



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบออนไลน์ในกระบวนการยุติธรรม:
การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการ*
SATISFACTION OF SERVICE USERS WITH ONLINE JUSTICE SYSTEMS:
A LITERATURE REVIEW AND INTEGRATIVE CONCEPTUAL FRAMEWORK

สิริยา อนุสนธิ^{1*}, วรวัช วิชชุวานิชย์²

Sidhaya Anuson^{1*}, Woratouch Witthuvanit²

¹คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม ประเทศไทย

¹Faculty of Science, Silpakorn University, Nakorn Phatom, Thailand

²สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²Royal Thai Police, Pathumwan Subdistrict, Pathumwan District, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: paaninie@gmail.com

Tel: 085-911-6669

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนและสังเคราะห์องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบออนไลน์ในกระบวนการยุติธรรม โดยครอบคลุมทั้งมิติทางทฤษฎีและผลการศึกษาเชิงประจักษ์จากบริบทของไทยและต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบออนไลน์ประกอบด้วย 4 มิติหลัก ได้แก่ 1) คุณภาพของระบบ (System Quality) 2) คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) 3) คุณภาพการบริการ (Service Quality) และ 4) ปัจจัยส่วนบุคคลและบริบทองค์กร โดยมีความไว้วางใจเป็นตัวแปรกลางที่มีความสำคัญในกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ ความพึงพอใจที่ศึกษา หมายถึง ความพึงพอใจต่อช่องทางการบริการและการสื่อสาร ไม่ใช่ความพึงพอใจต่อผลของคำพิพากษา กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการที่นำเสนอผสมผสานแนวคิดจาก Technology Acceptance Model (TAM), IS Success Model และ SERVQUAL เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยและพัฒนาระบบบริการออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ การพัฒนาระบบที่ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้หลากหลายอุปกรณ์ เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง, การสร้างระบบสื่อสารแบบทันท่วงทีที่สามารถแจ้งสถานะคดีและขั้นตอนแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ, การเสริมสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูล และสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการจัดฝึกอบรม Digital Literacy แก่กลุ่มเปราะบางและประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ส่วนข้อเสนอแนะเชิงวิจัย คือ ควรดำเนินการวิจัยเชิงประจักษ์ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น และต้องพัฒนาเครื่องมือวัดความพึงพอใจที่เหมาะสมกับบริบทไทยผสมผสานกับมิติทางวัฒนธรรม และต้องการศึกษาผลกระทบระยะยาวของการใช้ระบบออนไลน์ต่อความไว้วางใจในกระบวนการยุติธรรมโดยรวมต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจผู้รับบริการ, ระบบออนไลน์, กระบวนการยุติธรรม, รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, เทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

This academic article systematically reviews and synthesizes the body of knowledge pertaining to service user satisfaction with online systems in the justice process, encompassing both theoretical dimensions and empirical findings from Thai and international contexts. The review reveals that factors influencing satisfaction with online system usage comprise four principal dimensions: 1) System Quality, 2) Information Quality, 3) Service Quality, and 4) Individual Factors and Organizational Context, with Trust serving as a particularly critical mediating variable in the justice context. The satisfaction examined refers specifically to satisfaction with service channels and communication mechanisms, not satisfaction with judicial outcomes. An integrative conceptual framework is subsequently presented to serve as a guiding foundation for research and the development of online service systems within justice sector agencies, with the aim of enhancing operational efficiency and more appropriately addressing the needs of service recipients. Policy recommendations for agencies within the justice process encompass the following: the development of accessible, multi-device compatible systems grounded in User-Centered design principles; the establishment of real-time communication mechanisms capable of consistently notifying service recipients regarding case status and procedural progress; the strengthening of data security measures alongside transparent communication to ensure service recipients comprehend the protection afforded to their personal information; and the provision of digital literacy training targeted at vulnerable populations such as adolescents or Persons with Disabilities and population's communities residing in remote areas. With respect to future research directions, it is recommended that empirical investigations be conducted within specific justice agency contexts to yield more precise and contextually relevant findings. Furthermore, the development of satisfaction measurement instruments appropriately calibrated to the Thai cultural context is deemed essential, alongside longitudinal studies examining the sustained impact of online system utilization on overall public trust in the justice process.

Keywords: Service User Satisfaction, Online Systems, Justice Process, E-Government, Information Technology

บทนำ

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทั่วโลกต่างเร่งนำบริการออนไลน์มาใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและขยายการเข้าถึงของประชาชน รัฐบาลไทยได้วางนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566 - 2570 เป็นกรอบขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานราชการสู่แพลตฟอร์มดิจิทัล มุ่งปรับปรุงคุณภาพการบริการสาธารณะและเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด กรมราชทัณฑ์ กรมคุมประพฤติ และกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ต่างนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริการประชาชน ตัวอย่างได้แก่ ระบบแจ้งความออนไลน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระบบ E-One Stop Service ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ (พิมพ์ทอง กุลวรารกร และคณะ, 2566) ระบบยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing)



ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) สำหรับสืบค้นข้อมูลคดีและตรวจสอบวันนัดพิจารณา ระบบ E-Notice System สำหรับประกาศข่าวสารของศาล และระบบคัดถ่ายเอกสารสำนวนคดีออนไลน์ ขณะที่กรมราชทัณฑ์มีระบบติดตามผู้ป่วยคดียาเสพติดและระบบเยี่ยมญาติออนไลน์ สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาระบบออนไลน์ครอบคลุมทุกมิติของกระบวนการยุติธรรม

อย่างไรก็ตาม หากระบบออนไลน์ล้มเหลวหรือไม่ได้รับความพึงพอใจในกระบวนการยุติธรรม ผลกระทบไม่ได้จำกัดเพียงความไม่สะดวก แต่หมายถึงการเข้าถึงความยุติธรรมที่ล่าช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิทธิของประชาชนโดยตรง การพัฒนาบริการทางออนไลน์ยังต้องเผชิญกับอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ ความซับซ้อนของการใช้งาน ความไม่เพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลในพื้นที่ห่างไกล ความแตกต่างของทักษะดิจิทัลระหว่างผู้ใช้ และระดับความไว้วางใจต่อระบบ (DeLone, W. H. & McLean, E. R., 1992); (Parasuraman, A. P. et al., 1988)

ทั้งนี้ งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริบทกระบวนการยุติธรรมของไทยยังมีจำนวนจำกัด และยังขาดกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการที่เชื่อมโยงคุณภาพการบริการดิจิทัลกับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งทำให้บทความนี้มีเอกลักษณ์แตกต่างจากงานวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบออนไลน์จึงมีความสำคัญเชิงนโยบาย เนื่องจากผลการศึกษานำไปปรับปรุงระบบและช่วยสร้างความน่าเชื่อถือของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (McCartan, K. F. et al., 2021)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบออนไลน์ 2) สังเคราะห์ผลการวิจัยจากบริบทกระบวนการยุติธรรมและบริการสาธารณะ และ 3) นำเสนอกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการสำหรับการวิจัยในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service Satisfaction)

ความพึงพอใจในการใช้บริการหมายถึงระดับความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์ที่ได้รับกับความคาดหวัง (Oliver, R. L., 1980) แนวคิดนี้มีรากฐานจาก Expectation-Confirmation Theory ซึ่งระบุว่าหากผลลัพธ์เกินความคาดหวังจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในขณะที่ผลลัพธ์ที่ด้อยกว่าความคาดหวังจะนำไปสู่ความไม่พอใจ สำหรับบริการสาธารณะ Parasuraman, A. P., et al. ได้พัฒนาแบบจำลอง SERVQUAL เพื่อประเมินคุณภาพการบริการใน 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) และความเป็นรูปธรรมของสิ่งอำนวยความสะดวก (Tangibles) (Parasuraman, A. P. et al., 1988) ต่อมา Zeithaml, V. A., et al. นักวิชาการได้ดัดแปลงเป็น E-SERVQUAL เพื่อตรวจวัดประสบการณ์การใช้งานเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ครอบคลุม ความง่ายในการนำทาง (Navigation) ความรวดเร็ว (Speed) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) ความปลอดภัย (Security) และการออกแบบที่ใช้งานง่าย (Usability) (Zeithaml, V. A., et al., 2002)

Technology Acceptance Model (TAM)

แบบจำลอง Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งพัฒนาโดย Davis, F. D. เป็นกรอบที่อธิบายการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีตัวแปรหลัก 2 ส่วน ได้แก่ 1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และ 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) (Davis, F. D., 1989) งานวิจัยของ Bhuasiri, W. et al. ในบริบทไทยพบว่าการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้ระบบ e-government อย่างมีนัยสำคัญ (Bhuasiri, W. et al., 2016) สอดคล้องกับ Naenna, T. ที่พบว่าคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ และคุณภาพการบริการล้วนส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน e-government (Naenna, T., 2013) ต่อมา Venkatesh, V. et al. พัฒนา Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

ซึ่งรวบรวมตัวแปรจาก TAM และทฤษฎีอื่น ๆ ได้แก่ ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังต่อความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และเงื่อนไขที่ส่งเสริม (Facilitating Conditions) ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจใช้งานได้สูงถึงร้อยละ 70 (Venkatesh, V. et al., 2003)

แบบจำลอง DeLone และ McLean (IS Success Model)

DeLone, W. H. & McLean, E. R. นำเสนอแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ที่ประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality) การใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) และผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) (DeLone, W. H. & McLean, E. R., 1992) ใน ค.ศ. 2003 แบบจำลองนี้ได้รับการปรับปรุงโดยเพิ่มมิติคุณภาพการบริการ (Service Quality) เข้าไป ทำให้ถูกนำไปใช้แพร่หลายในงานประเมินระบบสารสนเทศภาครัฐ Nookhoa, S. & Kiattisin, S. พบว่า คุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ และคุณภาพการบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Nookhoa, S. & Kiattisin, S., 2023) สอดคล้องกับ Wiratchai, N. ที่ศึกษา e-government ในประเทศไทย (Wiratchai, N., 2566)

แนวคิด E-Government และความยุติธรรมเชิงกระบวนการ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) หมายถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภาครัฐและการให้บริการสาธารณะ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (United Nations, 2022) ตามดัชนี E-Government Development Index (EGDI) ของสหประชาชาติ ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาที่มีความสำคัญกับการพัฒนา e-government โดยเฉพาะในบริบทของ SDG16 ว่าด้วยสันติภาพ ยุติธรรม และสถาบันที่เข้มแข็ง (Nookhoa, S. & Kiattisin, S., 2023) ในบริบทกระบวนการยุติธรรม แนวคิดความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice) มีความสำคัญอย่างยิ่ง Henning k. et al. ชี้ว่าประชาชนให้ความสำคัญกับความยุติธรรมของกระบวนการพ้อง กับการผลลัพธ์ที่ได้รับ โดยความยุติธรรมเชิงกระบวนการในระบบออนไลน์วัดได้จากความเป็นกลางของกระบวนการให้โอกาสผู้ใช้แสดงความคิดเห็น และการมีช่องทางให้ผู้ใช้สามารถโต้แย้งหรือสอบถามข้อมูลได้ ไม่ใช่เพียงการรับข้อมูลฝ่ายเดียวจากรัฐ ดังนั้นการออกแบบระบบออนไลน์ที่เป็นธรรม โปร่งใส และเข้าถึงได้ง่ายจึงส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Henning k. et al., 2023)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

Henning, K., et al. ศึกษาผลของระบบการแจ้งความออนไลน์ต่อความไว้วางใจในชุมชนในสหรัฐอเมริกา พบว่าประสบการณ์การใช้งานที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมและได้รับข้อเสนอแนะอย่างทันท่วงทีช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความไว้วางใจต่อกระบวนการยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยนี้ยืนยันว่าความยุติธรรมเชิงกระบวนการมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการในระบบออนไลน์ของหน่วยงานยุติธรรม (Henning k. et al., 2023)

McCartan, K. F. et al. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการในระบบยุติธรรมจำนวน 93 คนจากสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักร พบว่าประสบการณ์ของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์กับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การดำเนินการในชุมชน และการเข้าถึงบริการบำบัด โดยความพึงพอใจในแต่ละขั้นขึ้นอยู่กับการสื่อสาร ความโปร่งใส และคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ (McCartan, K. F. et al., 2021)



Office for Victims of Crime รายงานการพัฒนาโปรแกรม iMPROVE (Measuring Provider Response to Victim Experiences) แพลตฟอร์มที่ช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมออนไลน์ในสหรัฐอเมริกาอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการรับฟัง เสียงของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Office for Victims of Crime, 2023)

Kirschstein, M. et al. สำรวจการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการยุติธรรมทางนิติเวชในหลายประเทศ พบว่า Telemental Health ช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพจิต ทำให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจสูงขึ้น เพิ่มความปลอดภัย และลดต้นทุน โดยการระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้ความต้องการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญ (Kirschstein, M. et al., 2021)

Victim Support UK รายงานผลสำรวจประสบการณ์ผู้เสียหายในอังกฤษและเวลส์ พบว่า สัดส่วนของผู้ ที่เชื่อว่าจะได้รับความยุติธรรมจากการแจ้งความออนไลน์มีเพียงร้อยละ 23 สะท้อนความจำเป็นในการพัฒนา ระบบออนไลน์ที่เพิ่มความโปร่งใส (Victim Support UK, 2023) และช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการ Nookhoa, S. & Kiattisin, S. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบ e-government ในประชาชนไทย (n = 540) โดยใช้ Structural Equation Model พบว่า คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพ การบริการ ความพึงพอใจการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ และความไว้วางใจใน ภาครัฐล้วนมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้งาน โดยความไว้วางใจในการบริหารจัดการของภาครัฐเป็นปัจจัยที่ มีอิทธิพลสูงสุด (Nookhoa, S. & Kiattisin, S., 2023)

งานวิจัยในประเทศไทย

พิมพ์ทอง กุลวรารกร และคณะ ศึกษาประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรมการใช้ระบบออนไลน์ E-One Stop Service ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ โดยเป็นการวิจัยเชิงพรรณนาที่มีผู้เข้าร่วม 66 คน พบว่า ผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจต่อระบบในระดับสูง โดยปัจจัยเชิงบวก ได้แก่ ความสะดวกในการส่งวัตถุพยาน การลด ระยะเวลาและขั้นตอน และความง่ายในการใช้งาน (พิมพ์ทอง กุลวรารกร และคณะ, 2566)

Wiratchai, N. ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีมิติคุณภาพของระบบและการตอบสนองได้รับคะแนนสูงสุด ขณะที่มิติการฝึกอบรมและการสนับสนุนทางเทคนิคได้รับคะแนนต่ำสุด (Wiratchai, N., 2566); (สำนักงานกิจการ ยุติธรรม, 2561) Naenna, T. รายงานว่าปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับระบบออนไลน์ในกระบวนการยุติธรรมไทย ได้แก่ ความล่าช้าในการดำเนินการ การขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงาน และการเข้าถึงบริการ ที่ไม่เท่าเทียมโดยเฉพาะกลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านดิจิทัล (Naenna, T., 2013) โดย วิทยา ปาละวงศ์ และประภาพร ปิยะบุญ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการออนไลน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่าความมั่นใจ ในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความง่ายในการกรอกข้อมูล และความรวดเร็วในการตอบสนองส่งผลต่อ ความพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่อายุและระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ของระบบ (วิทยา ปาละวงศ์ และประภาพร ปิยะบุญ, 2562)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบออนไลน์ในกระบวนการยุติธรรม

คุณภาพของระบบ (System Quality)

คุณภาพของระบบ หมายถึง คุณสมบัติเชิงเทคนิคของระบบสารสนเทศ เช่น ความเร็ว ความเสถียร ความน่าเชื่อถือ และความสะดวกในการนำทาง รวมถึงการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) ซึ่งจัดอยู่ในมิติทางเทคนิค ของคุณภาพระบบ ผลการทบทวนวรรณกรรมชี้ว่าคุณภาพของระบบเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้อย่างมีนัยสำคัญ (DeLone, W. H. & McLean, E. R., 2003); (Nookhoa, S. & Kiattisin, S., 2023) ในบริบทกระบวนการยุติธรรม ระบบที่เสถียรและรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์หลากหลายประเภทมีความสำคัญ

เป็นพิเศษ เนื่องจากผู้รับบริการมักต้องเข้าถึงข้อมูลที่มีความอ่อนไหว สรุปได้ว่า คุณภาพของระบบเป็นรากฐานสำคัญที่กำหนดประสบการณ์เบื้องต้นของผู้รับบริการ ระบบที่ทำงานได้อย่างเสถียรและรองรับการเข้าถึงอย่างทั่วถึงจะเป็นเงื่อนไขจำเป็นก่อนที่จะปัจจัยอื่นจะส่งผลต่อความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ (Information Quality)

คุณภาพข้อมูลสารสนเทศครอบคลุมความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ความทันสมัย และความเข้าใจง่ายของข้อมูลที่ระบบนำเสนอ ในกระบวนการยุติธรรม ข้อมูลที่มีคุณภาพสูงประกอบด้วยคำอธิบายขั้นตอนทางกฎหมายที่ชัดเจน สถานะคดีที่อัปเดตตามเวลาจริง และข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการ (Victim Support UK, 2023) งานวิจัยของ Nookhoa, S. & Kiattisin, S. พบว่า คุณภาพข้อมูลสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.210, p < 0.001$) (Nookhoa, S. & Kiattisin, S., 2023)

คุณภาพการบริการ (Service Quality)

ในบริบทออนไลน์ คุณภาพการบริการรวมถึงการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ การแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว และการสนับสนุนทางเทคนิค Parasuraman, A. P. et al. อธิบายว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังและผลลัพธ์เป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจ (Parasuraman, A. P. et al., 1988) ส่วนงานของ Nookhoa, S. & Kiattisin, S. พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนสูงสุด ($\beta = 0.262, p < .001$) สะท้อนว่าการมีช่องทางสนับสนุนผู้ใช้ที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นพิเศษ สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ แม้ระบบจะมีสมรรถนะทางเทคนิคสูง หากขาดการสนับสนุนผู้ใช้งานที่เหมาะสม ความพึงพอใจก็จะลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้บทบาทของทนายความและเจ้าหน้าที่ศาลในการช่วยเหลือและแนะนำการใช้ระบบออนไลน์ก็มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน (Nookhoa, S. & Kiattisin, S., 2023)

ความไว้วางใจในระบบและหน่วยงาน (Trust)

ความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญในบริบทกระบวนการยุติธรรม เพราะผู้รับบริการต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลคดีผ่านระบบออนไลน์ Nookhoa, S. & Kiattisin, S. พบว่า ความไว้วางใจในภาครัฐเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงสูงสุดต่อความตั้งใจใช้งาน e-government นอกจากนี้ความไว้วางใจยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลาง (Mediating Variable) ระหว่างการรับรู้ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยกับพฤติกรรมการใช้งาน (Nookhoa, S. & Kiattisin, S., 2023) ซึ่งสอดคล้องกับ Wiratchai, N. ที่พบว่า ความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ทั้งนี้ควรแยกแยะให้ชัดเจนว่า ความปลอดภัยทางเทคนิค เช่น การเข้ารหัสข้อมูล จัดอยู่ในมิติคุณภาพของระบบ ส่วนความรู้สึกอุ่นใจและมั่นใจของผู้ใช้จัดอยู่ในมิติความไว้วางใจ สรุปได้ว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยเฉพาะบริบทที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการยุติธรรม หากผู้รับบริการขาดความไว้วางใจในระบบหรือหน่วยงาน แม้ระบบจะมีคุณภาพสูงก็ไม่อาจกระตุ้นการใช้งานและสร้างความพึงพอใจได้ โดยความโปร่งใสที่ตรวจสอบได้เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจในกระบวนการยุติธรรมโดยรวม วัฒนธรรมไทยที่ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจในบุคคลมากกว่าระบบยิ่งทำให้ปัจจัยนี้มีน้ำหนักเป็นพิเศษในบริบทนี้ (Wiratchai, N., 2566)

ปัจจัยส่วนบุคคลและ Digital Literacy

ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี และทักษะดิจิทัล มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้บริการออนไลน์ (Kirschstein, M. et al., 2021); (Naenna, T., 2013) พบว่านอกจากลักษณะของระบบ (System Traits) แล้ว ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Traits) เช่น ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ (Self-Efficacy) และความคิดริเริ่มในการใช้เทคโนโลยี (Personal Innovativeness in IT) ก็มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ e-government สรุปได้ว่า Digital Literacy ในบริบทงานยุติธรรมไม่ได้หมายถึงเพียงความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ยังครอบคลุมถึงความเข้าใจในสิทธิดิจิทัลและขั้นตอน



กฎหมายออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการใช้งานระบบโดยไม่รู้สึกถูกข่มขู่ด้วยกระบวนการที่เป็นทางการ ความแตกต่างของ Digital Literacy ระหว่างเขตเมืองและชนบทจึงเป็นความท้าทายสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (Naenna, T., 2013)

กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการ

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย บทความนี้นำเสนอกรอบแนวคิดเชิงบูรณาการสำหรับการศึกษาความพึงพอใจการใช้งานระบบออนไลน์ในกระบวนการยุติธรรม โดยผสมผสานแนวคิดจาก TAM (Davis, F. D., 1989) IS Success Model (DeLone, W. H. & McLean, E. R., 2003) และ SERVQUAL (Parasuraman, A. P. et al., 1988) แนวคิดประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยนำเข้า (Input Factors) ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้ (อายุ การศึกษา Digital Literacy ในความหมายที่ครอบคลุมสิทธิดิจิทัลและขั้นตอนกฎหมายออนไลน์) และบริบทขององค์กร (นโยบาย โครงสร้างพื้นฐาน การฝึกอบรม)

ส่วนที่ 2 คุณภาพของระบบตาม IS Success Model (DeLone, W. H. & McLean, E. R., 2003) ครอบคลุม 3 มิติ ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้ใช้ (User Perception) ตาม TAM ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

ส่วนที่ 4 ความไว้วางใจและความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ซึ่งเป็นปัจจัยเฉพาะบริบทของกระบวนการยุติธรรม รวมถึงความโปร่งใสที่ตรวจสอบได้

ส่วนที่ 5 ผลลัพธ์ ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมต่อช่องทางการบริการและการสื่อสาร ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่อง และความไว้วางใจต่อกระบวนการยุติธรรม

กรอบแนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่าในการพัฒนาระบบออนไลน์สำหรับกระบวนการยุติธรรม จำเป็นต้องพิจารณาทั้งมิติทางเทคนิค มิติการให้บริการ และมิติด้านสังคม-วัฒนธรรมควบคู่กัน ไม่สามารถมุ่งเน้นเพียงมิติใดมิติหนึ่งได้ โดยเฉพาะการสร้าง ความไว้วางใจและการประกันความยุติธรรมเชิงกระบวนการซึ่งเป็นปัจจัยเฉพาะที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบริบทนี้ สรุปได้ว่า กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการที่นำเสนอมีความโดดเด่นในการเชื่อมโยงมิติด้านสารสนเทศและการบริการเข้ากับมิติด้านกฎหมายและสังคม โดยเพิ่มองค์ประกอบความยุติธรรมเชิงกระบวนการที่ไม่ปรากฏในกรอบแนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป ซึ่งทำให้กรอบนี้เหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการวิจัยในบริบทกระบวนการยุติธรรม

การอภิปรายและข้อค้นพบสำคัญ

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปข้อค้นพบหลักได้ 4 ประการ ดังนี้

ประการแรก คุณภาพของระบบในทุกมิติ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.262, p < .001$) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด สอดคล้องกับ Nookhoa, S. & Kiattisin, S. และ Parasuraman, A. P. et al. ซึ่งชี้ว่าถึงแม้ระบบจะมีสมรรถนะทางเทคนิคสูง หากขาดการสนับสนุนผู้ใช้งานอย่างเหมาะสม ความพึงพอใจก็จะลดลงอย่างมีนัยสำคัญ (Nookhoa, S. & Kiattisin, S., 2023) (Parasuraman, A. P. et al., 1988)

ประการที่สอง ความไว้วางใจเป็นปัจจัยเฉพาะที่มีความสำคัญอย่างมากในบริบทกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลคดีที่มีความอ่อนไหว หากผู้รับบริการขาดความไว้วางใจในระบบ แม้ระบบจะมีคุณภาพสูงก็ไม่อาจกระตุ้นการใช้งานและความพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Nookhoa, S. &

Kiattisin, S. ที่พบว่าความไว้วางใจมีอิทธิพลสูงสุดต่อความตั้งใจใช้งานระบบ e-government ในบริบทไทย (Nookhoa, S. & Kiattisin, S., 2023)

ประการที่สาม ความยุติธรรมเชิงกระบวนการและการสื่อสารที่โปร่งใสมีบทบาทสำคัญต่อประสบการณ์ผู้รับบริการในกระบวนการยุติธรรม งานของ Victim Support UK และ McCartan, K. F. et al. ยืนยันว่าการขาดการสื่อสารและความโปร่งใสเป็นสาเหตุหลักของความไม่พึงพอใจ (Victim Support UK, 2023); (McCartan, K. F. et al., 2021) ระบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพควรมีการแจ้งเตือนความคืบหน้าคดี ช่องทางสื่อสารที่ชัดเจน และกลไกให้ผู้ใช้งานสามารถโต้แย้งหรือสอบถามข้อมูลได้

ประการที่สี่ บริบทของไทยมีลักษณะเฉพาะที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ ความแตกต่างของ Digital Literacy ระหว่างเขตเมืองและชนบท วัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อความไว้วางใจในบุคคลมากกว่าระบบ และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างเท่าเทียม ซึ่งเป็นความท้าทายสำคัญที่ผู้วิจัยและผู้กำหนดนโยบายควรพิจารณา (สำนักงานกิจการยุติธรรม, 2561) สรุปได้ว่า ข้อค้นพบจากการทบทวนวรรณกรรมยืนยันว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในระบบออนไลน์กระบวนการยุติธรรมเป็นผลจากการทำงานร่วมกันของปัจจัยหลายมิติ ซึ่งไม่สามารถพิจารณาแยกส่วนได้ โดยคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญสูงสุด ตามด้วยความไว้วางใจและความยุติธรรมเชิงกระบวนการ ซึ่งทั้งสามปัจจัยนี้มีความเชื่อมโยงและส่งเสริมซึ่งกันและกันในบริบทเฉพาะของกระบวนการยุติธรรม

สรุป

บทความนี้ได้ทบทวนและสังเคราะห์องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้งานระบบออนไลน์ในกระบวนการยุติธรรม โดยมุ่งตอบวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่ 1) การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีพบว่า TAM, IS Success Model และ SERVQUAL เป็นกรอบหลักที่ใช้อธิบายพฤติกรรมผู้ใช้และความพึงพอใจในระบบออนไลน์ภาครัฐ 2) การสังเคราะห์งานวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด ตามด้วยคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ความไว้วางใจ และปัจจัยส่วนบุคคล โดยบริบทไทยมีลักษณะเฉพาะที่วัฒนธรรมและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลมีบทบาทสำคัญ และ 3) กรอบแนวคิดเชิงบูรณาการที่นำเสนอผสมผสาน 5 องค์ประกอบหลัก โดยมีความยุติธรรมเชิงกระบวนการเป็นมิติเฉพาะของบริบทนี้ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีดังนี้ ประการแรก ควรพัฒนาระบบที่ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้บนหลากหลายอุปกรณ์ โดยเน้นการออกแบบที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centered Design) ประการที่สอง ควรสร้างระบบสื่อสารแบบทันท่วงทีที่สามารถแจ้งสถานะคดีและขั้นตอนแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ประการที่สาม ควรเสริมสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประการที่สี่ ควรจัดฝึกอบรม Digital Literacy แก่กลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ที่มีความพิการ และประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย ได้แก่ ประการแรก ควรดำเนินการวิจัยเชิงประจักษ์ในบริบทหน่วยงานยุติธรรมเฉพาะ เช่น ศาล อัยการ ตำรวจ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ประการที่สอง ควรพัฒนาเครื่องมือวัดความพึงพอใจที่เหมาะสมกับบริบทไทย โดยผสมผสานมิติทางวัฒนธรรม ประการที่สาม ควรศึกษาผลกระทบระยะยาวของการใช้ระบบออนไลน์ต่อความไว้วางใจในกระบวนการยุติธรรมโดยรวม ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะและการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมในระยะยาว



เอกสารอ้างอิง

- พิมพ์ทอง กุลวรากร และคณะ. (2566). ประสิทธิภาพโครงการฝึกอบรมการใช้ระบบออนไลน์อีวันสต็อปเซอร์วิสในการนำส่งวัตถุพยานเพื่อตรวจพิสูจน์ ณ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ประเทศไทย. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 12(2), 79-96.
- วิทยา ปาละวงศ์ และประภาพร ปิยะบุญ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการออนไลน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 10(1), 45-70.
- สำนักงานกิจการยุติธรรม. (2561). รายงานการดำเนินงานของรัฐต่อสาธารณะรายปี กระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. เรียกใช้เมื่อ 15 มกราคม 2569 จาก https://www.moj.go.th/attachments/20220307164802_40263.pdf
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). เรียกใช้เมื่อ 13 เมษายน 2569 จาก <https://www.dga.or.th/>
- Bhuasiri, W. et al. (2016). User acceptance of e-government services: Examining an e-tax filing and payment system in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672-695.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Henning k. et al. (2023). The impact of online crime reporting on community trust. *Police Chief Magazine*. Retrieved March 14, 2026, from <https://www.policchiefmagazine.org/impact-online-crime-reporting-community-trust/>
- Kirschstein, M. et al. (2021). International survey on the use of emerging technologies among forensic and correctional mental health professionals. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 66(10-11), 1021-1039.
- McCartan, K. F. et al. (2021). Seen and not heard: The service user's experience through the justice system of individuals convicted of sexual offenses. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 65(12), 1299-1315.
- Naenna, T. (2013). Influence of system traits and personal traits on the acceptance of e-government service. *Information Technology Journal*, 12(11), 880-893 .
- Nookhoa, S. & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon*, 9(8), e18944. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>.
- Office for Victims of Crime. (2023). 2023 report to the nation: Research & evaluation. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs. Retrieved March 8, 2026, from <https://ovc.ojp.gov/2023-report-nation/research-evaluation>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.

- Parasuraman, A. P. et al. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- United Nations. (2022). UN e-government survey 2022: The future of digital government. Retrieved March 8, 2026, from Department of Economic and Social Affairs: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2022>
- Venkatesh, V. et al. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Victim Support UK. (2023). Annual victims' survey 2023. Retrieved March 8, 2026, from <https://www.victimsupport.org.uk/more-us/policy-and-research/reports/>
- Wiratchai, N. (2566). การศึกษาความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. *วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ*, 10(3), 1-15.
- Zeithaml, V. A. et al. (2002). Service quality delivery through websites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375.