

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020)” มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 1. เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) 2. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยสอบถามความพร้อมประกอบด้วย ความพร้อมด้านทัศนคติของบุคลากร ความพร้อม ด้านเทคโนโลยี ความพร้อมด้านการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมด้านตัวระบบ โปรแกรม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้ระเบียบแบบแผนวิธีวิจัยเชิงปริมาณมาใช้ในการศึกษา โดยวิธีใช้แบบสอบถามกับบุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม รวมทั้งสิ้นจำนวน 37 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.30 มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.20 อยู่ส่วนงานส่วนวินัยและพิทักษ์ระบบคุณธรรมคิดเป็นร้อยละ 24.30 มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 86.50 มีระยะเวลาการรับราชการในสังกัดศาลยุติธรรม 5 ปี - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.10

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพร้อมด้านทัศนคติของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020)

ความพร้อมด้านทัศนคติของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) สามารถอำนวยความสะดวก สดวก รวดเร็ว ให้แก่ ประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.51 รองลงมา หน่วยงานมีความพร้อมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีความพร้อม

ในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) มีค่าเฉลี่ย 4.11 ติดตามข่าวสารของศาลดิจิทัล (D-Court 2020) มีค่าเฉลี่ย 3.92 และมีความรู้เกี่ยวกับศาลดิจิทัล (D-Court 2020) มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพร้อมด้านเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020)

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัล (D-Court 2020) มีความปลอดภัยเมื่อเข้าใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.27 รองลงมา สามารถนำเทคโนโลยีศาลดิจิทัล (D-Court 2020) มาใช้ในการบริหารจัดการงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีศาลดิจิทัล (D-Court 2020) มีค่าเฉลี่ย 3.59 มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (D-Court 2020) มีค่าเฉลี่ย 3.54 และครุภัณฑ์ที่ได้รับจัดสรรมีความเหมาะสมกับการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (D-Court 2020) มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพร้อมด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020)

ความพร้อมด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ทำให้มีความง่ายต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.38 รองลงมา ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ช่วยแบ่งเบาภาระการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ช่วยให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.19 และการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับศาลดิจิทัล (D-Court 2020) มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพร้อมด้านระบบโปรแกรมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020)

ความพร้อมด้านระบบโปรแกรมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า โปรแกรมต่าง ๆ ของระบบศาลดิจิทัลช่วยให้งานศาลยุติธรรมมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัดมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.46 รองลงมา โปรแกรมต่าง ๆ ของระบบศาลดิจิทัลเหมาะสมกับลักษณะงานของข้าราชการศาลยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.27 โปรแกรมต่าง ๆ ของระบบศาลดิจิทัลเหมาะสมกับลักษณะงานของบุคลากรศาลยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งาน โปรแกรมต่าง ๆ ของหน่วยงานมี

ค่าเฉลี่ย 3.57 และมีความรู้ความเข้าใจระบบโปรแกรมต่าง ๆ ของศาลดิจิทัลได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีดังนี้

ด้านทัศนคติของบุคลากร ควรจัดให้มีการอบรมก็ทำให้บุคลากรมีความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ศาลดิจิทัล คิดเป็นร้อยละ 16 ช่วยพัฒนาคุณภาพด้านบุคลากรให้ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 9.52 ต้องปรับทัศนคติเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยี ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีเมื่อพบปัญหาจะสามารถแก้ปัญหาได้ทุกคน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ควรมีเทคโนโลยีด้านการพิมพ์หนังสือราช คิดเป็นร้อยละ 9.52 การทำให้งานสะดวก รวดเร็ว มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ควรจัดสรรอุปกรณ์ให้เหมาะสมและอย่างเพียงพอในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ด้านระบบ โปรแกรม โปรแกรมอาจจะมมีปัญหาเป็นบางครั้ง ต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 11.90 โปรแกรมที่ใช้ ยังไม่สามารถช่วยประหยัดทรัพยากรซึ่งงานบางอย่างซึ่งต้องใช้งานเอกสารอยู่คิดเป็นร้อยละ 7.14 มีการศึกษาอบรมการใช้งานระบบ โปรแกรมต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า บุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พบว่า บุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีอายุต่างกันมีความพร้อมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พบว่า บุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีกลุ่ม/ส่วนงานต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พบว่า บุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พบว่า บุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีระยะเวลาการรับราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม ในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) นำมาอภิปรายดังนี้

1. ความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ด้านทัศนคติของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ขัดแย้งกับผลวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนาที่พัฒนศักดิ์ (2562) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อการขับเคลื่อนสู่ D-Court 2020 โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีความรวดเร็วกะทันหันและด้วยจำนวนปริมาณเทคโนโลยี และระบบ/โปรแกรมที่มีมากขึ้นในทุกด้าน และทุกส่วน บุคลากรไม่ทันต่อการเรียนรู้ และคุ้นเคยกับการปฏิบัติงานแบบเดิมมานาน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนการทำงานเป็นระบบศาลดิจิทัล จึงต้องใช้เวลาในการปรับตัวและปรับทัศนคติในการทำงานบนระบบดิจิทัล

2. ความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ด้านเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากบุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีศาลดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการงานในหน่วยงาน ได้จริงทำให้มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี และเทคโนโลยีที่ใช้มีความปลอดภัยเมื่อเข้าใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรวีร์ เจริญวิจิตร (2558) ซึ่งศึกษาอิทธิพลของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานผ่านศักยภาพในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรมีความสอดคล้องต่อการใช้งานและการปฏิบัติงานจริงได้จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

3. ความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากการปรับเปลี่ยนการทำงานเป็นรูปแบบศาลดิจิทัลทำให้มีอุปกรณ์ที่ช่วยให้ลดขั้นตอนและช่วยแบ่งเบาภาระทำให้มีความง่ายต่อการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของกัมพล เกศสาตี และกันยารัตน์ เควียเช่น (2561) ซึ่งศึกษาการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ผลการวิจัยพบว่า สภาพการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของอุปกรณ์ต่าง ๆ ทางคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ ทันสมัยและเอื้อต่อการใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ห้องอบรม เป็นต้น

4. ความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ด้านระบบโปรแกรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากบุคลากรได้มีการศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมศาลดิจิทัลจึงทำให้มีความพร้อม และระบบโปรแกรมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัดมากขึ้นเหมาะสมกับลักษณะงานของข้าราชการศาลยุติธรรม และลักษณะงานของตุลาการศาลยุติธรรม สอดคล้องกับผลวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (2562) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อการขับเคลื่อนสู่ D-Court 2020 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านระบบโปรแกรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากระบบโปรแกรมของสำนักงานศาลยุติธรรมที่ผลิตออกมาใช้นั้น เป็นระบบที่สามารถใช้กับงานศาลต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมของแต่ละระบบโปรแกรมแต่ละงาน ยกตัวอย่างเช่น ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) คือ ระบบที่ใช้งานด้านการบริการข้อมูลคดี วันนัดพิจารณา ผลการส่งหมาย ฯลฯ และระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing System) เป็นระบบที่ให้บริการคู่ความ และผู้มีส่วนได้เสียในคดีความสามารถยื่นและส่งคำคู่ความ เอกสาร รวมทั้งการแจ้งคำสั่งของศาล โดยไม่ต้องเดินทางมาศาล

5. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีอายุ เพศ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาในการรับราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น กลุ่ม/ส่วนงานมีความพร้อมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรของกลุ่ม/ส่วนงานดังกล่าวมีการสับเปลี่ยนโยกย้ายไปรับราชการที่อื่นทุก ๆ หนึ่งปี จึงทำให้บุคลากรที่อยู่ในกลุ่ม/ส่วนงานต่างๆ ต้องมีการปรับตัวในความพร้อมของการทำงานของแต่ละกลุ่ม/ส่วนงานนั้น ๆ อยู่บ่อยครั้ง ทำให้มีความพร้อมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (2562) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อการขับเคลื่อนสู่ D-Court 2020 ผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า การทดสอบความแตกต่างของประชากรกลุ่มตัวอย่าง แต่ละหน่วยงานมีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อการขับเคลื่อนสู่ D-Court 2020 แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์การศึกษาความพร้อมของบุคลากร สำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ดังปรากฏตามผลการศึกษาวิจัยที่นำเสนอและสรุปไว้แล้วนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าประเด็นที่สำคัญบางประการที่สมควรนำเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ความพร้อมด้านทัศนคติของบุคลากร ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมมีความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ศาลดิจิทัล อันจะช่วยยกระดับทัศนคติของบุคลากรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของที่กำลังเกิดขึ้น

2. ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ควรมีการจัดอบรมให้บุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมมีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีให้มากขึ้น เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที และควรมีเทคโนโลยีหรือโปรแกรมด้านการพิมพ์หนังสือราชการสำเร็จรูป เพื่อให้การทำงานมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วและเป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกันมากขึ้น

3. ความพร้อมด้านการปฏิบัติหน้าที่ ควรจัดสรรพัสดุครุภัณฑ์ให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วของสำนักงานศาลยุติธรรม ทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในระบบงานศาลดิจิทัลมากขึ้นและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ความพร้อมด้านระบบโปรแกรม ระบบโปรแกรมอาจจะมีปัญหาในการใช้งานเป็นบางครั้ง ทั้งงานบางส่วนยังใช้ระบบกระดาษอยู่ นอกจากจะไม่ประหยัดทรัพยากร งานยังขาดความถูกต้องแม่นยำ และล่าช้า ควรจัดให้มีระบบโปรแกรมในทุกงานของทุกหน่วยงานของศาล เพื่อให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนไปปฏิบัติหน้าที่ที่ศาลอื่น ก็สามารถทำหน้าที่ได้ทันทีโดยไม่ต้องเริ่มเรียนรู้ระบบโปรแกรมใหม่อีกครั้ง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ให้ทั่วถึงทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม

2. ควรมีการจัดอบรม Digital Officer ทุกหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อให้ Digital Officer มีหน้าที่แก้ปัญหาด้านระบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานที่ตนเองสังกัดอยู่ เพื่อให้งานด้านงานคดีต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์