

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์
กรณีศึกษา ศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ

Factors affecting the expertise in online consumer case litigation management

Case Study of the Court of Justice in the Northern Region

สุรวิทย์ ศิริสุวรรณ¹

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ กรณีศึกษา ศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการศาลยุติธรรม ตำแหน่งประเภทวิชาการ ตำแหน่งประเภททั่วไป สังกัดศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือหรือศาลจังหวัดและศาลแขวงในสังกัดภาค 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 247 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติราชการในกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน อายุราชการ 6-10 ปี พบว่า ปัจจัยด้านความเข้าใจใช่เป็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านทักษะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญในการพิจารณาคดีผู้บริโภค รูปแบบออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความเข้าใจใช่เป็น ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภค รูปแบบออนไลน์ กรณีศึกษา ศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความเชี่ยวชาญ การจัดการพิจารณาคดี คดีผู้บริโภค

¹ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This study the objective of this research was to study the factors affecting the expertise in online consumer trial management, a case study of the court of justice in the northern region. The sample population is judicial service officers in academic positions and general type positions under the court of justice in the northern region or provincial courts and municipal courts in regions 5

The results of the analysis of personal data from 247 respondents, mostly female, aged between 30 to 39 years old, with bachelor's degrees, who perform official duties in the trial support section, general operational level, and service life between 6 to 10 years old. Found that the comprehension factor used as a whole was at a high level, the overall skill factor was moderate, the overall continuous learning factor was at a high level, and factors of expertise in online consumer case litigation management at a high level. The comprehension factor, skill factor, and continuous learning factors It is a factor that affects the expertise in online consumer case litigation management case study of the court of justice in the northern region, statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Expertise, Litigation management, Consumer case

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก การติดต่อสื่อสารระหว่างกันไม่อาจดำเนินการได้ตามปกติเหมือนที่ผ่านมา ศาลยุติธรรมจึงจำเป็นต้องปรับระบบการทำงานในวิถีชีวิตใหม่ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้มาติดต่อราชการเป็นสำคัญโดยการนำวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้กับกระบวนการพิจารณาต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินการต่อไปได้เพื่อมิให้เกิดความล่าช้าอันอาจส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนและความปลอดภัยของสังคม (สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม, ส่วนพัฒนากฎหมาย, 2564)

ศาลยุติธรรมเริ่มเข้าสู่ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ นับแต่มีพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 28) พ.ศ.2558 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 34/1 มาตรา 51 วรรคสอง และมาตรา 68 ให้ประธานศาลฎีกามีอำนาจออกข้อกำหนดโดยความเห็นชอบของที่ประชุมใหญ่ศาลฎีกา เพื่ออนุมัติบัญญัติหรือข้อกำหนดกลาง กำหนดหลักการรองรับให้การดำเนินกระบวนการพิจารณาของศาลในทุกชั้นตอน นับตั้งแต่การฟ้องคดี การยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร การแจ้งคำสั่งของศาล การจัดทำสารบบความหรือสารบบคำพิพากษา การสืบพยาน และการรับฟังพยานหลักฐาน การวินิจฉัยคดี การดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ สามารถดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือกระทำในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้การพิจารณาพิพากษาคดีและการให้บริการประชาชน ผู้มีอรรถคดีเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว (สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม, 2564)

ประธานศาลฎีกาได้ออกข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 เพื่อรองรับกระบวนการพิจารณาของศาลให้สามารถทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้จนเสร็จสิ้นไปทั้งหมด ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาฉบับนี้ ประกาศราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 เป็นต้นมา (สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม, 2564)

โดยที่ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้ เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลาอันยาวนาน และสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริโภคที่ต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ไม่ได้รับความเป็นธรรมอันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สมควรให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย

ได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกันเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น (ไพโรจน์ วายุภาพ, 2563, หน้า 3)

การใช้ระบบวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาเงื่อนไขปัจจัยประกอบด้านต่างๆ อย่างครบถ้วน ครอบคลุมทุกปัญหา และมีการเลือกใช้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ต่างๆ ที่มีหรืออาจขยายในลักษณะค่อยเป็นค่อยไปตามความพร้อมของแต่ละศาลหรือประเภทคดี และมีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและพัฒนาต่อไปอย่างต่อเนื่องในลักษณะคู่ขนานกับการพิจารณาตามระบบเดิมซึ่งจะช่วยให้การปรับเปลี่ยนเป็นไปอย่างเหมาะสมต่อไป (สุพิศ ปราณีตพลกรัง, 2564, หน้า 42)

การพิจารณาคดีผู้บริโภค มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ประกอบกับการพิจารณาคดีด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบออนไลน์ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หลากหลาย ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์หรือบุคลากรของสำนักงานศาลยุติธรรมที่ได้รับมอบหมาย ที่มีทักษะความรู้ความสามารถ ในการสนับสนุนการพิจารณาคดีของผู้พิพากษา รวมทั้งการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในห้องพิจารณาคดี และการพิจารณาคดีผู้บริโภคพร้อมกันหลายคดีในวันเวลาเดียวกัน ส่งผลกระทบทำให้เกิดความล่าช้าในการในการพิจารณาคดีด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเหตุนี้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภค รูปแบบออนไลน์ กรณีศึกษา ศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ความรู้และการจัดการสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ หรือการพิจารณาคดีด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์หรือเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมอย่างเชี่ยวชาญ และช่วยสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีของผู้พิพากษาในรูปแบบออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ กรณีศึกษา ศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านความเข้าใจใช้เป็น ทักษะ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ กรณีศึกษา ศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ

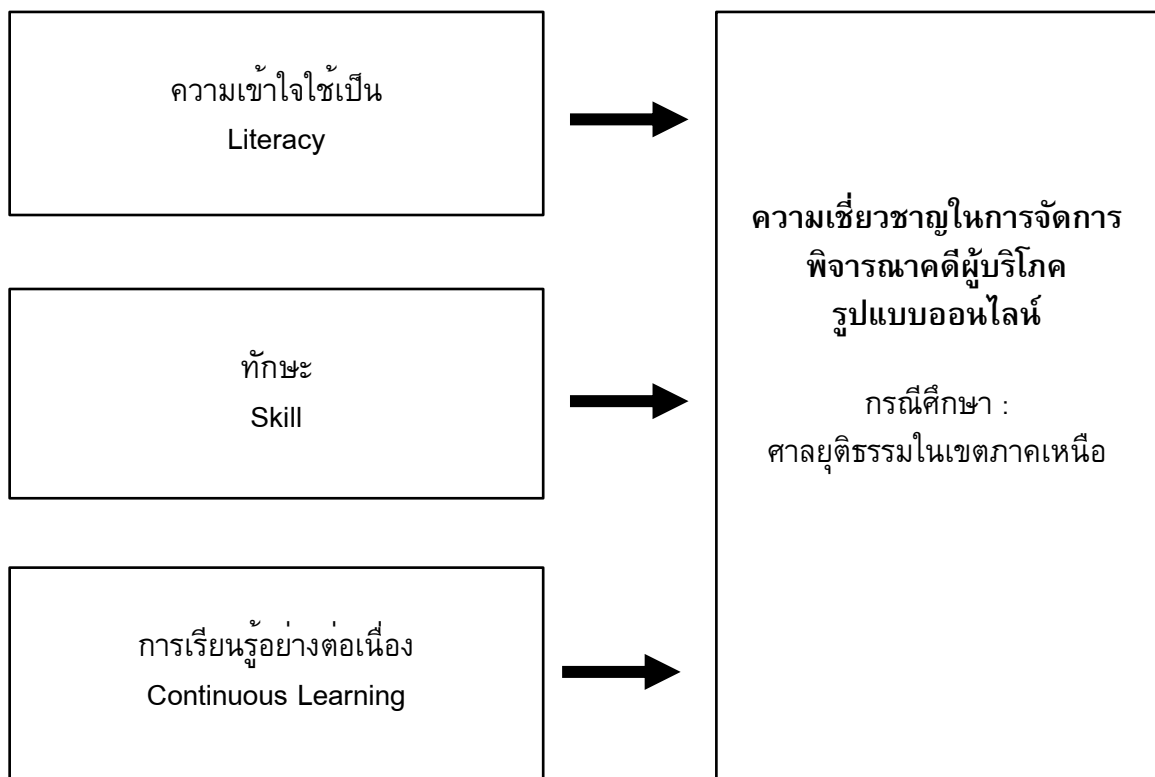
ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรม ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภททั่วไป สังกัดศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือหรือ ศาลจังหวัดและศาลแขวงในสังกัดภาค 5

ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ คือ ความเข้าใจใช้เป็น (Literacy) ทักษะ (Skill) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) ตัวแปรตาม คือ ความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภคในรูปแบบออนไลน์

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคม 2565

กรอบแนวคิดของการวิจัย



แนวคิด

คดีผู้บริโภค เป็นคดีแพ่งที่มีการพิจารณาคดีที่มีข้อพิพาทในการทำธุรกรรมทางการเงินหรือสินเชื่อ ระหว่าง ผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ หรือผู้ประกอบการ ในกรณีร้องสิทธิความเสียหายที่เกิดขึ้น คดีผู้บริโภคที่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรม ได้แก่ การกู้ยืมเงิน บัตรเครดิต บัตรสินเชื่อ การเช่าซื้อสินค้า คดีเกี่ยวกับผู้ซื้อไม่ชำระค่าสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการตามที่กำหนด การเช่าซื้อรถยนต์จากผู้ประกอบการสินเชื่อ การซื้อขารถจักรยานยนต์ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า การไม่ชำระค่าบริการบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด สินเชื่อเงินกู้ ตามสัญญาเช่าซื้อหรือสัญญาซื้อขาย จึงนำมาสู่การพิจารณาคดี เพื่อให้ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ ชำระค่าสินค้าหรือธุรกรรม

ที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563) ได้ให้ความหมายคดีผู้บริโภคไว้ว่า คดีแพ่งประเภทหนึ่งที่มีข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ โดยที่ข้อพิพาทนั้นเกี่ยวพันกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการหรือเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยที่คดีผู้บริโภคมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจและประสงค์ให้ผู้เสียหาย ได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เนื่องจากได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการฟ้องคดี รวมถึง การได้รับยกเว้นค่าขึ้นศาล

กระบวนการหรือขั้นตอนในการพิจารณาคดีผู้บริโภคในวันนัดพิจารณาคดี จะกำหนดวันนัดพิจารณาคดีโดยเร็ว มีรูปแบบกระบวนการ 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1. การไกล่เกลี่ย 2. การให้การจำเลย 3. การสืบพยาน

1. การไกล่เกลี่ย เป็นขั้นตอนแรกในวันนัดพิจารณาคดีของกลุ่มความ โดยเป้าหมายในการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความ เพื่อระงับข้อพิพาทด้วยความพึงพอใจของกลุ่มความทั้งสองฝ่าย (Win Win Together) การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มความ และการลดจำนวนคดีในการพิจารณาพิพากษาคดีของศาล โดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการไกล่เกลี่ย ผู้มีอำนาจในการเจรจาไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความ ได้แก่ ผู้พิพากษา เจ้าพนักงานคดี บุคคลที่ศาลกำหนด หรือบุคคลที่คู่ความตกลงกันให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยโดยคู่ความทำความตกลงหรือเงื่อนไขในการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ด้วยสัญญาประนีประนอมยอมความ เพื่อให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอม ซึ่งมีผลบังคับตามกฎหมาย หากคู่ความตกลงกันไม่ได้จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือการให้การต่อสู้คดี กรณีจำเลยประสงค์ต่อสู้คดี หรือการสืบพยาน กรณีจำเลยไม่ประสงค์ต่อสู้คดี

2. การให้การ กรณีจำเลยในคดีผู้บริโภค ประสงค์ยื่นคำให้การต่อสู้คดี เกี่ยวกับการขาดอายุความในการฟ้องคดีผู้บริโภคของโจทก์ เช่น การฟ้องให้จำเลยชำระหนี้จากบัตรเครดิต มีอายุความ 2 ปี นับแต่วันที่มีกำหนดชำระหนี้ครั้งสุดท้าย หรือนับแต่วันที่จำเลยชำระหนี้วันสุดท้าย จำเลยสามารถยื่นคำให้การโดยขอความช่วยเหลือจากเจ้าพนักงานคดี ในการจัดทำคำให้การต่อสู้คดี เพื่อประกอบการพิจารณาพิพากษาคดี หรือการสืบพยานในส่วนที่เกี่ยวข้อง กรณีจำเลยไม่ประสงค์ยื่นคำให้การต่อสู้คดี ถือว่าจำเลยขาดนัดยื่นคำให้การ ศาลจะพิจารณาพิพากษาคดีไปฝ่ายเดียว

3. การสืบพยาน หลังจากกระบวนการขั้นตอนที่จำเลยยื่นคำให้การต่อสู้คดี เช่น การต่อสู้คดีเรื่องอายุความในการฟ้องคดีของโจทก์ โดยนำคำฟ้องประกอบคำให้การแล้วกำหนดประเด็นข้อพิพาทและหน้าที่นำสืบพยาน หลังจากนั้นจึงกำหนดวันนัดสืบพยาน เมื่อสืบพยานแล้วเสร็จจะพิจารณาพิพากษาคดีด้วยคำพิพากษาหรือคำสั่งต่อไป

ความเชี่ยวชาญ เป็นส่วนหนึ่งที่เกิดมาจากการบวนการปฏิบัติงาน การสั่งสมทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ จึงก่อให้เกิดเป็นความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานหรือความเชี่ยวชาญในการพิจารณาคดีผู้บริโภคในรูปแบบออนไลน์ ต้องอาศัยความรู้ความสามารถทางด้านกฎหมายวิชาการ เทคนิควิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานหลายปัจจัยเพื่อก่อให้เกิดความ

เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานหรือเกิดความเชี่ยวชาญในอาชีพ โดยมีความสอดคล้องกับแนวความคิด บุษยามาศ แสงเงิน (2559) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) อาจเรียกในชื่ออื่น ได้แก่ การตระหนักรู้ด้านกฎหมาย (Legal Awareness) ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) ภาพลักษณ์ของผู้ช่วยเหลือที่เชี่ยวชาญ (Expert -Helper Image) ทักษะการวินิจฉัย (Diagnostic Skill) และการยึดมั่นต่อการเรียนรู้ (Commitment to Learning) อีกชื่อหนึ่งที่มักได้ยินกันบ่อย คือ การเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning)

ความเชี่ยวชาญหรือความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นส่วนประกอบหนึ่งในสมรรถนะในการทำงาน พีระ พนาสุภาน (2556) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะ (Competency) ด้านความเข้าใจใช้เป็น (Literacy) ทักษะ (Skill) ความเชี่ยวชาญ (Expertise) และอธิบายความหมายไว้ว่า

1. ความเข้าใจใช้เป็น (literacy) คือ “ความสามารถในระดับเข้าใจและปฏิบัติได้” ความรู้ อย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีความสามารถในการแปลความ ตีความ ขยายความความรู้ และนำความรู้ นั้นไปประยุกต์ใช้ หรือ ลงมือปฏิบัติได้ เช่น ICT literacy คือ เข้าใจและสามารถใช้ ICT ได้ health literacy คือ มีความเข้าใจเรื่องสุขภาพและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นคนมีสุขภาพดีได้ literacy ทางด้านภาษา คือ อ่านเข้าใจ สามารถเขียนสื่อสารและพูดสื่อสารรู้เรื่อง

2. ทักษะ (Skill) คือ “ความสามารถในการปฏิบัติได้ในระดับที่ทำได้อย่างคล่องแคล่วหรือชำนาญ อันเกิดจากการทำหรือปฏิบัติบ่อยๆ” ทักษะจะต้องมาจากพื้นฐานสำคัญคือ ความเข้าใจใช้เป็น ปัจจุบัน การประเมินผลลัพธ์ของการเรียนรู้ (Learning outcomes) มักจะกำหนดตัวบ่งชี้สำคัญคือ ความเข้าใจ ใช้เป็นและทักษะ (literacy and skill) เช่น ความเข้าใจใช้เป็นในด้าน ICT ความเข้าใจใช้เป็นในด้าน ภาษา, ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานร่วมกัน

3. ความเชี่ยวชาญ (expertise) คือ “ความสามารถในสาขาใดสาขาหนึ่งที่ปฏิบัติได้ในระดับดี มาก โดดเด่น หรือเชี่ยวชาญ” ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) คือ ผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นในสาขาใดสาขาหนึ่ง หรือ มีทักษะในระดับสูงทางด้านสาขาใดสาขาหนึ่ง เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนผู้เชี่ยวชาญ ด้านการ ออกแบบ

4. สมรรถนะ (competency) คือ “ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานตามอาชีพหรือตำแหน่งหน้าที่” เช่น สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพครู สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพบริหาร ซึ่งเป็นผลมาจากการ ที่คนคนนั้นมีความเข้าใจใช้เป็นและทักษะในด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานตามสาขาวิชาชีพหรือ ตำแหน่งงานนั้น และแสดงพฤติกรรมนั้นออกมาให้เป็นที่ประจักษ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบ ออนไลน์ กรณีศึกษา ศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ Quantitative research โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น Non-Probability Sample แบบใช้เกณฑ์ผู้วิจัย (Purposive Sampling) การเลือกแบบเจาะจงหรือการเลือกแบบมีจุดมุ่งหมาย การเลือกกลุ่มตัวอย่างวิธีนี้เป็น การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากหลักเหตุผลและ วิจารณ์ญาณของผู้วิจัย โดยพิจารณาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำการศึกษานี้ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามคำถามปลายปิด (Closed End Question) ในรูปแบบรายการตรวจสอบ (Check List) ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบ เดียว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการรับราชการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย ความเข้าใจใช้เป็น (Literacy) ด้านทักษะ (Skill) ด้านการเรียนรู้ อย่าง ต่อเนื่อง (Continuous Learning) ในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ เป็นแบบสอบถาม โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ กรณีศึกษา ศาลยุติธรรมในภาคเหนือ เป็นแบบสอบถามโดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ เป็นแบบสอบถามคำถาม ปลายเปิด (Open End Question)

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบ ออนไลน์ กรณีศึกษา ศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ เลือกใช้แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ Google Form โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม Scan QR Code ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 247 คน

วิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทดสอบโดยค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความเข้าใจใช้เป็น (Literacy) ทักษะ (Skill) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) ที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญ และปัจจัยความเชี่ยวชาญ ในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ ทดสอบโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดี ผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ โดยเปรียบเทียบด้วย Multiple Regression กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 73.70 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 247 คน อายุ 30-39 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ลำดับถัดมาอายุ 40-49 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 โดยลำดับสุดท้ายอยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 ลำดับถัดมาสำเร็จการศึกษาในระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 โดยผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และลำดับสุดท้ายระดับ ปวช. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ปฏิบัติงานในกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ลำดับที่ 2 ปฏิบัติราชการในกลุ่มงานบริหารจัดการคดีหรือกลุ่มงานคดี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 และลำดับที่ 3 ปฏิบัติราชการในกลุ่มงานช่วยอำนวยการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ปฏิบัติงานตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 ลำดับที่ 2 ระดับชำนาญงาน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 และลำดับที่ 3 ระดับปฏิบัติการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 6-10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 ลำดับถัดมาอายุราชการ 1-5 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 และอายุราชการ 16-20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 โดยลำดับสุดท้ายอยู่ในช่วงอายุราชการ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ ความเข้าใจใช่เป็น (Literacy) ทักษะ (Skill) และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) ที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภคในรูปแบบออนไลน์

(N=247)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
1. ความเข้าใจใช่เป็น (Literacy)	3.54	0.675	มาก
2. ทักษะ (Skill)	3.23	0.671	ปานกลาง
3. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning)	3.52	0.607	มาก
รวม	3.43	0.590	มาก

จากตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรอิสระ ที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการพิจารณาคดีผู้บริโภค รูปแบบออนไลน์ การวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D.= 0.590)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความเข้าใจใช่เป็น ($\bar{X}=3.54$, S.D.= 0.675) และปัจจัยด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.607) โดยปัจจัยด้านทักษะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.23$, S.D.= 0.671)

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ กรณีศึกษาศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอิสระ ปัจจัยด้านความเข้าใจใช้เป็น (Literacy) ปัจจัยด้านทักษะ (Skill) และปัจจัยด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ กรณีศึกษาศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ

ปัจจัยด้านความเข้าใจใช้เป็น (Literacy) สอดคล้องกับแนวคิดของพีระ พนาสุภน (2556) ความเข้าใจใช้เป็น (literacy) คือ “ความสามารถในระดับเข้าใจและปฏิบัติได้” ความรู้อย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีความสามารถในการแปลความ ตีความ ขยายความความรู้ และนำความรู้นั้นไปประยุกต์ใช้ หรือลงมือปฏิบัติได้

ปัจจัยด้านทักษะ (Skill) สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2565) ให้รายละเอียดสมรรถนะในด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเกิดขึ้นมาจากการปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่งเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ด้วยความรู้แจ้งเห็นจริงในสาขาวิชาชีพ ความเชี่ยวชาญเกิดจากทักษะเกิดขึ้นมาจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสมรรถนะในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของพีระ พนาสุภน (2556) ทักษะ (Skill) คือ “ความสามารถในการปฏิบัติได้ในระดับที่ทำได้อย่างคล่องแคล่วหรือชำนาญ อันเกิดจากการทำหรือปฏิบัติบ่อยๆ” ทักษะจะต้องมาจากพื้นฐานสำคัญคือ ความเข้าใจใช้เป็น ปัจจุบันการประเมินผลลัพธ์ของการเรียนรู้ (Learning outcomes) มักจะกำหนดตัวบ่งชี้สำคัญคือ ความเข้าใจใช้เป็นและทักษะ (literacy and skill)

ปัจจัยด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) สอดคล้องกับแนวคิดของ อารมณ ภูวितยพันธ์ (2560) หัวใจของการพัฒนาตนเองในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จอยู่ที่กระบวนการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ของตนเอง โดยมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความเข้าใจใช้เป็น ปัจจัยด้านทักษะ และปัจจัยด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ กรณีศึกษา ศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือ

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นกรณีศึกษาวิจัยเฉพาะข้าราชการศาลยุติธรรม ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภททั่วไป สังกัดศาลยุติธรรมในเขตภาคเหนือหรือ ศาลจังหวัดและศาลแขวงสังกัดภาค 5 ดังนั้น เพื่อให้สามารถทราบผลในภาพรวมทั้งองค์กร ควรทำการศึกษาวิจัยข้าราชการศาลยุติธรรม ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภททั่วไป ที่ปฏิบัติราชการสังกัดศาลยุติธรรมระดับประเทศ ประกอบด้วยศาลจังหวัดสังกัดภาค 1 ถึงภาค 9 เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในระดับประเทศต่อไป

2. ผู้วิจัยสามารถศึกษาตัวแปรอิสระเพิ่มเติมที่มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันและพยากรณ์ความเชี่ยวชาญในการจัดการพิจารณาคดีผู้บริโภครูปแบบออนไลน์ หรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

บุษยามาศ แสงเงิน. (2559). ค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2565,

จาก <https://www.gotoknow.org/posts/437581>

พีระ พนาสุภาน. (2556). ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2565,

จาก <http://www.peerapanasupon.com/?p=874>

ไพโรจน์ วายุกภาพ. (2563). คำอธิบายกฎหมายวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค Customer Case Procedure Law (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: บริษัท กรุงเทพมหานคร พับลิชชิ่ง จำกัด.

สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม. (2564). สำนักงานศาลยุติธรรม ที่ ศย 016/ ว 1022 ลงวันที่ 22 กันยายน 2564 ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง ข้อพิจารณาเกี่ยวกับข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2563 ค้นเมื่อ 19 เมษายน 2565,

จาก <https://jla.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/1602/iid/262891>

สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม. ส่วนพัฒนากฎหมาย. (2564). สำนักงานศาลยุติธรรม ที่ ศย 016/ ว 796 ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศ ณ วันที่ 20 กรกฎาคม 2564 ค้นเมื่อ 22 เมษายน 2565, จาก <https://jla.coj.go.th/th/content/page/index/id/254081>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2565.) หนังสือที่ นร 1024/ว1 ลงวันที่ 20 มกราคม 2565 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการผู้บริหารของส่วนราชการ (ว1/2565) ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2565,

จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/circular/w1-65-att2.pdf>

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). ค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2565,

จาก [https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/terminology/%E0 % B8 % AB%E0 % B8 % A1%E0 % B8%A7%E0%B8%94%E0%B8%AB%E0%B8%A1-%E0%B8%84/533.aspx](https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/terminology/%E0% B8 % AB%E0 % B8 % A1%E0 % B8%A7%E0%B8%94%E0%B8%AB%E0%B8%A1-%E0%B8%84/533.aspx)

สุพิศ ประณีตพลกรัง. (2564). การพิจารณาทางอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2560). ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2565,

จาก https://www.hrcenter.co.th/file/columns/hr_f_20170510_165402.pdf