



ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี
ที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง

ณัฐณา ศรีพลอย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปีการศึกษา 2565



**Expectations of Service Providers towards Technology
Service Innovation Used for Public Services in case management
of the Office of the Civil Court**

NatcharSriploy

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of the Public Administration
Department of Public Administration Program
Faculty of Public Administration, Dhurakij Pundit University
Academic Year 2022**

หัวข้อสารนิพนธ์	ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง
ชื่อผู้เขียน	ณัฐมา ศรีพลอย
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง (2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง โดย ประชากรในการศึกษานี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง ทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนขอคดีที่ต้องการ โดยใช้สูตรการหาตัวอย่างของ Taro Yamane ได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 178 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามมี ลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Opened – ended Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ(1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยาย ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประกอบด้วย ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย Independent Samples T-test และ F-test (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ (3) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) และอภิปรายเชิงพรรณนา (Descriptive) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน ที่มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 74 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนคดีระหว่างพิจารณา จำนวน 42 คน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี จำนวน 55 คน ส่วนใหญ่ใช้นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) จำนวน 51 คน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้งานเสร็จเร็วขึ้นคุณภาพงานดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล อยู่ในระดับมาก และด้านประโยชน์ของการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ช่วยปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กร และขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานผู้ให้บริการที่ข้อมูลทั่วไปมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีพบว่า เพศและระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน ส่วนอายุและตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, นวัตกรรมบริการ, เทคโนโลยี

.....
อาจารย์ที่ปรึกษา

Thematic Paper Title	Expectations of Service Providers towards Technology Service Innovation Used for Public Services in case management of the Office of the Civil Court
Author	NatcharSriploy
Thematic Paper Advisor	Associate Professor PipatThaiaree
Program	Master of Public Administration
Academic Years	2022

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to study and compare the expectations of Provider of innovative technology services that use public services in case management of the Office of the Civil Court (2) To be a guideline for developing, improving and solving technological service innovation problems. in case management of the Office of the Civil Court. The population in this study was the staff of the Office of the Civil Court. The sample size was calculated in proportion to the number of shoots required. By using Taro Yamane's sampling formula, the sample size was 178 people. The tools used for data collection were questionnaires with closed-ended questionnaire and open-ended questionnaire. using statistics (1) Descriptive Statistics Describing general information of respondents, including frequency, percentage, arithmetic means, and standard deviation (2) Statistics Inferential Statistics using statistics to test the hypothesis consisting of Independent Samples T-test and F-test (One-way ANOVA) at a significance level of 0.05 and (3) statistics used to analyze recommendations, namely frequency distribution and descriptive discussion. (Descriptive) Set the confidence level at 0.05 as a criterion for accepting or rejecting the research hypothesis.

The results of data analysis showed that most of them were female, 116 people, aged 41-50 years, 74 people, 42 of whom were officers from the case under consideration section, 55 people had a working period of 21-30 years. Most of them use innovative technology services in their operations that are Court Integral Online Service: CIOS, amounting to 51 people.

Factors Affecting Expectations of Technology Service Innovation The perceived benefit Overall, it was at the highest level. When considering each item, it was found that technological service innovations made the work faster and the quality of work better. at the highest level. The difficulty aspect is easy to use. Overall, it was at a high level. Considering each item, it was found that innovative technology services can increase storage efficiency. at a high level and benefits of use Overall, it was at a high level. Considering each item, it was found that innovation in technology services Helps to improve the organization's work process model. and procedures for providing good public services at the highest level.

The results of the hypothesis test for service providers that general information has an effect on factors affecting expectations of technological service innovations that use public services in case management, it is found that different genders and length of operation have different effects on service providers. **Factors Affecting Expectations of Technology Service Innovation Using Citizen Services in Different Case Management.** The age and position are different. Affects the factors affecting expectations of technological service innovation. who use public service in managing cases that are not different Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords :Expectations, Service Innovation, Technology

(Associate Professor Pipat Thaiaree)

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี (อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์) ที่ได้ให้ความกรุณาเมตตาให้ความรู้ คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด อีกทั้งยังได้กรุณาช่วยตรวจแก้ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ (คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต) ที่ให้เกียรติและความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ อีกทั้งยังได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ในช่วงตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ขอกราบขอบพระคุณสำนักงานศาลยุติธรรม ที่สนับสนุนทุนการศึกษาระดับปริญญาโท ในครั้งนี้ พร้อมผลักดันให้การทำสารนิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ตลอดจนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และคอยอำนวยความสะดวกมาโดยตลอดในการทำวิจัยครั้งนี้คงจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ถ้าหากผู้วิจัยไม่ได้รับการช่วยเหลือที่ดีจากทุกท่านที่กล่าวมา

ณัฐณา ศรีพลอย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.6 นิยามคำศัพท์.....	3
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	5
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการ.....	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
2.4 ระบบบริการด้านดิจิทัลของศาลยุติธรรม.....	11
2.5 นวัตกรรมขับเคลื่อน D-court คู่ Smart-court ของสำนักงานศาลยุติธรรม.....	18
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3. ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	24
3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	25
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3.4 ผลทดสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	28

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	28
4. ผลการวิเคราะห์	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	43
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	48
4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และปัญหาหรืออุปสรรคความคาดหวัง ของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชน	53
5. สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	54
5.2 การอภิปรายผล	56
5.3 ข้อเสนอแนะ	57
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	63
แบบสอบถาม	64
ประวัติผู้เขียน	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของหน่วยงานในสังกัด.....	26
สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง	
2. ผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	28
3. การวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูล	30
4. ข้อมูลตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง	32
5. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
6. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	37
7. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	37
8. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง.....	38
9. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	39
10. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงาน/ส่วน.....	40
11. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา.....	41
ในการปฏิบัติงาน	
12. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามนวัตกรรมบริการ.....	42
ด้านเทคโนโลยีที่ท่านใช้ปฏิบัติ	
13. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง.....	43
ของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	
14. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ.....	44
ความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี (การรับรู้ถึงประโยชน์)	
15. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง.....	45
ของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี (ความยากง่ายต่อการใช้งาน)	

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี (ประโยชน์ของการใช้งาน)	46
17. ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	48
18. ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	49
19. ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของตำแหน่งที่มีผลต่อ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	50
20. ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	51
21. ตารางสรุปการทดสอบสมมติฐาน	52

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความหมายของวิสัยทัศน์.....	15
2.2 ประเด็นพัฒนาขององค์กรที่มีสมรรถนะสูง.....	17
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	24

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารจัดการภายในองค์กรกระบวนการยุติธรรม ได้พัฒนานวัตกรรมด้านบริการโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้การทำงานให้มีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกรูปแบบหรือวิธีการขอรับบริการได้ ทั้งนี้เพื่อสนองตอบความคาดหวังของประชาชนในการอำนวยความสะดวกต่อการบริหารจัดการคดีเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลแทนกระบวนการทำงานเดิมที่ประชาชน ทนายความ และคู่ความต้องเดินทางมาศาล เพื่อมายื่นคำคู่ความหรือขอรับเอกสารต่างๆ กับศาลยุติธรรม ทั้งนี้เพื่อให้คู่ความทั้งในกรุงเทพมหานครและผู้ที่อยู่ต่างจังหวัดไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการเดินทางเกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน และเข้าถึงยาก ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาหลักในการให้บริการของสำนักงานศาลยุติธรรม

การนำนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริหารจัดการคดี ทำให้ผู้ให้บริการมีความสะดวกในการให้บริการประชาชนด้วยระบบงานที่ทันสมัย ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการพิจารณาคดี ช่วยให้การบริหารจัดการคดีและการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยเน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ผู้รับบริการสามารถยื่นคำร้อง/คำฟ้อง เรียกร้อง และติดตามข้อมูลคดีได้ตลอด 24 ชั่วโมง และผู้รับบริการมีความมั่นใจได้ว่าข้อมูลมีความปลอดภัย โดยสามารถให้หรือขอข้อมูลเพียงครั้งเดียวและข้อมูลหรือคำขอที่เกี่ยวข้องจะถูกแบ่งปันกับหน่วยงานที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม และมีบริการ Online Platform ที่ใช้งานง่ายและสามารถปรับแต่งให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภทนอกจากนี้ นวัตกรรมบริการยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงพัฒนาและสร้างสรรค์รูปแบบการบริการ และกระบวนการบริการแนวใหม่ เพื่อตอบสนอง

ความต้องการของผู้รับบริการนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Kupper, 2017 อ้างถึงใน จิตระวี ทองเถา, 2562, น.10) มุ่งเน้นประสบการณ์การบริการใหม่และรูปแบบการบริการ ที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลาย นำมาซึ่งการ บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างเหนือความคาดหมาย (O’Cass, Song & Yuan, 2012; Papastathopoulou&Hultink, 2012อ้างถึงใน จิตระวี ทองเถา, 2562, น.10)ซึ่งนักบริหารนักวิเคราะห์องค์กร และนักวิชาการ จึงผลักดันให้หน่วยงานต่างๆ สนใจที่จะ ค้นหานวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ ซึ่งนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถนำมาปรับปรุง รูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กร และขั้นตอนการให้บริการประชาชน พร้อมปรับปรุงช่อง ทางการประสานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Count Integral Online Service : CIOS) นวัตกรรมวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ การไกล่เกลี่ย ออนไลน์ การอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลชั้นต้นในลักษณะการประชุมทางจอภาพ ระบบการ จัดทำสารบบและสำนวนความอิเล็กทรอนิกส์ (E-CMS) การส่งเอกสารและการประกาศนัดได้สวน โดยวิธีการโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบ e-Notice) ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความ และเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 3) และระบบการติดตามสำนวนคดี (Tracking System) เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรม บริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีเพื่อยกระดับศักยภาพของ สำนักงานศาลยุติธรรมสู่ “ความยุติธรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” และสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง องค์กรให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

1.2วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการ ด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง

1.2.2เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา นวัตกรรมบริการ ด้านเทคโนโลยีในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง

1.3 สมมติฐานของงานวิจัย

1.3.1 ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

1.3.2 ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

1.3.3 ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

1.3.4 ความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการในหน่วยงานสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งแตกต่างกันอย่างไร

1.5.2 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง

1.6 นิยามศัพท์

ความคาดหวังหมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคนหากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือถูกต้องจะมีเจตคติที่ดี

หรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่หากความหวังจากเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่าความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ที่ว่าถ้ามีความพยายามแล้วยอมนำไปสู่การกระทำแม้การกระทำที่สำเร็จจะไม่บรรลุเป้าหมาย

นวัตกรรมหมายถึง การนำความคิดใหม่ๆวิธีการปฏิบัติใหม่ๆหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ หรืออาจจะได้รับการปรับปรุงจากสิ่งดั้งเดิมให้ดีขึ้นเหมาะสมกับสถานการณ์ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้รับการทดลองพิสูจน์และพัฒนาเป็นขั้นเป็นตอน เป็นระบบ จนเชื่อถือว่าให้ผลที่ดีกว่าเดิม นำมาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติทางการศึกษา เป็นผลทำให้ประสิทธิภาพทางการศึกษาสูงขึ้น รวมถึงการกำเนิดผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการใหม่ การปรับปรุงเทคโนโลยี การแพร่กระจาย เทคโนโลยี และการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์และเกิดผลพวงทางเศรษฐกิจและสังคม

นวัตกรรมบริการหมายถึง กลยุทธ์ที่ใช้กระบวนการองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กรภายใต้แนวคิดของ Co-creation ให้ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การออกแบบกระบวนการที่สรรค์สร้างข้อเสนอ (Offering) ใหม่ ๆ และทำให้เกิดคุณค่า(Value) แก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า และเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้โดดเด่นกว่าคู่แข่ง และให้ความสำคัญกับการทำให้ลูกค้าประทับใจทั้งก่อน-ระหว่าง-หลัง การรับบริการหรือทำธุรกรรม

การให้บริการหมายถึงการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จทุกงานพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าการบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้เป็น การนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมากำหนดสมมุติฐาน โดยแบ่งเนื้อหา ของบทนี้ คือ

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและนวัตกรรมบริการ
- 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 ระบบบริการด้านดิจิทัลของศาลยุติธรรม
- 2.5 นวัตกรรมขับเคลื่อน D-Court สู่ Smart Court ของสำนักงานศาลยุติธรรม
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

(Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, อ้างถึงใน ธนายุทธ มาตรฐาน, 2564 น.9) ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้การคาดการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถึงสิ่งที่ไม่บุคคลปรารถนา จะเป็นและได้มาในอนาคตที่จะเกิดขึ้น(สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์ธอม, 2529, อ้างถึงใน สุพจน์ ศรีสวาย, 2562 น.9) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความเชื่อมั่นว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะ เกิดขึ้นและสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้นความคาดหวังจะเกิดขึ้นตามความเชื่อหรือการคาดการณ์ล่วงหน้า หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือ ถูกต้องจะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นแต่ถ้าหากความคาดหวังจากเป้าหมายไปสู่ การปฏิบัติงาน หมายถึง ความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ว่าถ้ามีความพยายามแล้วย่อมนำไปสู่ การกระทำ แม้ว่ากระทำที่เสร็จจะไม่บรรลุเป้าหมายเพราะงานยากเกินไป หรือประเมินค่าไม่เพียงพอ

หรือบุคคลขาดความชำนาญความคาดหวังเป็นอันดับของจุดมุ่งหมาย เป็นการรับรู้การคาดคะเนความต้องการ หรือเป็นการประเมินคุณค่าของตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งความคาดหวังนั้นเป็นการคิดล่วงหน้า โดยเกิดจากประสบการณ์ในอดีตของบุคคลและมีความประสงค์ที่จะทำให้สำเร็จแล้วใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมและพยายามทำให้สำเร็จตามความคาดหวังนั้น ซึ่งผลของความคาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นอาจไม่ตรงกันเสมอไป(วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ, 2550, อ้างถึงใน ดาวสวรรค์ รื่นรมย์, 2560 น.8) โดยองค์ประกอบของความคาดหวังมี 3 ประการ คือ การคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น พฤติกรรมของบุคคลจะขึ้นอยู่กับว่าเขามีความคิดในใจเกี่ยวกับผลที่ตามมาอย่างไร ความพอใจในคุณค่าของผลที่เกิดขึ้น ผลที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นนั้นทำให้มีความพอใจมีคุณค่ากับเขาเพียงใด และความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังความพยายามกับผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความยุ่งยากการทำงานให้ประสบความสำเร็จจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานดังกล่าวหรือไม่ ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้มีมากมาย รวมทั้งความคาดหวังในระยะสั้นและความคาดหวังในระยะยาว และยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ ความคาดหวังจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลและความคาดหวัง(สังเวียน อ่อนแก้ว, 2536, อ้างถึงใน ปุณมนัส คำผิง, 2556 น.8)

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกรักของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความคาดหวังมีทั้งด้านบวกและลบที่เป็นไปได้และเป็นไปไม่ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และสถานการณ์ที่สามารถเป็นไปได้ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคาดหวังที่ดีทำให้เกิดความพยายามส่วนด้านไม่ดีก็จะทำให้เกิดความกังวลและทำให้ขาดสมดุลในการทำงาน ความคาดหวังยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ ความคาดหวังจะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลและความคาดหวัง

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและนวัตกรรมบริการ

นวัตกรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่หรือการดำเนินการสร้างสิ่งใหม่ หรือผสมผสานองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการสร้างความคิด การดำเนินการผลิต กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างฉียบพลัน หรือการเปลี่ยนแปลงแบบ

ค่อยเป็นค่อยไป เป็นการนำเอาความคิดหรือสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ ในทางเศรษฐศาสตร์ นวัตกรรมจะต้องเพิ่มคุณค่าหรือเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกต่อลูกค้าหรือผลิตภัณฑ์ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2549) ได้กำหนดความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม คือ “สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจ และสังคม” ประเภทของนวัตกรรมแบ่งได้หลายประเภทตามลักษณะขอบเขต และวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, 2553 น.51) โดยทั่วไปเมื่อก้าวถึงนวัตกรรมจะหมายถึง นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งการสร้างนวัตกรรมส่วนใหญ่ถูกพัฒนาขึ้นด้วยเทคโนโลยี แต่การบริการมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและเป็นการส่งมอบโดยตรงไปยังผู้รับบริการโดยมีหลายองค์ประกอบเข้ามาเกี่ยวข้อง นวัตกรรมบริการจึงแตกต่างจาก นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญต่อคุณค่าและความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก กล่าวได้ว่า นวัตกรรมบริการเป็นความพยายามในการพัฒนาวิธีการดำเนินงานและแนวคิดใหม่ ที่เกิดจากการทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ ที่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เหนือความคาดหวังมากขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้อาจแบ่งลักษณะนวัตกรรมบริการได้ ดังนี้

1. นวัตกรรมในการบริการ หรือผลิตภัณฑ์ด้านการบริการ เป็นการออกแบบปรับปรุงบริการเดิมหรือสร้างรูปแบบการบริการใหม่ โดยอาจมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นองค์ประกอบการสร้างนวัตกรรมบริการ

2. นวัตกรรมในกระบวนการให้บริการ เป็นการปรับปรุง หรือออกแบบกระบวนการในการสร้างบริการใหม่ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการส่งมอบสินค้า แม้ว่ามักจะถูกมองว่าเป็นจะถือว่าเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์บริการ นวัตกรรมประเภทนี้อาจเป็นเทคโนโลยีเทคนิคหรือความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า เช่น การปรับโครงสร้างการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. นวัตกรรมในธุรกิจบริการ และอุตสาหกรรมบริการ เป็นการสร้างนวัตกรรมขององค์การรวมทั้งนวัตกรรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การบริการ และกระบวนการให้บริการ การจัดการกระบวนการนวัตกรรม

นวัตกรรมจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันให้กับองค์กรภาคบริการ และนวัตกรรมบริการยังเป็นการใช้เทคโนโลยีในการสร้างความก้าวหน้า มีบทบาทสำคัญในการเป็นเครื่องมือในการบริการจัดการนวัตกรรมบริการ และมีส่วนช่วยในการให้ผู้ประกอบการธุรกิจได้นำนวัตกรรมบริการไปใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยเกิดการสนับสนุนให้เกิดโอกาสทางการแข่งขันเกิดได้เปรียบ ตลอดจนการนำไปสู่การสร้างความอยู่รอดขององค์กร นอกจากนี้นวัตกรรมบริการยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงพัฒนาและสร้างสรรค์รูปแบบการบริการ และกระบวนการบริการแนวใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Kupper, 2017 อ้างถึงใน จิตระวี ทองเถา, 2562, น.10) มุ่งเน้นประสบการณ์การบริการใหม่และรูปแบบการบริการที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลาย นำมาซึ่งการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างเหนือความคาดหมาย(O’Cass, Song & Yuan, 2012; Papastathopoulou&Hultink, 2012อ้างถึงใน จิตระวี ทองเถา, 2562, น.10)

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายด้าน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการเติบโตขององค์กรกระบวนการยุติธรรม และส่งผลให้รูปแบบการบริหารจัดการคดีแบบดั้งเดิมต้องเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัลที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน องค์กรกระบวนการยุติธรรมจำเป็นต้องคิดค้นและปรับรูปแบบการบริหารจัดการคดีให้มีความแตกต่างก้าวล้ำสอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ๆเพื่อการยกระดับประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิผลของระดับการบริการและการสร้างมูลค่าเพิ่ม อาจกล่าวได้ว่านวัตกรรมบริการหมายถึงความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการพัฒนาการบริการใหม่ๆ หรือกิจกรรมใหม่ๆเพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของผู้รับบริการ โดยการบูรณาการศักยภาพการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของการบริการ(Usui, 1999 อ้างถึงใน ชนิดาภา ขำระหงส์, 2562, น.12)

ข้อควรพิจารณาในการพัฒนานวัตกรรมบริการของธุรกิจในยุคดิจิทัล

การบริการถือเป็นตัวสำคัญที่มีการขยายตัวตลอดเวลา องค์กรภาครัฐในปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายประการ องค์กรที่มีศักยภาพในการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วก็จะทำให้องค์กรนั้นสามารถเติบโตได้ดีในขณะที่องค์กรที่มีการดำเนินการในรูปแบบเดิมก็จะเผชิญแรงกดดันจากคู่แข่งรายใหม่ที่ใช้โอกาสจากระบบขององค์กรดิจิทัลเพื่อตอบสนองความท้าทายดังกล่าว การปรับเปลี่ยนนวัตกรรมบริการของธุรกิจให้ประสบความสำเร็จควรให้ความสำคัญกับสิ่งต่อไปนี้ (พฤษี เทศจิบ, 2561, หน้า 133–136 อ้างถึงใน กัญญาภัทร ไสวอมร, 2563น.23-26)

1. การปรับเปลี่ยนรูปแบบนวัตกรรมบริการ (Institutionalize service innovation) การบริการก็เป็นเช่นเดียวกับผลิตภัณฑ์ที่มีวงจรชีวิตและการถดถอย ความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลง ความคาดหวังต่อการบริการที่มีมากขึ้น ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความเป็นไปได้และโอกาสใหม่ ๆ ดังนั้นการบริการก็ควรได้รับการตรวจสอบและประเมินเป็นระยะ หลายองค์กรมองว่าการวิจัยและพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญเฉพาะสำหรับการพัฒนารูปแบบ อย่างไรก็ตามองค์กรบริการก็ต้องมีการทุ่มเททรัพยากรและมีการจัดการที่ดีการให้ความสำคัญกับพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นระบบ ก็จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งเกิดความคิดใหม่ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงองค์กร โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เพื่อแก้ปัญหาคความไม่พึงพอใจในการให้บริการที่ล่าช้า

2. ปรับเปลี่ยนประสบการณ์ของลูกค้า (Personalize the customer experience) องค์กรหลายแห่งพยายามทำความเข้าใจผู้รับบริการให้ดีขึ้น เพื่อปรับแต่งบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

3. การลดความซับซ้อนในการส่งมอบบริการ (Simplify service delivery) องค์กรใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นมาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลคอลมีแนวโน้มที่จะเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว หลายองค์กรมีความสามารถในการรวมเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ากับการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้บริการที่ตรงไปตรงมาและสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการที่มากขึ้น ในขณะที่องค์กรรายใหญ่ที่ได้มีการลงทุนด้วยเงินทุนจำนวนมากในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในอดีตยังคงต้องรักษากระบวนการเดิมที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้เพียงเล็กน้อย อย่างไรก็ตามองค์กรก็สามารถปรับปรุงการบริการ โดยมุ่งเน้นความไม่ซับซ้อนสำหรับการบริการที่เรียบง่าย

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปนวัตกรรมบริการได้ว่าเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญเพราะเป็นกระบวนการส่งเสริมหรือพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนเป็นการส่งเสริมหรือแนะนำนวัตกรรมบริการใหม่ให้เกิดขึ้นในองค์กรในปัจจุบันที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำนวนมาก รวมทั้งมีองค์กรเกิดใหม่ที่สร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างประสบความสำเร็จ ส่งผลให้องค์กรบริการต้องมีการปรับตัวแต่ความถี่ขององค์กรและขนาดขององค์กรทำให้ยากต่อการดำเนินการเปลี่ยนแปลง

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีอันเป็นผลดีต่อองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของการบริการพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น (เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2536, หน้า 13 อ้างถึงใน ชรินทร์ทิพย์ วีระวัฒน์ยิ่งยง, 2558 น.8) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ดังนั้น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการก็เกิดความประทับใจซึ่งถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีไปด้วยโดยองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกวิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ – รับบริการเพียงจุดเดียว (One – Stop Service) ประชาชนต้องได้รับการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานที่มีเป้าหมายทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะ

ให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและการที่จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.4 ระบบบริการด้านดิจิทัลของศาลยุติธรรม

1. ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS)เป็นระบบที่ยื่นคำฟ้องออนไลน์ หรือยื่นคำคู่ความเพิ่มเติมในระหว่างดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี สามารถติดตามคดีที่เกี่ยวข้อง ปฏิทินนัดพิจารณา แจ้งผลการส่งหมาย แจ้งคำสั่งศาลขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี ขอนหนังสือรับรองถึงที่สุด ยื่น/ส่ง และรับคำคู่ความประเภททนายขอแรง แจ้งการอ่านคำพิพากษาศาลอุทธรณ์และศาลชั้นต้น ประเมินความเสี่ยงการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องตามมาตรา 20 ตรี การไกล่เกลี่ยหลังฟ้อง การยื่นประกันออนไลน์ ห้องสืบพยานออนไลน์ จัดส่งเอกสารในคดีแพ่งให้คู่ความหรือทนายทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การยื่นคำฟ้องหรือคำร้องขอตั้งต้นคดีในคดีครอบครัว และคัดถ่ายคำพิพากษาเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ 24 ชั่วโมง

2. นวัตกรรมวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินกระบวนการพิจารณาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Google Meet , Cisco Webex , Zoom ทั้งในคดีแพ่งและคดีอาญา โดยการยื่น ส่ง และรับคำฟ้อง คำคู่ความ คำให้การ และเอกสารต่างๆ รวมถึงการนั่งพิจารณาคดี เช่น ชี้แจงสถาน สืบพยาน ทำการไต่สวน ฟังคำขอต่างๆ ฟังคำแถลงการณ์ด้วยวาจา และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในสัญญาประนีประนอมยอมความ และมีระบบบันทึกคำพยานด้วยภาพและเสียง (e-Hearing) และห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ (E-Courtroom)

3. การไกล่เกลี่ยออนไลน์ เป็นการนำเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต มาใช้เป็นทางเลือกในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แทนการไกล่เกลี่ยในห้องพิจารณาของศาล โดยสร้างห้องสนทนาในรูปแบบ Line Zoom Google Meet เพื่อให้คู่กรณีและเจ้าหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยใช้เป็นช่องทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

4. การอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลชั้นต้นในลักษณะการประชุมทางจอภาพ ดำเนินการอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นผ่านระบบการประชุมทางจอภาพระหว่างศาลต้นทาง (ศาลชั้นต้นที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดี) ไปยังศาลปลายทาง (ศาลจังหวัดที่เรือนจำ

ซึ่งจำเลยถูกคุมขังตั้งอยู่ในเขตอำนาจ รวมถึงศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีอาญาหรือศาลจังหวัดที่อยู่ใกล้เคียงที่จำเลยถูกคุมขังอยู่มากที่สุด กรณีที่ไม่ใช่เรือนจำประจำจังหวัด) หรือเรือนจำที่จำเลยถูกคุมขังอยู่ในระหว่างพิจารณา

5. ระบบการจัดทำสารบบและสำนวนความอิเล็กทรอนิกส์ (E-CMS) สามารถจัดเก็บไฟล์สำนวนอิเล็กทรอนิกส์จากสำนวนกระดาษ ส่งไฟล์สำนวนอิเล็กทรอนิกส์จากศาลชั้นต้นไปศาลสูง การสืบค้นและการดำเนินคดี และสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นของศาล เช่น CIOS และ e-Filing

6. ระบบการส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวน โดยวิธีการโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Notice) ใช้สำหรับการประกาศนัดไต่สวนคำร้องขอต่างๆ เช่น คำร้องขอตั้งผู้จัดการมรดก คำร้องขอจดทะเบียนรับรองบุตร (แทนการประกาศทางหนังสือพิมพ์) ให้การลงโฆษณาประกาศคำฟ้องและเอกสารทางคดีอื่นๆ (ในกรณีที่ไม่สามารถส่งด้วยเจ้าพนักงานศาลหรือวิธีอื่นได้) สืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับชื่อเจ้าของมรดก/ชื่อผู้เสียชีวิต (ประเภทคำร้องขอตั้งผู้จัดการมรดก) สืบค้นข้อมูลทะเบียนรถยนต์หรือโฉนดที่ดินได้ (อยู่ระหว่างพัฒนาระบบ)

7. ระบบการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับ-ส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 3)

- กรณีผู้ยื่นฟ้องเป็นประชาชน สามารถยื่นฟ้องได้เฉพาะคดีผู้บริโภคกรณีประชาชนเป็นโจทก์เท่านั้น (ประชาชนที่อยู่ในฐานะผู้บริโภคเท่านั้น ไม่รวมผู้ประกอบการ) ยื่นฟ้องได้ในศาลนาร่อง จำนวน 29 ศาล โดยมีเจ้าพนักงานคดีเป็นผู้ช่วยเหลือในการร่างคำฟ้อง

- กรณีผู้ยื่นฟ้องเป็นทนายความหรือพนักงานอัยการ สามารถยื่นฟ้องคดีในศาลที่เปิดให้บริการระบบ e-Filing จำนวน 64 ศาล โดยยื่นฟ้องคดีแพ่ง คำร้องขอจัดการมรดก คำร้องขอให้เป็นคนสาบสูญ คำร้องขอแก้ไขเพิ่มเติมคำฟ้อง ยื่นคำร้อง/คำขอ/คำแถลงทั่วไป ยื่นใบแต่งตั้งทนาย ยื่นคำแถลงขอรับเงินค่าธรรมเนียม ยื่นคำขอชำระเงินเพิ่มเติม ยื่นคำให้การ (ทนายฝ่ายจำเลย) ยื่นขอขยายอุทธรณ์ ยื่นขอคัดถ่าย และขอหนังสือรับรองคดีถึงที่สุดได้ กรณีทนายความต้องการยื่นฟ้องพร้อมกันครั้งละหลายคดี สามารถทำได้โดยการยื่นฟ้องแบบนำไฟล์เข้าระบบได้สูงสุดถึง 50 คดี

8. ระบบติดตามสำนวนคดี (Tracking System) สามารถแสดงผลวันที่ศาลรับฟ้อง วันนัดฟังคำพิพากษา วันที่ยื่นอุทธรณ์ วันที่ครบกำหนดยื่นอุทธรณ์ วันที่ส่งอุทธรณ์ วันที่อ่านอุทธรณ์ ผลการส่งหมาย รายการนัดพิจารณา

9. ระบบฐานข้อมูลหมายจับ (AWIS) สามารถยื่นคำร้องขอออกหมายจับ (โดยกรอกข้อมูลคำร้องขอออกหมายจับลงในระบบ CRIMES ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือระบบ SERVICE ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ) การเชื่อมโยงข้อมูลหมายจับกับหน่วยงานที่มีอำนาจออกหมายจับ ได้แก่ สำนักงาน ป.ป.ช. กรมการปกครอง กองบังคับการปราบปราม และสำนักงาน ป.ป.ส.

แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมพ.ศ. 2565 – 2568

วิสัยทัศน์

“ ศาลยุติธรรมยึดมั่นหลักนิติธรรมด้วยความเชื่อมั่น และศรัทธาจากประชาชน ”

พันธกิจ

1. อำนวยความยุติธรรมให้เป็นที่ประจักษ์ในความบริสุทธิ์ยุติธรรม
2. คู่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและเสมอภาค
3. พัฒนาระบบการอำนวยความยุติธรรมให้เกิดสังคมสันติสุข และการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน
4. เสริมสร้างความเข้มแข็งความเชื่อมั่นศรัทธา และการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบงานศาลยุติธรรมให้เป็นที่ประจักษ์ในนานาอารยประเทศ

ยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ในแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์
T –เชื่อมั่นศรัทธาการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Trusted Justice)	ประชาชนมีความเชื่อมั่น และศรัทธาในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม เพื่อเสริมสร้างความสงบเรียบร้อย และสันติสุขให้เกิดขึ้นกับสังคม
R – เชื่อถือในระดับสากล (Reliability)	การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนของศาลยุติธรรมเป็นที่ไว้วางใจ และการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานสากล
U –การดำเนินงานอันเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน (Uniformity)	ยกระดับการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
S –พัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability)	ศาลยุติธรรมมีระบบงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ และผลประโยชน์ส่วนรวมอย่างยั่งยืน
Tf-เปลี่ยนผ่านสู่อนาคต (Transformation)	นวัตกรรมของศาลยุติธรรมเสริมสร้างการอำนวยความสะดวกยุติธรรม และการคุ้มครองสิทธิของประชาชนที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเป็นธรรม

แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568

วิสัยทัศน์

“ ความยุติธรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ”

“ ความยุติธรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ” หมายถึง การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ขับเคลื่อนสำนักงานศาลยุติธรรม และศาลยุติธรรมให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการศาลยุติธรรมได้โดยง่าย (Intuitive) ขอข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-Time) บุคลากรมีความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน (Convenience) ผู้ใช้บริการและบุคลากรมีความมั่นใจ (Assurance)



ภาพที่ 2.1 ความหมายของวิสัยทัศน์

โดยมีความหมายของคำสำคัญดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) หมายถึง การนำเทคโนโลยีทางด้านดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับทุกภาคส่วนขององค์กร ตั้งแต่การออกแบบ และสร้างนวัตกรรม (Product, Process and Service Innovation) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ และสร้างความได้เปรียบในการดำเนินงาน (Competitive Advantage) รวมทั้งการสื่อสาร และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (User Experience)

2. ใช้งานง่าย (Intuitive) หมายถึง มี Online Platform ที่ใช้งานง่าย และสามารถปรับแต่งให้เหมาะกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท

3. ข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-time) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถให้หรือขอข้อมูลเพียงครั้งเดียว และข้อมูลหรือคำขอที่เกี่ยวข้องจะถูกแบ่งปันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเวลาที่เหมาะสม

4. สะดวกในการทำงาน (Convenience) หมายถึง บุคลากรมีความสะดวกในการทำงาน ด้วยระบบงานที่ไร้กระดาษ ตั้งแต่ต้นจนจบ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์

5. มีความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ทำให้ผู้ให้บริการ และบุคลากรเกิดความมั่นใจได้ว่าข้อมูลมีความปลอดภัย

แผนที่นำทางเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรม

แผนที่นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลยุติธรรม (Roadmap) พ.ศ. 2565 – 2568 ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ดังในรายงานการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และการสำรวจปัญหาการใช้งาน ความต้องการ ความคิดเห็น แนวทางการดำเนินงานด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรมทั่วประเทศ ที่จะมุ่งสู่องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัลให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization) องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัล ประยุกต์จากมิติทั้ง 5 ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัลของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ที่ประกอบด้วย

มิติที่ 1 รู้เท่าทัน และใช้เทคโนโลยีเป็น เน้นให้บุคลากรทุกระดับของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม เข้าใจ และมีทักษะด้านดิจิทัล เพื่อสามารถประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน เน้นให้บุคลากรของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม มีความสามารถในการควบคุม กำกับ และปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา เน้นการออกแบบกระบวนการ และการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล เพื่อให้ระบบงานของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและพัฒนา/ปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพขององค์กร รวมทั้งการวิเคราะห์สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ที่เชื่อมโยงการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน

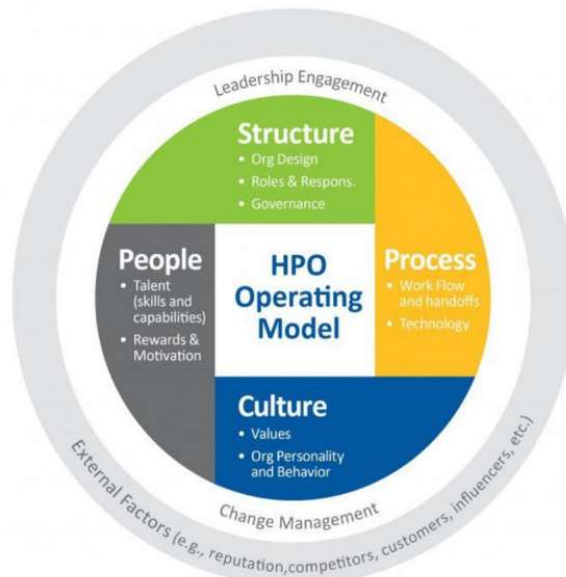
มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการองค์กร เน้นให้ศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม ใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อน (Data-Driven Organization) เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่บริหารด้วยข้อมูล (Manage by Fact) รวมทั้งศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรมยึดเอาการเปลี่ยนองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญขององค์กร

มิติที่ 5 ใช้เทคโนโลยีเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง และสร้างสรรค์เน้นให้เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรม ในการสร้างนวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป มี Online Platform ที่รวมทุกบริการของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรมมุ่งสู่การขับเคลื่อนความยุติธรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

องค์กรสมรรถนะสูง หมายถึง องค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าคู่แข่งในระยะยาว (ในช่วงเวลาห้าปีขึ้นไป) โดยเน้นการดำเนินงานในสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างแท้จริง องค์กรสมรรถนะสูงจะมุ่งพัฒนาใน 4 ประเด็น ได้แก่

- 1) Structure –การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความเหมาะสม
- 2) Process –การปรับปรุงบริการ กระบวนการทำงาน และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี
- 3) People –การพัฒนาบุคลากร
- 4) Culture –การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

ทั้งนี้องค์กรสมรรถนะสูงเป็นเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพสูงความเป็นเลิศขององค์กรภาครัฐ และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐที่พัฒนาสูงองค์กรสมรรถนะสูงตามเกณฑ์ PMQA (Public Sector Management Quality Award) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่พัฒนาสูงองค์กรสมรรถนะสูงตามเกณฑ์ SEPA (State Enterprise Performance Appraisal System) และมหาวิทยาลัยที่พัฒนาสูงองค์กรสมรรถนะสูงตามเกณฑ์ EdPEX(Education Criteria for Performance Excellence) เป็นต้น



ภาพที่ 2.2 ประเด็นพัฒนาขององค์กรสมรรถนะสูง

แผนที่นำทางเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568 ได้ออกแบบเพื่อให้ศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่มุ่งประสานความร่วมมือ รวมทั้งพัฒนาและสร้างสรรค์บริการ และนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ประชาชนผู้ใช้บริการศาลยุติธรรม ประกอบด้วย คู่ความ ผู้เสียหาย จำเลย พยาน ผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป
- 2) ผู้พิพากษา ประกอบด้วย ผู้พิพากษา ผู้ช่วยผู้พิพากษา และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาคดีความ
- 3) ผู้บริหาร และบุคลากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร และบุคลากรของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม
- 4) หน่วยงานภายนอก ประกอบด้วย หน่วยงานที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรม ที่ไม่ได้สังกัดศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม

ศาลแพ่งมีพันธกิจดังต่อไปนี้

- พันธกิจที่ 1 การอำนวยความสะดวกยุติธรรม ที่ครอบคลุม การพิจารณาพิพากษาคดี การไกล่เกลี่ย และระงับข้อพิพาท และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- พันธกิจที่ 2 การสนับสนุนการอำนวยความสะดวกยุติธรรม
- พันธกิจที่ 3 การสนับสนุนและพัฒนาความร่วมมือด้านการยุติธรรมทั้งในและระหว่างประเทศ
- พันธกิจที่ 4 การให้บริการประชาชนและสังคมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อรองรับหลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- พันธกิจที่ 5 การส่งเสริมการเรียนรู้ การเติบโต และการพัฒนาของบุคลากร

2.5 นวัตกรรมขับเคลื่อน D-Court สู่ Smart Court ของสำนักงานศาลยุติธรรม

“ศาลดิจิทัล” หรือ ระบบ D-Court เป็นตัวอย่างการปรับตัวก้าวใหญ่ โดยเป็นการพัฒนาระบบออนไลน์ขึ้นมาให้บริการคู่ความตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ตั้งแต่การยื่นฟ้องผ่านระบบ e-filing การยื่น ส่ง และรับคำร้องของคู่ความและเอกสารออนไลน์ รวมทั้งการติดตามข้อมูลคดีผ่านระบบ

บริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service: CIOS) ช่วยอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดตามผลการส่งหมาย คำสั่งศาล และวันนัดพิจารณาคดี รวมทั้งสามารถสืบค้นและติดตามผลคดีของศาลชั้นต้นทั่วประเทศ ตลอดจนติดตามการประกาศนัดไต่สวนผ่านระบบ e-notice system และติดตามสำนวนคดีผ่านระบบ tracking system ได้ทุกที่ทุกเวลาตามที่ต้องการ ผ่านสมาร์ตโฟน แท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ทั้งหมดนี้เป็นความพยายามของศาลเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้กับประชาชนศาลยังได้ประยุกต์ใช้สื่อดิจิทัลสมัยใหม่และสื่อสังคมออนไลน์ ทั้ง ZOOM, Microsoft Teams และ LINE มาสนับสนุนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ พร้อมกับพัฒนาระบบสืบพยานทางจอภาพโดยใช้ VDO/ Web Conference มาช่วยลดผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19

“สิ่งที่เราพยายามสื่อสารคือ ประชาชน สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียมกัน แม้นในความเป็นจริง ใช่ว่าคนทุกกลุ่มจะสามารถเข้าถึงระบบออนไลน์ หรืออ่านออกเขียนได้ ฉะนั้น ระบบศาลจึงต้องทำคู่ขนานเพื่อไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง เพราะการที่ประชาชนบางกลุ่มเข้าไม่ถึงกระบวนการยุติธรรมที่ถูกต้องและเป็นธรรมถือเป็นเรื่องอันตราย”

นโยบาย 5ส ต่อยอดสู่ Innovative Justice

“นโยบาย 5 ส” ได้แก่ **เสมอภาค**- ประชาชนต้องได้รับความเป็นธรรมอย่างเสมอภาค, **สมดุล** - สร้างดุลยภาพแห่งสิทธิ , **สร้างสรรค์** - สร้างกลไกการดำเนินกระบวนการพิจารณาและพิพากษาคดีที่ทันสมัย , **ส่งเสริม**- ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการและให้ความสำคัญแก่คุณภาพชีวิตของบุคลากร และ **มีส่วนร่วม** - สนับสนุนให้เกิดการรับรู้และมีส่วนร่วม

5 ประโยชน์ศาลยุติธรรมมุ่งสู่ D-Court

1. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาลและฟรีค่าประกาศนัดไต่สวน
2. ช่วยลดขั้นตอนการดำเนินการให้สั้นลงและบริการประชาชนได้รวดเร็วขึ้น
3. ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ 24 ชม. ผ่านระบบออนไลน์ที่เชื่อมโยงข้อมูลศาลยุติธรรมทั่วประเทศ
4. เพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บข้อมูล และง่ายต่อการสืบค้น
5. ใช้เทคโนโลยีแทนกระดาษ ลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม

ขับเคลื่อนนวัตกรรม D-Court สู่อัจฉริยะ Smart Court

1. พัฒนาจาก D-Court มุ่งสู่ Smart Court เน้นการใช้เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพเพื่อทำให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนสะดวกรวดเร็วที่สุด และต้องรักษากระบวนการพิจารณาที่ถูกต้องตามกฎหมายไว้ด้วย จัดทำระบบ Big Data ให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ให้สมบูรณ์ พัฒนาระบบ e-filing ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พัฒนาระบบใกล้เคียงออนไลน์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงสะดวกและประหยัดขึ้น
2. พัฒนากลไกระบบการพิจารณาคดีตลอดจนการพัฒนาเชิงวิชาการศาลยุติธรรม เพื่อให้เป็นต้นแบบของสังคมโดยเฉพาะด้านวิชาการ พัฒนาระบบการพิจารณา และระบบของการดำเนินงานเกี่ยวกับคดีต่างๆ เช่น คดีเลือกตั้งและการดำเนินคดีแบบกลุ่มรวมถึงระบบเจ้าพนักงานคดี
3. มุ่งเน้นให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีความเหมาะสม ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น ปรับปรุงการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น
4. พัฒนาความรู้ความสามารถ ดูแลให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน สร้างโอกาสให้บุคลากรแสดงความสามารถเต็มตามศักยภาพที่มี รวมถึงจัดสรรบุคลากรด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เพื่อให้การทำงานของศาลมีประสิทธิภาพ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิดาภา ชำระหงส์ (2562)ศึกษานวัตกรรมการให้บริการแอปพลิเคชันที่จอดรถ (Car Parking) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร นวัตกรรมในการให้บริการ อันรวมถึงรูปแบบการบริการที่เป็นเทคโนโลยี เช่น ระบบจองที่พักรถ ออนไลน์ และอุปกรณ์มือถือที่เป็นแอปพลิเคชันหรือโปรแกรมโซเชียลมีเดียต่างก็มีความสำคัญอันเป็นช่องทาง ที่ทำให้ธุรกิจทราบถึงความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันของลูกค้าเพื่อหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้ อีกทั้งการบูรณาการความรู้ขององค์กรและการรับรู้คุณค่าของลูกค้ามีผลกระทบเชิงบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรมบริการด้านการประสานความร่วมมือกันของธุรกิจ กล่าวคือ การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรมีการร่วมมือกันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าจากการพูดคุยกับลูกค้าในรูปแบบไม่เป็นทางการในการร่วมกัน

คิดบริการใหม่ โดยการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าจากการรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ด้วยวิธีการร่วมมือกับ ผู้ประกอบการหรือธุรกิจที่ให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ

ศุภวิชญ์ นพรัตน์ (2563)ศึกษาปัจจัยนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการใช้บริการศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองโมเดลสมมติฐานมีความเหมาะสมกับบริบทของงานวิจัยที่ศึกษา มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปอธิบายและตอบสมมติฐานในการศึกษาโมเดลสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการใช้บริการศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม (Industry Transformation Center : ITC) เพื่อยกระดับศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1. ส่วนปฏิสัมพันธ์ลูกค้า (Client Interface) มีนัยสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าเรื่องการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุด ประกอบด้วยเรื่องของการจัดสรรพื้นที่ให้บริการที่เป็นสัดส่วน เช่น ส่วนให้บริการเครื่องจักรกลาง ส่วนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ ส่วนให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นต้น รวมถึงการมีสถานที่ให้บริการที่สร้างแรงบันดาลใจ จัดแสดงผลงานด้านนวัตกรรม นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ อีกทั้งการสร้างความรู้ในการประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยให้ผู้ประกอบการ SMEs เกิดการรับรู้ข่าวสารการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมีค่าสัมประสิทธิ์สูงที่สุด

2. การส่งมอบบริการ (Service Delivery) มีนัยสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าเรื่องความเชี่ยวชาญในการให้บริการซึ่งประกอบด้วยการให้บริการตามความต้องการรายบุคคล ทักษะความชำนาญในด้านเทคโนโลยีนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ของผู้ให้บริการ รวมถึงการติดตามผลลัพธ์รายบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ามาใช้บริการ โดยประเด็นความเชี่ยวชาญในการให้บริการมีค่าสัมประสิทธิ์สูงที่สุด

3. รูปแบบศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม (ITC Concept) มีนัยสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าเรื่องสิทธิประโยชน์และการบริการที่หลากหลาย การให้บริการแบบไม่มีค่าใช้จ่าย รวมถึงความพร้อมในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่เข้ามาใช้บริการ โดยประเด็นเรื่องสิทธิประโยชน์และการบริการที่หลากหลายมีการส่งผลสูงที่สุด

4. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME (SMEs Satisfaction) มีนัยสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้ประกอบการ SMEs เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม จะทำให้ผู้ประกอบการ SMEs เกิดความจงรักภักดีในการใช้บริการศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการจะประกอบไปด้วยความพึงพอใจของผลลัพธ์ในการรับบริการ และความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ

5. ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการ SMEs (SMEs Loyalty) มีนัยสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าความจงรักภักดีของผู้ประกอบการ SMEs (SMEs Loyalty) จะเกิดขึ้นได้ผู้ประกอบการ SMEs ต้องมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม จึงจะทำให้ผู้ประกอบการ SMEs เกิดความจงรักภักดีในการใช้บริการ โดยอาจก่อให้เกิดการใช้บริการซ้ำภายหลัง หรือเกิดการบอกต่อให้บุคคลอื่น หรือบุคคลที่รู้จัก รับรู้ถึงบริการของศูนย์ฯ

สถมธ จตุรพรชัย (2561) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงาน คดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ มีประเด็นที่น่าสนใจพบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ เนื่องจากด้านความง่ายในการใช้งานนั้น ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์มีเมนูสำหรับการใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งข้อมูลกฎหมายในระบบมีจำนวนมากและบางกรณีกฎหมายอาจมีชื่อซ้ำกัน การแสดงผลการสืบค้นข้อมูลจึงอาจแสดงผลเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานคดีปกครองอาจพบปัญหาการสืบค้นไม่พบข้อมูลหรือพบข้อมูลที่ไม่ตรงกับความต้องการอยู่บ้าง ส่วนด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์แสดงผลของข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ทำให้ลดการใช้กระดาษลงได้ และสามารถพกพาข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลไฟล์ได้สะดวกกว่าข้อมูลที่เป็นกระดาษ และด้านการนำมาใช้งานจริง พนักงานคดีปกครองได้ใช้งานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์สืบค้นข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานคดีเป็นประจำอยู่แล้ว

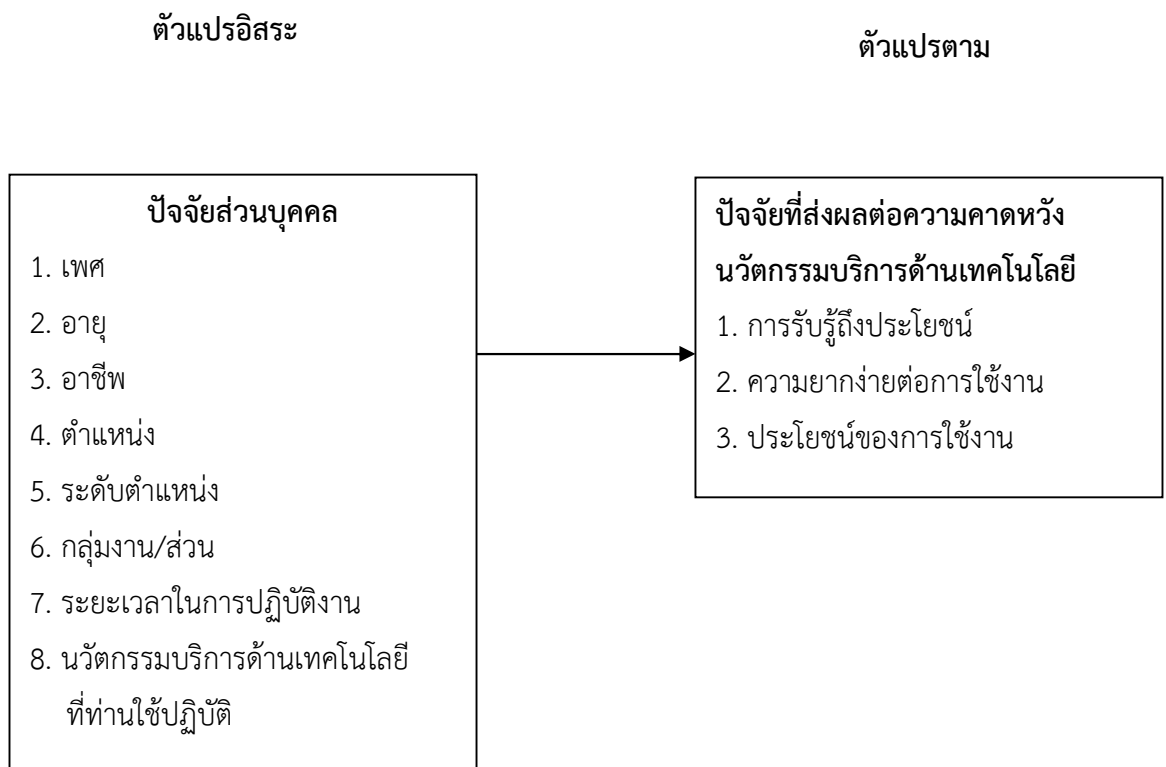
เมรี วงษาสน (2560) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อธิบายได้ว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี พฤติกรรมการใช้งานส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ทำให้การทำงานมีความง่ายขึ้น

เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกจากเดิมที่มีการทำงานแบบใช้มืออาจจะทำให้ช้าหรือติดขัดหลังจากนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้สามารถทำให้งานเสร็จรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านความคาดหวังประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรเชื่อว่าการใช้ระบบพิเศษจะช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีผลต่อการทำงาน ได้แก่ สิ่งต่างๆ ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน เครื่องมือ การจัดอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาการใช้งานและการให้คำแนะนำส่งเสริมการใช้งาน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักผู้อำนวยการประจำศาลแพ่ง ประมาณ 320 คน ได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 210 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 6 คน พนักงานราชการ จำนวน 94 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 10 คน

การวิจัยครั้งนี้ทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนยอดที่ต้องการ โดยใช้สูตรการหาตัวอย่างของ Taro Yamane กำหนดเกณฑ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ภายใต้อัตราความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อประชากร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวของสำนักผู้อำนวยการประจำศาลแพ่ง รวมทั้งสิ้น 320 คน สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = 320 \frac{1}{1 + 320 \times .05 \times .05}$$

$$= 177.7777 \text{ หรือ } (178 \text{ คน})$$

เพราะฉะนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของสำนักผู้อำนวยการประจำศาลแพ่ง มีจำนวน 178 คน

3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 320 คน ออกเป็น 4 ชั้น ได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 210 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 6 คน พนักงานราชการ จำนวน 94 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 10 คน

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มหน่วยตัวอย่างบางหน่วยจากทุกระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน ซึ่งผู้วิจัย กำหนดตัวอย่างของแต่ละระดับชั้นตามสัดส่วนของจำนวนหน่วยทั้งหมดในแต่ละระดับชั้นนั้นต่อจำนวนประชากรทั้งหมด เมื่อทำการส่งตัวอย่างแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 178 คน ได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 116 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 10 คน พนักงานราชการ จำนวน 50 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2 คน

ขั้นตอนที่ 3 นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้ไปกำหนดสัดส่วนต่อประชากรทั้งหมดในหน่วยงานของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3.2.2

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างของหน่วยงานในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง แบ่งตามประเภท ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

ชื่อหน่วยงาน	ประชากร				กลุ่มตัวอย่าง			
	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างชั่วคราว
สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง	210	6	94	10	116	10	50	2
รวม	210	6	94	10	116	10	50	2

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Opened – ended Questionnaire) มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์เนื้อหา ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี
3. กำหนดประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

โดยกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามจากเนื้อหา ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนของแบบสอบถามดังต่อไปนี้

- แบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง) โดยแบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) โดยให้เลือกคำตอบแบบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง กลุ่มงาน/ส่วน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ท่านใช้ปฏิบัติ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี เป็นคำถามแบบให้เลือกคำตอบแบบ (Check List) ซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับเกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5 โดยมีลำดับคะแนน 5 ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชน และปัญหาหรืออุปสรรค เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions)

3.4 ผลการทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้
ตารางที่ 2 ค่า Alpha จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
การรับรู้ถึงประโยชน์	0.91
ความยากง่ายต่อการใช้งาน	0.89
ประโยชน์ของการใช้งาน	0.91
รวม	0.95

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.89 – 0.91 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ดังนั้นถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากหนังสือ ตำรา ผลงานวิจัย เอกสารจากหน่วยงาน วารสารงานวิจัย และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

3.5.2 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากแบบสอบถาม โดยดำเนินการขอความร่วมมือจากบุคลากรสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง ในการตอบแบบสอบถามและเก็บข้อมูลผ่าน Google Form

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การตรวจสอบข้อมูล มีดังนี้

- รวบรวมแบบสอบถามแต่ละส่วนงานภายในสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง
- ตรวจสอบจำนวนและความถูกต้องของแบบสอบถามตามจำนวนที่กำหนดไว้
- ตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นไปได้ของรายการในแบบสอบถาม โดยตรวจดู

ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามในทุกข้อ

- การจัดการกับแบบสอบถามที่ไม่ตอบทุกข้อคำถาม หากร้อยละ 25 ของแบบสอบถามไม่ได้รับการตอบอาจต้องตัดแบบสอบถามนั้นทิ้ง แต่หากไม่ตอบเพียงเล็กน้อยจะตัดคำถามข้อที่ไม่ตอบออกโดยกำหนดเป็นค่าข้อมูลสูญหาย

- นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ในรูปแบบตารางและบรรยายประกอบ และผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในแบบสอบถาม ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} \text{ เท่ากับ } 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.6.2 นำแบบสอบถามที่กำหนดรหัสแล้วมาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package the Social Sciences) และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)บรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประกอบด้วย ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย Independent Samples T-test และ F-test (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) และ อภิปรายเชิงพรรณนา (Descriptive)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์มาตราวัดของข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็นข้อมูลดังนี้

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ระดับการวัดตัวแปร	ลักษณะการวัดตัวแปร
1. เพศ	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)	1 =ชาย 2 =หญิง
2. อายุ	มาตรวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	1 = 21 – 30 ปี 2 = 31 – 40 ปี 3 = 41 – 50 ปี 4 =มากกว่า 51ปีขึ้นไป
3. อาชีพ	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)	1 =ข้าราชการศาลยุติธรรม 2 =ลูกจ้างประจำ 3 =พนักงานราชการ 4 =ลูกจ้างชั่วคราว
4. ตำแหน่ง	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)	1 =เจ้าพนักงานคดี 2 =เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม 3 =นักวิชาการเงินและบัญชี 4 =นิติกร 5 =เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม 6 =เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 7 =เจ้าพนักงานธุรการ 8 =อื่นๆ (ระบุ)
5. ระดับตำแหน่ง	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)	1 =ชำนาญการพิเศษ 2 =ชำนาญการ 3 = ปฏิบัติการ 4 = อาวุโส 5 = ชำนาญงาน 6 = ปฏิบัติงาน

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ระดับการวัดตัวแปร	ลักษณะการวัดตัวแปร
6. กลุ่มงาน/ส่วน	มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale)	1 = ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก 2 = ส่วนคลัง 3 = ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 = ส่วนเจ้าพนักงานตำรวจศาล 5 = ส่วนบริการประชาชนและ ประชาสัมพันธ์ 6 = ส่วนเจ้าพนักงานคดี 7 = ส่วนคดีระหว่างพิจารณา 8 = ส่วนคดีหลังคำพิพากษา 9 = ส่วนไต่ถามและประนอมข้อพิพาท
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	มาตรวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	1 = ต่ำกว่า 3 ปี 2 = 4 – 10 ปี 3 = 11 – 20 ปี 4 = 21 – 30 ปี 5 = 31 ปีขึ้นไป
8. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ท่านใช้ปฏิบัติ	มาตรวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)	1 = ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) 2 = วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ 3 = การไต่ถามออนไลน์ 4 = การอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลชั้นต้น ในลักษณะการประชุมทางจอภาพ 5 = ระบบการจัดทำสารบบและสำนวนความ อิเล็กทรอนิกส์ (E-CMS) 6 = ระบบการส่งเอกสารและการประกาศ นัดได้ส่วน โดยวิธีการโฆษณาทางสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ(ระบบ e-Notice) 7 = ระบบการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและ เอกสารทางระบบรับ – ส่ง อิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4 ข้อมูลตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ระดับการวัดตัวแปร	ลักษณะการวัดตัวแปร
<p>การรับรู้ถึงประโยชน์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น คุณภาพงานดีขึ้น 2. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีความจำเป็นต่องานของท่านเป็นอย่างมาก 3. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น 4. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมาช่วยปฏิบัติงาน ทำให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน 5. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น 	<p>มาตรการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)</p>	<p>5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>
<p>ความยากง่ายต่อการใช้งาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีเป็นระบบที่ใช้งานง่าย 2. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก 3. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลคดีได้สะดวกและรวดเร็ว 4. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละระบบที่ชัดเจน 	<p>มาตรการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)</p>	<p>5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 4 ข้อมูลตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี(ต่อ)

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ระดับการวัดตัวแปร	ลักษณะการวัดตัวแปร
<p>5. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล</p>		
<p>ประโยชน์ของการใช้งาน</p> <p>1. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาลและฟรีค่าประกาศนัดไต่สวน</p> <p>2. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้การบริหารจัดการคดีและการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p> <p>3. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ 24 ชม. ผ่านระบบออนไลน์ที่เชื่อมโยงข้อมูลศาลยุติธรรมทั่วประเทศ</p> <p>4. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้จำนวนการใช้กระดาษลดลง ลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และช่วยรักษาสິงแวดล้อม</p> <p>5. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีมีความสะดวกรวดเร็วผ่านระบบออนไลน์</p> <p>6. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้จำเลยและคู่ความสามารถเข้าถึงการอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้ง่าย</p>	<p>มาตรการวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scales)</p>	<p>5 = เห็นด้วยมากที่สุด</p> <p>4 = เห็นด้วยมาก</p> <p>3 = เห็นด้วยปานกลาง</p> <p>2 = เห็นด้วยน้อย</p> <p>1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 4 ข้อมูลตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี(ต่อ)

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ระดับการวัดตัวแปร	ลักษณะการวัดตัวแปร
7. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ		
8. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กร และขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น		
9. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงทุกพื้นที่		
10. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่ประชาชน		

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง” มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง จำนวน 178 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 178 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และปัญหาหรืออุปสรรคความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 178 คน

ตอนที่ 1 คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง กลุ่มงาน/ส่วน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ท่านใช้ปฏิบัติ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	62	34.8
หญิง	116	65.2
รวม	178	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21 – 30 ปี	29	16.3
31 – 40 ปี	60	33.7
41 – 50 ปี	74	41.6
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	15	8.4
รวม	178	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 74คน คิดเป็นร้อยละ 41.6รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ช่วงอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4และช่วงอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการศาลยุติธรรม	116	65.2
ลูกจ้างประจำ	10	5.6
พนักงานราชการ	50	28.1
ลูกจ้างชั่วคราว	2	1.1
รวม	178	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการศาลยุติธรรม จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมาเป็นพนักงานราชการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 เป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
เจ้าพนักงานคดี	3	1.7
เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม	22	12.4
นักวิชาการเงินและบัญชี	3	1.7
นิติกร	2	1.1
เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม	142	79.8
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	0.6
เจ้าพนักงานธุรการ	4	2.2
อื่น ๆ	1	0.6
รวม	178	100

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำแนกตามตำแหน่ง ซึ่งมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมาเป็นตำแหน่งเจ้าพนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 22คน คิดเป็นร้อยละ 12.4ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ส่วนตำแหน่งเจ้าพนักงานคดีและนักวิชาการเงินและบัญชี มีจำนวนคนตอบแบบสอบถามและมีร้อยละเท่ากัน คือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตำแหน่งนิติกร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ส่วนตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 และตำแหน่งอื่นๆ เช่น พนักงานแปล (ภาษาอังกฤษ) จำนวนคนตอบแบบสอบถามและมีร้อยละเท่ากัน คือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับตำแหน่ง		
ชำนาญการพิเศษ	2	1.1
ชำนาญการ	15	8.4
ปฏิบัติการ	13	7.3
อาวุโส	-	-
ชำนาญงาน	42	23.6
ปฏิบัติงาน	44	24.7
อื่นๆ	62	34.8
รวม	178	100

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำแนกตามระดับตำแหน่ง มีตำแหน่งอื่นๆ ของลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ไม่มีระดับตำแหน่ง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาเป็นตำแหน่งปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตำแหน่งชำนาญงาน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ตำแหน่งชำนาญการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และตำแหน่งชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มงาน/ส่วน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มงาน/ส่วน		
ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก	18	10.1
ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.6
ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์	19	10.7
ส่วนคดีระหว่างพิจารณา	42	23.6
ส่วนคดีหลังคำพิพากษา	20	11.2
ส่วนไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท	14	7.9
ส่วนคลัง	5	2.8
ส่วนเจ้าพนักงานตำรวจศาล	-	-
ส่วนเจ้าพนักงานคดี	8	4.5
แผนกคดีซื้อขายออนไลน์	17	9.6
กลุ่มงานนิติกรองค์คณะและหน้าบัลลังก์	34	19.1
รวม		

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำแนกตามกลุ่มงาน/ส่วน ซึ่งมี ส่วนคดีระหว่างพิจารณา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมาเป็นกลุ่มงานนิติกรองค์คณะ และหน้าบัลลังก์จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 เป็นส่วนคดีหลังคำพิพากษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 เป็นส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 เป็นส่วนช่วยอำนวยความสะดวก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 เป็นแผนกคดีซื้อขายออนไลน์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 เป็นส่วนไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 เป็นส่วนเจ้าพนักงานคดี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 เป็นส่วนคลัง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	9	5.1
4 – 10 ปี	47	26.4
11 – 20 ปี	53	29.8
21 – 30 ปี	55	30.9
31 ปีขึ้นไป	14	7.9
รวม	178	100

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 – 10 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ที่ท่านใช้ปฏิบัติ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ท่านใช้ปฏิบัติ		
-ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CourtIntegral Online Service : CIOS)	51	28.7
- วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์	17	9.6
- การไกล่เกลี่ยออนไลน์	13	7.3
- การอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลชั้นต้นในลักษณะการประชุมทางจอภาพ	10	5.6
-ระบบการจัดทำสารบบและสำนวนความอิเล็กทรอนิกส์ (E-CMS)	24	13.5
- ระบบการส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวนโดยวิธีการโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ(ระบบ e-Notice)	14	7.9
- ระบบการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทาง	36	20.2
- ระบบรับ - ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 3)		
- ระบบติดตามสำนวนคดี (Tracking System)	13	7.3
- อื่นๆ	-	-
รวม	178	100

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาระบบการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับ - ส่ง อิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 3) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ระบบการจัดทำสารบบและสำนวนความอิเล็กทรอนิกส์ (E-CMS) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ระบบการส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวนโดยวิธีการโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบ e-Notice) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ส่วนการไกล่เกลี่ยออนไลน์ และระบบติดตามสำนวนคดี (Tracking System) มีจำนวนคนตอบแบบสอบถามและมีร้อยละเท่ากัน คือ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และการอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลชั้นต้นในลักษณะการประชุมทางจอภาพจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	การแปลผล
การรับรู้ถึงประโยชน์	4.32	.603	มากที่สุด
ความยากง่ายต่อการใช้งาน	4.01	.628	มาก
ประโยชน์ของการใช้งาน	4.17	.524	มาก
รวม	4.17	.523	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.523 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.603) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ประโยชน์ของการใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.524) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความยากง่ายต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.628) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี(การรับรู้ถึงประโยชน์)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น คุณภาพงานดีขึ้น	4.46	.689	มากที่สุด
2. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีความจำเป็นต่องานของท่านเป็นอย่างมาก	4.32	.667	มากที่สุด
3. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.35	.683	มากที่สุด
4. การนำนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน	4.30	.772	มากที่สุด
5. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น	4.16	.735	มาก
รวม	4.32	.603	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี (การรับรู้ถึงประโยชน์) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.603 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้งานเสร็จเร็วขึ้นคุณภาพงานดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.689) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.683) อยู่ในระดับมากที่สุด นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีความจำเป็นต่องานของท่านเป็นอย่างมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.667) อยู่ในระดับมากที่สุด และการนำนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานทำให้สะดวกต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.772) อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี(ความยากง่ายต่อการใช้งาน)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีเป็นระบบที่ใช้งานง่าย	4.04	.750	มาก
2. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	3.94	.734	มาก
3. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเข้าถึงการสืบค้นข้อมูลคดีได้สะดวกและรวดเร็ว	4.05	.715	มาก
4. การนำนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละระบบที่ชัดเจน	3.87	.817	มาก
5. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล	4.13	.752	มาก
รวม	4.01	.628	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี (ความยากง่ายต่อการใช้งาน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.628 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเข้าถึงการสืบค้นข้อมูลคดีได้สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.715) อยู่ในระดับมาก นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีเป็นระบบที่ใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.750) อยู่ในระดับมาก และ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.734) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การนำนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละระบบที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.817) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี(ประโยชน์ของการใช้งาน)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	การแปลผล
1. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาลและฟรีค่าประกาศนัดได้ส่วน	3.94	.775	มาก 9
2. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้การบริหารจัดการคดีและการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	4.04	.743	มาก 8
3. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ 24 ชม. ผ่านระบบออนไลน์ที่เชื่อมโยงข้อมูลศาลยุติธรรมทั่วประเทศ	4.06	.749	มาก 7
4. การนำนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้จำนวนการใช้กระดาษลดลง ลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม	4.08	.766	มาก 6
5. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีมีความสะดวกรวดเร็วผ่านระบบออนไลน์	4.17	.687	มาก 5
16. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้จำเลยและคู่ความสามารถเข้าถึงการอำนวยความสะดวกได้ง่าย	4.04	.719	มาก 8
7. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ	4.33	.644	มากที่สุด 3
8. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กร และขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น	4.40	.624	มากที่สุด 1
9. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีช่องทางสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่	4.36	.577	มากที่สุด 2
10. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่ประชาชน	4.31	.631	มากที่สุด 4
รวม	4.17	.524	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี (ประโยชน์ของการใช้งาน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.524 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กร และขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีช่องทางสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.577) อยู่ในระดับมากที่สุด นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.644) อยู่ในระดับมากที่สุด นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่ประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.631) อยู่ในระดับมากที่สุด นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้กระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีมีความสะดวกรวดเร็วผ่านระบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687) อยู่ในระดับมาก การนำนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้จำนวนการใช้กระดาษลดลง ลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766) นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ 24 ชม. ผ่านระบบออนไลน์ที่เชื่อมโยงข้อมูลศาลยุติธรรมทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749) ส่วนนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้การบริหารจัดการคดีและการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้จำเลยและ คู่ความสามารถเข้าถึงการอำนวยความสะดวกได้ง่าย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.743 และ 0.719 ตามลำดับ) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาลและพริ่ค่าประกาศนัดไต่สวน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.775) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

เพศ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	T	Sig. (2-tailed)	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ชาย	62	4.26	.497	1.723	.087	แตกต่างกัน
หญิง	116	4.122	.515			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ด้วยค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า sig = .087 ซึ่งมากกว่า 0.05 ผลคือ เป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง
ของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความ
คาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
21 – 30 ปี	29	4.19	.570	1.055	.370	ไม่แตกต่างกัน
31 – 40 ปี	60	4.12	.495			
41 – 50 ปี	74	4.23	.482			
มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	15	4.00	.598			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผล
ต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ด้วยค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว
(One-way ANOVA หรือ F-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า sig = .370 ซึ่งมากกว่า 0.05 ผลคือ
ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความ
คาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่
ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของตำแหน่งที่มีผลต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

ตำแหน่ง	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เจ้าพนักงานคดี	3	4.16	.500	.753	.627	ไม่แตกต่างกัน
เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม	22	4.02	.477			
นักวิชาการเงินและบัญชี	3	4.33	.251			
นิติกร	2	3.82	.318			
เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม	12	4.19	.520			
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	4.50	-			
เจ้าพนักงานธุรการ	4	3.90	.646			
อื่นๆ	1	4.55	-			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของตำแหน่งที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ด้วยค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA หรือ F-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า sig = .627 ซึ่งมากกว่า 0.05 ผลคือไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่า ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระยะเวลาปฏิบัติงานที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ต่ำกว่า 3 ปี	9	3.86	.637	2.464	.047	แตกต่างกัน
4 – 10 ปี	47	4.18	.467			
11 – 20 ปี	53	.22	.554			
21 - 30 ปี	55	.23	.428			
31 ปีขึ้นไป	14	3.86	.598			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระยะเวลาปฏิบัติงานที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ด้วยค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA หรือ F-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า sig = .047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ผลคือ เป็นไปตามสมมติฐานพบว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ตารางสรุปการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน	√	
สมมติฐานที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน		√
สมมติฐานที่ 3 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน		√
สมมติฐานที่ 4 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน	√	

4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และปัญหาหรืออุปสรรคความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และปัญหาหรืออุปสรรคความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดี

คำถามที่ 1 ท่านคิดว่านวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านใดบ้าง

ในประเด็นคำถามนี้ ผู้ให้บริการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งได้แสดงความคิดเห็นสรุปได้ว่า นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีต่างต้องการเอื้อประโยชน์ให้กับ

ประชาชนเพียงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว แต่ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะคู่ความในส่วนของประชาชนและทนายความผู้สูงวัยส่วนใหญ่ ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ และไม่มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีและมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีได้ ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความยุ่งยากและใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น

คำถามที่ 2 ท่านคิดว่านวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ ควรพัฒนาด้านใดบ้าง

ในประเด็นคำถามนี้ ผู้ให้บริการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งได้แสดงความคิดเห็นสรุปได้ว่า ควรนำมีการนวัตกรรมการบริการด้านเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) ระบบการจัดทำสารบบและสำนวนความอิเล็กทรอนิกส์ (E-CMS) และระบบจัดเก็บเอกสารคำพิพากษา (DSS) นำมารวมอยู่ในระบบเดียวกัน เพื่อลดความยุ่งยากและการทำงานซ้ำซ้อน โดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเปิดโปรแกรมหลายหน้าต่าง

คำถามที่ 3 ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

ในประเด็นคำถามนี้ สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ว่า การพัฒนานวัตกรรมการบริการของสำนักงานศาลยุติธรรมมีความสอดคล้องและควบคู่ไปกับเทคโนโลยี แต่ระบบค่อนข้างล่าช้าและขาดคู่มือการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง และแก้ไขปัญหานวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในการบริหารจัดการคดีของสำนักงานอัยการประจำศาลแพ่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 176 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ที่มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนคดีระหว่างพิจารณา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ส่วน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ส่วนใหญ่ใช้นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบบริการออนไลน์ ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.603 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้งานเสร็จเร็วขึ้นคุณภาพงานดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.689) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความยากง่ายต่อการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.628 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นวัตกรรม

บริการด้านเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.752) อยู่ในระดับมาก และด้านประโยชน์ของการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.524 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กร และขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.624) อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานผู้ให้บริการที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดี

สมมติฐานที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน พบว่า $sig = .087$ ซึ่งมากกว่า 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน พบว่า $sig = .370$ ซึ่งมากกว่า 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน พบว่า $sig = .627$ ซึ่งมากกว่า 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดี

ที่แตกต่างกันพบว่า sig = .047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานพบว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีเพศ และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลาต่างคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนแตกต่างกัน เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีเพศและระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยการใช้งานนวัตกรรมบริการก็ได้ถูกบังคับให้ใช้โดยปริยาย และเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากจะคุ้นชินกับการปฏิบัติงานแบบเดิมไม่เปิดรับนวัตกรรมบริการใหม่ๆ ก็จะมองว่านวัตกรรมนั้นยุ่งยาก ขั้นตอนเยอะ เพิ่มภาระงาน

5.2 การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดี พบว่า ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมากประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ในเรื่องของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่สามารถทำให้งานเสร็จเร็วขึ้นคุณภาพงานดียิ่งขึ้น ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ในเรื่องของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของไฟล์แทนกระดาษที่ต้องนำเข้าสำนวนและด้านประโยชน์ของการใช้งาน ในเรื่องของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ช่วยปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กร และขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยมีช่องทางสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ พร้อมยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการไปสู่ประชาชนได้อย่างดีและทั่วถึง ซึ่งประโยชน์ของนวัตกรรมบริการส่วนใหญ่ผู้ให้บริการพึงพอใจและคาดหวังว่านวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีดังกล่าว สามารถทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพ การนำมาใช้ปฏิบัติงานทำให้สะดวกผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญต่อการปฏิบัติงานและมีความคล่องตัวในการให้บริการมากขึ้น

นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีตอบโจทย์การทำงานของเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ จึงนำไปสู่การสร้างปรากฏการณ์ความยุติธรรมรูปแบบใหม่หรือมิติใหม่ในการทำงานเชิงรุก สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1989) และวิจัยของเมรี วงษาสน (2560) อธิบายไว้ว่า การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับและความคาดหวัง รวมถึงการใช้งานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ ความยากง่ายในการใช้งาน และประโยชน์ของการใช้งานทำให้การทำงานมีความง่ายขึ้นและมองว่า นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกจากเดิมที่มีการปฏิบัติงานแบบมือ ซึ่งอาจทำให้การทำงานล่าช้าหรือติดขัด พอหลังจากนำนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ทำให้รูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กรและขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ประชาชนสามารถเข้าถึงการสืบค้นข้อมูลคดีได้สะดวกและรวดเร็วมีช่องทางสื่อสารที่ประชาชน สามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ทำให้กระบวนการทำงานหรือกระบวนการพิจารณาคดีเสร็จเร็วขึ้น มีคุณภาพงานและประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการต้องเรียนรู้และปรับตัวให้คุ้นเคยกับ กระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่ดิจิทัล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลดีต่อความคาดหวังของผู้ให้บริการ คือ ด้านของการรับรู้และประโยชน์ของการใช้งาน เนื่องจากนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้การปฏิบัติงาน มีความรวดเร็วคล่องตัว มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ สามารถปรับรูปแบบขั้นตอนการให้บริการและลดขั้นตอนกระบวนการทำงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งในอนาคตควรมีการปรับปรุงรูปแบบการทำงานของนวัตกรรมบริการให้ เข้าใช้งานได้ง่ายขึ้นและเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ จัดการอบรมเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีให้แก่ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานพร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละระบบให้ชัดเจนหากเกิดปัญหาสามารถนำมาแก้ไขปัญหาได้เบื้องต้น จัดหาหรือเพิ่มอุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีคุณภาพและทันสมัยต่อการใช้งาน และเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีคอยสนับสนุนหรือแก้ไขปัญหา กรณีเกิดข้อผิดพลาดต่อการใช้งาน

ในการวิจัยครั้งนี้ หน่วยงานภายในสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง ได้ให้ข้อเสนอแนะ ต่อแนวคิดกรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารจัดการคดี ดังนี้

1. ส่วนคดีหลังคำพิพากษา

- เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่พร้อมที่จะรองรับระบบงานต่างๆ ได้

2. ส่วนคลัง

- ระบบงานไม่เสถียร เนื่องจากระบบต้องอาศัยเทคโนโลยี ประกอบกับปัจจุบัน มีจำนวนคดีมาก เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า

3. ส่วนช่วยอำนวยการ

- ควรปรับปรุงระบบงานต่างๆ ให้มีการทำงานที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

4. ส่วนใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท

- ช่องทางการสื่อสารหรือช่องทางการทำงาน ควรรวบรวมไว้ที่จุดบริการเดียว จะสามารถทำให้ประชาชนใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น

- ผู้ให้บริการควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ และควรสร้าง platform ที่สามารถใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

5. ส่วนคดีระหว่างพิจารณา

- ระบบงานไม่เสถียร ควรปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น

- กรณีเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน และไม่มีเจ้าหน้าที่มาแก้ไขปัญหาได้

- เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไม่เพียงพอต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีเพิ่มมากขึ้น

- ควรจัดการอบรมการใช้ระบบงานต่างๆ ให้กับทนายความ เนื่องจากทนายความ ไม่ศึกษาคู่มือปฏิบัติ

- ประชาชนและทนายความผู้สูงวัยส่วนใหญ่ ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และไม่มี ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ทำให้เกิดความล่าช้าในการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้ง แผนการพัฒนาาระบบส่วนใหญ่เอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนอย่างมาก เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

- ต้องการให้เทคโนโลยีที่ใช้ปฏิบัติงานมีความพร้อมต่อการใช้งาน มีความทันสมัย ทั้งในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

6. ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์

- ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ดำเนินการได้ทุกคน

7. ส่วนเจ้าพนักงานคดี

- บางระบบงานยังไม่เปิดให้ประชาชนสามารถยื่นเอกสารประกอบการพิจารณาคดีได้ทั้งหมด
- พัฒนาระบบงานให้สะดวกต่อการใช้งานของผู้ให้บริการและประชาชน
- ปัญหาเรื่องระบบ e-Filing ยังไม่รองรับกระบวนการยื่นเอกสาร คำคู่ความ และการชำระเงินได้ในคดีซื้อขายออนไลน์ ทำให้คู่ความไม่มีช่องทางยื่นเอกสารในระบบ
- ควรพัฒนาระบบให้มีช่องทางในการให้คู่ความคำร้องหรือเอกสารต่างๆ ผ่านช่องทางของระบบได้ทุกคำร้อง

ซึ่งผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในการวางแผนพัฒนานวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีโดยข้อมูลทุกอย่างที่อยู่กับศาลต้องให้มีการเชื่อมโยงถึงกันทั้งหมด เวลาศาลใดศาลหนึ่งต้องการข้อมูลจากศาลอื่นหรือข้อมูลของคู่ความเวลามีคดีในพื้นที่อื่น เราต้องอาศัยเทคโนโลยีและความได้เปรียบของข้อมูลที่ศาลมีอยู่ให้สามารถประมวลผลตามที่ต้องการได้ซึ่งทางศาลมีข้อมูลเกี่ยวกับคู่ความต่างๆ อยู่แล้ว จำเป็นต้องจัดการการใช้ข้อมูลให้ได้ประโยชน์มากที่สุด อาจต้องมีการนำ AI เข้ามาใช้อินอนาคต แต่สิ่งหนึ่งที่ต้องกังวลคือเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล เพราะข้อมูลส่วนบุคคลถือว่าเป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหวมาก อาจต้องมีการนำบล็อกเชนเข้ามาช่วยในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลคดีต่างๆ และสิ่งที่จะช่วยประสานให้ทั้งระบบกระบวนการยุติธรรมเดินไปได้พร้อมๆ กัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมของงบประมาณจากรัฐบาลที่จะสนับสนุนแผนงานการพัฒนาไปสู่ดิจิทัลอย่างตอนนี้มีหลายปัญหาที่ต้องการงบประมาณ โดยเฉพาะปัญหาด้านสาธารณสุขและความปลอดภัยของประชาชน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งที่เป็นผู้ให้บริการนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาข้อมูลจากผู้รับบริการที่ใช้บริการนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี คือ พนักงานอัยการ ทนายความ ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานศาลยุติธรรม ควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเพิ่มมากขึ้น ในลักษณะเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลตามความคิดเห็นส่วนตัวที่ชัดเจนในมุมมองที่แตกต่างออกไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- นางสาวจิตระวี ทองเถา. (2562). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างนวัตกรรมบริการ คุณภาพ ความสัมพันธ์ และความภักดีของลูกค้าในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุขฎฐิบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม.
- นางสาวชนิดาภา ชำระหงส์. (2562). นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันที่จอดรถ(Car Parking) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการที่มีนวัตกรรมในประเทศไทย. ปรินญาวิทยาศาสตร์ดุขฎฐิบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรมการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2549). สุดยอดนวัตกรรมไทย วารสารบริหารธุรกิจ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปีที่ 33. ฉบับที่ 128 ตุลาคม –ธันวาคม 2553.
- กัญญาภัทร ไสวอมร. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุพรรณบุรี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ธนายุทธ มาตราเงิน. (2564). การศึกษาความคาดหวังของผู้โดยสารต่อนวัตกรรมการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ภายใต้แนวโน้มความปกติถัดไป (Next Normal). ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธรินทิพย์ วีระวัฒน์ยั้งยง. (2558). คุณภาพการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภอ้อมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ปทุมมนัส คำผิง. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ต้องขัง ที่มีต่อการจัดการศึกษาในเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม. ปรินญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุพจน์ ศรีสว. (2562). ความคาดหวังของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในเขตตำบลปากกราน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สั๊กเมธ จตุรพรชัย (2561). ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหิปปครอง ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์. ปรินญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

เมรี วงษาสน (2560). ศึกษาเรื่องความคาดหวังและปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง และเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ซึ่งผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 ข้อความความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนานวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

และปัญหาอุปสรรค

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน นำข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21- 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการศาลยุติธรรม | <input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานราชการ | <input type="checkbox"/> ลูกจ้างชั่วคราว |

4. ตำแหน่ง

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เจ้าพนักงานคดี | <input type="checkbox"/> เจ้าพนักงานศาลยุติธรรม |
| <input type="checkbox"/> นักวิชาการเงินและบัญชี | <input type="checkbox"/> นิติกร |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรม | <input type="checkbox"/> เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี |
| <input type="checkbox"/> เจ้าพนักงานธุรการ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |

5. ระดับตำแหน่ง

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชำนาญการพิเศษ | <input type="checkbox"/> อาวุโส |
| <input type="checkbox"/> ชำนาญการ | <input type="checkbox"/> ชำนาญงาน |
| <input type="checkbox"/> ปฏิบัติการ | <input type="checkbox"/> ปฏิบัติงาน |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ) | |

6. กลุ่มงาน/ส่วน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก | <input type="checkbox"/> ส่วนคลัง |
| <input type="checkbox"/> ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> ส่วนเจ้าพนักงานตำรวจศาล |
| <input type="checkbox"/> ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> ส่วนเจ้าพนักงานคดี |
| <input type="checkbox"/> ส่วนคดีระหว่างพิจารณา | <input type="checkbox"/> แผนกคดีซื้อขายออนไลน์ |
| <input type="checkbox"/> ส่วนคดีหลังคำพิพากษา | |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มงานนิติกรองค์คณะและหน้าบัลลังก์ | |
| <input type="checkbox"/> ส่วนไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท | |

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 3 ปี | <input type="checkbox"/> 4 – 10 ปี | <input type="checkbox"/> 11 – 20 ปี |
| <input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี | <input type="checkbox"/> 31 ปีขึ้นไป | |

8. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ท่านใช้ปฏิบัติ

- ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS)
- วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์
- การไกล่เกลี่ยออนไลน์
- การอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลชั้นต้นในลักษณะการประชุมทางจอภาพ
- ระบบการจัดทำสารบบและสำนวนความอิเล็กทรอนิกส์ (E-CMS)
- ระบบการส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวน โดยวิธีการโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยี

สารสนเทศ (ระบบ e-Notice)

ระบบการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับ – ส่ง อิเล็กทรอนิกส์

(e-Filing Version 3)

ระบบติดตามสำนวนคดี (Tracking System)

อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
การรับรู้ถึงประโยชน์					
1. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น คุณภาพงานดีขึ้น					
2. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมี ความจำเป็นต่องานของท่านเป็นอย่างมาก					
3. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี สามารถทำให้การทำงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น					
4. การนำนวัตกรรมบริการด้าน เทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
5. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วย ให้ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงานมากขึ้น					

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี(ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ความยากง่ายต่อการใช้งาน					
6. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีเป็นระบบที่ใช้งานง่าย					
7. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
8. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลคดีได้สะดวกและรวดเร็ว					
9. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีควรมีคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละระบบที่ชัดเจน					
10. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล					
ประโยชน์ของการใช้งาน					
11. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาศาล และฟรีค่าประกาศนัดได้ส่วน					
12. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้การบริหารจัดการคดีและการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
13. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ 24 ชม. ผ่านระบบออนไลน์ที่เชื่อมโยงข้อมูลศาลยุติธรรมทั่วประเทศ					

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี(ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
14. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ทำให้จำนวนการใช้กระดาษลดลง ลด พื้นที่จัดเก็บเอกสาร และช่วยรักษา สิ่งแวดล้อม					
15. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ช่วยให้กระบวนการพิจารณาพิพากษา คดีมีความสะดวก รวดเร็วผ่านระบบ ออนไลน์					
16. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำ ให้จำเลยและผู้ความสามารถเข้าถึงการ อำนวยความสะดวกได้ง่าย					
17. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว ในการให้บริการ					
18. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ช่วยปรับปรุงรูปแบบกระบวนการ ทำงานขององค์กร และขั้นตอนการ ให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น					
19. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมี ช่องทางการสื่อสารที่ประชาชน สามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่					
20. นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ช่วยยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการ บริการไปสู่ประชาชน					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

- ท่านคิดว่านวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

- ท่านคิดว่านวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ ควรพัฒนาในด้านบ้าง

.....

.....

.....

- ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางณัฐธิดา ศรีพลอย
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2545 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (การบัญชี) สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ 2565	- ตำแหน่ง เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ กลุ่มงานวิชาการและแผนงานโครงการ ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก สำนักอำนาจการประจำศาลแพ่ง
พ.ศ 2562	- ตำแหน่ง เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ ศูนย์นัดความ ส่วนคดีระหว่างพิจารณา สำนักอำนาจการประจำศาลอาญากรุงเทพใต้
พ.ศ 2561	- ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมปฏิบัติงาน งานรับฟ้อง ส่วนจัดการงานคดี สำนักอำนาจการประจำศาลอาญากรุงเทพใต้
พ.ศ 2545	- ตำแหน่ง นักวิชาการสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานบริหารทั่วไป ศูนย์สารสนเทศสิ่งแวดล้อม กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
ทุนการศึกษา (ถ้ามี)	
พ.ศ. 2564	ทุนสนับสนุนการศึกษาระดับปริญญาโทภายในประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสำนักงานศาลยุติธรรม