห์ปรับปรุงและออกแบบระบบ - จำนวนระบบย่อยของระบบ PBB มีการพัฒนา	๑ฉบับ -	- ๑ระบบย่อย	- ๑ระบบย่อย	สวส.	สำนักที่เกี่ยวข้อง

โครงการหลัก ที่สำคัญ	ตัวชี้วัดโครงการ	ค่าเป้าหมายปีงบประมาณ พ.ศ.			ผู้รับผิดชอบ	
		๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	เจ้าภาพหลัก	เจ้าภาพร่วม
ผลผลิตที่ ๓.๓.๒ รูปแบบและช่องทางการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในงานของบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความหลากหลาย						
๓) โครงการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)	จำนวนระบบย่อย	๑ ระบบย่อย	๑ ระบบย่อย	๑ ระบบย่อย	สวส./ ที่ปรึกษา	วตป.
**๘) โครงการพัฒนาระบบจัดการความรู้สำนักงานศาลปกครอง (Knowledge Management)	จำนวนระบบย่อย	๑ ระบบย่อย	๑ ระบบย่อย	๑ ระบบย่อย	สวส.	-

โครงการหลัก ที่สำคัญ	ตัวชี้วัดโครงการ	ค่าเป้าหมายปีงบประมาณ พ.ศ.			ผู้รับผิดชอบ	
		๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	เจ้าภาพหลัก	เจ้าภาพร่วม
ผลผลิตที่ ๓.๙.๒ ข้อมูลสารสนเทศได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้บริหารศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
๙) โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานศาลเชิงยุทธศาสตร์	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหารศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง	-	๑ เรื่อง	๑ เรื่อง	สบย./สวส.	-

๒) โครงการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาและการบริหารจัดการองค์กร

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรศาลปกครองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

ตารางที่ ๑๒ กลยุทธ์ที่ ๒.๑ พัฒนาสมรรถนะบุคลากรศาลปกครองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ

โครงการหลัก ที่สำคัญ	ตัวชี้วัดโครงการ	ค่าเป้าหมายปีงบประมาณ พ.ศ.			ผู้รับผิดชอบ	
		๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	เจ้าภาพหลัก	เจ้าภาพร่วม
ผลผลิตที่ ๓.๓.๑ บุคลากรของสำนักงานศาลปกครองได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในงาน						
๑๐) โครงการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญใน งานเฉพาะด้าน	ร้อยละของบุคลากรกลุ่ม เป้าหมายที่เข้ารับการ ฝึกอบรม/สัมมนาผ่าน เกณฑ์ที่กำหนด	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๘๐	สวส.	-

หมายเหตุ * ปรับจากโครงการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

** เป็นโครงการใหม่ที่เพิ่มคุณภาพให้กับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. การติดตามและประเมินผลความสำเร็จของแผนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง

พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑

๓.๑) การติดตามและรายงานผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำปี ได้แก่

๑) รายงานการติดตามและประเมินผลตามกรอบการประเมินความสำเร็จการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ ดำเนินการปีละ ๒ รอบ คือ ผลการดำเนินการในรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน รวม ๒ ฉบับ

๒) การติดตามและรายงานความสำเร็จผลการดำเนินงานตามข้อตกลงของหน่วยงาน โดยจัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับหน่วยงาน ปีงบประมาณละ ๑ ฉบับ

๓.๒) การติดตามและรายงานผลการดำเนินการตามแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ ๓ ปี จำนวน ๒ รอบ คือ ๑) ฉบับครึ่งแผนเมื่อสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และฉบับสิ้นแผนเมื่อสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานศาลปกครอง เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการกำกับติดตามและพัฒนายุทธศาสตร์การดำเนินงานของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสถานภาพและความต้องการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

แบบสอบถาม
สถานภาพและความต้องการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ ศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. 2558 – 2561 โดยมีจุดประสงค์เพื่อวิเคราะห์สถานภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและสำรวจความต้องการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงาน

***** ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับที่ กลุ่มพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร
สำนักวิทยาการสารสนเทศ ภายในวันศุกร์ที่ 13 มิถุนายน 2557 *****

สำนักวิทยาการสารสนเทศ (สวส.) ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการวางแผนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครองต่อไป

เพื่อเป็นการขอบคุณ สวส. จึงจัดกิจกรรมลุ้นรับ **Starbucks cards**
ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม* โดยการจับสลาก จำนวน 5 รางวัล รางวัลละ 300 บาท
(***สลากอยู่ในหน้าสุดท้ายของแบบสอบถาม***)

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนตัว

หน่วยงาน (ศาลปกครอง/สำนักงาน/วิทยาลัย/สำนัก)

กลุ่มงาน.....ตำแหน่ง.....

สถานะ

- ☐ ตุลาการศาลปกครอง ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานศาลปกครอง ☐ ลูกจ้าง

อายุงานที่ศาลปกครอง/สำนักงาน

- ☐ ต่ำกว่า 3 ปี ☐ 3 – 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ประกาศนียบัตรบัณฑิต ☐ ปริญญาโท
☐ สูงกว่าปริญญาโท

ช่วงอายุ

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป

เพศ

- ☐ หญิง ☐ ชาย

1. ปัจจุบันท่านใช้ระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ใดบ้างในการทำงาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.1. โปรแกรมสำเร็จรูป

- | | |
|--|---|
| ☐ Microsoft Word | ☐ Microsoft Excel |
| ☐ Microsoft PowerPoint | ☐ Microsoft Access |
| ☐ Adobe Acrobat | ☐ Adobe Photoshop |
| ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

1.2. ระบบงานคีย์ปกร่องและระบบสนับสนุนงานคีย์ปกร่อง (*หากท่านเคยใช้งานระบบ กรุณาตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ข้อที่ 1)

- | | |
|---|--------------------------------------|
| ☐ ส่วนรับฟ้อง | ☐ ส่วนออกหมาย |
| ☐ ส่วนสารบบ | ☐ ติดตามคดี |
| ☐ บังคับคดี | |
| ☐ สืบค้นคำพิพากษา/คำสั่ง/คำแถลงการณ์ | |
| ☐ สืบค้นเกี่ยวกับกฎหมาย | |
| ☐ สืบค้นงานวิจัย คู่มือ และเอกสารวิชาการ | |
| ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

1.3. ระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร (*หากท่านเคยใช้งานระบบ กรุณาตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ข้อที่ 2)

- | | |
|---|---|
| ☐ สารบรรณอัตโนมัติ | ☐ SmartDoc |
| ☐ สลิปเงินเดือนออนไลน์ | ☐ ระบบสแกนนิ้วมือ ตรวจสอบตารางเวลา |
| ☐ PBB | ☐ DPIS |
| ☐ e-Meeting | ☐ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ |
| ☐ ระบบจองห้องประชุม | ☐ ระบบจองรถยนต์ |
| ☐ ระบบแจ้งซ่อมอาคารสถานที่ | ☐ ตารางนัดผู้บริหาร |
| ☐ ระบบสมุดโทรศัพท์ | ☐ คุยกับเลขาธิการ (ตู้แดง) |
| ☐ ระบบ e-Learning | ☐ Intranet |
| ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

1.4. ระบบเครือข่ายและการสื่อสาร

- | | |
|--|---|
| ☐ WIFI | ☐ VPN |
| ☐ VDO Conference | ☐ Webmail (Lotus Notes Mail) |
| ☐ เว็บไซต์ศาลปกครอง | ☐ เว็บไซต์ย่อยของแต่ละหน่วยงาน |
| ☐ ASEAN Community | |
| ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

2. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านใช้งานเป็นประจำ

*** โปรดใส่ตัวเลขเรียงลำดับความสำคัญจากใช้งานบ่อยที่สุดไปหาน้อย โดยเลข 1 มีการใช้งานบ่อยที่สุด ***

- เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop PC)
- เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook)
- Tablet (เช่น iPad, Samsung Galaxy Note, Galaxy Tab, Microsoft Surface)
- Smart Phone (โทรศัพท์ที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้)
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. จำนวนชั่วโมง (ต่อวัน) ในการใช้งานอุปกรณ์ตามข้อ 2 (ทั้งในการทำงานและอื่นๆ)

- | | |
|---|--|
| ☐ น้อยกว่า 3 ชั่วโมงต่อวัน | ☐ 3-5 ชั่วโมงต่อวัน |
| ☐ 5-8 ชั่วโมงต่อวัน | ☐ มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน |

4. จุดประสงค์การใช้งานอินเทอร์เน็ต (บนทุกอุปกรณ์ตามข้อ 2)

*** โปรดใส่ตัวเลขเรียงลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อย โดยเลข 1 มีความสำคัญมากที่สุด ***

- | | |
|---|-------------------------|
| e-Mail | สืบค้นข้อมูล |
| ชม/ซื้อสินค้าออนไลน์ | e-Learning |
| ติดตามข่าวสาร | ดาวน์โหลด/อัปโหลด |
| Social Network (Facebook, Twitter, Instagram, LINE) | |
| อื่นๆ (โปรดระบุ) | |

5. ท่านคิดว่าทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ของท่านอยู่ในระดับใด

- | | |
|--|-------------------------------|
| ☐ ดีมาก | ☐ ดี |
| ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| ☐ ไม่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ | |

ส่วนที่ 2 ระบบงานสารสนเทศ

1. ระบบงานคดีปกครองและระบบสนับสนุนงานคดีปกครอง (ได้แก่ ส่วนรับฟ้อง ออกหมาย สารบบคดี ติดตามคดี บังคับคดี สืบค้นคำพิพากษา/คำสั่ง/คำแถลงการณ์ สืบค้นกฎหมาย สืบค้นงานวิจัยและเอกสารวิชาการ)

* หากไม่เคยใช้ ขอให้ข้ามไปตอบข้อ 2. ระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน					
2. เวลาที่ใช้ในการเรียนรู้การใช้งานระบบ					
3. ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ ต้องการ					
4. ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของ ระบบ					
5. ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล					
6. ความมั่นใจในการรักษาความลับและความ ปลอดภัยของข้อมูลในระบบ					
7. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ					
8. ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ					
9. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ					
10. ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง					
11. การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งาน ระบบได้ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ สวส.					
12. ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ของเจ้าหน้าที่ สวส.					
13. ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งานระบบ					
14. ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ					
15. ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ					
16. ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของ ข้อมูลในระบบ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

2. ระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร (ได้แก่ ระบบสารบรรณอัตโนมัติและ SmartDoc ระบบสลิปเงินเดือนออนไลน์ ระบบสแกนนิ้วมือ ตรวจสอบตารางเวลา ระบบ PBB ระบบ DPIS ระบบ e-Meeting และระบบแจ้งซ่อมออนไลน์)

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน					
2. เวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบ					
3. ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ต้องการ					
4. ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ					
5. ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล					
6. ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ					
7. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ					
8. ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ					
9. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ					
10. ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
11. การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบของเจ้าหน้าที่ สวส.					
12. ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สวส.					
13. ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งานระบบ					
14. ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ					
15. ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ					
16. ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์					
- Computer					
- Notebook					
- Printer					
- Scanner					
2. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีความเหมาะสมต่องานของท่าน					
3. ความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้อย่างต่อเนื่อง					
4. ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการทำงาน					
5. การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สวส.					
6. ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา					
7. มาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ระบบเครือข่าย (ได้แก่ การเชื่อมต่อผ่าน LAN, WIFI, VPN, และการใช้งาน Internet)

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
2. ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
3. ครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WIFI) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN)					
4. ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย					
5. การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สวส.					
6. ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สวส.					
7. ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ					
8. ความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 บุคลากรของ สวส.

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
2. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการต่างๆ จาก สวส.					
3. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรของ สวส.					
4. ความสุภาพ เป็นมิตรของบุคลากร					
5. ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการของบุคลากร					
6. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของบุคลากร					
7. ทักษะการสื่อสารของบุคลากร					
8. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของ สวส.					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 6 การพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จัดโดย สวส.

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ครอบคลุมของหลักสูตรที่เปิดอบรม					
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาในแต่ละหลักสูตร					
3. ความถี่ในการจัดอบรมหลักสูตรต่างๆ					
4. ความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรมกับหลักสูตรที่เปิดอบรม					
5. หน้าที่รับผิดชอบของผู้เข้ารับการอบรมสอดคล้องกับหลักสูตร (เป็นผู้ปฏิบัติงานจริง)					
6. ทักษะความรู้ของวิทยากรในหัวข้อที่อบรม					
7. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร					
8. อัตราส่วนของวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรต่อผู้เข้ารับการอบรม					
9. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้จากการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม					

ท่านคิดว่าควรจัดฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติมในหัวข้อใด

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

- ขอขอบคุณ -

«ช่องที่อยู่»

ส่วนจับสลากลุ้นรับของรางวัล จำนวน 5 รางวัล

«ช่องที่อยู่»

ชื่อ-สกุล.....

หน่วยงาน.....

กลุ่มงาน.....

เบอร์โทรศัพท์.....

☐ ยินดีให้สัมภาษณ์ หาก สวส. ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม



ภาคผนวก ข

สรุปผลการสำรวจสถานภาพและความต้องการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของศาลปกครองและสำนักงานศาลปกครอง

สารบัญ (ภาคผนวก ข)

๑. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจระบบงานคดีปกครองและระบบสนับสนุนงานคดีปกครอง.....	๑
๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๑
๒. สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม.....	๒
๑. ข้อมูลพื้นฐาน.....	๒
๒. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
๓. สมมติฐานการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลปกครองที่เป็นพนักงานคดีปกครองและฝ่ายสนับสนุนที่ใช้ระบบงานคดีและระบบสนับสนุนงานคดี.....	๔
๑. ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค.....	๕
๒. หน่วยงาน.....	๖
๓. ตำแหน่ง.....	๖
๔. สถานะ.....	๖
๕. อายุงาน.....	๖
๖. ระดับการศึกษา.....	๗
๗. ช่วงอายุ.....	๗
๘. เพศ.....	๘
๔. ข้อเสนอแนะ.....	๘
๒. สรุปการสำรวจความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ.....	๙
๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๙
๒. สรุปผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม.....	๙
๑. ข้อมูลพื้นฐาน.....	๙
๒. ข้อมูลการวิเคราะห์.....	๑๐
๓. สรุปผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง.....	๒๓
๑. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวม.....	๒๓
๒. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน.....	๒๔

๓. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านหน่วยงาน.....	๒๕
๔. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มงาน	๓๑
๕. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มตำแหน่ง.....	๓๒
๖. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านสถานะ	๓๓
๗. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน.....	๓๔
๘. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา .	๓๕
๙. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านช่วงอายุ.....	๓๖
๑๐.ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ	๓๗

๔. สรุปผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์..... ๓๙

๑. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในภาพรวม.....	๓๙
๒. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน.....	๔๐
๓. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านหน่วยงาน.....	๔๑
๔. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มงาน	๔๗
๕. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มตำแหน่ง.....	๔๘
๖. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านสถานะ	๔๘
๗. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน	๔๙
๘. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา ...	๕๑
๙. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านช่วงอายุ.....	๕๒
๑๐.ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ	๕๓

๕. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ.....๕๔

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕๔
๒. สรุปผลจากแบบสอบถาม	๕๔
๑. ข้อมูลพื้นฐาน	๕๔
๒. ข้อมูลการวิเคราะห์	๕๕

๖. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ.....๗๔

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๔
๒. สรุปผลจากแบบสอบถาม	๗๔
๑. ข้อมูลพื้นฐาน	๗๔

๒. ข้อมูลการพิจารณา	๗๕
๓. ประเด็นน่าสนใจ	๗๘
๔. ข้อเสนอแนะ	๗๙

สารบัญตาราง

ตารางที่ ๑ ตารางความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจภาพรวมทั้ง ๑๖ ปัจจัย.....	๑๑
ตารางที่ ๒ การหาความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุและอายุการทำงาน	๑๒
ตารางที่ ๓ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและระดับความพึงพอใจในระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร	๑๔
ตารางที่ ๔ ความสัมพันธ์ของกลุ่มงานต่าง ๆ กับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง ๑๖ ข้อ	๑๗
ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มงานที่มีต่อปัจจัยทั้ง ๑๖ ข้อ.....	๑๘
ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละช่วงอายุงานที่มีต่อปัจจัยทั้ง ๑๖ ข้อ.....	๑๙
ตารางที่ ๗ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและระดับความพึงพอใจในระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร.....	๒๑
ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	๒๔
ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	๒๕
ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในด้านต่าง ๆ และภาพรวมจำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มงาน	๓๑
ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มตำแหน่ง.....	๓๒
ตารางที่ ๑๒ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานะ	๓๓
ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน.....	๓๔
ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม.....	๓๕
ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านช่วงอายุ.....	๓๖
ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ.....	๓๗
ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจของระบบเครือข่าย โดยแสดงเป็นภาพรวม.....	๔๐
ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่าย ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน.....	๔๑

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวมจำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มงาน	๔๗
ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มตำแหน่ง	๔๘
ตารางที่ ๒๑ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานะ	๔๙
ตารางที่ ๒๒ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน	๕๐
ตารางที่ ๒๓ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา	๕๑
ตารางที่ ๒๔ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านช่วงอายุ	๕๒
ตารางที่ ๒๕ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ	๕๓
ตารางที่ ๒๖ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยส่วนกลาง/ภูมิภาค	๕๔
ตารางที่ ๒๗ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยหน่วยงาน	๖๐
ตารางที่ ๒๘ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยกลุ่มงาน	๖๕
ตารางที่ ๒๙ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยกลุ่มตำแหน่ง	๖๖
ตารางที่ ๓๐ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยประเภทตำแหน่ง	๖๗
ตารางที่ ๓๑ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยอายุงาน	๖๘
ตารางที่ ๓๒ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยระดับการศึกษา	๖๙
ตารางที่ ๓๓ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยช่วงอายุ	๗๐
ตารางที่ ๓๔ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยเพศ	๗๑
ตารางที่ ๓๕ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์	๗๒
ตารางที่ ๓๖ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยจำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	๗๓
ตารางที่ ๓๗ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยส่วนกลาง/ภูมิภาค	๘๐

ตารางที่ ๓๘ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยบริการ สารสนเทศ จำแนกด้วยกลุ่มตำแหน่ง.....	๘๖
ตารางที่ ๓๙ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยบริการ สารสนเทศ จำแนกด้วยกลุ่มงาน.....	๘๗
ตารางที่ ๔๐ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยบริการ สารสนเทศ จำแนกด้วยประเภทตำแหน่ง.....	๘๘
ตารางที่ ๔๑ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยบริการ สารสนเทศ จำแนกด้วยอายุงาน.....	๘๙
ตารางที่ ๔๒ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยบริการ สารสนเทศ จำแนกด้วยระดับการศึกษา.....	๙๐
ตารางที่ ๔๓ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยบริการ สารสนเทศ จำแนกด้วยช่วงอายุ.....	๙๑
ตารางที่ ๔๔ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยบริการ สารสนเทศ จำแนกด้วยเพศ.....	๙๒
ตารางที่ ๔๕ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยบริการ สารสนเทศ จำแนกด้วยทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์.....	๙๓
ตารางที่ ๔๖ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยบริการ สารสนเทศ จำแนกด้วยจำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์.....	๙๔

๑. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจระบบงานคดีปกครองและระบบสนับสนุนงานคดีปกครอง

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักวิทยาการสารสนเทศ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถาม เพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานในสำนักงานศาลปกครอง โดยส่งไป จำนวน ๒๗๓ ชุด และได้รับกลับมา จำนวน ๒๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไป ทั้งนี้แบบสอบถามที่ตอบเกี่ยวกับระบบงานคดีปกครองและระบบสนับสนุนงานคดีปกครอง จำนวน ๑๓๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

แบบสอบถามความพึงพอใจระบบงานคดีปกครองและระบบสนับสนุนงานคดีปกครองมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก ๕ ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑ คะแนน

การกำหนดความกว้างช่วงชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนช่วงชั้น = $(5-1)/5 = 0.8$ ดังนั้น การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด

๒. สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

๑. ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป จากแบบสอบถาม ๑๓๐ ชุด สามารถสรุปข้อมูลได้ ดังนี้

๑) ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนกลาง มีจำนวน ๘๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๓.๐๘ และส่วนภูมิภาค จำนวน ๔๘ คน คิดเป็น ๓๖.๙๒

๒) หน่วยงาน หน่วยงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ สำนักงานศาลปกครองสูงสุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖ ลำดับที่ ๒ สำนักงานศาลปกครองกลาง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓ และสุดท้ายคือ สำนักประธานศาลปกครองสูงสุด จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓ สำหรับส่วนหน่วยงานอื่น ๆ เฉลี่ยกันไป

๓) ตำแหน่ง พนักงานคดีปกครอง จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗ และสายสนับสนุน จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๓

๔) สถานะ เจ้าหน้าที่ศาลปกครองที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๖ พนักงานศาลปกครอง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๗ และลูกจ้างจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๗

๕) อายุงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุงาน ๑๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๗ รองลงมา คือ ช่วงอายุงาน ๖-๑๐ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ช่วงอายุงาน ๓-๕ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๓ และสุดท้ายช่วงอายุต่ำกว่า ๓ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗

๖) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๗ ปริญญาโท จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑ สำหรับระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ประกาศนียบัตรบัณฑิต และสูงกว่าปริญญาโท ระดับละ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๔

๗) ช่วงอายุ เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาคือ อายุ ๔๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓ และอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๗.๗

๘) เพศ เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ และเพศชาย จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๘

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในระบบงานคดีปกครองและระบบสนับสนุนงานคดีปกครอง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๐$) เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ๑๔ ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง ๒ ด้าน ลำดับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน ($\bar{X} = ๓.๗๙$)

อันดับที่ ๒ ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ($\bar{X} = ๓.๖๒$) และ

อันดับที่ ๓ การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบได้ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยาการสารสนเทศได้ ($\bar{X}$ = ๓.๕๘)

สำหรับอันดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๒๙) ซึ่งมีข้อมูล ดังนี้

รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
๑. ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน	๓.๗๙	๐.๕๘	มาก	๑
๒. เวลาที่ใช้ในการเรียนรู้การใช้งานระบบ	๓.๔๕	๐.๖๗๔	มาก	๑๒
๓. ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ต้องการ	๓.๔๙	๐.๗๓๐	มาก	๙
๔. ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ	๓.๒๙	๐.๘๑๒	ปานกลาง	๑๖
๕. ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	๓.๕๕	๐.๗๑๖	มาก	๔
๖. ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ	๓.๕๐	๐.๖๘๗	มาก	๘
๗. ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ	๓.๖๒	๐.๗๓๑	มาก	๒
๘. ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ	๓.๔๙	๐.๗๒๙	มาก	๑๐
๙. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ	๓.๕๓	๐.๗๙๑	มาก	๕
๑๐. ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๓.๕๑	๐.๗๓๐	มาก	๗
๑๑. การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบได้ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ	๓.๕๘	๐.๗๕๕	มาก	๓
๑๒. ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ	๓.๕๒	๐.๗๖๑	มาก	๖
๑๓. ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งานระบบ	๓.๔๕	๐.๖๙๑	มาก	๑๓
๑๔. ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิเข้าใช้งานระบบ	๓.๓๖	๐.๗๘๘	ปานกลาง	๑๕
๑๕. ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ	๓.๔๖	๐.๖๑๒	มาก	๑๑

รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
๑๖. ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลในระบบ	๓.๔๕	๐.๗๐๕	มาก	๑๔
รวม	๓.๕๐	๐.๗๑๘	มาก	

ผลการวิเคราะห์เป็นกลุ่มข้อมูลโดยจำแนกตามคุณสมบัติที่ดีของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ = ๓.๔๕๖) ทั้ง ๖ ด้าน ลำดับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ ด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล

อันดับที่ ๒ ด้านการรักษาความลับ และ

อันดับที่ ๓ ด้านสภาพความพร้อมใช้งาน

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่าด้านการปฏิบัติตามกฎ แม้จะอยู่ในระดับ**มาก** แต่ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๔๑๐ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (ฐานล่าง) ของช่วงระดับความพึงพอใจ**มาก** (ระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐) ซึ่งอาจเกิดจากขั้นตอนการขอสิทธิการเข้าใช้งานที่มีความยุ่งยาก โดยสามารถจำแนกข้อมูลได้ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	SD. เฉลี่ย	แปลค่า
ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล	๓.๕๐๕	๐.๖๙๙	มาก
ด้านการรักษาความลับ	๓.๕๒๕	๐.๗๐๒	มาก
ด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	๓.๕๔๖	๐.๗๕๐	มาก
ด้านสภาพความพร้อมใช้งาน	๓.๕๑๕	๐.๗๓๔	มาก
ด้านการปฏิบัติตามกฎ	๓.๔๑๐	๐.๗๐๐	มาก
ด้านความเชื่อถือได้ของข้อมูล	๓.๔๘๐	๐.๗๐๕	มาก
รวม	๓.๔๙๖	๐.๗๑๕	มาก

๓. สมมติฐานการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลปกครองที่เป็นพนักงานคดีปกครองและฝ่ายสนับสนุนที่ใช้ระบบงานคดีและระบบสนับสนุนงานคดี

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลปกครองในภาพรวมพึงพอใจในระดับ **มาก** ลำดับความพึงพอใจสูงสุด ๓ อันดับแรก คือ

อันดับที่ ๑ ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน ร้อยละ ๖๔.๖

อันดับที่ ๒ ด้านความถูกต้องของข้อมูลในระบบ ร้อยละ ๕๙.๘ และ

อันดับที่ ๓ การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบได้ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยการสารสนเทศ ร้อยละ ๔๘.๕

จากข้อมูลจะเห็นว่าความพึงพอใจที่ได้นั้น ผู้ใช้ให้ความสำคัญกับการใช้งานระบบคดีและระบบสนับสนุนซึ่งทำให้การทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในการบันทึกข้อมูลทำโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน โดยสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้ (นำมาวิเคราะห์บางเรื่องที่น่าสนใจเท่านั้น)

๑. ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๑) ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน เจ้าหน้าที่ศาลปกครองทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคพึงพอใจในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖ เนื่องจากระบบสนับสนุนการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ทั้งการค้นหาข้อมูล การใช้ข้อมูลดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี การติดตามคดี

๒) เวลาที่ใช้ในการเรียนรู้การใช้งานระบบ เจ้าหน้าที่ศาลปกครองในส่วนกลางพึงพอใจในระดับ **มาก** (ร้อยละ ๕๐.๖ ของผู้ตอบสอบถามส่วนกลาง) แต่ส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** (ร้อยละ ๕๑.๑ ของผู้ตอบสอบถามส่วนภูมิภาค) เนื่องจากเมื่อมีการพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่เจ้าหน้าที่ศาลปกครองในส่วนกลางจะได้รับการอบรมโดยตรงจากทีมผู้พัฒนาเมื่อมีข้อสงสัยก็สามารถสอบถามได้เลย ต่างกับเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคที่ต้องศึกษาจากคู่มือการใช้งานระบบเองจึงทำให้ความพึงพื่อน้อยกว่าในส่วนกลาง

๓) ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ส่วนกลางมีระดับความพึงพอใจ **ปานกลาง** (ร้อยละ ๕๒.๕ ของผู้ตอบสอบถามส่วนกลาง) แต่ส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับ **มาก** (ร้อยละ ๕๔.๒ ของผู้ตอบสอบถามส่วนภูมิภาค) เมื่อมองในภาพรวมของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ในระดับ **ปานกลาง** ร้อยละ ๔๔.๕ และระดับ **มาก** ร้อยละ ๔๔.๕ เท่ากัน แนวโน้มความพึงพอใจจึงอยู่ที่ระดับ **ปานกลางถึงมาก**

๔) การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบได้ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยการสารสนเทศ ส่วนกลางมีระดับความพึงพอใจ **มาก** (ร้อยละ ๕๔.๙ ของผู้ตอบสอบถามส่วนกลาง) แต่ส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับ **ปานกลาง** (ร้อยละ ๔๕.๘ ของผู้ตอบสอบถามส่วนภูมิภาค) สำหรับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด** โดยรวมร้อยละ ๘.๕ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าในส่วนกลางเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานสามารถประสานหรือแจ้งปัญหากับทีมผู้พัฒนาระบบได้โดยตรง และมีการแก้ไขปัญหาที่คลาดเคลื่อนและมีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาระดับความพึงพอใจจึงอยู่ที่ **ปานกลาง**

๕) ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิเข้าใช้งานระบบ และความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ (ด้านการปฏิบัติตามกฎ) พบว่าส่วนกลางมีระดับความพึงพอใจ **ปานกลาง** (ร้อยละ ๕๐ ของผู้ตอบสอบถามส่วนกลาง) แต่ส่วนภูมิภาคกลับมีความพึงพอใจในระดับ **มาก** (ร้อยละ ๔๗.๙ ของผู้ตอบสอบถามส่วนภูมิภาค) เมื่อพิจารณาแล้วอาจเกิดจากขั้นตอนการขอใช้สิทธิระบบงานเนื่องจากในส่วนภูมิภาคจะมีเจ้าหน้าที่หรือนายช่างคอมพิวเตอร์เป็นผู้รวบรวมและประสานขอสิทธิกับผู้กำหนดสิทธิเพียงคนเดียวทำให้สะดวกรวดเร็ว ต่างกับส่วนกลางผู้ขอใช้ส่วนใหญ่มาติดต่อส่งข้อมูลคำขอด้วยตนเองอาจทำให้เกิดความไม่สะดวก จึงทำให้ความพึงพอใจในระดับ **น้อย** ในภาพรวมมีถึงร้อยละ ๑๐ อาจต้องนำมาพิจารณาในเรื่องของรูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนการขอสิทธิระบบงานเพื่อให้การกำหนดสิทธิไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน

๒. หน่วยงาน

หน่วยงานที่มีการใช้งานระบบเกี่ยวกับงานคดีเป็นส่วนใหญ่มุ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก เช่น สำนักประธานศาลปกครองสูงสุด สำนักงานศาลปกครองสูงสุด สำนักอธิบดีศาลปกครองกลาง สำนักงานศาลปกครองกลาง และสำนักงานศาลในภูมิภาค เป็นต้น เนื่องจากสามารถสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ยกเว้น เรื่องความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ และความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิเข้าใช้งานระบบ ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๓. ตำแหน่ง

๑) เวลาที่ใช้ในการเรียนรู้การใช้งานระบบ พนักงานคดีปกครองมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ ๔๙.๒ ของผู้ตอบสอบถามที่เป็นพนักงานคดีปกครอง) เมื่อพิจารณาพบว่าอาจเกิดจากระบบมีความซับซ้อน มีการปรับปรุงหน้าจอการทำงานของระบบ หรือมีการพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่ ทำให้ผู้ใช้งานระบบต้องต้องใช้เวลาศึกษาวิธีการใช้งานที่เพิ่มขึ้น

๒) ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ พนักงานคดีปกครองและสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ ๔๒.๕) เมื่อพิจารณาอาจเกิดจากการเรียกใช้งานระบบพร้อมกัน เนื่องจากปัจจุบันระบบงานคดีปกครองเป็นระบบ Client Server และอาจต้องพิจารณาร่วมกันกับเรื่องของระบบเครือข่ายด้วย

๔. สถานะ

ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ศาลปกครองที่เป็นข้าราชการมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้น เรื่องความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ (ร้อยละ ๔๘.๑) ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาสารสนเทศ(ร้อยละ ๔๓.๔) ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิเข้าใช้งานระบบ (ร้อยละ ๔๓.๘) ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ (ร้อยละ ๔๘.๕) และความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลในระบบ (ร้อยละ ๔๖.๙) ซึ่งอยู่ระดับปานกลาง

๕. อายุงาน

๑) ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน เจ้าหน้าที่ศาลปกครองทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖ เนื่องจากระบบสนับสนุนการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ทั้งการค้นหาข้อมูล การใช้ข้อมูลประกอบการดำเนินกระบวนการพิจารณาดี การติดตามคดี

๒) เวลาที่ใช้ในการเรียนรู้การใช้งานระบบ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาช่วงอายุงานที่ต่ำกว่า ๓ ปี และ ๑๐ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ช่วงอายุงานระหว่าง ๓ - ๕ ปี และ ๖ - ๑๐ ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก

๓) ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ต้องการ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุงาน ๑๐ ปีขึ้นไปไม่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเกิดจากรูปแบบหน้าจอที่สลับซับซ้อน มีหน้าจอมากเกินไป

๔) ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจในระดับมาก ช่วงอายุงานต่ำกว่า ๓ ปีและระหว่าง ๓ - ๕ ปี มีความพึงพอใจใน

ระดับปานกลาง ช่วงอายุงานระหว่าง ๖ - ๑๐ ปี และ ๑๐ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นช่วงอายุ กลุ่มที่มีช่วงอายุงานมากขึ้นมีความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบมากขึ้นอาจเกิดจากการใช้ข้อมูลจากระบบ และประสบการณ์การทำงานที่มากขึ้น

๕) ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ที่มีอายุงาน ๑๐ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์การทำงานที่มากขึ้น มุมมองการทำงานที่เปลี่ยนไป ความต้องการข้อมูลที่หลากหลายมีติดมากขึ้น

๖) การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบได้ตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ที่มีอายุงาน ๑๐ ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๗) ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งานระบบ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในช่วงอายุงานที่ต่ำกว่า ๓ ปี และ ๑๐ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ช่วงอายุงานระหว่าง ๓ - ๕ ปี และ ๖ - ๑๐ ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาอาจเกิดจากความสนใจในการศึกษาคู่มือการใช้งานระบบเมื่อพิจารณาร่วมกับเรื่องระยะเวลาในการเรียนรู้ทำให้ทราบว่าเป็นไปในทางเดียวกันคือ ในช่วงอายุงานที่ต่ำกว่า ๓ ปี และ ๑๐ ปีขึ้นไป ต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษา เรียนรู้ระบบมากจึงให้ความสำคัญในเรื่องของคู่มือมาก ส่วนช่วงอายุงานระหว่าง ๓ - ๕ ปี และ ๖ - ๑๐ ปี ไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากนักจึงไม่ให้ความสำคัญในเรื่องของคู่มือมากเท่าที่ควร

๖. ระดับการศึกษา

๑) เจ้าหน้าที่ศาลปกครองที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท พึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๒) เจ้าหน้าที่ศาลปกครองที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ประกาศนียบัตรบัณฑิต และสูงกว่าปริญญาโท พึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๗. ช่วงอายุ

๑) เจ้าหน้าที่ศาลปกครองทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิเข้าใช้งานระบบ ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ และความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลในระบบ

๒) ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ต้องการ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามช่วงอายุพบว่า ผู้ที่มีช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี และ ๓๑ - ๔๐ ปี พึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ผู้ที่มีอายุ ๔๐ ปีขึ้นไปกลับมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๓) ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามช่วงอายุพบว่าผู้ที่มีช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี และ ๓๑ - ๔๐ ปี พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้ที่มีช่วงอายุ ๔๐ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก (ข้อมูลแปรผกผันกับข้อ ๒)

๔) ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ และการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบได้ตรงตามความ

ต้องการของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยาการสารสนเทศ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามช่วงอายุพบว่าผู้ที่มีช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี และ ๓๑ - ๔๐ ปี พึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ผู้ที่มีอายุ ๔๐ ปีขึ้นไปกลับมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๘. เพศ

๑) เวลาที่ใช้ในการเรียนรู้การใช้งานระบบ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามเพศแล้วพบว่าเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ ๔๘.๒ ของผู้ตอบสอบถามที่เป็นเพศหญิง) สำหรับเพศชาย ความพึงพอใจในระดับมาก (ร้อยละ ๕๑.๒ ของผู้ตอบสอบถามที่เป็นเพศชาย)

๒) ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามเพศแล้วพบว่าเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก (ร้อยละ ๕๑.๗ ของผู้ตอบสอบถามที่เป็นเพศหญิง) สำหรับเพศชาย ความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ ๔๖.๕ ของผู้ตอบสอบถามที่เป็นเพศชาย)

๓) ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามเพศแล้วพบว่าเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมาก (ร้อยละ ๔๙.๔ ของผู้ตอบสอบถามที่เป็นเพศหญิง) สำหรับเพศชาย ความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ ๔๔.๒ ของผู้ตอบสอบถามที่เป็นเพศชาย)

๔) เมื่อพิจารณาในด้านการรักษาความลับ เพศหญิง มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนเพศชาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๕) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งานระบบ และความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ เพศหญิง มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

๔. ข้อเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาในภาพรวมทุกด้านพบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามกฎ (ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิใช้งานระบบ และความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ) เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแม้จะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑) แต่เป็นค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดของช่วงระดับความพึงพอใจมาก (ระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐) ควรนำมาพิจารณาประกอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ ทั้งรูปแบบ และกระบวนการทำงาน ว่าจะสามารถปรับปรุงได้อย่างไร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว เช่น การปรับปรุงรูปแบบการขอสิทธิ หรือการกำหนดสิทธิการใช้งานระบบ อาจให้สามารถลงทะเบียนการขอใช้สิทธิแบบออนไลน์ได้ เป็นต้น

๒. สรุปการสำรวจความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดย สำนักวิทยาการสารสนเทศ

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักวิทยาการสารสนเทศ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถาม เพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานศาลปกครอง จำนวน ๒๗๓ และได้กลับมาเป็นจำนวน ๒๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลผลของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

๒. สรุปผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม

๑. ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป จากแบบสอบถาม จำนวน ๒๕๐ ชุด สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

๑) ข้อมูลหน่วยงาน เมื่อพิจารณาจะพบว่า สำนักงานศาลปกครองสูงสุด จะมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมากที่สุด คือ ๒๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๑.๖ และกลุ่มช่วยเหลือราชการจะมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐.๐๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒) ข้อมูลกลุ่มงาน เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นกลุ่มงานอื่น ๆ คือ ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘ และกลุ่มงานบริหารทั่วไปจะมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามคือ ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒

๓) ข้อมูลตำแหน่ง เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามสายสนับสนุน คือ ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานคดีปกครอง คือ ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘ และไม่ระบุตำแหน่งอีก ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒

๔) ข้อมูลเพศ เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงคือ ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘ เป็นเพศชาย ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘ และไม่ระบุ ๑ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐.๔

๕) ข้อมูลส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนกลางมีจำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๔ และส่วนภูมิภาค ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖

๖) ข้อมูลสถานะ เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการถึง ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘ เป็นพนักงานศาลปกครอง ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘ เป็นลูกจ้าง ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ไม่ระบุ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตุลาการ

๗) ข้อมูลอายุงาน เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน ๑๐ ปีขึ้นไป จะเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒ และผู้ที่มีอายุงาน ๓ - ๕ ปีจะตอบน้อยที่สุด คือ ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘

๘) ข้อมูลการศึกษา เมื่อพิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปริญญาตรีจะเป็นผู้ตอบมากที่สุดคือ ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ ระดับปริญญาโทคือ ๘๑ คิดเป็น ร้อยละ ๓๒.๔ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคือ ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘ ระดับสูงกว่าปริญญาโท คือ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต คือ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒

๙) ข้อมูลช่วงอายุ เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้ที่มีอายุในช่วง ๓๑ - ๔๐ ปี จะเป็นผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ๑๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘ ผู้ที่มีอายุ ๔๐ ปีขึ้นไป คือ ๖๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๒ ผู้ที่มีอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี คือ ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ และ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จะไม่มีข้อมูลปรากฏอยู่เลย

๒. ข้อมูลการวิเคราะห์

การนำข้อมูลพื้นฐานจากข้อ ๒.๑ และข้อมูลของระดับความพึงพอใจในระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร จากแบบสอบถาม ๒๕๐ ชุด มาสร้างความสัมพันธ์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและหาความสัมพันธ์จากข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

● **ภาพรวมระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยทั้ง ๑๖ ข้อ** โดยคิดจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่มีความพึงพอใจในแต่ละระดับ โดยใช้ Frequency และคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ ซึ่งสามารถสรุปได้เป็นข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจภาพรวมทั้ง ๑๖ ปัจจัย

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล	ระดับความพึงพอใจ	เปอร์เซ็นต์การตอบแบบสอบถาม
- ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน	4	63.1%
- เวลาที่ใช้ในการเรียนรู้การใช้งานระบบ	4	49.2%
- ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ต้องการ	4	57.8%
- ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ	4	54.7%
2. การรักษาความลับของข้อมูล		
- ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	4	49.0%
- ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลใน	4	45.1%
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ		
- ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ	4	61.1%
- ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ	4	57.0%
- ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ	4	57.0%
4. สภาพความพร้อมใช้งานของระบบ		
- ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4	50.6%
- การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบได้ตรงตาม	4	49.6%
- ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่	4	49.6%
- ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งานระบบ	4	49.2%
5. การปฏิบัติตามกฎ		
- ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ	4	49.2%
- ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ	4	51.6%
6. ความเชื่อถือได้ของระบบ		
- ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลในระบบ	4	47.5%

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจากปัจจัยทั้งหมด ๑๖ ข้อ จะพบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๕๐ ชุด จะมีระดับความพึงพอใจทั้ง ๑๖ ปัจจัย อยู่ในระดับ ๔ คือ พึงพอใจมาก และจากการหาความสัมพันธ์ในตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจในเรื่องของ “ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน” ซึ่งอยู่ในกลุ่มของการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง “ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ” น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๑ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่อาจจะมีกังวลในเรื่องของความปลอดภัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ข้อมูล Mac Address เป็นต้น

- ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุและอายุการทำงาน

ตารางที่ ๒ การหาความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุและอายุการทำงาน

			ช่วงอายุ			Total
			20-30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป	
อายุงาน	ต่ำกว่า 3 ปี	Count	24	20	4	48
		% within อายุงาน	50.0%	41.7%	8.3%	100.0%
		% within ช่วงอายุ	60.0%	13.6%	6.3%	19.2%
		% of Total	9.6%	8.0%	1.6%	19.2%
	3-5 ปี	Count	13	30	4	47
		% within อายุงาน	27.7%	63.8%	8.5%	100.0%
		% within ช่วงอายุ	32.5%	20.4%	6.3%	18.8%
		% of Total	5.2%	12.0%	1.6%	18.8%
	6-10 ปี	Count	3	44	10	57
		% within อายุงาน	5.3%	77.2%	17.5%	100.0%
		% within ช่วงอายุ	7.5%	29.9%	15.9%	22.8%
		% of Total	1.2%	17.6%	4.0%	22.8%
	10 ปีขึ้นไป	Count	0	53	45	98
		% within อายุงาน	0.0%	54.1%	45.9%	100.0%
		% within ช่วงอายุ	0.0%	36.1%	71.4%	39.2%
		% of Total	0.0%	21.2%	18.0%	39.2%
Total		Count	40	147	63	250
		% within อายุงาน	16.0%	58.8%	25.2%	100.0%
		% within ช่วงอายุ	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% of Total	16.0%	58.8%	25.2%	100.0%

จากการหาความสัมพันธ์ของช่วงอายุกับอายุการทำงาน จะพบว่า

ผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง ๒๐ - ๓๐ ปี จะมีอายุการทำงานต่ำกว่า ๓ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของผู้ที่มีอายุในช่วงนี้ทั้งหมด และจะมีอายุการทำงาน ๑๐ ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คือไม่มีผู้ที่มีอายุงานมากกว่า ๑๐ ปีขึ้นไปปรากฏเลย

ผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จะมีอายุการทำงาน ๑๐ ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ของผู้ที่มีอายุในช่วงนี้ทั้งหมด และจะมีอายุการทำงานต่ำกว่า ๓ ปีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖ ของผู้ที่มีอายุในช่วงนี้ทั้งหมด

ผู้ที่มีอายุ ๔๐ ปีขึ้นไป จะมีอายุการทำงาน ๑๐ ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔ จากผู้ที่มีอายุในช่วงนี้ทั้งหมด และจะมีอายุการทำงานต่ำกว่า ๓ ปี และ ๓-๕ ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๓ ของผู้ที่มีอายุในช่วงนี้ทั้งหมด

- การหาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและระดับความพึงพอใจในระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร โดยสามารถสรุปข้อมูลจากตารางความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

ตารางที่ ๓ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและระดับความพึงพอใจในระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร^๑

^๑ หมายเหตุ: ๑. สำนักประธานศาลปกครองสูงสุด ๒. สำนักงานศาลปกครองสูงสุด ๓. สำนักอธิบดีศาลปกครองกลาง ๔. สำนักงานศาลปกครองกลาง ๕. สำนักบังคับคดีปกครอง ๖. สำนักวิจัยและวิชาการ ๗. สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน ๘. สำนักประชาสัมพันธ์ ๙. สำนักการต่างประเทศ ๑๐. สำนักบริหารยุทธศาสตร์ ๑๑. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ๑๒. สำนักบริหารการเงินและต้นทุน ๑๓. สำนักบริหารทรัพย์สิน ๑๔. สำนักบริหารกลาง ๑๕. สำนักตรวจสอบภายใน ๑๖. สำนักกฎหมาย ๑๗. วิทยาลัยตุลาการและข้าราชการฝ่าย ศาลปกครอง ๑๘. วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง ๑๙. สำนักวิทยาการสารสนเทศ ๒๐. สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ ๒๑. สำนักงานศาลปกครองพิษณุโลก ๒๒. สำนักงานศาลปกครองของแก่น ๒๓. สำนักงานศาลปกครองนครราชสีมา ๒๔. สำนักงานศาลปกครองอุดรธานี ๒๕. สำนักงานศาลปกครองอุบลราชธานี ๒๖. สำนักงานศาลปกครองระยอง ๒๗. สำนักงานศาลปกครองสงขลา ๒๘. สำนักงานศาลปกครองนครศรีธรรมราช ๒๙. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก

ปัจจัย 16 ข้อ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน	3.74	3.62	4.20	4.00	3.60	3.80	4.00	4.20	4.20	3.67	4.20	4.20	4.00	4.00	4.00	3.40	3.40	4.00	3.91	3.80	3.38	3.90	3.60	3.89	4.20	3.67	3.82	4.00	3.00
เวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบ	3.42	3.36	3.40	3.67	3.60	3.00	3.60	3.20	4.20	3.33	4.00	3.60	3.63	4.00	3.50	3.60	3.60	3.33	3.55	3.30	3.22	4.00	3.50	3.78	3.70	3.44	3.73	3.33	3.00
ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอเมนู และข้อมูลที่ต้องการ	3.79	3.57	4.00	3.71	3.80	3.60	4.00	4.00	4.20	3.67	4.20	4.00	3.38	4.20	3.50	3.80	3.60	3.67	3.73	4.20	3.44	4.00	3.80	4.11	3.70	3.44	3.91	3.89	3.00
ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ	3.58	3.38	4.00	3.75	4.00	3.60	3.60	3.80	3.80	3.67	4.00	3.60	4.00	4.00	3.50	3.60	4.00	3.67	3.91	3.60	3.56	3.40	3.20	3.78	3.70	3.33	3.45	3.56	2.00
ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	3.63	3.31	3.60	3.50	4.00	3.20	3.20	3.60	3.60	3.80	4.20	3.40	3.63	4.00	3.50	3.40	3.40	3.67	4.09	3.78	3.11	3.89	3.60	3.56	3.50	3.25	3.36	3.78	3.00
ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัย	3.58	3.31	3.40	3.38	4.00	3.00	3.20	3.80	3.40	3.33	3.80	3.60	3.88	4.00	3.00	3.40	3.20	3.33	3.91	3.67	3.56	3.90	3.70	3.56	3.60	3.33	3.45	3.78	3.00
ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ	3.68	3.52	4.00	3.88	3.40	3.80	4.00	4.00	4.20	3.67	4.00	3.80	4.13	4.20	3.50	3.00	3.80	3.33	4.09	3.90	3.78	3.80	3.70	3.67	3.80	3.25	3.82	4.00	3.00
ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ	3.74	3.48	4.00	3.78	3.80	3.40	4.00	4.20	4.40	3.50	4.00	3.80	3.63	4.40	3.50	3.60	3.20	3.33	4.27	3.80	3.44	3.80	3.50	4.00	3.70	3.11	3.82	3.89	2.00
ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ	3.68	3.31	3.80	3.87	3.60	3.20	3.80	4.20	4.20	3.83	4.25	3.80	4.00	4.00	4.00	3.40	3.20	3.33	4.09	3.90	3.56	3.80	3.70	3.67	3.78	3.11	3.82	4.00	2.00
ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.68	3.41	4.00	3.75	3.80	3.25	3.60	3.80	4.20	3.67	4.00	3.60	3.63	4.00	3.50	3.00	3.40	3.67	3.91	3.50	3.33	3.70	3.56	3.78	3.90	3.33	3.91	3.67	2.00
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของ จนท. สวส	3.63	3.07	3.80	3.83	4.00	3.60	4.00	4.20	3.80	3.50	4.00	4.00	3.63	4.20	4.00	3.40	4.00	4.00	4.00	3.50	3.44	3.90	3.33	3.78	3.60	3.11	3.64	3.78	3.00
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.63	2.97	3.80	3.88	4.00	3.60	3.60	4.20	3.80	3.33	4.00	3.80	3.38	4.20	3.50	3.60	4.00	4.33	4.00	3.50	3.56	3.90	3.33	3.78	3.60	3.11	3.55	3.78	3.00
ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งาน	3.74	3.24	3.80	3.67	3.60	3.60	3.40	3.40	3.60	3.33	4.00	3.80	3.75	4.20	4.00	3.40	3.80	3.33	4.09	3.50	3.44	3.60	3.44	4.00	3.70	3.11	3.55	3.56	3.00
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.53	3.21	3.80	3.71	3.60	3.60	3.20	3.60	4.20	3.33	4.00	4.00	3.50	4.00	3.50	3.40	3.80	3.33	3.73	3.50	3.44	3.80	3.44	3.67	3.50	3.25	3.45	3.89	3.00
ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ	3.68	3.28	3.80	3.71	3.60	3.60	3.20	4.00	4.00	3.17	3.80	4.00	3.75	3.80	4.00	3.40	3.80	3.33	4.09	3.70	3.44	3.80	3.44	3.78	3.50	3.22	3.73	3.67	3.00
ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล	3.63	3.24	3.80	3.75	3.80	3.60	3.20	3.60	3.40	3.17	3.80	3.80	3.88	3.80	3.50	3.20	3.80	3.33	3.82	3.50	3.44	3.80	3.33	3.89	3.50	3.22	3.73	3.78	3.00

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของแต่ละสำนักที่มีต่อปัจจัยทั้ง ๑๖ สามารถสรุปข้อมูลได้ ดังต่อไปนี้

๑) ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน มี ๖ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๒๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักอธิบดีศาลปกครองกลาง สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักการต่างประเทศสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักบริหารการเงินและต้นทุน สำนักงานศาลปกครองอุบลราชธานี

๒) เวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบ มี ๑ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๒๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักการต่างประเทศ

๓) ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ต้องการ มี ๔ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๒๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักการต่างประเทศ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักบริหารกลาง สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่

๔) ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ มี ๖ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๐๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักอธิบดีศาลปกครองกลาง สำนักบังคับคดีปกครอง สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักบริหารทรัพย์สิน สำนักบริหารกลาง วิทยาลัยตุลาการและข้าราชการฝ่ายศาลปกครอง

๕) ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล มี ๑ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๒๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

๖) ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัย มี ๒ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๐๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักบังคับคดีปกครอง สำนักบริหารกลาง

๗) ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ มี ๒ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๒๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักการต่างประเทศ สำนักบริหารกลาง

๘) ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ มี ๒ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๔๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมากที่สุด ได้แก่ สำนักการต่างประเทศ สำนักบริหารกลาง

๙) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ มี ๑ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๒๕ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมากที่สุด ได้แก่ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

๑๐) ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มี ๑ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๒๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักการต่างประเทศ

๑๑) การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของ จนท. สวส มี ๒ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๒๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักบริหารกลาง

๑๒) ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา มี ๑ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๓๓ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมากที่สุด ได้แก่ วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง

๑๓) ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งาน มี ๑ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๒๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักบริหารกลาง

๑๔) ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ มี ๑ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๒๐ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักการต่างประเทศ

๑๕) ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ มี ๑ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔.๐๙ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ

๑๖) ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล มี ๑ สำนักที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๓.๘๙ ซึ่งถือว่าเป็นระดับมาก ได้แก่ สำนักงานศาลปกครองอุดรธานี

จากการสรุปข้อมูลจะเห็นว่า ปัจจัยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ โดยมีหน่วยงานที่พึงพอใจในปัจจัยทั้งสองด้านนี้ ถึง ๖ สำนัก และมีความพึงพอใจต่อความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอเมนู และข้อมูลที่ต้องการ ถึง ๔ สำนัก ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนั้นจะอยู่ในเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ก็จะกระจายกันในแต่ละเรื่อง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานสายสนับสนุนเป็นส่วนใหญ่ที่จะมีความพึงพอใจในแต่ละปัจจัย ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า หน่วยงานสายสนับสนุนมีการใช้งานระบบงานบริหารองค์กร มากกว่าส่วนงานคหิปกครองและมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบสารสนเทศของสำนักวิทยาการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

● การหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานและระดับความพึงพอใจในระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร โดยสามารถสรุปข้อมูลจากตารางความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

ตารางที่ ๔ ความสัมพันธ์ของกลุ่มงานต่าง ๆ กับระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง ๑๖ ข้อ

ปัจจัย 16 ข้อ	อื่น ๆ		บห	
	จำนวนคน	เปอร์เซ็นต์	จำนวนคน	เปอร์เซ็นต์
ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน	102	41.8%	52	21.3%
เวลาที่ใช้ในการเรียนรู้การใช้งานระบบ	82	33.6%	38	15.6%
ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ต้องการ	96	39.3%	45	18.4%
ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ	99	40.4%	35	14.3%
ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	84	34.9%	34	14.1%
ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ	77	31.6%	33	13.5%
ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ	107	43.9%	42	17.2%
ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ	104	42.6%	35	14.3%
ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ	101	41.7%	37	15.3%
ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	87	35.8%	36	14.8%
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบได้ตรงตามความต้องการ	84	34.4%	37	15.2%
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สวส.	85	34.8%	36	14.8%
ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งานระบบ	88	36.1%	32	13.1%
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ	83	34.2%	31	12.8%
ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ	89	36.5%	37	15.2%
ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลในระบบ	82	33.6%	34	13.9%

จากตารางความสัมพันธ์นี้ เป็นการเปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มงานบริหารทั่วไปและกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งข้อมูลจากการเปรียบเทียบจะเห็นว่า กลุ่มงานอื่น ๆ จะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔ (มาก) และมีเปอร์เซ็นต์ที่มากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มบริหารทั่วไป เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่า

กลุ่มงานอื่น ๆ ซึ่งอาจจะมีจำนวนผู้ใช้งานเยอะกว่ากลุ่มงานบริหารทั่วไปก็จริง แต่การใช้งานของกลุ่มงานอื่น ๆ จะเป็นในลักษณะการกระจายการใช้งาน คนละ ๑ - ๒ ระบบเท่านั้น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจอาจจะมีมากกว่าซึ่งในทางกลับกัน กลุ่มงานบริหารทั่วไปจะมีการใช้งานระบบสารสนเทศบริหารองค์กรเป็นประจำและใช้งานกันคนละหลายระบบ จึงทำให้เจออุปสรรคและปัญหาเดิมซ้ำๆ ซึ่งทำให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบอาจจะน้อยลงตามไปด้วย

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มงานที่มีต่อปัจจัยทั้ง ๑๖ ข้อ

ปัจจัยทั้ง 16 ข้อ	Mean	กลุ่มงาน
1.ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน	3.97	บท
2.เวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบ	3.63	บท
3.ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ต้องการ	3.89	บท
4.ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ	3.68	อื่นๆ
5.ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	3.57	อื่นๆ
6.ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัย	3.55	อื่นๆ
7.ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ	3.79	อื่นๆ
8.ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ	3.75	อื่นๆ
9.ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ	3.73	อื่นๆ
10.ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.67	อื่นๆ
11.การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของจนท. สวส	3.65	อื่นๆ
12.ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.65	อื่นๆ
13.ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งาน	3.63	อื่นๆ
14.ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.58	อื่นๆ
15.ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ	3.64	บท.
16.ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล	3.58	อื่นๆ

จากตารางความสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบกลุ่มงานระหว่างกลุ่มบริหารทั่วไปกับกลุ่มอื่น ๆ จะเห็นว่ากลุ่มงานอื่น ๆ จะมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับ ๓.๕ ขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบจากตารางค่าเฉลี่ย ก็จะถือว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๑ - ๔.๒๐ และมีความพึงพอใจถึง ๑๒ ข้อ จากปัจจัยทั้งหมด ๑๖ ข้อ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ามีความสอดคล้องกับความสัมพันธ์ในรูปแบบเปอร์เซ็นต์ซึ่งกลุ่มงานอื่น ๆ ก็จะมีระดับความพึงพอใจในปัจจัยทั้ง ๑๖ ข้อ เป็นส่วนใหญ่เช่นกัน

- การหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานที่ศาลปกครอง/สำนักงานและระดับความพึงพอใจในระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร โดยสามารถสรุปข้อมูลจากตารางความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละช่วงอายุงานที่มีต่อปัจจัยทั้ง ๑๖ ข้อ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล	อายุการทำงาน	ค่าเฉลี่ย
1.ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน	ต่ำกว่า 3 ปี	3.94
2.เวลาที่ใช้ในการเรียนรู้การใช้งานระบบ	ต่ำกว่า 3 ปี	3.62
3.ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ต้องการ	ต่ำกว่า 3 ปี	3.85
4.ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ	ต่ำกว่า 3 ปี	3.64
การรักษาความลับของข้อมูล		
5.ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	10 ปีขึ้นไป	3.61
6.ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ	ต่ำกว่า 3 ปี , 3-5 ปี	3.57
ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลในระบบ		
7.ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ	ต่ำกว่า 3 ปี	3.96
8.ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ	ต่ำกว่า 3 ปี	3.86
9.ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ	ต่ำกว่า 3 ปี	3.81
สภาพความพร้อมใช้งานของระบบ		
10.ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	6-10 ปี	3.69
11.การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบได้ตรงตามความ	10 ปีขึ้นไป	3.73
12.ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สวส.	10 ปีขึ้นไป	3.68
13.ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งานระบบ	ต่ำกว่า 3 ปี	3.68
การปฏิบัติตามกฎ		
14.ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิเข้าใช้งานระบบ	10 ปีขึ้นไป	3.60
15.ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ	ต่ำกว่า 3 ปี	3.74
ความเชื่อถือได้ของระบบ		
16.ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลในระบบ	10 ปีขึ้นไป	3.61

จากตารางความสัมพันธ์จะสามารถสรุปข้อมูลได้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่ำกว่า ๓ ปีจะมีความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กรมากที่สุด คิดจากปัจจัยทั้ง ๑๖ ข้อ คือมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ๔ (มาก) ถึง ๑๐ ข้อ และแต่ละข้อจะมีค่าเฉลี่ยมากกว่า ๓.๕ ทุกข้อ ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานในช่วง ๑๐ ปีขึ้นไป จะมีระดับความพึงพอใจในระดับ ๔ (มาก) ๕ ข้อ และผู้ที่มีอายุการทำงาน ๓ - ๕ ปี และ ๖ - ๑๐ ปีจะมีระดับความพึงพอใจในระดับ ๔ (มาก) เพียง ๑ ข้อเท่านั้น ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่าผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่า ๓ ปีอาจจะมีการประสบการณ์ในการใช้งานระบบน้อย และยังมีการกระจายการใช้งานระบบ

จึงยังไม่ค่อยพบปัญหาหรือข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นภายในระบบมากนัก ในทางกลับกันผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน ๑๐ ปีขึ้นไป จะเป็นกลุ่มที่มีความชำนาญในการใช้งานระบบ และเจอปัญหาเดิม ๆ ซ้ำ ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง จึงทำให้เกิดความเคยชินในการใช้งานระบบ ส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

- การหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและระดับความพึงพอใจในระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร โดยสามารถสรุปข้อมูลจากตารางความสัมพันธ์ได้ ดังนี้

ตารางที่ ๗ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและระดับความพึงพอใจในระบบสนับสนุนงานบริหารองค์กร

ปัจจัย 16 ข้อ	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			ประกาศนียบัตรบัณฑิต			ปริญญาโท			สูงกว่าปริญญาโท		
	20-30	31-40	40 ปีขึ้นไป	20-30	31-40	40 ปีขึ้นไป	20-30	31-40	40 ปีขึ้นไป	20-30	31-40	40 ปีขึ้นไป	20-30	31-40	40 ปีขึ้นไป
ความสามารถของระบบในการสนับสนุนการทำงาน	4.00	3.89	4.33	3.85	3.85	3.76		4.00		3.63	3.84	3.75		5.00	4.00
เวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบ	4.00	3.60	4.00	3.48	3.48	3.66		3.67		3.50	3.57	3.46		4.00	3.67
ความง่ายในการเข้าถึงหน้าจอ เมนู และข้อมูลที่ต้องการ	4.00	3.90	4.33	3.96	3.69	3.72		4.00		3.38	3.86	3.75		4.00	4.00
ความรวดเร็วในการเรียกใช้และการตอบสนองของระบบ	3.67	3.70	3.67	3.70	3.56	3.52		4.00		3.38	3.73	3.68		4.00	3.67
ความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	3.67	3.44	4.00	3.52	3.55	3.61		3.50		3.63	3.66	3.43		3.00	3.67
ความมั่นใจในการรักษาความลับและความปลอดภัย	3.67	3.70	4.00	3.56	3.50	3.55		3.33		3.75	3.61	3.43		2.00	3.33
ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ	3.67	3.80	4.33	3.77	3.72	3.69		3.67		4.00	3.89	3.68		4.00	3.67
ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ	4.33	3.90	4.33	3.74	3.71	3.59		3.33		3.88	3.82	3.61		3.00	3.67
ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลในระบบ	4.33	3.90	4.33	3.67	3.62	3.57		4.00		3.75	3.91	3.61			3.50
ความพร้อมของระบบในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.33	4.00	3.67	3.63	3.53	3.66		4.00		3.88	3.80	3.56		4.00	3.67
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของ จนท. สวส	3.67	4.00	4.33	3.48	3.55	3.76		3.33		3.63	3.70	3.64		3.00	4.33
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.67	3.70	4.33	3.56	3.53	3.76		3.67		3.50	3.61	3.61		4.00	4.33
ความชัดเจนและครบถ้วนของคู่มือการใช้งาน	3.67	3.80	4.33	3.56	3.55	3.66		3.67		3.63	3.59	3.50		3.00	4.00
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.00	3.78	4.33	3.37	3.51	3.59		3.67		3.75	3.64	3.61		3.00	4.00
ความเหมาะสมของกฎระเบียบในการใช้งานระบบ	3.67	3.90	4.33	3.63	3.51	3.66		3.67		3.63	3.70	3.61		3.00	3.67
ความสามารถในการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล	4.00	3.90	4.33	3.44	3.47	3.62		3.67		3.50	3.70	3.54		3.00	3.67

จากตารางความสัมพันธ์จะสามารถสรุปข้อมูลได้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและมีอายุ ๔๐ ปีขึ้นไป จะมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทั้ง ๑๖ ข้อเป็นจำนวนข้อมากที่สุด คือ ๑๓ ข้อ และอยู่ในระดับความพึงพอใจที่ ๔ (มาก) เป็นจำนวน ๓ ข้อ และระดับ ๕ (มากที่สุด) เป็นจำนวน ๑๐ ข้อ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นว่า ผู้ที่มีอายุ ๔๐ ปีส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีอายุการทำงาน ๑๐ ปีขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ (อ้างอิงจากตารางที่ ๗) ดังนั้นจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้จะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานกับระบบ และเป็นกลุ่มที่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของระบบได้เป็นอย่างดี และมีการทำงานค่อนข้างคงที่ จึงทำให้ระดับความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอื่น

๓. สรุปผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

๑. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และในรายข้อ ได้แก่ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ดังนี้ Computer, Notebook, Printer, Scanner ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการใช้งาน การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยการสารสนเทศ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา มาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑-๕.๐๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑-๔.๒๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑-๓.๔๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑-๒.๖๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๘๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยแสดงเป็นภาพรวมปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

	Mean	Std. Deviation
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.4507	0.68878
Computer	3.64	0.973
Notebook	2.95	1.028
Printer	3.49	0.920
Scanner	2.99	1.036
ประสิทธิภาพ	3.60	0.864
ความพร้อม	3.62	0.827
ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์	3.56	0.852
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.62	0.848
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.54	0.896
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.47	0.882

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๒.๙๕ - ๓.๖๔ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- ลำดับที่ ๑ ความเพียงพอของ Computer (๓.๖๔)
- ลำดับที่ ๒ ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้อย่างต่อเนื่อง (๓.๖๒)
- ลำดับที่ ๓ การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่สำนักวิทยาการสารสนเทศ (๓.๖๒)
- ลำดับที่ ๔ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีความเหมาะสมต่องาน (๓.๖๐)
- ลำดับที่ ๕ ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการใช้งาน (๓.๕๖)
- ลำดับที่ ๖ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา (๓.๕๔)
- ลำดับที่ ๗ ความเพียงพอของ Printer (๓.๔๙)
- ลำดับที่ ๘ มาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ (๓.๔๗)
- ลำดับที่ ๙ ความเพียงพอของ Scanner (๒.๙๙)
- ลำดับที่ ๑๐ ความเพียงพอของ Notebook (๒.๙๕)

๒. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางที่ ๙

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	ส่วนกลาง		ส่วนภูมิภาค	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.48	0.71	3.41	0.65
Computer	3.61	1.031	3.69	0.859
Notebook	2.95	1.062	2.96	0.974
Printer	3.52	0.96	3.42	0.839
Scanner	3.19	1.042	2.62	0.925
ประสิทธิภาพ	3.53	0.911	3.72	0.758
ความพร้อม	3.59	0.85	3.68	0.785
ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์	3.53	0.884	3.6	0.79
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.64	0.881	3.57	0.787
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.54	0.91	3.54	0.873
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.48	0.883	3.45	0.886

ผู้ตอบแบบสอบถาม **ส่วนกลาง** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม **ส่วนภูมิภาค** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

๓. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านหน่วยงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านหน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้

สำนักประธานศาลปกครองสูงสุด มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองสูงสุด มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความครบถ้วนของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการใช้งานมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

สำนักอธิบดีศาลปกครองกลาง มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Computer และ Notebook มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองกลาง มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านค่าปริกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

สำนักบังคับคดีปกครอง มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Computer น้อยที่สุด

สำนักวิจัยและวิชาการ มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวนเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา น้อยที่สุด

สำนักประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านค่าปริกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ และ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

สำนักการต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านค่าปริกษาและแก้ไขปัญหา น้อยที่สุด

๔.๒๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Printer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

สำนักบริหารยุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๒.๖๗ - ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ น้อยที่สุด

สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๖๐ - ๔.๒๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Printer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ และ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา น้อยที่สุด

สำนักบริหารการเงินและต้นทุน มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๔๐ - ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของเครื่อง Printer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา น้อยที่สุด

สำนักบริหารทรัพย์สิน มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๑๗ - ๔.๒๕ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของ Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

สำนักบริหารกลาง มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๔๐ - ๔.๒๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Printer น้อยที่สุด

สำนักตรวจสอบภายใน มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๐๐ - ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ เท่ากันดังนี้

- ความเพียงพอของจำนวน Computer
- ความเพียงพอของจำนวน Printer
- ความเพียงพอของจำนวน Scanner
- ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีความเหมาะสมต่องาน
- ความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้อย่างต่อเนื่อง
- ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการใช้งาน

- การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ
- มาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์

และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

สำนักกฎหมาย มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๖๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๑.๔๐ - ๓.๖๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

วิทยาลัยอุตสาหกรรมและวิชาการฝ่ายศาลปกครอง มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๔๐ - ๔.๔๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Printer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีความเหมาะสมกับงาน น้อยที่สุด

วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๓๓ - ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ เท่ากันดังนี้

- ความเพียงพอของจำนวน Computer
- ความเพียงพอของจำนวน Printer
- การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ
- ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา

และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๓.๓๓ เท่ากันดังนี้

- ความเพียงพอของจำนวน Scanner
- ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีความเหมาะสมต่องาน
- ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการใช้งาน
- มาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์

สำนักวิทยาการสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๑๘ - ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีความเหมาะสมต่องาน มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองพิษณุโลก มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความครบถ้วนของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการใช้งานมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมากที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๓.๗๘ เท่ากันดังนี้

- การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักงานวิทยาการสารสนเทศ
- ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา
- มาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์

และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเหมาะสมกับงาน มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้อย่างต่อเนื่อง มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองอุบลราชธานี มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองระยอง มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมากที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๓.๗๘ เท่ากันดังนี้

- ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของเครื่อง Computer และประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีความเหมาะสมต่องาน มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองสงขลา มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๒๗ - ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๒.๗๕ - ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วนของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการใช้งานมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๐๐ - ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔ เท่ากันดังนี้

- ความเพียงพอของเครื่อง Computer
- ความเพียงพอของเครื่อง Notebook
- ความเพียงพอของเครื่อง Printer
- ความเพียงพอของเครื่อง Scanner
- ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีความเหมาะสมต่องาน
- ความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

๔. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในด้านต่าง ๆ และภาพรวมจำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มงาน ปรากฏผลดังตารางที่ ๑๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในด้านต่าง ๆ และภาพรวมจำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มงาน

	กลุ่มงาน			
	อื่นๆ		บห.	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
Computer	3.6	1.004	3.72	0.903
Notebook	2.76	1.019	3.36	0.933
Printer	3.43	0.932	3.61	0.884
Scanner	2.93	1.059	3.11	0.98
ประสิทธิภาพ	3.54	0.909	3.72	0.741
ความพร้อม	3.58	0.839	3.71	0.797
ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์	3.53	0.87	3.62	0.81
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.63	0.827	3.59	0.897
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.56	0.854	3.5	0.987
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.47	0.89	3.45	0.87
ความพึงพอใจในภาพรวม_HD	3.4075	0.69531	3.5477	0.66898

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงาน **อื่น ๆ** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงาน **บห.** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

๕. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มตำแหน่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มตำแหน่ง ปรากฏผลดังตารางที่ ๑๑

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มตำแหน่ง

	กลุ่มตำแหน่ง			
	พนักงานคดี		สายสนับสนุน	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
Computer	3.46	1.119	3.71	0.905
Notebook	2.42	1.054	3.16	0.944
Printer	3.29	0.879	3.57	0.922
Scanner	2.65	1.05	3.12	1.015
ประสิทธิภาพ	3.57	0.839	3.62	0.868
ความพร้อม	3.57	0.839	3.65	0.823
ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์	3.52	1.005	3.58	0.787
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.52	0.823	3.66	0.857
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.48	0.841	3.57	0.913
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.45	0.803	3.47	0.908
ความพึงพอใจในภาพรวม_HD	3.286	0.64516	3.5208	0.69265

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม **พนักงานคดี** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง และความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่ม **สายสนับสนุน** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของ Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

๖. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านสถานะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานะ ปรากฏผลดังตารางที่ ๑๒

ตารางที่ ๑๒ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานะ

	สถานะ					
	ข้าราชการ		พนักงานศาลปกครอง		ลูกจ้าง	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
Computer	3.64	0.984	3.58	0.941	3.4	0.894
Notebook	2.92	1.05	3	0.976	3.25	0.957
Printer	3.48	0.913	3.51	0.895	2.8	1.304
Scanner	3.01	1.067	2.84	0.949	3.2	0.837
ประสิทธิภาพ	3.58	0.861	3.62	0.886	3.4	0.894
ความพร้อม	3.61	0.809	3.62	0.936	3.6	0.548
ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์	3.53	0.848	3.72	0.854	3.4	1.14
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.61	0.835	3.67	0.953	3.4	0.548
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.54	0.858	3.6	1.053	3.2	0.837
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.48	0.828	3.44	1.078	3	1
ความพึงพอใจในภาพรวม_HD	3.4537	0.6869	3.4225	0.72589	3.325	0.68007

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานะ **ข้าราชการ** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมของจำนวนเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานะ **พนักงานศาลปกครอง** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความครบถ้วนของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการใช้งาน มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานะ **ลูกจ้าง** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้อย่างต่อเนื่อง มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Printer น้อยที่สุด

๗. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ ๑๓ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน

	อายุงาน							
	ต่ำกว่า 3 ปี		3-5 ปี		6-10 ปี		10 ปีขึ้นไป	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
Computer	3.54	0.967	3.67	1.012	3.56	0.958	3.72	0.975
Notebook	2.76	0.883	2.95	1.085	3	1.072	3.04	1.052
Printer	3.32	0.783	3.41	0.979	3.51	0.973	3.59	0.921
Scanner	2.83	1.028	2.79	1.146	3.1	0.934	3.1	1.034
ประสิทธิภาพ	3.65	0.838	3.43	1.025	3.73	0.732	3.57	0.862
ความพร้อม	3.71	0.771	3.46	0.936	3.71	0.832	3.6	0.796
ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์	3.62	0.768	3.5	1.006	3.64	0.857	3.51	0.815
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.77	0.778	3.5	0.782	3.56	0.918	3.63	0.87
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.65	0.838	3.46	0.862	3.56	0.958	3.52	0.911
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.54	0.849	3.33	0.967	3.56	0.856	3.44	0.874
ความพึงพอใจในภาพรวม_HD	3.4205	0.59945	3.3513	0.75737	3.52	0.6781	3.4759	0.71099

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน **ต่ำกว่า 3 ปี** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความพร้อมของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน **3 - ๕ ปี** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมของจำนวนเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความพร้อมของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน **๖ - ๑๐ ปี** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความพร้อมของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน **๑๐ ปีขึ้นไป** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

เฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๐๔ - ๓.๗๒ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวนเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

๘. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ ๑๔ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม

	ระดับการศึกษา									
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ประกาศนียบัตรบัณฑิต		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
Computer	3.94	0.854	3.53	0.963	3.33	0.577	3.75	1.019	4.25	0.5
Notebook	3.47	0.834	2.84	1.007	2.33	1.155	3.06	1.075	3.25	0.957
Printer	3.5	1.095	3.35	0.87	2.67	0.577	3.73	0.93	4	0.816
Scanner	3.27	1.033	2.82	0.971	2.67	1.155	3.19	1.113	3.75	0.5
ประสิทธิภาพ	3.94	0.772	3.49	0.879	3.67	1.528	3.68	0.819	4.25	0.5
ความพร้อม	4.06	0.574	3.48	0.863	4	1	3.74	0.755	4.25	0.5
ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์	3.87	0.64	3.48	0.825	4	1	3.6	0.931	3.75	0.5
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.88	0.619	3.52	0.84	3.67	0.577	3.72	0.898	4	0.816
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.75	0.775	3.43	0.885	4	1	3.64	0.926	4.25	0.5
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.44	0.892	3.39	0.864	3.67	1.528	3.57	0.894	4	0.816
ความพึงพอใจในภาพรวม_HD	3.6769	0.37003	3.3124	0.68746	3.4	0.8544	3.62	0.69357	3.975	0.41932

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา **ต่ำกว่าปริญญาตรี** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้อย่างต่อเนื่อง มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา **ปริญญาตรี** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวนเครื่อง Scanner น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา **ประกาศนียบัตรบัณฑิต** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้อย่างต่อเนื่อง ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการใช้งานและความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา **ปริญญาโท** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวนเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา **สูงกว่าปริญญาโท** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวนเครื่อง Computer ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงได้อย่างต่อเนื่อง และความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

๙. ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านช่วงอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านช่วงอายุ ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ ๑๕ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านช่วงอายุ

	ช่วงอายุ					
	20-30 ปี		31-40 ปี		40 ปีขึ้นไป	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
Computer	3.38	1.055	3.66	1.021	3.75	0.767
Notebook	2.61	0.916	2.96	1.079	3.19	0.921
Printer	3.2	0.853	3.44	1.003	3.77	0.663
Scanner	2.54	0.884	2.98	1.082	3.32	0.909
ประสิทธิภาพ	3.55	0.932	3.56	0.906	3.7	0.71
ความพร้อม	3.55	0.846	3.6	0.887	3.7	0.663
ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์	3.73	0.96	3.48	0.891	3.63	0.655
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.8	0.648	3.5	0.939	3.77	0.688
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.68	0.73	3.42	0.986	3.73	0.723
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.48	0.877	3.37	0.937	3.68	0.714
ความพึงพอใจในภาพรวม_HD	3.3553	0.62545	3.4066	0.761	3.6231	0.51511

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ **๒๐ - ๓๐ ปี** มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวนเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Scanner น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวนเครื่อง Computer อยู่ที่ยุ่ที่ ๒.๙๖ - ๓.๖๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวนเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ๔๐ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของเครื่อง Printer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

๑๐.ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ ๑๖ ความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

	เพศ			
	หญิง		ชาย	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
Computer	3.67	0.964	3.57	1.002
Notebook	3.02	1.017	2.81	1.043
Printer	3.49	0.956	3.48	0.844
Scanner	3.05	1.015	2.84	1.073
ประสิทธิภาพ	3.62	0.821	3.54	0.958
ความพร้อม	3.64	0.819	3.59	0.851
ความครบถ้วนของซอฟต์แวร์	3.59	0.786	3.49	0.986
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.59	0.876	3.67	0.79
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.49	0.931	3.66	0.809
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.44	0.842	3.53	0.973
ความพึงพอใจในภาพรวม_HD	3.4621	0.68734	3.4257	0.70066

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๐๒ - ๓.๖๗ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของเครื่อง Computer มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีความพึงพอใจต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๒.๘๑ - ๓.๖๗ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของจำนวน Notebook น้อยที่สุด

๔. สรุปผลการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์

๑. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจของระบบเครือข่าย และในราย
ข้อ ได้แก่ความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย
คอมพิวเตอร์ ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN)
ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของ
เจ้าหน้าที่ สำนักวิทยการสารสนเทศ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนัก
วิทยการสารสนเทศ ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ ความมั่นใจในมาตรการรักษาความ
ปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑-๕.๐๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑-๔.๒๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑-๓.๔๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑-๒.๖๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๘๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของระบบเครือข่าย โดยแสดงเป็นภาพรวม ปรากฏผลดัง
ตารางที่ ๑๗

ตารางที่ ๑๗ ความพึงพอใจของระบบเครือข่าย โดยแสดงเป็นภาพรวม

	Mean	Std. Deviation
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.3923	0.66652
ความพร้อมใช้งาน	3.52	0.757
ความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.36	0.831
ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ	3.24	0.862
ความเสถียรในการเข้าถึงระบบ	3.33	0.796
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.50	0.772
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.50	0.822
ความเสถียรของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.35	0.824
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.43	0.804

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๙ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓.๒๔ - ๓.๕๒ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- ลำดับที่ ๑ ความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (๓.๕๒)
- ลำดับที่ ๒ การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ (๓.๕๐)
- ลำดับที่ ๓ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ (๓.๕๐)
- ลำดับที่ ๔ ความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย (๓.๔๓)
- ลำดับที่ ๕ ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (๓.๓๖)
- ลำดับที่ ๖ ความเสถียรของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ (๓.๓๕)
- ลำดับที่ ๗ ความเสถียรในการเข้าถึงระบบเครือข่าย (๓.๓๓)
- ลำดับที่ ๘ ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) (๓.๒๔)

๒. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบเครือข่าย ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตารางที่ ๑๘

ตารางที่ ๑๘ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่าย ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

	ส่วนกลาง/ภูมิภาค			
	ส่วนกลาง		ภูมิภาค	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
ความพร้อมใช้งาน	3.54	0.764	3.49	0.747
ความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.38	0.822	3.32	0.853
ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ	3.26	0.873	3.21	0.846
ความเสถียร	3.35	0.789	3.29	0.814
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.53	0.768	3.44	0.778
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.53	0.824	3.45	0.821
ความเสถียรของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.39	0.801	3.29	0.866
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.46	0.784	3.38	0.843
ความพึงพอใจในภาพรวม _NET	3.4191	0.65405	3.3415	0.69084

ผู้ตอบแบบสอบถาม **ส่วนกลาง** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม **ส่วนภูมิภาค** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

๓. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านหน่วยงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบเครือข่าย ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านหน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้

สำนักประธานศาลปกครองสูงสุด มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองสูงสุด มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๐๐ - ๓.๓๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักงานวิทยาการสารสนเทศ น้อยที่สุด

สำนักอธิบดีศาลปกครองกลาง มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๒ - ๓.๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักงานวิทยาการสารสนเทศ และ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักงานวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองกลาง มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๒๔ - ๓.๖๗ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ น้อยที่สุด

สำนักบังคับคดีปกครอง มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๒ - ๓.๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักงานวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๓.๒ เท่ากันดังนี้

- ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN)
- ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย
- ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ

สำนักวิจัยและวิชาการ มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๒.๖ - ๓.๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๓.๖ เท่ากันดังนี้

- การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักงานวิทยาการสารสนเทศ
- ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักงานวิทยาการสารสนเทศ
- มาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย

และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชน มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๔ - ๔.๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย และ ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ น้อยที่สุด

สำนักประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ย

เท่ากับ ๔.๐๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๖ - ๔.๔ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

สำนักการต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๔ - ๔ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔ เท่ากันดังนี้

- ความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ
- ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ

และมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ ความครอบคลุมของ

จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

สำนักบริหารยุทธศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๒ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๑๗ - ๓.๖๗ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ น้อยที่สุด

สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๔ - ๓.๘ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ และ ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ น้อยที่สุด

สำนักบริหารการเงินและต้นทุน มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๔๐ - ๓.๘๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ และ ความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ น้อยที่สุด

สำนักบริหารทรัพย์สิน มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๐๐ - ๓.๖๓ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๓ เท่ากันดังนี้

- ความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ
- ความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย

และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

สำนักบริหารกลาง มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๘ - ๔.๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย น้อยที่สุด

สำนักตรวจสอบภายใน มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๕๐ - ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ เท่ากันดังนี้

- ความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ
- ความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย

และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๓.๕ เท่ากันดังนี้

- ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย
- ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN)
- ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย
- ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ
- ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ

สำนักกฎหมาย มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๒.๔๐ - ๓.๖๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ น้อยที่สุด

วิทยาลัยตุลาการและข้าราชการฝ่ายศาลปกครอง มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๐ - ๔.๒ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ ความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ น้อยที่สุด

วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๒.๖๗ - ๔.๓๓ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ และ ความเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้าน ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

สำนักวิทยาการสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๖๔ - ๔.๐๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้าน มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๐๐ - ๓.๓๓ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ บนระบบเครือข่าย มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองพิษณุโลก มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๒๐ - ๓.๕๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๒๒ - ๓.๗๘ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่

สำนักวิทยาการสารสนเทศ และ ความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๘๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๒.๕๖ - ๓.๑๑ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองอุดรธานี มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๐ - ๓.๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองอุบลราชธานี มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๒ - ๓.๙ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองระยอง มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๒๒ - ๓.๕๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ และ ความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองสงขลา มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๐๙ - ๓.๖๔ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

สำนักงานศาลปกครองนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๓๓ - ๓.๘๙ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเร็วในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๐๐ ในทุกด้าน (หมายเหตุ มีผู้ตอบแบบสอบถามในหน่วยงานนี้เพียง ๑ ชุด)

๔. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวมจำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มงาน ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ ๑๙ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวมจำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มงาน

	กลุ่มงาน			
	อื่นๆ		บห.	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
ความพร้อมใช้งาน	3.54	0.788	3.49	0.685
ความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.38	0.816	3.29	0.866
ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ	3.23	0.897	3.27	0.782
ความสะดวก	3.34	0.83	3.32	0.72
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.48	0.741	3.54	0.84
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.51	0.794	3.5	0.887
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.33	0.805	3.41	0.867
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.44	0.799	3.42	0.821
ความพึงพอใจในภาพรวม_NET	3.3953	0.66062	3.3854	0.68457

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงาน อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มงาน บห. มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๒๗ - ๓.๕๔ โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

๕. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มตำแหน่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มตำแหน่ง ปรากฏผลดังตารางที่ ๒๐

ตารางที่ ๒๐ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านกลุ่มตำแหน่ง

	กลุ่มตำแหน่ง			
	พนักงานคดี		สายสนับสนุน	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
ความพร้อมใช้งาน	3.58	0.745	3.51	0.761
ความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.3	0.764	3.38	0.859
ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ	3.2	0.881	3.26	0.867
ความเสถียร	3.25	0.848	3.37	0.784
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.35	0.799	3.55	0.763
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.35	0.85	3.55	0.807
ความเสถียรของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.17	0.834	3.41	0.811
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.35	0.774	3.45	0.814
ความพึงพอใจในภาพรวม_NET	3.3135	0.67392	3.4189	0.66709

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตำแหน่ง **พนักงานคดี** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความเสถียรของขั้นตอนการขอสิทธิ์ใช้งานระบบ น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตำแหน่ง **สายสนับสนุน** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

๖. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านสถานะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านสถานะ ปรากฏผลดังตารางที่ ๒๑

ตารางที่ ๒๑ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตาม
สถานภาพด้านสถานะ

	สถานะ					
	ข้าราชการ		พนักงานศาลปกครอง		ลูกจ้าง	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
ความพร้อมใช้งาน	3.54	0.738	3.49	0.843	3	0.816
ความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.4	0.805	3.2	0.954	3.2	0.837
ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ	3.25	0.862	3.18	0.912	3.5	0.577
ความสะดวก	3.33	0.8	3.31	0.821	3.5	0.577
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.5	0.745	3.47	0.919	3.6	0.548
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.5	0.791	3.49	0.991	3.8	0.447
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.33	0.806	3.38	0.936	4	0
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.42	0.754	3.42	1.033	4	0
ความพึงพอใจในภาพรวม_NET	3.3936	0.63697	3.375	0.81188	3.4583	0.50518

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานะ **ข้าราชการ** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานะ **พนักงานศาลปกครอง** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามสถานะ **ลูกจ้าง** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบและความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ น้อยที่สุด

๗. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านอายุงาน ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ ๒๒ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตาม
สถานภาพด้านอายุงาน

	อายุงาน							
	ต่ำกว่า 3 ปี		3-5 ปี		6-10 ปี		10 ปีขึ้นไป	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
ความพร้อมใช้งาน	3.48	0.743	3.67	0.598	3.48	0.693	3.49	0.861
ความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.21	0.922	3.37	0.853	3.48	0.693	3.35	0.846
ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ	3.15	0.825	3.2	0.91	3.31	0.797	3.27	0.9
ความเสถียร	3.4	0.792	3.22	0.823	3.35	0.781	3.34	0.802
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.4	0.765	3.49	0.757	3.55	0.789	3.53	0.779
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.42	0.846	3.54	0.808	3.51	0.836	3.53	0.818
ความเสถียรของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.29	0.743	3.33	0.845	3.44	0.834	3.35	0.854
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.54	0.713	3.33	0.944	3.49	0.814	3.4	0.773
ความพึงพอใจในภาพรวม_NET	3.3594	0.64341	3.3889	0.67115	3.4471	0.67399	3.3804	0.68065

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน **ต่ำกว่า 3 ปี** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน **3 - ๕ ปี** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน **๖ - ๑๐ ปี** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน **๑๐ ปีขึ้นไป** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

๘. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ ๒๓ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา									
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ประกาศนียบัตรบัณฑิต		ปริญญาโท		สูงกว่าปริญญาโท	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
ความพร้อมใช้งาน	3.4	0.632	3.51	0.723	4	1	3.53	0.842	4	0
ความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.5	0.73	3.35	0.781	4	1	3.32	0.941	3.5	0.577
ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ	3.36	0.633	3.27	0.849	4	1	3.14	0.91	3.25	0.957
ความสะดวก	3.53	0.64	3.32	0.786	4	1	3.29	0.845	3.25	0.5
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.81	0.655	3.44	0.767	4	1	3.51	0.795	3.75	0.5
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.69	0.704	3.45	0.836	4	1	3.55	0.825	3.5	0.577
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.63	0.619	3.32	0.801	4	1	3.34	0.885	3.25	0.957
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.56	0.629	3.39	0.823	4	1	3.48	0.811	3.25	0.5
ความพึงพอใจในภาพรวม_NET	3.4519	0.41313	3.3741	0.67104	4	1	3.3877	0.6921	3.4688	0.413

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา **ต่ำกว่าปริญญาตรี** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานอยู่ที่ ๓.๓๖ - ๓.๘๑ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา **ปริญญาตรี** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา **ประกาศนียบัตรบัณฑิต** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ที่ ๔

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา **ปริญญาโท** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความเร็วในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาสารสนเทศ และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา **สูงกว่าปริญญาโท** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายและความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์บนระบบเครือข่าย น้อยที่สุด

๙. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านช่วงอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านช่วงอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ ๒๔

ตารางที่ ๒๔ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านช่วงอายุ

	ช่วงอายุ					
	20-30 ปี		31-40 ปี		40 ปีขึ้นไป	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
ความพร้อมใช้งาน	3.53	0.751	3.54	0.778	3.49	0.722
ความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.23	0.8	3.38	0.877	3.38	0.739
ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ	3.13	0.791	3.24	0.949	3.33	0.676
ความสะดวก	3.33	0.694	3.3	0.875	3.4	0.664
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.43	0.675	3.48	0.846	3.6	0.639
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.43	0.712	3.47	0.908	3.63	0.659
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.23	0.768	3.32	0.898	3.52	0.646
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.5	0.679	3.37	0.883	3.55	0.67
ความพึงพอใจในภาพรวม NET	3.3469	0.57838	3.3759	0.74767	3.4634	0.49781

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ **๒๐ - ๓๐ ปี** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ **๓๑ - ๔๐ ปี** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ๔๐ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๓๓ - ๓.๖๓ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบเชื่อมต่อด้วยสาย (LAN) น้อยที่สุด

๑๐. ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ ๒๕ ความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่าง ๆ และภาพรวม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

	เพศ			
	หญิง		ชาย	
	Mean	Std. Deviation	Mean	Std. Deviation
ความพร้อมใช้งาน	3.51	0.727	3.56	0.826
ความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.36	0.759	3.36	0.987
ความครอบคลุมของจุดเชื่อมต่อ	3.19	0.84	3.35	0.908
ความสะดวก	3.33	0.756	3.32	0.888
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา	3.44	0.762	3.63	0.785
ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษา	3.45	0.807	3.61	0.853
ความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์	3.35	0.771	3.37	0.941
มาตรการรักษาความปลอดภัย	3.4	0.733	3.51	0.95
ความพึงพอใจในภาพรวม_NET	3.3558	0.63489	3.4696	0.7335

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศ **หญิง** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๓๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๑๙ - ๓.๕๑ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกของขั้นตอนการขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ น้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศ **ชาย** มีความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ ๓.๓๒ - ๓.๖๓ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายของเจ้าหน้าที่ สำนักวิทยาการสารสนเทศ มากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย น้อยที่สุด

๕. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักวิทยการสารสนเทศ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถาม เพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานศาลปกครอง จำนวน ๒๗๓ ชุด และได้กลับมาจำนวน ๒๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลผลของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักงานวิทยการสารสนเทศ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	พึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	พึงพอใจ น้อยที่สุด

๒. สรุปผลจากแบบสอบถาม

๑. ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการพิจารณาข้อมูล จากแบบสอบถาม จำนวน ๒๕๐ ชุด สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

๑) ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนกลาง มีจำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๔ และส่วนภูมิภาค จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖

๒) เพศ เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘ และเพศชาย จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒

๓) ช่วงอายุ เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘ รองลงมาคือ อายุ ๔๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒ และอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุอยู่ในวัยกลางคน ซึ่งแนวโน้มของแบบสอบถามอาจจะไม่มีแนวคิดที่แปลกแหวกแนวเหมือนคุณรุ่นใหม่มากนัก อาจจะยังอยู่ในกรอบแนวคิดแบบเดิม ๆ

๔) อายุงาน เมื่อพิจารณาพบว่า อายุงาน ๑๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒ รองลงมาคือ อายุงาน ๖ - ๑๐ ปี จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘ อายุงาน ๓-๕ ปี และอายุงานต่ำกว่า ๓ ปี จำนวนใกล้เคียงกันที่ ๔๗ และ ๔๘ คน ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีอายุงานสูงเป็นประโยชน์ต่อการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานมาก อาจประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ หรือมีข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขที่เป็นประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕) ระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔ และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘

๖) ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนมากมีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับดี จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘ รองลงมาคือระดับปานกลาง จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘ และระดับดีมาก จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒ ซึ่งจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลางถึงดี มีพื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทำให้การพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถจัดหลักสูตรที่มีระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์เดียวกันได้

๗) จำนวนชั่วโมง (ต่อวัน) ในการใช้งานอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (ทั้งในการทำงานและอื่น ๆ) เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนมากมีจำนวนชั่วโมงในการใช้งานอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ ๕-๘ ชั่วโมงต่อวัน จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒ รองลงมาคือ ๓-๕ ชั่วโมงต่อวัน จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖ และมากกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔

๒. ข้อมูลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักงานวิทยาการสารสนเทศ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ๗ ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง ๑ ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ๓ อันดับแรกที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสุภาพ เป็นมิตรของบุคลากร รองลงมาคือด้านความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสำนักวิทยาการสารสนเทศ และด้านความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญและให้บริการอย่างสุภาพเป็นมิตร เป็นที่พึงพอใจของผู้ขอรับบริการ รายละเอียดดังตาราง

รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
๑. ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.๓๔	.๗๗	ปานกลาง	
๒. ความสะดวกในการติดต่อของรับบริการต่าง ๆ จากสำนักวิทยาการสารสนเทศ	๓.๔๘	๐.๗๖	มาก	๗
๓. ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ	๓.๗๕	๐.๖๖	มาก	๓
๔. ความสุภาพ เป็นมิตรของบุคลากร	๓.๘๕	๐.๖๙	มาก	๑
๕. ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการของบุคลากร	๓.๗๐	๐.๗๗	มาก	๕
๖. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของบุคลากร	๓.๗๓	๐.๗๒	มาก	๔
๗. ทักษะการสื่อสารของบุคลากร	๓.๖๗	๐.๗๕	มาก	๖
๘. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของ	๓.๗๗	๐.๗๕	มาก	๒

รายการ	$\bar{X}$	SD.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
สำนักวิทยาการสารสนเทศ				
เฉลี่ย	๓.๖๖	๐.๗๓	มาก	

ทั้งนี้ หากศึกษารายละเอียดของแต่ละด้าน โดยการจำแนกข้อมูลด้วยข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูล จะสามารถสรุปได้ ดังนี้

● จำแนกด้วยส่วนกลาง/ภูมิภาค

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย ส่วนกลาง/ภูมิภาค พบว่าส่วนกลางโดยรวมมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๓.๖๙$) ส่วนภูมิภาคพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๑$)

● จำแนกด้วยหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย หน่วยงาน พบว่าสำนักประธานศาลปกครองสูงสุด พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๙$) สำนักงานศาลปกครองสูงสุดพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๔$) สำนักอธิบดีศาลปกครองกลางพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๕$) สำนักงานศาลปกครองกลางพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) สำนักบังคับคดีปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) สำนักวิจัยและวิชาการพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๘$) สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชนพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๓$) สำนักประชาสัมพันธ์พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๐๕$) สำนักการต่างประเทศพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๘$) สำนักบริหารยุทธศาสตร์พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๕๔$) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) สำนักบริหารการเงินและต้นทุนพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๙๐$) สำนักบริหารทรัพย์สินพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๖$) สำนักบริหารกลางพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) สำนักตรวจสอบภายในพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๐๐$) สำนักกฎหมายพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) วิทยาลัยตุลาการและข้าราชการฝ่ายศาลปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๓๐$) วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๙๒$) สำนักวิทยาการสารสนเทศพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๒$) สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ พึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๙$) สำนักงานศาลปกครองพิษณุโลกพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๓$) สำนักงานศาลปกครองของแก่นพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๙๑$) สำนักงานศาลปกครองนครราชสีมาพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๗$) สำนักงานศาลปกครองอุดรธานีพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๕๘$) สำนักงานศาลปกครองอุบลราชธานีพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๕$) สำนักงานศาลปกครองระยองพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๙$) สำนักงานศาลปกครองสงขลา พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๗$) สำนักงานศาลปกครองนครศรีธรรมราช พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) และกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกการพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๐๐$)

● จำแนกด้วยกลุ่มงาน

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย กลุ่มงาน พบว่ากลุ่มตำแหน่งบริหารโดยรวมมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๓.๕๘$) ส่วนกลุ่มตำแหน่งอื่น ๆ พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๐$)

- **จำแนกด้วยกลุ่มตำแหน่ง**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย กลุ่มตำแหน่ง พบว่าพนักงานคดีโดยรวมมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.63$) ส่วนกลุ่มงานสนับสนุนพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.67$)

- **จำแนกด้วยตำแหน่ง**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย ประเภทตำแหน่ง พบว่าข้าราชการโดยรวมมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.64$) พนักงานศาลปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.73$) และลูกจ้างพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.88$)

- **จำแนกด้วยอายุงาน**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย อายุงาน พบว่าผู้ที่มีอายุงาน ต่ำกว่า 3 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) ผู้ที่มีอายุงาน 3 - 5 ปี พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.56$) ผู้ที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.61$) และผู้ที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.69$)

- **จำแนกด้วยระดับการศึกษา**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย ระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดย สำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.62$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.83$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.70$) และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.91$)

- **จำแนกด้วยช่วงอายุ**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย ช่วงอายุ พบว่าผู้ที่มีช่วงอายุ 20 - 30 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.71$) ผู้ที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.62$) และผู้ที่มีช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.73$)

- **จำแนกด้วยเพศ**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย เพศ พบว่าเพศหญิงโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเพศชายพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.74$)

- **จำแนกด้วยทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีมากโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีพอใจมาก ($\bar{X} = 3.43$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ปานกลางพอใจมาก ($\bar{X} = 3.41$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์น้อยพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$)

- **จำแนกด้วยทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย จำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า 3 ชั่วโมงต่อวัน โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) ผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า 3 - 5 ชั่วโมงต่อวันพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.57$) ผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 5 - 8 ชั่วโมงต่อวันพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.67$) และผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวันพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.82$)

ตารางที่ ๒๖ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยส่วนกลาง/ภูมิภาค

ส่วนกลาง/ ภูมิภาค		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้นและ เต็มใจให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
ส่วนกลาง	Mean	๓.๓๐	๓.๔๙	๓.๗๘	๓.๙๑	๓.๗๒	๓.๗๖	๓.๗๐	๓.๘๒	๓.๖๙
	SD.	๐.๗๙	๐.๗๙	๐.๖๓	๐.๖๘	๐.๗๙	๐.๗๒	๐.๗๔	๐.๗๓	๐.๗๓
ภูมิภาค	Mean	๓.๔๐	๓.๔๗	๓.๖๙	๓.๗๓	๓.๖๖	๓.๖๖	๓.๖๒	๓.๖๗	๓.๖๑
	SD.	๐.๗๕	๐.๗๒	๐.๗๑	๐.๗๐	๐.๗๓	๐.๗๐	๐.๗๖	๐.๗๘	๐.๗๓

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยหน่วยงานส่วนกลาง/ภูมิภาค พบว่าส่วนกลางโดยรวมมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๙$) ส่วนภูมิภาคพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๑$)

ตารางที่ ๒๗ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ จำแนกด้วยหน่วยงาน

ส่วนกลาง/ภูมิภาค		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
สำนัก ประธานศาล ปกครอง สูงสุด	Mean	๓.๓๕	๓.๔๕	๓.๗๕	๓.๙๐	๓.๗๐	๓.๘๐	๓.๗๕	๓.๘๕	๓.๖๙
	SD.	๐.๕๙	๐.๖๙	๐.๔๔	๐.๕๕	๐.๕๗	๐.๕๒	๐.๗๒	๐.๕๙	๐.๕๘
สำนักงาน ศาลปกครอง สูงสุด	Mean	๒.๘๖	๓.๐๐	๓.๓๘	๓.๔๘	๓.๒๑	๓.๓๘	๓.๓๔	๓.๒๔	๓.๒๔
	SD.	๐.๘๘	๐.๘๕	๐.๕๖	๐.๖๓	๐.๗๗	๐.๗๓	๐.๗๗	๐.๗๙	๐.๗๕
สำนักอธิบดี ศาลปกครอง กลาง	Mean	๓.๔๐	๓.๖๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๓.๘๕
	SD.	๐.๕๕	๑.๑๔	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๘๔	๐.๗๑	๐.๗๖
สำนักงาน ศาลปกครอง กลาง	Mean	๓.๓๓	๓.๕๐	๓.๘๘	๔.๐๐	๓.๖๗	๓.๘๓	๓.๘๓	๓.๙๖	๓.๗๕
	SD.	๐.๖๔	๐.๗๘	๐.๗๔	๐.๘๓	๐.๙๒	๐.๗๖	๐.๘๗	๐.๘๑	๐.๗๙
สำนักบังคับ คดีปกครอง	Mean	๓.๔๐	๓.๖๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๖๐	๓.๘๐	๓.๗๕
	SD.	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๓๗
สำนักวิจัย และวิชาการ	Mean	๓.๔๐	๓.๖๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๘๐	๓.๖๘
	SD.	๐.๘๙	๐.๘๙	๐.๔๕	๑.๑๐	๑.๑๐	๑.๑๔	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๘๒

ส่วนกลาง/ภูมิภาค		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
สำนัก หอสมุด กฎหมาย มหาชน	Mean	๓.๐๐	๓.๒๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๔.๒๐	๓.๗๓
	SD.	๐.๐๐	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๒๘
สำนักประชา สัมพันธ์	Mean	๓.๖๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๔.๒๐	๔.๒๐	๔.๒๐	๔.๐๐	๔.๔๐	๔.๐๕
	SD.	๐.๕๕	๐.๘๔	๐.๗๑	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๘๔	๐.๗๑	๐.๕๕	๐.๖๓
สำนักการ ต่างประเทศ	Mean	๓.๘๐	๓.๔๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๖๘
	SD.	๑.๓๐	๐.๘๙	๑.๑๐	๐.๗๑	๑.๑๔	๑.๑๔	๑.๑๔	๐.๕๕	๑.๐๐
สำนักบริหาร ยุทธศาสตร์	Mean	๓.๑๗	๓.๕๐	๓.๖๗	๓.๘๓	๓.๖๗	๓.๕๐	๓.๓๓	๓.๖๗	๓.๕๔
	SD.	๐.๗๕	๐.๕๕	๐.๕๒	๐.๗๕	๐.๘๒	๐.๕๕	๐.๘๒	๐.๕๒	๐.๖๖
สำนักบริหาร ทรัพยากร มนุษย์	Mean	๓.๘๐	๓.๖๐	๓.๔๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๘๐
	SD.	๐.๔๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๕๗
สำนักบริหาร การเงินและ ต้นทุน	Mean	๓.๖๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๙๐
	SD.	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๖๒
สำนักบริหาร ทรัพย์สิน	Mean	๓.๒๕	๓.๓๘	๓.๗๕	๔.๐๐	๓.๖๓	๓.๖๓	๓.๖๓	๔.๐๐	๓.๖๖
	SD.	๐.๘๙	๐.๗๔	๐.๔๖	๐.๗๖	๐.๙๒	๐.๗๔	๐.๗๔	๐.๗๖	๐.๗๕
สำนักบริหาร	Mean	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๒๐	๔.๒๐	๔.๒๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๒๐	๔.๑๐

ส่วนกลาง/ภูมิภาค		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
กลาง	SD.	๐.๐๐	๐.๗๑	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๗๑	๐.๐๐	๐.๔๕	๐.๔๐
สำนักตรวจ สอบภายใน	Mean	๓.๕๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๕๐	๔.๐๐
	SD.	๐.๗๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๗๑	๐.๑๘
สำนัก กฎหมาย	Mean	๒.๖๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๔.๔๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๘๐
	SD.	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๗๑	๐.๕๕	๑.๐๐	๐.๗๑	๐.๘๔	๐.๘๔	๐.๗๐
วิทยาลัยตุลา การฯ	Mean	๓.๘๐	๔.๒๐	๔.๔๐	๔.๔๐	๔.๔๐	๔.๔๐	๔.๔๐	๔.๔๐	๔.๓๐
	SD.	๑.๓๐	๐.๘๔	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๖๘
วิทยาลัยการ ยุติธรรมทาง ปกครอง	Mean	๓.๖๗	๓.๖๗	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๖๗	๔.๓๓	๓.๙๒
	SD.	๐.๕๘	๐.๕๘	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๐.๕๘	๐.๕๘	๐.๗๙
สำนัก วิทยาการ สารสนเทศ	Mean	๓.๓๖	๓.๘๒	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๙๑	๓.๘๒	๓.๗๓	๓.๙๑	๓.๘๒
	SD.	๑.๐๓	๐.๙๘	๐.๗๗	๐.๖๓	๐.๗๐	๐.๗๕	๐.๗๙	๐.๗๐	๐.๗๙
สำนักงาน ศาลปกครอง เชียงใหม่	Mean	๓.๓๘	๓.๓๓	๓.๔๔	๓.๔๔	๓.๓๓	๓.๔๔	๓.๔๔	๓.๓๓	๓.๓๙
	SD.	๐.๕๒	๑.๐๐	๑.๐๑	๐.๘๘	๑.๐๐	๑.๐๑	๑.๐๑	๑.๐๐	๐.๙๓
สำนักงาน	Mean	๓.๕๖	๓.๔๔	๓.๖๗	๓.๗๘	๓.๕๖	๓.๖๗	๓.๖๗	๓.๖๗	๓.๖๓

ส่วนกลาง/ภูมิภาค		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
ศาลปกครอง พิษณุโลก	SD.	๐.๘๘	๐.๘๘	๐.๘๗	๐.๘๓	๐.๘๘	๐.๘๗	๐.๘๗	๐.๘๗	๐.๘๗
สำนักงาน ศาลปกครอง ของแก่น	Mean	๓.๗๐	๓.๘๐	๔.๑๑	๓.๗๘	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๙๐	๓.๙๑
	SD.	๐.๔๘	๐.๖๓	๐.๖๐	๐.๔๔	๐.๔๗	๐.๔๗	๐.๔๗	๐.๕๗	๐.๕๒
สำนักงาน ศาลปกครอง นครราชสีมา	Mean	๓.๑๑	๓.๑๑	๓.๗๘	๓.๗๘	๓.๕๖	๓.๔๔	๓.๔๔	๓.๕๖	๓.๔๗
	SD.	๐.๗๘	๐.๖๐	๐.๘๓	๐.๘๓	๐.๗๓	๐.๗๓	๐.๗๓	๑.๐๑	๐.๗๘
สำนักงาน ศาลปกครอง อุดรธานี	Mean	๓.๐๐	๓.๔๐	๓.๕๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๓.๗๐	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๕๘
	SD.	๐.๖๗	๐.๗๐	๐.๕๓	๐.๔๗	๐.๔๒	๐.๔๘	๐.๗๐	๐.๕๒	๐.๕๖
สำนักงาน ศาลปกครอง อุบลราชธานี	Mean	๓.๖๐	๓.๕๐	๓.๗๐	๓.๗๐	๓.๗๐	๓.๖๐	๓.๕๐	๓.๙๐	๓.๖๕
	SD.	๐.๕๒	๐.๕๓	๐.๔๘	๐.๖๗	๐.๖๗	๐.๕๒	๐.๘๕	๐.๗๔	๐.๖๒
สำนักงาน ศาลปกครอง ระยอง	Mean	๓.๑๑	๓.๒๒	๓.๓๓	๓.๓๓	๓.๓๓	๓.๓๓	๓.๓๓	๓.๓๓	๓.๒๙
	SD.	๐.๓๓	๐.๔๔	๐.๕๐	๐.๕๐	๐.๕๐	๐.๕๐	๐.๕๐	๐.๕๐	๐.๔๗
สำนักงาน ศาลปกครอง สงขลา	Mean	๓.๗๓	๓.๖๔	๓.๘๒	๓.๘๐	๓.๗๓	๓.๘๒	๓.๘๒	๓.๘๒	๓.๗๗
	SD.	๐.๗๙	๐.๘๑	๐.๗๕	๐.๙๒	๑.๐๑	๐.๘๗	๐.๘๗	๐.๙๘	๐.๘๘

ส่วนกลาง/ภูมิภาค		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
สำนักงาน ศาลปกครอง นครศรีธรรม ราช	Mean	๓.๓๘	๓.๗๕	๓.๘๘	๔.๐๐	๓.๘๘	๓.๘๘	๓.๗๕	๓.๘๘	๓.๘๐
	SD.	๑.๓๐	๐.๗๑	๐.๖๔	๐.๕๓	๐.๖๔	๐.๖๔	๐.๗๑	๐.๖๔	๐.๗๓
กลุ่มช่วย อำนวยความสะดวก	Mean	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐
	SD.	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยหน่วยงาน พบว่าสำนักประธานศาลปกครองสูงสุดพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๙$) สำนักงานศาลปกครองสูงสุดพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๔$) สำนักอธิบดีศาลปกครองกลางพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๕$) สำนักงานศาลปกครองกลางพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) สำนักบังคับคดีปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) สำนักวิจัยและวิชาการพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๘$) สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชนพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๓$) สำนักประชาสัมพันธ์พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๐๕$) สำนักการต่างประเทศพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๘$) สำนักบริหารยุทธศาสตร์พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๕๔$) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) สำนักบริหารการเงินและต้นทุนพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๙๐$) สำนักบริหารทรัพย์สินพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๖$) สำนักบริหารกลางพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๑๐$) สำนักตรวจสอบภายในพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๐๐$) สำนักกฎหมายพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) วิทยาลัยตุลาการและข้าราชการฝ่ายศาลปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๔.๓๐$) วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๙๒$) สำนักวิทยาการสารสนเทศพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๒$) สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่พึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๙$) สำนักงานศาลปกครองพิษณุโลกพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๓$) สำนักงานศาลปกครองของแก่นพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๙๑$) สำนักงานศาลปกครองนครราชสีมาพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๗$) สำนักงานศาลปกครองอุดรธานีพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๕๘$) สำนักงานศาลปกครองอุบลราชธานีพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๕$) สำนักงานศาลปกครองระยองพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๙$) สำนักงานศาลปกครองสงขลาพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๗$) สำนักงานศาลปกครองนครศรีธรรมราชพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๐๐$)

ตารางที่ ๒๘ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ จำแนกด้วยกลุ่มงาน

กลุ่มงาน		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความสุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
บห.	Mean	๓.๒๗	๓.๓๕	๓.๖๖	๓.๗๘	๓.๖๐	๓.๖๗	๓.๖๔	๓.๖๕	๓.๕๘
	SD.	๐.๘๕	๐.๘๑	๐.๗๑	๐.๗๘	๐.๘๔	๐.๗๖	๐.๘๐	๐.๘๓	๐.๘๐
อื่น ๆ	Mean	๓.๓๗	๓.๕๔	๓.๗๙	๓.๘๘	๓.๗๕	๓.๗๕	๓.๖๙	๓.๘๒	๓.๗๐
	SD.	๐.๗๔	๐.๗๓	๐.๖๔	๐.๖๕	๐.๗๓	๐.๗๐	๐.๗๓	๐.๗๐	๐.๗๐

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยกลุ่มงาน พบว่ากลุ่มตำแหน่งบริหารโดยรวมมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๘$) ส่วนกลุ่มตำแหน่งอื่น ๆ พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๐$)

ตารางที่ ๒๙ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยกลุ่มตำแหน่ง

ตำแหน่ง		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้นและ เต็มใจให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
พนักงาน คดี	Mean	๓.๓๗	๓.๔๙	๓.๗๒	๓.๘๓	๓.๖๓	๓.๖๖	๓.๖๒	๓.๗๑	๓.๖๓
	SD.	๐.๖๕	๐.๗๑	๐.๖๕	๐.๗๐	๐.๗๖	๐.๗๑	๐.๗๔	๐.๗๔	๐.๗๑
สาย สนับสนุน	Mean	๓.๓๓	๓.๔๘	๓.๗๕	๓.๘๕	๓.๗๒	๓.๗๕	๓.๖๘	๓.๗๘	๓.๖๗
	SD.	๐.๘๑	๐.๗๙	๐.๖๗	๐.๗๐	๐.๗๘	๐.๗๒	๐.๗๕	๐.๗๕	๐.๗๕

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยกลุ่มตำแหน่ง พบว่าพนักงานคดีโดยรวมมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๓$) ส่วนกลุ่มงานสนับสนุนพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๗$)

ตารางที่ ๓๐ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
ข้าราชการ	Mean	๓.๓๒	๓.๔๙	๓.๗๒	๓.๘๒	๓.๖๖	๓.๖๙	๓.๖๓	๓.๗๘	๓.๖๔
	SD.	๐.๗๕	๐.๗๔	๐.๖๓	๐.๗๐	๐.๗๘	๐.๗๐	๐.๗๑	๐.๗๒	๐.๗๒
พนักงานศาล ปกครอง	Mean	๓.๔๑	๓.๔๓	๓.๘๔	๓.๙๓	๓.๘๔	๓.๘๖	๓.๘๒	๓.๗๐	๓.๗๓
	SD.	๐.๘๗	๐.๙๐	๐.๗๘	๐.๖๗	๐.๗๘	๐.๘๐	๐.๙๐	๐.๙๐	๐.๘๒
ลูกจ้าง	Mean	๓.๒๐	๓.๔๐	๔.๒๐	๔.๔๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๘๘
	SD.	๐.๘๔	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๕๕	๐.๐๐	๐.๔๕	๐.๗๑	๐.๐๐	๐.๔๔

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย**ประเภทตำแหน่ง** พบว่าข้าราชการโดยรวมมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๔$) พนักงานศาลปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๓$) และลูกจ้างพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๘$)

ตารางที่ ๓๑ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยอายุงาน

อายุงาน		ความพึงพอใจ ของบุคลากร ที่ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
ต่ำกว่า ๓ ปี	Mean	๓.๔๕	๓.๕๕	๓.๘๗	๓.๙๑	๓.๗๙	๓.๘๗	๓.๘๓	๓.๘๙	๓.๗๗
	SD.	๐.๗๒	๐.๗๕	๐.๖๕	๐.๕๙	๐.๗๒	๐.๖๘	๐.๗๐	๐.๖๗	๐.๖๘
๓ - ๕ ปี	Mean	๓.๑๕	๓.๓๗	๓.๖๑	๓.๘๓	๓.๖๑	๓.๖๓	๓.๖๓	๓.๖๗	๓.๕๖
	SD.	๐.๗๖	๐.๘๐	๐.๖๕	๐.๖๔	๐.๗๗	๐.๖๔	๐.๗๗	๐.๗๐	๐.๗๒
๖ - ๑๐ ปี	Mean	๓.๓๖	๓.๔๒	๓.๖๒	๓.๗๖	๓.๖๕	๓.๖๙	๓.๖๕	๓.๗๑	๓.๖๑
	SD.	๐.๗๘	๐.๗๔	๐.๗๑	๐.๘๔	๐.๘๒	๐.๘๑	๐.๗๘	๐.๘๓	๐.๗๙
๑๐ ปีขึ้นไป	Mean	๓.๓๖	๓.๕๔	๓.๘๓	๓.๘๘	๓.๗๓	๓.๗๒	๓.๖๓	๓.๗๙	๓.๖๙
	SD.	๐.๘๐	๐.๗๗	๐.๖๓	๐.๖๗	๐.๗๖	๐.๗๑	๐.๗๔	๐.๗๕	๐.๗๓

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยอายุงาน พบว่าผู้ที่มีอายุงาน ต่ำกว่า ๓ ปี โดยรวมมีความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๗$) ผู้ที่มีอายุงาน ๓ - ๕ ปี พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๕๖$) ผู้ที่มีอายุงาน ๖ - ๑๐ ปี พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๑$) และผู้ที่มีอายุงาน ๑๐ ปีขึ้นไป พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๙$)

ตารางที่ ๓๒ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
ต่ำกว่าปริญญาตรี	Mean	๓.๐๐	๓.๔๔	๓.๘๑	๔.๑๓	๓.๘๘	๓.๙๔	๓.๙๔	๓.๘๘	๓.๗๕
	SD.	๐.๗๖	๐.๖๓	๐.๕๔	๐.๕๐	๐.๗๒	๐.๕๗	๐.๖๘	๐.๖๒	๐.๖๓
ปริญญาตรี	Mean	๓.๓๐	๓.๔๘	๓.๗๐	๓.๗๘	๓.๖๖	๓.๖๘	๓.๖๑	๓.๗๓	๓.๖๒
	SD.	๐.๗๒	๐.๗๔	๐.๖๕	๐.๖๖	๐.๗๐	๐.๖๖	๐.๗๒	๐.๗๔	๐.๗๐
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	Mean	๓.๖๗	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๖๗	๓.๖๗	๔.๐๐	๓.๖๗	๔.๐๐	๓.๘๓
	SD.	๐.๕๘	๑.๐๐	๐.๐๐	๐.๕๘	๐.๕๘	๑.๐๐	๐.๕๘	๐.๐๐	๐.๕๔
ปริญญาโท	Mean	๓.๔๓	๓.๔๘	๓.๘๐	๓.๙๒	๓.๗๔	๓.๗๕	๓.๗๑	๓.๘๐	๓.๗๐
	SD.	๐.๘๕	๐.๘๓	๐.๗๒	๐.๗๖	๐.๘๘	๐.๘๒	๐.๘๐	๐.๘๒	๐.๘๑
สูงกว่าปริญญาโท	Mean	๔.๐๐	๓.๗๕	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๗๕	๓.๗๕	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๙๑
	SD.	๐.๐๐	๐.๕๐	๐.๐๐	๐.๘๒	๑.๒๖	๐.๙๖	๐.๘๒	๐.๐๐	๐.๕๔

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๒$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๓$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๐$) และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๙๑$)

ตารางที่ ๓๓ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยช่วงอายุ

ช่วงอายุ		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวมของ การให้บริการ	เฉลี่ย
๒๐ - ๓๐ ปี	Mean	๓.๒๐	๓.๔๕	๓.๘๒	๓.๙๓	๓.๗๓	๓.๙๓	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๗๑
	SD.	๐.๗๖	๐.๖๘	๐.๖๔	๐.๖๒	๐.๖๔	๐.๕๗	๐.๗๒	๐.๖๑	๐.๖๕
๓๑ - ๔๐ ปี	Mean	๓.๒๘	๓.๔๒	๓.๗๒	๓.๘๓	๓.๖๗	๓.๖๗	๓.๖๓	๓.๗๔	๓.๖๒
	SD.	๐.๘๐	๐.๘๑	๐.๖๘	๐.๗๑	๐.๘๑	๐.๗๔	๐.๗๗	๐.๘๐	๐.๗๗
๔๐ ปี ขึ้นไป	Mean	๓.๕๖	๓.๖๕	๓.๗๗	๓.๘๖	๓.๗๗	๓.๗๓	๓.๗๐	๓.๘๓	๓.๗๓
	SD.	๐.๖๘	๐.๖๘	๐.๖๒	๐.๗๑	๐.๗๔	๐.๗๓	๐.๗๐	๐.๖๙	๐.๖๙

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยช่วงอายุ พบว่าผู้ที่มีช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๑$) ผู้ที่มีช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๒$) และผู้ที่มีช่วงอายุ ๔๐ ปีขึ้นไป พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๓$)

ตารางที่ ๓๔ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ จำแนกด้วยเพศ

เพศ		ความพึงพอใจ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความสุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้นและ เต็มใจให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
หญิง	Mean	๓.๓๐	๓.๔๗	๓.๗๑	๓.๘๒	๓.๖๔	๓.๖๘	๓.๖๓	๓.๗๔	๓.๖๓
	SD.	๐.๗๖	๐.๗๖	๐.๖๔	๐.๖๖	๐.๗๖	๐.๗๑	๐.๗๖	๐.๗๕	๐.๗๓
ชาย	Mean	๓.๔๒	๓.๕๐	๓.๘๒	๓.๙๒	๓.๘๔	๓.๘๒	๓.๗๖	๓.๘๔	๓.๗๔
	SD.	๐.๗๙	๐.๗๘	๐.๗๑	๐.๗๕	๐.๗๘	๐.๗๓	๐.๗๒	๐.๗๔	๐.๗๕

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยเพศ พบว่าเพศหญิงโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๓$) และเพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๗๔$)

ตารางที่ ๓๕ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยาการสารสนเทศ จำแนกด้วยทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์

ทักษะการใช้งาน คอมพิวเตอร์		ความเพียงพอ ของบุคลากรที่ ให้บริการ	ความสะดวก ในการติดต่อ ของรับบริการ	ความรู้ ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญ	ความ สุภาพ เป็นมิตร	ความ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	การให้ คำแนะนำและ ตอบข้อซักถาม	ทักษะการ สื่อสาร	ความพึงพอใจ ในภาพรวม ของการ ให้บริการ	เฉลี่ย
ดีมาก	Mean	๓.๖๔	๓.๗๑	๓.๘๙	๓.๙๓	๓.๘๙	๓.๙๓	๓.๙๖	๓.๙๓	๓.๘๖
	SD.	๐.๘๓	๐.๘๑	๐.๘๓	๐.๘๗	๐.๙๒	๐.๗๗	๐.๘๘	๐.๗๗	๐.๘๓
ดี	Mean	๓.๒๔	๓.๔๓	๓.๖๙	๓.๘๒	๓.๖๐	๓.๖๘	๓.๕๘	๓.๗๑	๓.๕๙
	SD.	๐.๗๔	๐.๗๖	๐.๖๗	๐.๖๘	๐.๘๐	๐.๗๖	๐.๗๖	๐.๗๖	๐.๗๔
ปาน กลาง	Mean	๓.๓๙	๓.๔๙	๓.๗๘	๓.๘๗	๓.๗๕	๓.๗๔	๓.๗๔	๓.๘๑	๓.๖๙
	SD.	๐.๗๕	๐.๗๓	๐.๖๒	๐.๖๖	๐.๖๙	๐.๖๕	๐.๖๕	๐.๖๘	๐.๖๘
น้อย	Mean	๓.๒๒	๓.๒๒	๓.๖๗	๓.๗๘	๓.๖๗	๓.๔๔	๓.๒๒	๓.๔๔	๓.๔๖
	SD.	๐.๙๗	๐.๙๗	๐.๕๐	๐.๖๗	๐.๗๑	๐.๗๓	๐.๙๗	๑.๑๓	๐.๘๓

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีมากโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๕$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๓$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ปานกลางมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๑$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์น้อยพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๘$)

ตารางที่ ๓๖ ความพึงพอใจต่อบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยจำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

จำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์		ความพึงพอใจของบุคลากรที่ให้บริการ	ความสะดวกในการติดต่อของรับบริการ	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ	ความสุภาพเป็นมิตร	ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	ทักษะการสื่อสาร	ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	เฉลี่ย
น้อยกว่า ๓ ชั่วโมง	Mean	๓.๔๗	๓.๕๐	๓.๗๘	๓.๗๗	๓.๖๔	๓.๖๗	๓.๖๗	๓.๖๙	๓.๖๕
	SD.	๐.๗๐	๐.๗๔	๐.๕๔	๐.๕๕	๐.๕๙	๐.๖๓	๐.๗๖	๐.๗๕	๐.๖๖
๓ - ๕ ชั่วโมง	Mean	๓.๓๓	๓.๓๖	๓.๖๗	๓.๗๔	๓.๕๙	๓.๖๖	๓.๕๕	๓.๖๙	๓.๕๗
	SD.	๐.๗๖	๐.๗๗	๐.๗๘	๐.๗๗	๐.๘๐	๐.๘๑	๐.๘๖	๐.๗๘	๐.๗๙
๕ - ๘ ชั่วโมง	Mean	๓.๒๗	๓.๔๖	๓.๗๕	๓.๘๙	๓.๗๒	๓.๗๓	๓.๗๒	๓.๘๐	๓.๖๗
	SD.	๐.๗๘	๐.๗๖	๐.๖๓	๐.๖๘	๐.๗๙	๐.๖๘	๐.๖๙	๐.๗๑	๐.๗๑
มากกว่า ๘ ชม	Mean	๓.๔๙	๓.๗๕	๓.๘๕	๔.๐๓	๓.๙๐	๓.๙๐	๓.๗๘	๓.๙๐	๓.๘๒
	SD.	๐.๘๒	๐.๗๔	๐.๖๖	๐.๗๐	๐.๘๑	๐.๗๔	๐.๗๓	๐.๗๔	๐.๗๔

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยจำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า ๓ ชั่วโมงต่อวัน โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๕$) ผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า ๓ - ๕ ชั่วโมงต่อวันพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๕๗$) ผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ๕ - ๘ ชั่วโมงต่อวันพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๖๗$) และผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวันพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๘๒$)

๖. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดย สำนักวิทยาการสารสนเทศ

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักวิทยาการสารสนเทศได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามเพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานในสำนักงานศาลปกครองจำนวน ๒๗๓ ชุด และได้รับกลับมาจำนวน ๒๕๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลผลของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึงพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึงพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึงพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

๒. สรุปผลจากแบบสอบถาม

๑. ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป จากแบบสอบถาม จำนวน ๒๕๐ ชุด สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

๑) ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค เมื่อพิจารณาพบว่าส่วนกลางมีจำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และส่วนภูมิภาค จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖

๒) เพศ เมื่อพิจารณาพบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิงจำนวน ๑๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘ และเพศชาย จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒

๓) ช่วงอายุ เมื่อพิจารณาพบว่าส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘ รองลงมาคือ อายุ ๔๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒ และอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุอยู่ในวัยกลางคน ซึ่งแนวโน้มของแบบสอบถามอาจจะไม่มีแนวคิดที่แปลกแหวกแนวเหมือนคุณรุ่นใหม่มากนัก อาจจะยังอยู่ในกรอบแนวคิดแบบเดิม ๆ

๔) อายุงาน เมื่อพิจารณาพบว่าอายุงาน ๑๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒ รองลงมาคือ อายุงาน ๖ - ๑๐ ปี จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘ อายุงาน ๓ - ๕ ปี และอายุงานต่ำกว่า ๓ ปี จำนวนใกล้เคียงกันที่ ๔๗ และ ๔๘ คน ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุงานสูงเป็น

ประโยชน์ต่อการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานมาก อาจประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ หรือ มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขที่เป็นประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕) ระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาพบว่าส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔ และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘

๖) ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ เมื่อพิจารณาพบว่าส่วนมากมีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่ใน ระดับดี จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘ รองลงมาคือระดับปานกลาง จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘ และระดับดีมาก จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒ ซึ่งจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะการใช้งาน คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลางถึงดี มีพื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทำให้การพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศสามารถจัดหลักสูตรที่มีระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์เดียวกันได้

๗) จำนวนชั่วโมง (ต่อวัน) ในการใช้งานอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (ทั้งในการทำงานและอื่น ๆ) เมื่อ พิจารณาพบว่า ส่วนมากมีจำนวนชั่วโมงในการใช้งานอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ ๕ - ๘ ชั่วโมงต่อวัน จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒ รองลงมาคือ ๓ - ๕ ชั่วโมงต่อวัน จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖ และมากกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔

๒. ข้อมูลการพิจารณา

ผลการพิจารณาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ๕ ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง ๔ ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย ๓ อันดับแรกที่ได้รับ ความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านทักษะความรู้ของวิทยากรในหัวข้อที่อบรม รองลงมาคือด้านความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร และด้านประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการส่ง บุคลากรเข้ารับการอบรมการอบรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรของสำนักวิทยการสารสนเทศ เป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือ มีเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ได้ดี ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเข้าใจและสามารถ นำไปปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานได้เป็นอย่างดี รายละเอียดดังตาราง

รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
ความครอบคลุมหลักสูตรที่เปิดอบรม	๓.๓๘	๐.๗๑๒	ปานกลาง	๖
ความเหมาะสมของระยะเวลาในแต่ละหลักสูตร	๓.๓๐	๐.๖๙๙	ปานกลาง	๗
ความถี่ในการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ	๓.๑๑	๐.๗๒๐	ปานกลาง	๘
ความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรมกับหลักสูตรที่เปิดอบรม	๓.๒๒	๐.๗๐๘	ปานกลาง	๘
หน้าที่รับผิดชอบของผู้เข้ารับการอบรมสอดคล้องกับหลักสูตร (เป็นผู้ปฏิบัติงานจริง)	๓.๔๕	๐.๗๒๒	มาก	๔
ทักษะความรู้ของวิทยากรในหัวข้อที่อบรม	๓.๗๐	๐.๖๖๔	มาก	๑

รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	๓.๕๙	๐.๖๘๑	มาก	๓
อัตราส่วนของวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรต่อผู้เข้ารับการอบรม	๓.๔๓	๐.๖๓๙	มาก	๕
ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับจากการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม	๓.๖๕	๐.๖๗๗	มาก	๒
เฉลี่ย	๓.๔	๐.๖๙	มาก	

ทั้งนี้ หากศึกษารายละเอียดของแต่ละด้านโดยการจำแนกข้อมูลด้วยข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูล จะสามารถสรุปได้ ดังนี้

● จำแนกด้วยส่วนกลาง/ภูมิภาค

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยส่วนกลาง/ภูมิภาค พบว่า ส่วนกลางโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยากรสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๗$) ส่วนภูมิภาคพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๓$)

● จำแนกด้วยหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยหน่วยงาน พบว่าสำนักประธานศาลปกครองสูงสุดโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยากรสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๔$) สำนักงานศาลปกครองสูงสุดพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๐$) สำนักอธิบดีศาลปกครองกลางพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๖$) สำนักงานศาลปกครองกลางพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๘$) สำนักบังคับคดีปกครองฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๔๑$) สำนักวิจัยและวิชาการฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชนฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๗๑$) สำนักประชาสัมพันธ์ฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๖๔$) สำนักการต่างประเทศฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๔๙$) สำนักบริหารยุทธศาสตร์ฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๖๔$) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๘๙$) สำนักบริหารการเงินและต้นทุนฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๕๖$) สำนักบริหารทรัพย์สินฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๔๘$) สำนักบริหารกลางฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๙๖$) สำนักตรวจสอบภายในฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๙๔$) สำนักกฎหมายฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๕๘$) วิทยาลัยตุลาการและข้าราชการฝ่ายศาลปกครองฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๖๑$) วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครองฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๔๑$) สำนักวิทยากรสารสนเทศฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๖๗$) สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ฟ้องฟ้องปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๖$) สำนักงานศาลปกครองพิษณุโลกฟ้องฟ้องปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๗$) สำนักงานศาลปกครองของแก่นฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๗๙$) สำนักงานศาลปกครองนครราชสีมาฟ้องฟ้องปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๐$) สำนักงานศาลปกครองอุดรธานีฟ้องฟ้องปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๔$) สำนักงานศาลปกครองอุบลราชธานีฟ้องฟ้องมาก ($\bar{X} = ๓.๕๐$) สำนักงานศาลปกครองระยองฟ้องฟ้องปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๖$) สำนักงานศาลปกครองสงขลาฟ้องฟ้องปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๔$) สำนักงานศาลปกครองนครศรีธรรมราชฟ้องฟ้องปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๖$) และกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกการฟ้องฟ้องปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๐๐$)

- **จำแนกด้วยกลุ่มงาน**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย กลุ่มงาน พบว่าพนักงานคดีโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ส่วนกลุ่มงานสนับสนุนพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.45$)

- **จำแนกด้วยกลุ่มตำแหน่ง**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย กลุ่มตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตำแหน่งบริหารโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) ส่วนกลุ่มตำแหน่งอื่น ๆ พึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)

- **จำแนกด้วยตำแหน่ง**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย ประเภทตำแหน่ง พบว่าข้าราชการโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.41$) พนักงานศาลปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.43$) และลูกจ้างพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.67$)

- **จำแนกด้วยอายุงาน**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย อายุงาน พบว่าผู้ที่มีอายุงาน ต่ำกว่า 3 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ผู้ที่มีอายุงาน 3 - 5 ปี พึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ผู้ที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.41$) และผู้ที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.41$)

- **จำแนกด้วยระดับการศึกษา**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย ระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.43$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.52$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.42$) และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.58$)

- **จำแนกด้วยช่วงอายุ**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย ช่วงอายุ พบว่าผู้ที่มีช่วงอายุ 20 - 30 ปี โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) ผู้ที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี พึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และผู้ที่มีช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.47$)

- **จำแนกด้วยเพศ**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) และเพศชายพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$)

- **จำแนกด้วยทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีมากโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีพอใจมาก ($\bar{X} = 3.43$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ปานกลางพอใจมาก ($\bar{X} = 3.41$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์น้อยพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$)

- **จำแนกด้วยจำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์**

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย จำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า 3 ชั่วโมงต่อวัน โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) ผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า 3 - 5 ชั่วโมง

3. ประเด็นน่าสนใจ

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกด้วย ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค อายุงาน และระดับการศึกษา พบว่า ส่วนกลางที่มีอายุงาน 3 - 5 ปี ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีความพึงพอใจ ด้านความครอบคลุมหลักสูตรที่เปิดอบรมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) แต่กลับมีความพึงพอใจในด้านความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรมกับหลักสูตรที่เปิดอบรมในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.00$) แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรที่เปิดอบรมนั้นยังไม่เหมาะสมกับความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรม อาจมาจากสาเหตุดังนี้

- ในกรณีที่หลักสูตรที่เปิดสอนหลายระดับ เช่น ระดับเริ่มต้น ระดับกลาง และระดับมืออาชีพ ผู้เข้ารับการอบรมอาจไม่ใช่บุคคลเดียวกันหรืออบรมไม่ต่อเนื่อง ไม่ได้รับการอบรมในขั้นพื้นฐานทำให้ความรู้พื้นฐานอาจไม่เพียงพอต่อการอบรมในหลักสูตรที่สูงขึ้น
- หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เข้ารับการอบรม ไม่ได้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่อบรม จึงไม่ได้ทบทวนความรู้ที่อบรมไปแล้ว เมื่ออบรมหลักสูตรที่สูงขึ้น ความสามารถจดจำเรื่องที่อบรมจึงน้อยลง
- ด้วยระดับการศึกษาที่ต่างกัน การอบรมในหลักสูตรเดียวกันอาจมีผลต่อการเรียนรู้ในหลักสูตรนั้น ๆ

๔. ข้อเสนอแนะ

- ด้านความถี่ในการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่อยู่ในลำดับท้ายสุด ($\bar{X} = 3.11$) เป็นด้านที่ควรปรับปรุง เห็นว่าควรจัดทำแบบสำรวจหน่วยงานต่าง ๆ ว่าต้องการอบรมหลักสูตรอะไรบ้าง และควรจัดให้มีความถี่มากขึ้นเพียงใด
- ด้านความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรมกับหลักสูตรที่เปิดอบรมควรมีการกำหนดคุณสมบัติพื้นฐานของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งแก่ผู้จัดอบรมและผู้เข้ารับการอบรม

ตารางที่ ๓๗ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยส่วนกลาง/ภูมิภาค

ส่วนกลาง/ภูมิภาค		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐานของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบ ของผู้อบรม	ทักษะ ความรู้ของ วิทยากร	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยากร	อัตราส่วน ของวิทยากร ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
ส่วนกลาง	Mean	๓.๔๓	๓.๓๕	๓.๑๙	๓.๒๕	๓.๕๒	๓.๗๔	๓.๖๕	๓.๔๗	๓.๖๗	๓.๔๗
	SD	๐.๖๙	๐.๗๐	๐.๖๗	๐.๗๐	๐.๗๒	๐.๖๕	๐.๖๘	๐.๖๓	๐.๖๖	๐.๖๘
ภูมิภาค	Mean	๓.๒๘	๓.๑๙	๒.๙๘	๓.๑๗	๓.๓๑	๓.๖๑	๓.๔๘	๓.๓๗	๓.๖๐	๓.๓๓
	SD	๐.๗๕	๐.๖๙	๐.๗๙	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๖๘	๐.๖๗	๐.๖๖	๐.๗๒	๐.๗๑

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยส่วนกลาง/ภูมิภาค พบว่า ส่วนกลางโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๔๗) ส่วนภูมิภาคพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๓๓)

ตารางแสดงความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ จำแนกด้วยหน่วยงาน

หน่วยงาน		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐาน ของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบ ของผู้อบรม	ทักษะ ความรู้ของ วิทยาการ	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยาการ	อัตราส่วน ของวิทยาการ ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
สำนักประธาน ศาลปกครอง สูงสุด	Mean	๓.๔๕	๓.๔๕	๓.๓๕	๓.๔๐	๓.๔๕	๓.๗๐	๓.๗๕	๓.๖๐	๓.๗๐	๓.๕๔
	SD.	๐.๖๐	๐.๖๐	๐.๔๙	๐.๕๐	๐.๖๐	๐.๕๗	๐.๕๕	๐.๕๐	๐.๔๗	๐.๕๔
สำนักงานศาล ปกครองสูงสุด	Mean	๓.๐๐	๓.๐๐	๒.๘๓	๒.๘๖	๓.๑๐	๓.๓๑	๓.๒๔	๓.๑๔	๓.๓๘	๓.๑๐
	SD.	๐.๕๓	๐.๖๕	๐.๕๔	๐.๖๔	๐.๖๗	๐.๖๖	๐.๖๙	๐.๕๒	๐.๖๘	๐.๖๒
สำนักอธิบดีศาล ปกครองกลาง	Mean	๓.๒๐	๓.๒๐	๓.๐๐	๓.๒๐	๓.๒๐	๔.๐๐	๓.๖๐	๓.๒๐	๓.๖๐	๓.๓๖
	SD.	๐.๘๔	๐.๘๔	๑.๐๐	๐.๘๔	๐.๘๔	๐.๗๑	๑.๑๔	๐.๘๔	๐.๘๙	๐.๘๘
สำนักงานศาล ปกครองกลาง	Mean	๓.๓๒	๓.๒๒	๓.๐๐	๓.๑๓	๓.๕๗	๓.๗๘	๓.๕๗	๓.๒๖	๓.๕๗	๓.๓๘
	SD.	๐.๗๘	๐.๘๐	๐.๗๖	๐.๗๖	๐.๙๐	๐.๘๕	๐.๙๕	๐.๖๙	๐.๘๔	๐.๘๑
สำนักบังคับคดี ปกครอง	Mean	๓.๔๐	๓.๔๐	๓.๔๐	๓.๒๐	๓.๕๐	๓.๖๐	๓.๔๐	๓.๔๐	๓.๔๐	๓.๔๑
	SD.	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๘๔	๐.๕๘	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๘
สำนักวิจัยและ วิชาการ	Mean	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๘๐	๔.๒๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๓.๖๐	๓.๘๐
	SD.	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๗๑	๐.๕๕	๐.๕๑
สำนักหอสมุด กฎหมาย มหาชน	Mean	๓.๘๐	๓.๒๐	๓.๒๐	๓.๔๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๓.๗๑
	SD.	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๕๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๔๕	๐.๐๐	๐.๒๖
สำนัก		Mean	๓.๖๐	๓.๔๐	๓.๐๐	๓.๔๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๓.๖๔

หน่วยงาน		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐาน ของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบ ของผู้อบรม	ทักษะ ความรู้ของ วิทยากร	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยากร	อัตราส่วน ของวิทยากร ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
ประชาสัมพันธ์	SD.	๐.๕๕	๐.๘๙	๐.๗๑	๐.๘๙	๑.๑๐	๐.๗๑	๐.๘๔	๐.๘๔	๐.๗๑	๐.๘๐
สำนักงาน ต่างประเทศ	Mean	๓.๔๐	๓.๖๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๘๐	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๘๐	๓.๔๙
	SD.	๐.๘๙	๐.๕๕	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๘๔	๐.๖๔
สำนักบริหาร ยุทธศาสตร์	Mean	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๖๐	๓.๖๐	๓.๔๐	๓.๘๐	๓.๖๔
	SD.	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๘๙	๐.๔๕	๐.๕๕
สำนักบริหาร ทรัพยากรมนุษย์	Mean	๓.๗๕	๔.๐๐	๓.๗๕	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๗๕	๓.๗๕	๔.๐๐	๓.๘๙
	SD.	๐.๕๐	๐.๐๐	๐.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๕๐	๐.๕๐	๐.๐๐	๐.๒๒
สำนักบริหาร การเงินและ ต้นทุน	Mean	๓.๔๐	๓.๔๐	๓.๒๐	๓.๔๐	๓.๔๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๕๖
	SD.	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๔๙
สำนักบริหาร ทรัพย์สิน	Mean	๓.๕๗	๓.๔๓	๓.๔๓	๓.๐๐	๓.๕๗	๔.๐๐	๓.๗๑	๓.๑๔	๓.๔๓	๓.๔๘
	SD.	๐.๙๘	๐.๕๓	๐.๗๙	๐.๘๒	๐.๕๓	๐.๕๘	๐.๔๙	๐.๓๘	๐.๕๓	๐.๖๓
สำนักบริหาร กลาง	Mean	๔.๒๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๔.๒๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๓.๙๖
	SD.	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๔๕	๐.๐๐	๐.๓๐
สำนักตรวจสอบ ภายใน	Mean	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๕๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๙๔
	SD.	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๗๑	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๘
สำนักกฎหมาย	Mean	๓.๘๐	๓.๖๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๒๐	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๖๐	๔.๐๐	๓.๕๘
	SD.	๐.๔๕	๐.๕๕	๑.๐๐	๑.๐๐	๐.๘๔	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๕๕	๐.๗๑	๐.๗๒

หน่วยงาน		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐาน ของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบ ของผู้อบรม	ทักษะ ความรู้ของ วิทยากร	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยากร	อัตราส่วน ของวิทยากร ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
วิทยาลัยตุลา การฯ	Mean	๓.๖๐	๓.๔๐	๓.๒๐	๓.๒๐	๓.๕๐	๔.๐๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๔.๐๐	๓.๖๑
	SD.	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๘๔	๐.๕๘	๐.๗๑	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๗๑	๐.๕๙
วิทยาลัยการ ยุติธรรมฯ	Mean	๓.๓๓	๓.๐๐	๓.๓๓	๓.๓๓	๓.๓๓	๓.๖๗	๓.๖๗	๓.๓๓	๓.๖๗	๓.๔๑
	SD.	๐.๕๘	๑.๐๐	๐.๕๘	๐.๕๘	๐.๕๘	๐.๕๘	๐.๕๘	๐.๕๘	๐.๕๘	๐.๖๒
สำนักวิทยาการ สารสนเทศ	Mean	๓.๕๕	๓.๔๕	๓.๓๖	๓.๓๖	๓.๘๐	๓.๙๑	๔.๐๐	๓.๗๓	๓.๙๑	๓.๖๗
	SD.	๐.๙๓	๑.๑๓	๐.๙๒	๐.๘๑	๐.๙๒	๐.๗๐	๐.๖๓	๐.๗๙	๐.๘๓	๐.๘๕
สำนักงานศาล ปกครอง เชียงใหม่	Mean	๓.๒๙	๓.๑๔	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๑๔	๓.๒๙	๓.๑๔	๓.๒๙	๓.๑๔	๓.๑๖
	SD.	๐.๔๙	๐.๖๙	๐.๕๘	๐.๐๐	๐.๓๘	๐.๔๙	๐.๓๘	๐.๔๙	๐.๓๘	๐.๔๓
สำนักงานศาล ปกครอง พิษณุโลก	Mean	๓.๓๐	๓.๑๐	๓.๑๐	๓.๔๐	๓.๔๐	๓.๕๐	๓.๔๐	๓.๕๐	๓.๖๐	๓.๓๗
	SD.	๐.๖๗	๐.๕๗	๐.๕๗	๐.๗๐	๐.๗๐	๐.๗๑	๐.๗๐	๐.๗๑	๐.๗๐	๐.๖๗
สำนักงานศาล ปกครองของ แก่น	Mean	๓.๕๖	๓.๖๗	๓.๓๓	๓.๗๘	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๘๙	๓.๗๘	๔.๑๑	๓.๗๙
	SD.	๐.๘๘	๐.๕๐	๑.๐๐	๐.๖๗	๐.๗๑	๐.๘๗	๐.๗๘	๐.๘๓	๐.๙๓	๐.๘๐
สำนักงานศาล ปกครอง นครราชสีมา	Mean	๓.๐๐	๒.๘๙	๒.๔๔	๒.๖๗	๓.๒๒	๓.๖๗	๓.๓๓	๓.๐๐	๓.๖๗	๓.๑๐
	SD.	๐.๗๑	๐.๗๘	๐.๕๓	๐.๗๑	๐.๖๗	๐.๕๐	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๖๗

หน่วยงาน		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐาน ของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบ ของผู้อบรม	ทักษะ ความรู้ของ วิทยากร	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยากร	อัตราส่วน ของวิทยากร ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
สำนักงานศาล ปกครอง อุดรธานี	Mean	๓.๓๐	๓.๐๐	๓.๑๐	๓.๒๐	๓.๑๐	๓.๕๐	๓.๓๐	๓.๓๐	๓.๔๐	๓.๒๔
	SD.	๐.๖๗	๐.๖๗	๐.๗๔	๐.๗๙	๐.๗๔	๐.๘๕	๐.๖๗	๐.๖๗	๐.๗๐	๐.๗๒
สำนักงานศาล ปกครอง อุบลราชธานี	Mean	๓.๖๐	๓.๔๐	๓.๒๐	๓.๒๐	๓.๕๐	๓.๘๐	๓.๖๐	๓.๓๐	๓.๙๐	๓.๕๐
	SD.	๐.๗๐	๐.๕๒	๐.๖๓	๐.๔๒	๐.๕๓	๐.๖๓	๐.๗๐	๐.๔๘	๐.๗๔	๐.๕๙
สำนักงานศาล ปกครองระยอง	Mean	๓.๑๓	๓.๑๓	๒.๘๖	๓.๐๐	๓.๑๓	๓.๓๘	๓.๒๕	๓.๒๕	๓.๓๘	๓.๑๖
	SD.	๐.๖๔	๐.๓๕	๐.๖๙	๐.๕๓	๐.๓๕	๐.๕๒	๐.๔๖	๐.๔๖	๐.๕๒	๐.๕๐
สำนักงานศาล ปกครองสงขลา	Mean	๓.๐๐	๓.๑๘	๒.๗๓	๓.๑๘	๓.๐๙	๓.๕๕	๓.๕๕	๓.๓๖	๓.๕๕	๓.๒๔
	SD.	๑.๐๐	๐.๘๗	๑.๑๙	๐.๘๗	๑.๐๔	๐.๘๒	๐.๘๒	๐.๘๑	๐.๘๒	๐.๙๒
สำนักงานศาล ปกครอง นครศรีธรรมราช	Mean	๓.๓๓	๓.๒๒	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๒๒	๓.๗๕	๓.๗๕	๓.๕๐	๓.๕๐	๓.๓๖
	SD.	๐.๘๗	๐.๙๗	๐.๗๑	๐.๘๗	๐.๖๗	๐.๔๖	๐.๔๖	๐.๕๓	๐.๕๓	๐.๖๗
กลุ่มช่วย อำนวยความสะดวก	Mean	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๐๐
	SD.	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกตามหน่วยงาน พบว่าสำนักประธานศาลปกครองสูงสุดโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) สำนักงานศาลปกครองสูงสุดพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) สำนักอธิบดีศาลปกครองกลางพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) สำนักงานศาลปกครองกลางพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) สำนักบังคับคดีปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.41$) สำนักวิจัยและวิชาการพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.80$) สำนักหอสมุดกฎหมายมหาชนพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.71$) สำนักประชาสัมพันธ์พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.64$) สำนักการต่างประเทศพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.49$) สำนักบริหารยุทธศาสตร์พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.64$) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.89$) สำนักบริหารการเงินและต้นทุนพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.56$) สำนักบริหารทรัพย์สินพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.48$) สำนักบริหารกลางพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.96$) สำนักตรวจสอบภายในพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.94$) สำนักกฎหมายพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.58$) วิทยาลัยตุลาการและข้าราชการฝ่ายศาลปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.61$) วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครองพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.41$) สำนักวิทยาการสารสนเทศพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.67$) สำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่พึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) สำนักงานศาลปกครองพิษณุโลกพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) สำนักงานศาลปกครองของแก่นพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.79$) สำนักงานศาลปกครองนครราชสีมาพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) สำนักงานศาลปกครองอุดรธานีพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) สำนักงานศาลปกครองอุบลราชธานีพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.50$) สำนักงานศาลปกครองระยองพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) สำนักงานศาลปกครองสงขลาพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) สำนักงานศาลปกครองนครศรีธรรมราชพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกการพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$)

ตารางที่ ๓๘ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยกลุ่มตำแหน่ง

กลุ่มตำแหน่ง		ความครอบคลุมหลักสูตร	ความเหมาะสมของเวลา	ความถี่ในการจัดอบรม	ความรู้พื้นฐานของผู้อบรม	หน้าที่รับผิดชอบของผู้อบรม	ทักษะความรู้ของวิทยากร	การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรฯ	อัตราส่วนของวิทยากรต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ	เฉลี่ย
บริหาร	Mean	๓.๒๒	๓.๑๙	๒.๙๗	๓.๑๕	๓.๓๒	๓.๕๔	๓.๔๑	๓.๓๑	๓.๔๘	๓.๒๙
	SD.	๐.๗๕	๐.๗๐	๐.๗๔	๐.๗๓	๐.๗๓	๐.๖๗	๐.๖๕	๐.๖๒	๐.๖๕	๐.๖๙
อื่น ๆ	Mean	๓.๔๔	๓.๓๔	๓.๑๘	๓.๒๕	๓.๕๐	๓.๗๗	๓.๖๖	๓.๔๙	๓.๗๒	๓.๔๘
	SD	๐.๖๘	๐.๖๙	๐.๗๑	๐.๗๐	๐.๗๑	๐.๖๕	๐.๖๘	๐.๖๔	๐.๖๘	๐.๖๘

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยกลุ่มตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตำแหน่งบริหารโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๓.๔๘$) ส่วนกลุ่มตำแหน่งอื่น ๆ พึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๙$)

ตารางที่ ๓๙ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ จำแนกด้วยกลุ่มงาน

กลุ่มงาน		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐานของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบ ของผู้อบรม	ทักษะความรู้ ของวิทยากร	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยากรฯ	อัตราส่วน ของวิทยากร ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
พนักงาน คดี	Mean	๓.๒๕	๓.๒๐	๓.๐๓	๓.๑๑	๓.๔๓	๓.๗๐	๓.๕๖	๓.๓๕	๓.๖๒	๓.๓๖
	SD.	๐.๗๐๘	๐.๗๐๖	๐.๖๗๙	๐.๗๒๖	๐.๗๔๙	๐.๗๔๔	๐.๗๘๗	๐.๖๖๘	๐.๗๖๐	๐.๗๓
สาย สนับสนุน	Mean	๓.๔๓	๓.๓๔	๓.๑๕	๓.๒๗	๓.๔๖	๓.๖๘	๓.๕๘	๓.๔๖	๓.๖๕	๓.๔๕
	SD.	๐.๗๑๕	๐.๖๙๙	๐.๗๔๓	๐.๖๙๘	๐.๗๒๐	๐.๖๓๓	๐.๖๓๕	๐.๖๒๙	๐.๖๕๐	๐.๖๘

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยกลุ่มงาน พบว่าพนักงานคดีโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๖$) ส่วนกลุ่มงานสนับสนุนพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๕$)

ตารางที่ ๔๐ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ จำแนกด้วยประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐานของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบ ของผู้อบรม	ทักษะ ความรู้ของ วิทยากร	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยากรฯ	อัตราส่วน ของวิทยากร ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
ข้าราชการ	Mean	๓.๓๗	๓.๒๗	๓.๐๙	๓.๒๐	๓.๔๖	๓.๗๐	๓.๕๗	๓.๔๑	๓.๖๕	๓.๔๑
	SD.	๐.๖๙	๐.๖๘	๐.๖๙	๐.๗๐	๐.๖๙	๐.๖๕	๐.๖๘	๐.๖๔	๐.๖๗	๐.๖๘
พนักงาน ศาล ปกครอง	Mean	๓.๓๖	๓.๓๔	๓.๒๑	๓.๒๕	๓.๓๖	๓.๖๔	๓.๖๑	๓.๕๒	๓.๕๗	๓.๔๓
	SD.	๐.๘๔	๐.๘๑	๐.๘๓	๐.๗๘	๐.๘๗	๐.๗๕	๐.๗๒	๐.๖๖	๐.๗๓	๐.๗๘
ลูกจ้าง	Mean	๓.๖๐	๓.๘๐	๓.๔๐	๓.๔๐	๓.๖๐	๓.๘๐	๓.๘๐	๓.๖๐	๔.๐๐	๓.๖๗
	SD.	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๕๕	๐.๔๕	๐.๔๕	๐.๕๕	๐.๗๑	๐.๕๓

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วย**ประเภทตำแหน่ง** พบว่า ข้าราชการโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศในระดับ**มาก** ($\bar{X} = ๓.๔๑$) พนักงานศาลปกครองพึงพอใจ**มาก** ($\bar{X} = ๓.๔๓$) และลูกจ้างพึงพอใจ**มาก** ($\bar{X} = ๓.๖๗$)

ตารางที่ ๔๑ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ จำแนกด้วยอายุงาน

อายุงาน		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐานของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบ ของผู้อบรม	ทักษะ ความรู้ของ วิทยากร	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยากรฯ	อัตราส่วนของ วิทยากร ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
ต่ำกว่า ๓ ปี	Mean	๓.๔๓	๓.๔๖	๓.๓๓	๓.๓๗	๓.๖๕	๓.๘๓	๓.๗๐	๓.๕๔	๓.๖๕	๓.๕๕
	SD.	๐.๗๒	๐.๖๖	๐.๖๓	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๖๘	๐.๖๓	๐.๕๙	๐.๖๗	๐.๖๗
๓ - ๕ ปี	Mean	๓.๓๔	๓.๑๔	๒.๙๘	๒.๙๕	๓.๒๕	๓.๖๕	๓.๖๐	๓.๔๐	๓.๖๕	๓.๓๓
	SD.	๐.๗๑	๐.๗๗	๐.๗๑	๐.๗๑	๐.๗๕	๐.๗๕	๐.๗๙	๐.๕๘	๐.๗๒	๐.๗๒
๖ - ๑๐ ปี	Mean	๓.๓๖	๓.๒๙	๓.๐๙	๓.๒๗	๓.๔๕	๓.๖๖	๓.๕๗	๓.๕๐	๓.๕๔	๓.๔๑
	SD.	๐.๘๔	๐.๘๐	๐.๘๒	๐.๗๗	๐.๗๖	๐.๖๙	๐.๖๘	๐.๗๔	๐.๗๑	๐.๗๖
๑๐ ปีขึ้นไป	Mean	๓.๓๗	๓.๓๐	๓.๐๙	๓.๒๔	๓.๔๔	๓.๖๗	๓.๕๓	๓.๓๖	๓.๗๑	๓.๔๑
	SD.	๐.๖๓	๐.๖๑	๐.๖๙	๐.๖๔	๐.๖๗	๐.๖๐	๐.๖๕	๐.๖๒	๐.๖๔	๐.๖๔

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยอายุงาน พบว่าผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่า ๓ ปี โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๕$) ผู้ที่มีอายุงาน ๓ - ๕ ปีพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๓$) ผู้ที่มีอายุงาน ๖ - ๑๐ ปีพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๑$) และผู้ที่มีอายุงาน ๑๐ ปีขึ้นไปพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๑$)

ตารางที่ ๔๒ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ความครอบคลุมหลักสูตร	ความเหมาะสมของเวลา	ความถี่ในการจัดอบรม	ความรู้พื้นฐานของผู้อบรม	หน้าที่รับผิดชอบของผู้อบรม	ทักษะความรู้ของวิทยากร	การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรฯ	อัตราส่วนของวิทยากรต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ	เฉลี่ย
ต่ำกว่าปริญญาตรี	Mean	๓.๓๓	๓.๓๓	๓.๒๗	๓.๑๓	๓.๒๗	๓.๔๗	๓.๔๐	๓.๒๗	๓.๔๐	๓.๓๒
	SD.	๐.๘๒	๐.๘๒	๐.๗๐	๐.๘๓	๐.๘๘	๐.๗๔	๐.๗๔	๐.๗๐	๐.๗๔	๐.๗๗
ปริญญาตรี	Mean	๓.๔๑	๓.๓๐	๓.๑๔	๓.๒๒	๓.๔๕	๓.๖๗	๓.๕๙	๓.๔๗	๓.๖๓	๓.๔๓
	SD.	๐.๖๗	๐.๖๕	๐.๖๘	๐.๖๕	๐.๖๔	๐.๖๒	๐.๖๒	๐.๖๑	๐.๖๕	๐.๖๔
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	Mean	๓.๓๓	๓.๓๓	๓.๐๐	๓.๐๐	๓.๓๓	๔.๐๐	๔.๐๐	๓.๖๗	๔.๐๐	๓.๕๒
	SD.	๐.๕๘	๐.๕๘	๐.๐๐	๑.๐๐	๐.๕๘	๑.๐๐	๑.๐๐	๐.๕๘	๑.๐๐	๐.๗๐
ปริญญาโท	Mean	๓.๒๗	๓.๒๖	๓.๐๓	๓.๒๓	๓.๔๗	๓.๗๙	๓.๖๑	๓.๓๙	๓.๗๑	๓.๔๒
	SD.	๐.๗๕	๐.๗๘	๐.๗๙	๐.๗๔	๐.๘๒	๐.๖๙	๐.๗๕	๐.๖๗	๐.๖๙	๐.๗๔
สูงกว่าปริญญาโท	Mean	๔.๒๕	๓.๗๕	๓.๕๐	๓.๒๕	๓.๕๐	๓.๕๐	๓.๕๐	๓.๕๐	๓.๕๐	๓.๕๘
	SD.	๐.๕๐	๐.๕๐	๑.๐๐	๑.๕๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๑.๐๐	๐.๙๔

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยระดับการศึกษา พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๒$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๓$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๕๒$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๒$) และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๕๘$)

ตารางที่ ๔๓ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ จำแนกด้วยช่วงอายุ

ช่วงอายุ		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐานของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบของ ผู้อบรม	ทักษะความรู้ ของวิทยาการ	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยาการฯ	อัตราส่วน ของวิทยาการ ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
๒๐ - ๓๐ ปี	Mean	๓.๓๐	๓.๒๕	๓.๒๕	๓.๒๘	๓.๕๐	๓.๘๓	๓.๗๐	๓.๖๐	๓.๗๓	๓.๔๙
	SD.	๐.๖๕	๐.๗๑	๐.๕๙	๐.๖๔	๐.๗๒	๐.๖๘	๐.๖๙	๐.๕๕	๐.๖๔	๐.๖๕
๓๑ - ๔๐ ปี	Mean	๓.๓๗	๓.๒๗	๓.๐๖	๓.๑๖	๓.๔๐	๓.๖๘	๓.๕๖	๓.๓๗	๓.๖๒	๓.๓๙
	SD.	๐.๗๒	๐.๗๓	๐.๗๗	๐.๗๖	๐.๗๕	๐.๖๙	๐.๗๒	๐.๖๘	๐.๗๑	๐.๗๓
๔๐ ปีขึ้นไป	Mean	๓.๔๕	๓.๔๑	๓.๑๖	๓.๓๒	๓.๕๔	๓.๖๕	๓.๕๖	๓.๔๙	๓.๖๕	๓.๔๗
	SD.	๐.๗๔	๐.๖๐	๐.๖๘	๐.๖๑	๐.๖๔	๐.๕๘	๐.๕๗	๐.๕๗	๐.๖๒	๐.๖๒

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยช่วงอายุ พบว่าผู้ที่มีช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๙$) ผู้ที่มีช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี พึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๙$) และผู้ที่มีช่วงอายุ ๔๐ ปีขึ้นไป พึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๗$)

ตารางที่ ๔๔ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยเพศ

เพศ		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐานของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบของ ผู้อบรม	ทักษะความรู้ ของวิทยากร	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยากรฯ	อัตราส่วน ของวิทยากร ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
หญิง	Mean	๓.๔๐	๓.๓๑	๓.๑๓	๓.๒๔	๓.๔๔	๓.๗๐	๓.๕๘	๓.๔๗	๓.๖๔	๓.๔๓
	SD.	๐.๖๕	๐.๖๓	๐.๖๙	๐.๖๖	๐.๗๐	๐.๖๓	๐.๖๘	๐.๖๑	๐.๖๕	๐.๖๖
ชาย	Mean	๓.๓๒	๓.๒๗	๓.๐๘	๓.๑๖	๓.๔๔	๓.๗๐	๓.๖๑	๓.๓๕	๓.๖๖	๓.๔๐
	SD.	๐.๘๓	๐.๘๓	๐.๗๙	๐.๘๑	๐.๗๗	๐.๗๔	๐.๗๐	๐.๖๙	๐.๗๕	๐.๗๗

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเพศหญิงโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) และเพศชายพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$)

ตารางที่ ๔๕ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ จำแนกด้วยทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์

ทักษะการใช้งาน คอมพิวเตอร์		ความ ครอบคลุม หลักสูตร	ความ เหมาะสม ของเวลา	ความถี่ ในการ จัดอบรม	ความรู้ พื้นฐานของ ผู้อบรม	หน้าที่ รับผิดชอบ ของผู้อบรม	ทักษะ ความรู้ของ วิทยากร	การถ่ายทอด ความรู้ของ วิทยากรฯ	อัตราส่วนของ วิทยากร ต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่ หน่วยงาน ได้รับ	เฉลี่ย
ดีมาก	Mean	๓.๗๐	๓.๔๘	๓.๓๐	๓.๓๓	๓.๕๔	๓.๗๔	๓.๗๐	๓.๔๔	๓.๗๔	๓.๕๕
	SD.	๐.๙๑	๐.๘๕	๐.๙๑	๐.๙๖	๐.๙๕	๐.๙๘	๐.๙๙	๐.๘๕	๐.๙๔	๐.๙๓
ดี	Mean	๓.๓๕	๓.๓๐	๓.๐๖	๓.๒๔	๓.๕๐	๓.๗๓	๓.๕๗	๓.๔๔	๓.๖๙	๓.๔๓
	SD.	๐.๖๘	๐.๗๕	๐.๗๕	๐.๖๘	๐.๗๔	๐.๖๑	๐.๖๖	๐.๖๕	๐.๖๒	๐.๖๘
ปานกลาง	Mean	๓.๓๕	๓.๒๖	๓.๑๕	๓.๒๑	๓.๓๙	๓.๖๗	๓.๕๙	๓.๔๔	๓.๖๑	๓.๔๑
	SD.	๐.๖๓	๐.๖๑	๐.๕๙	๐.๖๓	๐.๖๔	๐.๖๓	๐.๖๑	๐.๕๘	๐.๖๖	๐.๖๒
น้อย	Mean	๓.๐๐	๓.๒๐	๒.๙๐	๒.๙๐	๓.๒๐	๓.๔๐	๓.๔๐	๓.๓๐	๓.๓๐	๓.๑๘
	SD.	๐.๙๔	๐.๖๓	๐.๙๙	๐.๘๘	๐.๖๓	๐.๕๒	๐.๕๒	๐.๔๘	๐.๔๘	๐.๖๘

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีมากโดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยาการสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๕$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๓$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ปานกลางพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๑$) ผู้ที่มีทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์น้อยพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๑๘$)

ตารางที่ ๔๖ ความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศ จำแนกด้วยจำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

จำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์		ความครอบคลุมหลักสูตร	ความเหมาะสมของเวลา	ความถี่ในการจัดอบรม	ความรู้พื้นฐานของผู้อบรม	หน้าที่รับผิดชอบของผู้อบรม	ทักษะความรู้ของวิทยากร	การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	อัตราส่วนของวิทยากรต่อผู้อบรม	ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ	เฉลี่ย
น้อยกว่า ๓ ชั่วโมง	Mean	๓.๓๕	๓.๓๒	๓.๑๙	๓.๒๔	๓.๕๗	๓.๗๓	๓.๖๒	๓.๔๙	๓.๖๕	๓.๔๖
	SD.	๐.๘๒	๐.๘๒	๐.๘๑	๐.๘๐	๐.๗๘	๐.๖๕	๐.๖๘	๐.๖๕	๐.๖๓	๐.๗๔
๓ - ๕ ชั่วโมง	Mean	๓.๒๗	๓.๒๐	๒.๙๑	๓.๑๑	๓.๓๔	๓.๗๐	๓.๕๔	๓.๒๙	๓.๕๙	๓.๓๓
	SD.	๐.๖๕	๐.๖๔	๐.๖๑	๐.๖๕	๐.๖๑	๐.๗๑	๐.๗๔	๐.๕๙	๐.๗๖	๐.๖๖
๕ - ๘ ชั่วโมง	Mean	๓.๔๑	๓.๓๑	๓.๑๓	๓.๒๑	๓.๓๙	๓.๖๘	๓.๕๖	๓.๔๘	๓.๖๖	๓.๔๓
	SD.	๐.๖๙	๐.๖๖	๐.๗๒	๐.๖๘	๐.๗๓	๐.๖๔	๐.๖๕	๐.๖๒	๐.๖๕	๐.๖๗
มากกว่า ๘ ชั่วโมง	Mean	๓.๕๐	๓.๔๔	๓.๓๖	๓.๔๗	๓.๖๙	๓.๗๒	๓.๗๒	๓.๕๐	๓.๗๒	๓.๕๗
	SD.	๐.๗๔	๐.๗๗	๐.๗๒	๐.๗๔	๐.๗๕	๐.๗๐	๐.๗๐	๐.๗๔	๐.๗๐	๐.๗๓

เมื่อพิจารณาข้อมูลโดยการจำแนกด้วยจำนวนชั่วโมงต่อวันในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า ๓ ชั่วโมงต่อวัน โดยรวมมีความพึงพอใจเรื่องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดโดยสำนักวิทยการสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๔๖$) ผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า ๓ - ๕ ชั่วโมงต่อวันพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๓$) ผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ๕ - ๘ ชั่วโมงต่อวันพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๔๓$) และผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวันพึงพอใจมาก ($\bar{X} = ๓.๕๗$)