

**ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการ
ประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง**

**EXPECTATIONS OF SERVICE PROVIDERS TOWARDS TECHNOLOGY
SERVICE INNOVATION USED FOR PUBLIC SERVICES IN THE CASE
MANAGEMENT OF THE CIVIL COURT OFFICE**

ณัฐมา ศรีพลอย¹

พิพัฒน์ ไทยอารี²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง (2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง จำนวน 178 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามมีลักษณะคำถามปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Opened – ended Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐาน Independent Samples T-test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีช่วงอายุ 41 – 50 ปี เป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนคดีระหว่างพิจารณา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่ใช้นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS) ผลการศึกษาค้นคว้าที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้งานเสร็จเร็วขึ้นคุณภาพงานดีขึ้น) รองลงมาที่ส่งผลมากที่สุด คือ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล) และด้านประโยชน์ของการใช้งาน (นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีช่วยปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กร และขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น) ซึ่งผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะว่า

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีต่างต้องการเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนเพียงเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว แต่ก็ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะคู่ความในส่วน of ประชาชน และทนายความผู้สูงวัยส่วนใหญ่ ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และไม่มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีและมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีได้ ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความยุ่งยากและใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อบรรยากาศที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, นวัตกรรมบริการ, เทคโนโลยี

Abstract

The purpose of this research is (1) to study and compare the expectations of service providers (2) To be a guideline for developing, improving and solving technological service innovation problems in case management of the Office of the Civil Court. This study is quantitative research. The sample population used in the research was 178 personnel of the Office of the Civil Court. The questionnaires were closed-ended Questionnaire and Open-ended Questionnaire. Data were analyzed by descriptive statistics and frequency Percentage, Arithmetic Means, Standard Deviation and Hypothesis Test Independent Samples T-test and F-test (One-way ANOVA)

The results showed that mostly female with the age range of 41 – 50 years, are officers from the case pending division has a working period of 21-30 years, most of them use innovative technology services to operate as Court Integral Online Service (CIOS) Results of the study of factors affecting towards the expectation of technological service innovation The most impactful aspect is the perception of benefits (Innovative technology services get the job done. Faster, better work quality), the next thing that has the most effect is the difficulty, ease of use (Innovative technology services can increase storage efficiency) and benefits of use (Innovative technology services improve the organization's workflow model. and the process of providing better services to the public), which service providers have suggested that technological service innovations want to benefit the people just for convenience and speed. But it made the operational procedures of the staff more. Especially the parties on the part of the people and most of the elderly lawyers lack of knowledge, understanding, and are not ready to use technology and There are some groups of people who are unable to access innovative technology services. make the performance of officers are more cumbersome and take more time to perform their tasks. From the results of the

hypothesis test, it was found that sex and working period were different. The factors affecting expectations of technological service innovation using public services in case management were significantly different at the 0.05 level.

Keywords: expectation, service innovation, technology

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารจัดการภายในองค์กรกระบวนการยุติธรรม ได้พัฒนานวัตกรรมด้านบริการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้การทำงานให้มีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกรูปแบบหรือวิธีการขอรับบริการได้ ทั้งนี้เพื่อสนองตอบความคาดหวังว่าของประชาชนในการอำนวยความสะดวกต่อการบริหารจัดการคดีเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพรูปแบบการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบดิจิทัลแทนกระบวนการทำงานเดิมที่ประชาชน ทัศนคติ และความต้องการเดินทางมาศาล เพื่อยืนยันคำคู่ความหรือขอรับเอกสารต่างๆ กับศาลยุติธรรม ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ความทั้งในกรุงเทพมหานครและผู้ที่อยู่ต่างจังหวัดไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการเดินทางเกิดความยุ่งยากซับซ้อน และเข้าถึงยากปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาหลักในการให้บริการของสำนักงานศาลยุติธรรม

การนำนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริหารจัดการคดี ทำให้ผู้ให้บริการมีความสะดวกในการให้บริการประชาชนด้วยระบบงานที่ทันสมัย ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการพิจารณาคดี ช่วยให้การบริหารจัดการคดีและการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยเน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ผู้รับบริการสามารถยื่นคำร้อง/คำฟ้อง เรียกร้อง และติดตามข้อมูลคดีได้ตลอด 24 ชั่วโมง และผู้รับบริการมีความมั่นใจได้ว่าข้อมูลมีความปลอดภัย โดยสามารถให้หรือขอข้อมูลเพียงครั้งเดียวและข้อมูลหรือคำขอที่เกี่ยวข้องจะถูกแบ่งปันกับหน่วยงานที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม และมีบริการ Online Platform ที่ใช้งานง่ายและสามารถปรับแต่งให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภทนอกจากนั้นนวัตกรรมบริการยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงพัฒนาและสร้างสรรค์รูปแบบการบริการ และกระบวนการบริการแนวใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Kupper, 2017 อ้างถึงใน จิตระวี ทองเถา, 2562, น.10) มุ่งเน้นประสบการณ์การบริการใหม่และรูปแบบการบริการที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลาย นำมาซึ่งการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างเหนือความคาดหมาย (O'Cass, Song & Yuan, 2012; Papastathopoulou & Hultink, 2012 อ้างถึงใน จิตระวี ทองเถา, 2562, น.10) โดยนักบริหารนักวิเคราะห์องค์กร และนักวิชาการ ต่างผลักดันให้หน่วยงานต่างๆ สนใจที่จะค้นหานวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่ ซึ่งนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถนำมาปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กร และขั้นตอนการให้บริการประชาชน

พร้อมปรับปรุงช่องทางการประสานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Count Integral Online Service : CIOS) นวัตกรรมวิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ การอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลชั้นต้นในลักษณะการประชุมทางจอภาพ ระบบการจัดทำสารบบและสำนวนความอิเล็กทรอนิกส์ (E-CMS) การส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวน โดยวิธีการโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบ e-Notice) ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 3) และระบบบริการติดตามสำนวนคดี (Tracking System) เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความคาดหวังของผู้ให้บริการก่อนนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีเพื่อยกระดับศักยภาพของสำนักงานศาลยุติธรรมสู่“ความยุติธรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนพร้อมนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ให้บริการก่อนนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหา นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ให้บริการก่อนนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดี กล่าวว่า ความคาดหวังนั้นเป็นการคิดล่วงหน้า โดยเกิดจากประสบการณ์ในอดีตของบุคคลและมีความประสงค์ที่จะทำให้สำเร็จแล้วใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมและพยายามทำให้สำเร็จตามความคาดหวังนั้น ซึ่งผลของความคาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นอาจไม่ตรงกันเสมอไป (วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ, 2550, อ้างถึงใน ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์, 2560 น.8) โดยองค์ประกอบของความคาดหวังมี 3 ประการ คือ การคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น พฤติกรรมของบุคคลจะขึ้นอยู่กับว่าเขามีความคิดในใจเกี่ยวกับผลที่ตามมาอย่างไร ความพอใจในคุณค่าของผลที่เกิดขึ้น ผลที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นนั้นทำให้มีความพอใจมีคุณค่ากับเขาเพียงใด และความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความยุ่งยากการทำงานให้ประสบความสำเร็จจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติงานดังกล่าวหรือไม่(สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, 2553 น. 51) โดยทั่วไปเมื่อกล่าวถึงนวัตกรรมจะหมายถึง นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งการสร้างนวัตกรรมส่วนใหญ่ถูกพัฒนาขึ้นด้วยเทคโนโลยี แต่การบริการมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและเป็นการส่งมอบโดยตรงไปยังผู้รับบริการ นวัตกรรมบริการจึงแตกต่างจากนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่

ให้ความสำคัญต่อคุณค่าและความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก ทั้งนี้อาจแบ่งลักษณะนวัตกรรมบริการได้ ดังนี้

1. นวัตกรรมในการบริการ หรือผลิตภัณฑ์ด้านการบริการ เป็นการออกแบบปรับปรุงบริการเดิม หรือสร้างรูปแบบการบริการใหม่ โดยอาจมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นองค์ประกอบการสร้างนวัตกรรมบริการ

2. นวัตกรรมในกระบวนการให้บริการ เป็นการปรับปรุง หรือออกแบบกระบวนการในการสร้างการบริการใหม่ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการส่งมอบสินค้า แม้ว่ามักจะถูกมองว่าเป็นจะถือว่าเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์บริการ นวัตกรรมประเภทนี้อาจเป็นเทคโนโลยีเทคนิคหรือความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า เช่น การปรับโครงสร้างการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. นวัตกรรมในธุรกิจบริการ และอุตสาหกรรมบริการ เป็นการสร้างนวัตกรรมขององค์การ รวมทั้งนวัตกรรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การบริการ และกระบวนการให้บริการ การจัดการกระบวนการนวัตกรรม

นวัตกรรมจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันให้กับองค์กรภาคบริการ และนวัตกรรมบริการยังเป็นการใช้เทคโนโลยีในการสร้างความก้าวหน้า มีบทบาทสำคัญในการเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการนวัตกรรมบริการนอกจากนั้นนวัตกรรมบริการยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงพัฒนาและสร้างสรรค์รูปแบบการบริการ และกระบวนการบริการแนวใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Kupper, 2017 อ้างถึงใน จิตระวี ทองเถา, 2562, น.10) มุ่งเน้นประสบการณ์การบริการใหม่และรูปแบบการบริการที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลาย นำมาซึ่งการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างเหนือความคาดหมาย (O'Cass, Song & Yuan, 2012; Papastathopoulou & Hultink, 2012 อ้างถึงใน จิตระวี ทองเถา, 2562, น.10) การบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีอันเป็นผลดีต่อองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของการบริการพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536, หน้า 13 อ้างถึงใน ธรินทิพย์ วีระวัฒนยังยง, 2558 น.8) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม ดังนั้น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการก็เกิดความประทับใจซึ่งถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีไปด้วย โดยองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลากหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วซึ่งการให้บริการที่ดีมีคุณภาพผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกวิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ – รับ

บริการเพียงจุดเดียว (One – Stop Service)ประชาชนต้องได้รับบริการทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

การดำเนินการวิจัย

1. ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนยอดที่ต้องการ โดยใช้สูตรการหาตัวอย่างของ Taro Yamane กำหนดเกณฑ์ของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ภายใต้อัตราความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เมื่อประชากร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง รวมทั้งสิ้น 320 คน สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

เพราะฉะนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งมีจำนวน 178 คน

1.2 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 ซึ่งผู้วิจัยกำหนดตัวอย่างของแต่ละระดับชั้นตามสัดส่วนของจำนวนหน่วยทั้งหมดในแต่ละระดับชั้นนั้นต่อจำนวนประชากรทั้งหมด 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 นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้ไปกำหนดสัดส่วนต่อประชากรทั้งหมดในทุกหน่วยงานของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 1

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

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Opened – ended Questionnaire) โดยแบบสอบถามมี 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) โดยให้เลือกคำตอบแบบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง ระดับตำแหน่งกลุ่มงาน/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. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การตรวจสอบข้อมูล มีดังนี้

นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ในรูปแบบตารางและบรรยายประกอบ และผลคะแนนที่ได้ นำมาวิเคราะห์หาคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ใน ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาคชั้น 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

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

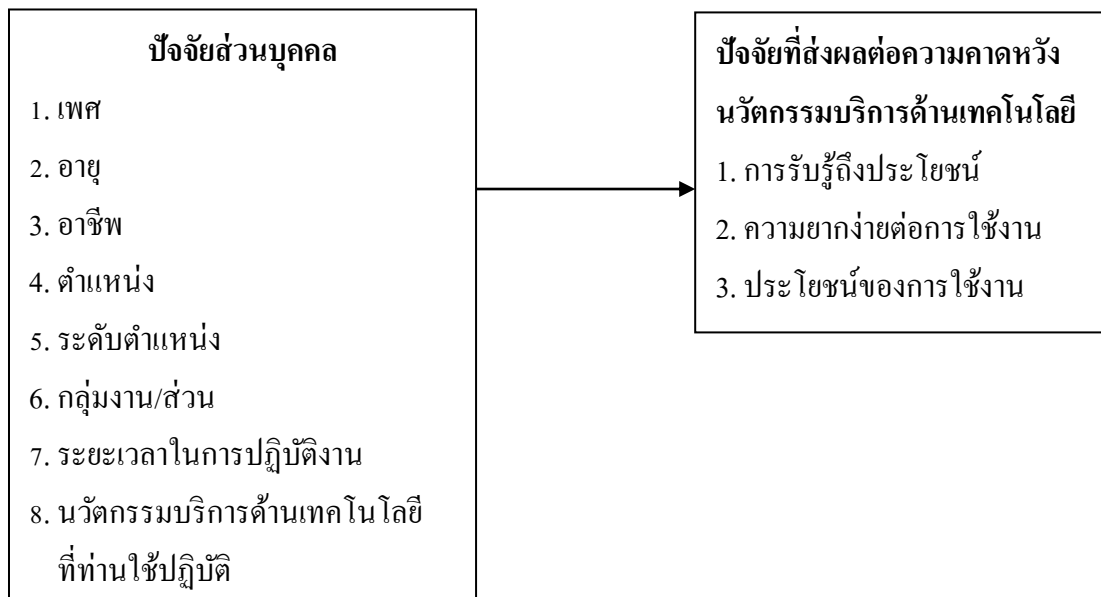
1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประกอบด้วย ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) และอภิปรายเชิงพรรณนา (Descriptive)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 41 – 50 ปี ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนคดีระหว่างพิจารณา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี ส่วนใหญ่ใช้นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service : CIOS)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) ในตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 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 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในภาพรวม 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

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน พบว่าผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกันพบว่าผู้ให้บริการที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดีที่แตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ตารางสรุปการทดสอบสมมติฐาน

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

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และปัญหาหรืออุปสรรคความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชน

คำถามที่ 1 ท่านคิดว่านวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานด้านใดบ้าง

ในประเด็นคำถามนี้ ผู้ให้บริการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานอำนวยการประจำศาลแพ่งได้แสดงความคิดเห็นสรุปได้ว่า นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีต่างต้องการเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนเพียงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว แต่ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะคู่ความในส่วน of ประชาชนและทนายความผู้สูงวัยส่วนใหญ่ ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และไม่มีความพร้อมในการใช้

เทคโนโลยีและมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีได้ ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความยุ่งยากและใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น

คำถามที่ 2 ท่านคิดว่านวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ ควรพัฒนาด้านใดบ้าง

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

คำถามที่ 3 ข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

ในประเด็นคำถามนี้สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ว่า การพัฒนานวัตกรรมบริการของสำนักงานศาลยุติธรรมมีความสอดคล้องและควบคู่ไปกับเทคโนโลยี แต่ระบบค่อนข้างล่าช้าและขาดคู่มือการปฏิบัติงาน

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้บริการประชาชนในการบริหารจัดการคดี พบว่า ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ในเรื่องของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่สามารถทำให้งานเสร็จเร็วขึ้นคุณภาพงานดียิ่งขึ้น ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ในเรื่องของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของไฟล์แทนกระดาษที่ต้องนำเข้าสำนวนและด้านประโยชน์ของการใช้งาน ในเรื่องของนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ช่วยปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กร และขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีตอบโจทย์การทำงานของเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ จึงนำไปสู่การสร้างปรากฏการณ์ความยุติธรรมรูปแบบใหม่หรือมิติใหม่ในการทำงานเชิงรุกสอดคล้องกับแนวคิด และทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Davis (1989) และวิจัยของเมรี วงษาสน (2560) อธิบายไว้ว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการยอมรับและความคาดหวัง รวมถึงการใช้งานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และประโยชน์ของการใช้งานทำให้การทำงานมีความง่ายขึ้นและมองว่านวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกจากเดิมที่มีการปฏิบัติงานแบบมือ ซึ่งอาจทำให้การทำงานล่าช้าหรือติดขัด พอหลังจากนวัตกรรมการบริการด้านเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ทำให้รูปแบบกระบวนการทำงานขององค์กรและขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ประชาชนสามารถเข้าถึงการสืบค้นข้อมูลคดีได้สะดวกและรวดเร็ว มีช่องทางสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่ ทำให้

กระบวนการทำงานหรือกระบวนการพิจารณาดีเสร็จเร็วขึ้นมีคุณภาพงานและประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการต้องเรียนรู้และปรับตัวให้คุ้นเคยกับกระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่ดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลดีต่อความคาดหวังของผู้ให้บริการ คือ ด้านของการรับรู้และประโยชน์ของการใช้งาน เนื่องจากนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว คล่องตัว มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ สามารถปรับรูปแบบขั้นตอนการให้บริการและลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน ขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งในอนาคต ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการทำงานของนวัตกรรมบริการให้เข้าใช้งานได้ง่ายขึ้นและเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ จัดการอบรมเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีให้แก่ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานพร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละระบบให้ชัดเจน หากเกิดปัญหาสามารถนำมาแก้ไขปัญหาได้เบื้องต้น จัดหาหรือเพิ่มอุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีคุณภาพและทันสมัยต่อการใช้งาน และเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยี คอยสนับสนุนหรือแก้ไขปัญหากรณีเกิดข้อผิดพลาดต่อการใช้งาน

ในการวิจัยครั้งนี้ หน่วยงานภายในสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่ง ได้ให้ข้อเสนอแนะ ต่อนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารจัดการคดี ดังนี้

1. ส่วนคดีหลังคำพิพากษา

- เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่พร้อมที่จะรองรับระบบงานต่างๆ ได้

2. ส่วนคลัง

- ระบบงานไม่เสถียร เนื่องจากระบบต้องอาศัยเทคโนโลยี ประกอบกับปัจจุบันมีจำนวนคดีมาก เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า

3. ส่วนช่วยอำนวยการ

- ควรปรับปรุงระบบงานต่างๆ ให้มีการทำงานที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

4. ส่วนใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท

- ช่องทางการสื่อสารหรือช่องทางการทำงาน ควรรวบรวมไว้ที่จุดบริการเดียวจะสามารถทำให้ประชาชนใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น

- ผู้ให้บริการควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ และควรสร้าง platform ที่สามารถใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

5. ส่วนคดีระหว่างพิจารณา

- ระบบงานไม่เสถียร ควรปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น
- กรณีเกิดปัญหากับระบบงาน และไม่มีเจ้าหน้าที่มาแก้ไขปัญหาได้
- เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไม่เพียงพอต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพิ่มมากขึ้น

- ควรจัดการอบรมการใช้ระบบงานต่างๆ ให้กับทนายความ เนื่องจากทนายความไม่ศึกษา
คู่มือปฏิบัติ

- ประชาชนและทนายความผู้สูงวัยส่วนใหญ่ ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และไม่มีความ
พร้อมในการใช้เทคโนโลยี ทำให้เกิดความล่าช้าในการพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแผนการ
พัฒนาระบบส่วนใหญ่เอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนอย่างมาก เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

- ต้องการให้เทคโนโลยีที่ใช้ปฏิบัติงานมีความพร้อมต่อการใช้งาน มีความทันสมัย ทั้งใน
ด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

6. ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์

- ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ดำเนินการได้ทุกคน

7. ส่วนเจ้าพนักงานคดี

- บางระบบงานยังไม่เปิดให้ประชาชนสามารถยื่นเอกสารประกอบการพิจารณาคดีได้ทั้งหมด

- พัฒนาระบบงานให้สะดวกต่อการใช้งานของผู้ให้บริการและประชาชน

- ปัญหาเรื่องระบบ e-Filing ยังไม่รองรับกระบวนการยื่นเอกสาร คำคู่ความ และการชำระเงิน
ได้ในคดีซื้อขายออนไลน์ ทำให้คู่ความไม่มีช่องทางยื่นเอกสารในระบบ

- ควรพัฒนาระบบให้มีช่องทางในการให้คู่ความคำร้องหรือเอกสารต่างๆ ผ่านช่องทางของ
ระบบได้ทุกคำร้อง

ซึ่งผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาวิกฤตบริการ
ด้านเทคโนโลยีในการวางแผนพัฒนานวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีโดยข้อมูลทุกอย่างที่อยู่กับศาลต้องให้
มีการเชื่อมโยงถึงกันทั้งหมดเวลาศาลใดศาลหนึ่งต้องการข้อมูลจากศาลอื่นหรือข้อมูลของคู่ความเวลามีคนคดี
ในพื้นที่อื่น เราต้องอาศัยเทคโนโลยีและความได้เปรียบของข้อมูลที่ศาลมีอยู่ให้สามารถประมวลผลตามที่
ต้องการได้ ซึ่งทางศาลมีข้อมูลเกี่ยวกับคู่ความต่างๆ อยู่แล้ว จำเป็นต้องจัดการการใช้ข้อมูลให้ได้ประโยชน์
มากที่สุด อาจต้องมีการนำ AI เข้ามาใช้ในอนาคต แต่สิ่งหนึ่งที่ต้องกังวลคือเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล
เพราะข้อมูลส่วนบุคคลถือว่าเป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหวมาก อาจต้องมีการนำบล็อกเชนเข้ามาช่วยในการ
รักษาความปลอดภัยของข้อมูลคดีต่างๆ และสิ่งที่จะช่วยประสานให้ทั้งระบบกระบวนการยุติธรรมเดินไปได้
พร้อมๆ กันขึ้นอยู่กับการพร้อมของงบประมาณจากรัฐบาลที่จะสนับสนุนแผนงานการพัฒนาไปสู่ดิจิทัล
อย่างตอนนี้มีหลายปัญหาที่ต้องการงบประมาณ โดยเฉพาะปัญหาด้านสาธารณสุขและความปลอดภัยของ
ประชาชน

บรรณานุกรม

- นางสาวจิตรระวี ทองเถา. (2562). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างนวัตกรรมบริการ คุณภาพ ความสัมพันธ์ และความภักดีของลูกค้าในธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสยาม.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการ ที่มีนวัตกรรมในประเทศไทย. ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชรินทิพย์ วีระวัฒน์ยิ่งยง. (2558). คุณภาพการบริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.