

การประยุกต์ใช้เว็บไซต์ e-filing เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ งานบริการของบริษัทกฎหมายอรธภูมิ



ชื่อผู้รับผิดชอบโครงการ: นางสาวสาริตา ชุ่มชื่น รหัสนิติ 651011170
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

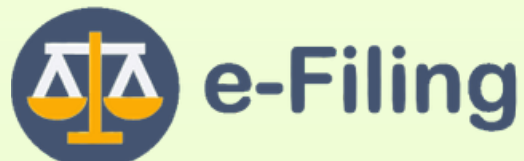
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร.ปญญวัฒน์ จิตประคอง

ชื่อพี่เลี้ยงในหน่วยงาน: นางสาวศศิประภา สำเภาทอง

ชื่อสถานประกอบการ: บริษัท กฎหมายอรธภูมิ จำกัด

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน: 3 พฤศจิกายน 2568 - 20 กุมภาพันธ์ 2569

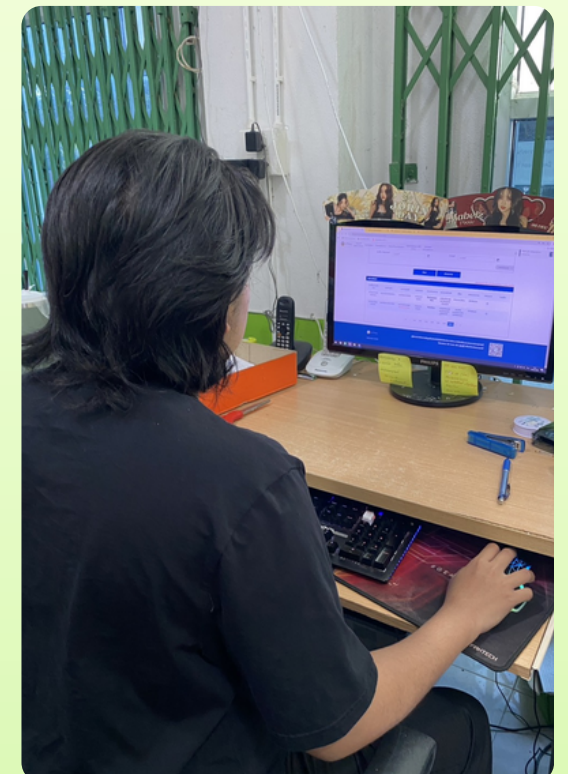
ที่มาและความสำคัญ



การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีที่มาจากปัญหาการจัดการเอกสารของบริษัทที่ใช้ระบบกระดาษ ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้า สิ้นเปลืองพื้นที่และทรัพยากร รวมถึงเสี่ยงต่อการสูญหายหรือจัดเก็บผิดพลาด โดยเฉพาะบริษัทกฎหมายที่มีปริมาณคดีจำนวนมาก การค้นหาเอกสารแต่ละครั้งใช้เวลานานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพงานและความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทได้ปรับเปลี่ยนโดยใช้ระบบ e-Filing สำหรับการจัดเก็บและบริหารเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ค้นหาได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด สำรองข้อมูลได้ปลอดภัย และลดต้นทุนด้านการใช้กระดาษของพนักงานภายในบริษัท



แบบเดิม



แบบใหม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เว็บไซต์ e-Filing ในกระบวนการบริหารจัดการงานบริการของบริษัทกฎหมายอรธภูมิ
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานบริการของบริษัทกฎหมายอรธภูมิภายหลังจากนำเว็บไซต์ e-Filing มาปรับใช้

วิธีการดำเนินงาน



1. วิเคราะห์ปัญหาด้วย 5W1H

รวบรวมข้อมูลกระบวนการทำงานแบบเดิมพร้อมวิเคราะห์ตามกรอบ 5W1H เพื่อกำหนดทิศทางการปรับปรุงระบบงาน



2. เตรียมความพร้อมก่อนเริ่ม

ศึกษาระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบและจัดอบรมบุคลากรให้เข้าใจขั้นตอนการใช้งาน



3. ดำเนินการใช้งาน e-Filing

ใช้ระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม กำหนดแนวปฏิบัติภายในเพื่อให้การทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน



4. ติดตามและประเมินผล

วิเคราะห์ ประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้งานของระบบ พร้อมรายงานผลอิงตามทฤษฎีที่ได้ศึกษามา

ผลการดำเนินงาน

1) การวิเคราะห์สภาพปัญหาด้วยหลัก 5W1H

พบว่า ปัญหาเกิดจากกระบวนการทำงานแบบเดิม (What) ที่เกี่ยวข้องกับทนายความและเจ้าหน้าที่ (Who) ในทุกช่วงเวลารับคดี (When) ทั้งในสำนักงานและศาล (Where) โดยมีสาเหตุจากการขาดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (Why) แนวทางแก้ไขจึงนำไปสู่การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (How)

2) การนำระบบ e-Filing มาใช้

การประยุกต์ใช้ระบบ e-Filing ของสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นแนวทางสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ระบบดังกล่าวเปิดโอกาสให้ทนายความสามารถยื่นคำฟ้อง ส่งคำคู่ความ แบนเอกสาร และติดตามสถานะคดีผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอดเวลา ลดความจำเป็นในการเดินทางไปศาล ลดค่าใช้จ่ายเรื่องเอกสาร และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน

3) ความสอดคล้องกับแนวคิด NPM

การใช้ e-Filing สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยเน้นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และการบริหารแบบมีอาชีพ ระบบช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน ทำให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ดีขึ้น

4) ผลการปฏิบัติงานหลังจากใช้ระบบ e-Filing

การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์เอื้อต่อการติดตามและประเมินผลการทำงานของบุคลากร ผู้บริหารสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของคดี วิเคราะห์ภาระงาน และวางแผนพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว



บทความวิชาการฉบับเต็ม