

## แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 GUIDELINES FOR IMPROVING THE SERVICE QUALITY OF THE COURT OF JUSTICE IN REGION 7 UNDER THE BUREAUCRATIC SYSTEM 4.0

ประพันธ์ พวงจันทร์<sup>1</sup>, วลัยพร ชินศรี<sup>2</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

<sup>2</sup>อาจารย์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

PrapuntPuangjan<sup>1\*</sup>, WalaipomChinnasri<sup>2</sup>

\*Email puangjan@gmail.com

Received: 26-02-2023 Revised: 29-06-2023 Accepted: 29-12-2023

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1)ข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 2) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 3)เพื่อทราบปัจจัยระบบราชการ 4.0 และการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 4)เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมภาค 7 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาติดต่อราชการของศาลยุติธรรมในภาค 7 จำนวน 384 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน โดยในการวิจัยครั้งนี้มีการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนาใช้สถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1)ข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 มีการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.001 2)ระดับคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าระดับการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (3) ปัจจัยระบบราชการ4.0และการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ใช้สถิติไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าระบบราชการ4.0และการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 (4) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมภาค 7 ใช้การสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน สรุปว่า ควรมีการให้ความรู้กับประชาชนในการใช้ระบบสารสนเทศของศาล จัดทำหรือสร้างระบบที่มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อ

<sup>1</sup>หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

<sup>2</sup>อาจารย์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

ให้บริการประชาชน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำการติดต่อราชการควรเพิ่มอุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อและเพิ่มส่วนของการใช้บัตรประชาชนใบเดียวในการติดต่อราชการเพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

**คำสำคัญ:** การให้บริการ, คุณภาพการให้บริการ, การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ, ศาสนาพุทธธรรม, ระบบราชการ 4.0

## Abstract

The purpose of this research were to study (1) to study general information that affects the development of service quality of the Court of Justice in Region 7 (2) to study the level of service quality of Court of Justice in Region 7 (3) to study the factors of bureaucracy 4.0 and related services Reason-Effective Development of Service Quality of the Court of Justice in Region 7 (4) to study guidelines In developing the service quality of the Court of Justice Region 7, The sample group consisted of 384 civil servants of the Court of Justice Region 7, 8 key informants. The following statistics are used to analyze the data. Descriptive data were statistically used, including frequency distribution. Percentage, mean, standard deviation and inferential statistical analysis using the chi-square value and multiple regression analysis

The Research results: found that (1) general information affecting the development of the service quality of the Courts of Justice in Region 7 was at a statistically significant level of 0.001, (2) the level of service quality of the Courts of Justice in Region 7 was at a high level. (3) Government factors and service had relationships with the development of service quality of the Court of Justice in Region 7 at a statistical significance of 0.001, and (4) Guidelines for improving the service quality of the Court of Justice Region 7 were interviewed by 8 key informants. It was concluded that the public should be educated on the use of the court's information system. Establish or create a system that is linked between government agencies. to serve the public government officials, should add equipment used to search for information in providing services to people who come in contact and increase the use of a single ID card to contact government agencies to help increase the convenience of providing public services thoroughly and equally.

**Keyword** : Service, Service Quality, Service Quality Improvement, the Courts of Justice in Region7, Government 4.0

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่ว่า “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ระบบราชการก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนบริบทในการทำงาน ให้สอดคล้องและสอดคล้อง รวมทั้งส่งเสริมการใช้นโยบายระบบราชการ 4.0 อันประกอบด้วย การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ชีตความสามารถสูงและทันสมัย เพื่อรองรับต่อนโยบายประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 ภาครัฐจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) โดยในการให้พัฒนาการให้บริการประชาชนนั้น ระบบราชการต้องมีการพัฒนาทุกส่วนราชการทั้งประเทศไปพร้อม ๆ กัน

ศาลชั้นต้นถือเป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มีบรรทัดฐาน โดยถือว่าเป็นหน้าที่ส่วนที่จะพบปะคู่ความผู้มีบรรทัดฐาน รวมถึงประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อราชการ มีโอกาสบริการประชาชนให้สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกด้วย ซึ่งการให้บริการของศาลยุติธรรมนั้น นอกจากจะต้องมีความเท่าเทียมกันแล้วข้อมูลหรือบริการที่ให้กับประชาชนนั้นต้องเป็นบริการที่มีคุณภาพ รวมทั้งการปฏิบัติงานของข้าราชการต้องเป็นไปตามระบบราชการ 4.0 กล่าวคือ เป็นระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน มีระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อีกทั้งเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย รวมทั้งการก้าวเข้าสู่ภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Performance Government)

ดังนั้นเพื่อให้ศาลยุติธรรมมีแนวทางการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0 หรือไทยแลนด์ 4.0 และ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีจึงต้องนำเอาแนวคิดระบบราชการ 4.0 ที่ประกอบด้วยระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย สามารถสนับสนุนนโยบายและแผนงานต่าง ๆ ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน โดยนำผลการวิจัยที่ได้รับไปปรับใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเพื่อให้ประชาชนผู้มีบรรทัดฐาน ในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประหยัดรวดเร็ว และได้รับผลประโยชน์สูงสุด จากการดำเนินการของศาลยุติธรรม

### วัตถุประสงค์การวิจัย

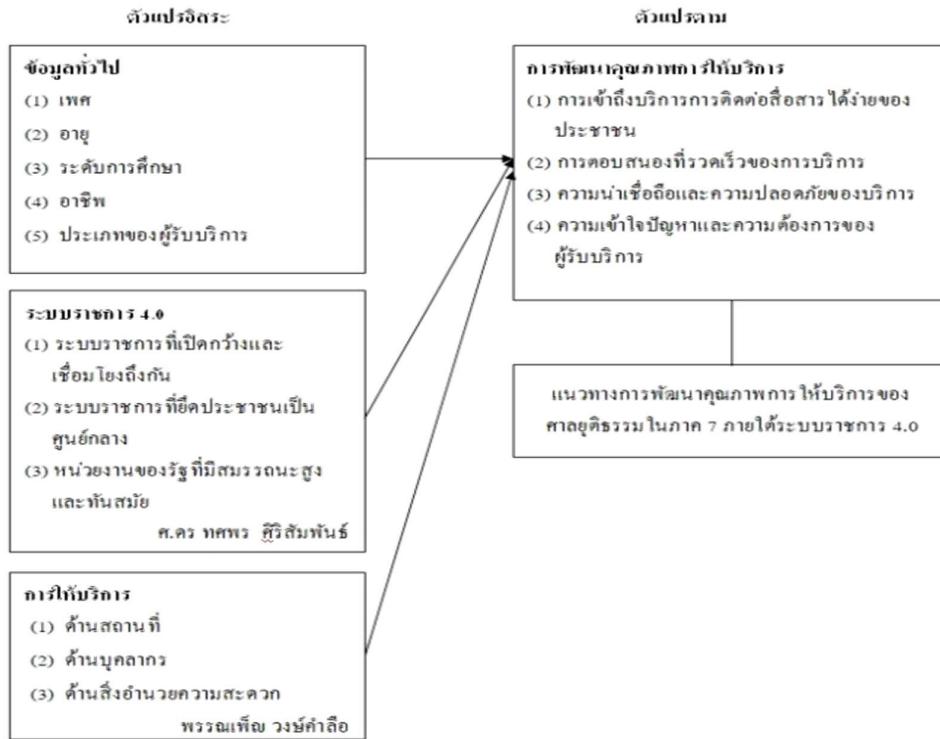
1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7
3. เพื่อศึกษาปัจจัยระบบราชการ 4.0 และการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมภาค 7

### สมมติฐานงานวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7
2. สมมติฐานที่ 2 ระบบราชการ 4.0 และการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิด โดยได้ประยุกต์แนวคิดระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งประกอบด้วย (1) ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (2) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (3) หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (1) ด้านสถานที่ (2) ด้านบุคลากร (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 จึงสรุปปัจจัยและตัวแปรที่จะนำมาศึกษาซึ่งสอดคล้องตามความมุ่งหวังของงานวิจัยครั้งนี้



รูปที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ 4.0
- แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายประเทศไทย 4.0
- บริบทของของศาลยุติธรรมภาค 7
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

(Ammueang, n.d.) ผู้ให้บริการ อาจต้องใช้จิตวิทยาในการทำความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้การบริการตรงใจมากที่สุด ซึ่งการให้บริการแบบให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยานำมาใช้ในการบริการจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ สำหรับผู้รับบริการที่มีลักษณะหลายรูปแบบ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการเป็นอย่างดีและยินดีกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

(Lanchanan, 2005) ได้ให้ความหมายของ การบริการ (Service) ว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือ ความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียนโรงพยาบาล โรงแรมธนาคาร เป็นต้น

(Parasuraman, et al., 1985) ได้ศึกษาและพบว่าคุณภาพของการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิด ประสบการณ์แห่งความสุขและความพึงพอใจในทุกจุดสัมผัสบริการนั้น ประกอบด้วย ความมีตัวตนหรือ รูปลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ดี (Tangibles) ความไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือได้ (Assurance) การตอบสนองที่ทันใจ (Responsiveness) และความเอื้ออาทรหรือความเอาใจใส่ (Empathy)

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(Lewis and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัด ถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขา ได้ดีเพียงใดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

(Buzzell and Gale, 1987) ได้ให้แนวคิดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมาก มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภค และผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียก ทั่วไปว่า “ลูกค้า”

(Crosby, 1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ service Quality นั้นเป็นแนวคิดที่ถือ หลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตามความต้องการของผู้บริการและสามารถ ที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วย

(Pongsathaporn, 2003) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละ บุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการ ณ ระยะเวลาหนึ่ง

### แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ 4.0

(Sirisamphan, 2017) ในการพลิกโฉม (transform) ภาครัฐหรือระบบราชการให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติและรองรับโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better governance, happier citizens) อันจะทำให้ระบบ ราชการสามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยน

แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ กล่าวคือ การเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน การเป็นระบบราชการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย

(Office of the Civil Service Commission, 2017) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกลไกการขับเคลื่อนการนำเครื่องมือประเมินสถานประกอบการ เป็นระบบราชการ 4.0 ไปใช้ในการยกระดับการบริหารจัดการองค์การไปสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ สามารถนำเครื่องมือไปวิเคราะห์ด้วยตนเอง เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงองค์การ และนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์การ นำไปสู่การยกระดับองค์การให้เป็นระบบราชการ 4.0 โดยอาศัยหลักการ 5 ขั้นตอนประกอบด้วย ประเมินตนเอง (Self Assess) ระบุจุดที่ต้องปรับปรุง (Identify Gap) กำหนดเรื่องสำคัญที่ต้องลงมือทำ (Set Priorities for Improvement) นำไปปฏิบัติ (Implement Solutions) วัดผลการปรับปรุง (Measure Result and Impacts)

ระบบราชการ 4.0 ได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองการพัฒนาประเทศตาม นโยบายประเทศไทย 4.0 จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าระบบราชการ 4.0 มีความแตกต่างไปจากระบบการทำงานของข้าราชการในปัจจุบัน อยู่พอสมควร ดังนั้น การจะพัฒนาระบบราชการไปถึง 4.0 ได้นั้น ข้าราชการและหน่วยงานจะต้องปฏิบัติตาม ปัจจัยสำคัญเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ซึ่งระบบราชการ 4.0 มีความแตกต่างจากระบบราชการแบบเดิม ดังนี้

ระบบราชการแบบเดิม	ระบบราชการ 4.0
การทำงานแยกตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน แม้มีการทำงาน ประสานงานกันระหว่างหน่วยงานแต่ยังไม่ใช่การบูรณาการ อย่างแท้จริง (Autonomy, Separation)	การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ระดับการวางนโยบาย ไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration)
การทำงานยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบและยังเป็นการทำงานตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง (Fragmentation, Hierarchy, Silo, Vertical Approach)	การทำงานมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่ต้น จนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชน และมีการบังคับบัญชาในแนวนอน (End-to-end process flow, Cross-boundary management, Program/Project Management Office, Horizontal approach)
ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างตายตัวตามสิทธิพื้นฐานของ บุคคลที่รัฐกำหนด (Standardization)	ให้บริการตามความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งสามารถออกแบบ/เลือกรูปแบบ/วิธีการในการขอรับบริการได้ (Customization, Personalization)
ระบบทำงานในแบบอนาล็อก (Analog)	ระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digitization)
การดำเนินงานเชิงรับ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Passive)	การดำเนินงานที่ตอบสนองทันที/ทันเวลา/เชิงรุก ทันทต่อการเปลี่ยนแปลง มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า (Pro-Active)
ยึดกฎเกณฑ์และมุ่งเน้นแต่การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Rule-based, Performance-oriented)	สร้างนวัตกรรม มีการควบคุมอย่างชาญฉลาด มุ่งผลสัมฤทธิ์ใน การปฏิบัติงาน (Innovation, Smart regulation, Results oriented)
ปฏิบัติงานตามนโยบาย ขับเคลื่อนโดยภาครัฐ เป็นศูนย์กลาง (Government-driven)	ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)
ระบบการทำงานที่ล่าช้า มีต้นทุนสูง (Red tape, Costly)	สร้างคุณค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ทำน้อยได้มาก (Creating value for the public, Doing more and better with less)
เปิดเผยข้อมูลตามที่ร้องขอเฉพาะราย / เปิดเผยข้อมูลจำกัด (Close system, Upon Request only)	เปิดเผยข้อมูลเป็นปกติ (default) ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องร้องขอ (Open system, Open access)
การปฏิบัติงานตามขั้นตอนแบบเดิมๆ (Routine Work)	สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบเดิม และสามารถตอบสนองได้ทันที (Non-routine problem solving, Real time capability)
ต่างหน่วยต่างทำงานกันลำพังโดยไม่มีการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อใช้งานร่วมกัน (Stand-alone)	แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared Services)
วางนโยบาย และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้สึก และคาดเดาเอาเอง (Intuition)	ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูล ความต้องการของประชาชน และ วางนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผล

ระบบราชการแบบเดิม	ระบบราชการ 4.0
	ได้จริง (Data-driven, Demand-driven, Actionable policy solutions)
บริการประชาชนเฉพาะในเวลาราชการ (Office-hours only)	บริการประชาชนตลอดเวลา (On-demand services)
มีความเชี่ยวชาญ/ชำนาญเฉพาะทาง (Expert/Specialist)	มีความสามารถในการใช้ความรู้สติปัญญา และข้อมูลสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างคุณค่า (Knowledge worker) มีความสามารถในการเรียนรู้ (Educability) มีเหตุผลในเชิงจริยธรรม (Ethic ability)
ข้าราชการแบบดั้งเดิม (Public administrator)	มีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship)

ตารางที่ 2-1 ตารางเปรียบเทียบระบบราชการแบบเดิม กับระบบราชการ 4.0

### แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายประเทศไทย 4.0

(Division of Research Administration Phayao University, 2016) รัฐบาลยังได้กำหนดทิศทางในการพัฒนาโมเดล “Thailand 4.0” ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 โดยนโยบาย Thailand 4.0 เป็นโมเดลที่จะนำพาประเทศให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง กับดักความเหลื่อมล้ำและกับดักความมีสมดุลง่าย ๆ กับการเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ ประเทศในโลกที่หนึ่ง ที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในบริบทของโลกยุค The Fourth Industrial Revolution อย่างเป็นทางการตามแนวทางที่แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีวางไว้ ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในควบคู่กับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก ตามแนวคิด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยขับเคลื่อนผ่านกลไก “ประชารัฐ”

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือที่รู้จักกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 หรือประเทศไทย 4.0 นั้น ระบบราชการก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนและปฏิรูปเพื่อรองรับ และส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 ด้วยเช่นกัน ซึ่งในช่วงเวลาของประเทศไทย 1.0-4.0 กับการปฏิรูประบบราชการไทย 1.0-4.0 นั้น มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ไทยแลนด์ 1.0	เน้นการเกษตรและส่งออกสินค้าเกษตรเป็นหลัก	ระบบราชการ 1.0	การปฏิรูประบบราชการสมัยรัชกาลที่ 4
ไทยแลนด์ 2.0	เน้นอุตสาหกรรมเบา อุตสาหกรรมขั้นพื้นฐานของประเทศและการใช้แรงงานคนเป็นหลัก	ระบบราชการ 2.0	แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504)
ไทยแลนด์ 3.0	เน้นอุตสาหกรรมหนัก	ระบบราชการ 3.0	การปฏิรูประบบราชการ

	การส่งเสริมการส่งออก การลงทุน และการนำเข้า เทคโนโลยีจากต่างประเทศ		(พ.ศ.2545)
ไทยแลนด์ 4.0	เน้นนวัตกรรมและความคิด สร้างสรรค์	ระบบราชการ 4.0	การปฏิรูประบบราชการเพื่อ รองรับไทยแลนด์ 4.0 (พ.ศ.2549 เป็นต้นไป)

ตารางเปรียบเทียบระหว่างนโยบายไทยแลนด์ 4.0 กับระบบราชการ 4.0

### บริบทของศาลยุติธรรมในภาค 7

Office of the Court of Justice (2022). ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่เป็นตัวแทนในการใช้อำนาจตุลาการในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชนโดยมีแนวการดำเนินการไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม โดยในปัจจุบันศาลยุติธรรมดำเนินการตามยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ.2565-2568 ที่เรียกว่ายุทธศาสตร์ TRUST รวมทั้ง นโยบายประธานศาลฎีกา “รักศาล ร่วมใจ รับผิดชอบต่อประชาชน” และภายใต้วิสัยทัศน์ของศาลยุติธรรม “ศาลยุติธรรมยึดมั่นหลักนิติธรรมด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชน”

ศาลในสังกัดอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ถือเป็นศาลชั้นต้นจะมีสำนักอำนวยการ หรือสำนักงานประจำศาล เป็นส่วนบริหารงานด้านธุรการของศาล โดยมีผู้อำนวยการสำนักงาน หรือผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าส่วนราชการสูงกว่ากอง โดยการกำกับดูแล และคำสั่งให้ปฏิบัติราชการของผู้พิพากษาหัวหน้าศาล

ศาลชั้นต้นถือเป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มีอรรถคดี โดยถือว่าเป็นส่วนที่จะพบปะคู่ความ ผู้มีอรรถคดี รวมถึงประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อราชการ มีโอกาสบริการประชาชน ให้สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอีกด้วย

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Samphan Inpan (2019, abstract) วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตดินแดง ผลการศึกษาวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงส่วนใหญ่เห็นว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัย เพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

Chairit Klomjai (2015). วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อ ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการ และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ผลการศึกษาโดยสรุปมีดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มาใช้บริการ 6-10 ครั้งต่อเดือน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือช่วงเช้า โดยกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุดต่อผู้ให้บริการ รองลงมา คือกระบวนการให้บริการ และน้อยที่สุดคือสิ่งแวดล้อมในการบริการ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการในช่วงเวลาแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการแตกต่างกัน และส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานมีมากที่สุดในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ซึ่งยังมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือด้านสถานที่โดยควรเพิ่มพื้นที่สำหรับให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการ จากผลการศึกษาข้างต้น ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าวเพื่อส่งเสริมการลงทุน ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการคิวโดยการเพิ่มป้ายแสดงผลรวมการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการได้ด้วยตนเอง ควรปรับปรุงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับ การบันทึกข้อมูลใบอนุญาตทำงานให้สอดคล้องเอกสารตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 พร้อมทั้งสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ และควรจัดสรรพื้นที่การให้บริการตลอดจนเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับให้บริการให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ

Phawadee Chantakon (2015). วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการฝ่ายงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของอำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของอำเภอตาพระยาตามความเป็นจริงของประชาชนผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอตาพระยา ตามความคาดหวังและความเป็นจริงของประชาชน

ผู้รับบริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ William Gemmell Cochran (W.G.Cochran,1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5 % เนื่องจากกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่ชัดได้ โดยกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานรวมทั้งประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลยุติธรรมในภาค 7 เมื่อคำนวณแล้วได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่มาติดต่อราชการกับศาลยุติธรรมในภาค 7 อันประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานรวมทั้งประชาชน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผ่าน Google Form ในการเก็บข้อมูล เนื่องจากปัจจุบันยังอยู่ในช่วงที่ต้องเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และยังเป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่าย โดยการประสานงานไปยังศาลยุติธรรมในภาค 7 ทั้ง 21 ศาลเพื่อประชาสัมพันธ์ QR CODE แบบสอบถามแก่ผู้มาติดต่อราชการในศาล โดยในส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติเชิงพรรณนาใช้การวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้สถิติไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพทำการวิเคราะห์ โดยการสรุปประเด็นและการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยเฉพาะข้อมูลที่ได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้ว มาลงเลขรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง แล้วนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลด้วยวิธีดังนี้

**สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

**สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ประเภทของการขอรับบริการ (4) ประเภทของผู้รับบริการ (5) ระดับการศึกษา (6) อาชีพกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) โดยกำหนดระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้สำหรับวิเคราะห์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในหัวข้อ 1) การเข้าถึงการติดต่อสื่อสารได้ง่ายของประชาชน 2) การตอบสนองที่รวดเร็วของการบริการ 3) ความน่าเชื่อถือและปลอดภัยของบริการ 4) ความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับแนวทางการพัฒนาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อนโดยใช้ค่าจากสูตรการวิเคราะห์ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง  $1.5 \leq Durbin-Watson \leq 2.5$

### การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

**ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ** วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ (Interview Form) ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์แล้ว ทำการสัมภาษณ์ ตัวแทนสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรสาคร ตัวแทนสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี (ส.ค.ช.) ตัวแทนพนักงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธร ตัวแทนสำนักงานกุ่มประพตติ ตัวแทนสำนักงานบังคับคดี ตัวแทนหน่วยงานราชทัณฑ์ ตัวแทนทนายความ และตัวแทนประชาชนที่มารับบริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 8 คน โดยผ่านระบบ Google Meet หรือ Video Call ของ Application LINE ในกรณีในกลุ่มเป้าหมายมีข้อจำกัดด้านเวลาไม่สะดวกให้เข้าสัมภาษณ์ หรือมีข้อจำกัดด้านสถานที่ และเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของการแพร่กระจายเชื้อโรค แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ ต่อไป

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลออกความคิดเห็น โดยจะมีการสัมภาษณ์ตามข้อมูลที่ได้กำหนดไว้ แต่ไม่เรียงลำดับคำถามเพื่อลดแรงกดดันในการตอบคำถาม อีกทั้งเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ประกอบด้วย ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ความสำคัญของการนำระบบราชการ 4.0 มาใช้ในหน่วยงานราชการ และข้อคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 1) การเข้าถึงการติดต่อสื่อสารได้ง่ายของประชาชน 2) การตอบสนองที่รวดเร็วของการบริการ 3) ความน่าเชื่อถือและปลอดภัยของบริการ 4) ความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ และสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย สำหรับการจัดการข้อมูล จะนำข้อมูลที่สัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์ ต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหา โดยจะทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์ เพื่อให้ผลการวิจัยมีข้อมูลที่แม่นยำและมีความน่าเชื่อถือมีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่างๆ จากผู้ให้ข้อมูล โดยใช้การสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอน (Unstructured Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดคำพูดหรือแบบฟอร์มตายตัว มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด คือ ให้ผู้ตอบตอบอย่างอิสระ ลำดับคำถามที่ใช้ถามก็เปลี่ยนแปลงยืดหยุ่นได้ แล้วใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการใช้ซอฟต์แวร์ในการบันทึกเสียง และการถอดเทป ตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูล เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่แล้วนำมาตีความ สร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่างๆ มาเชื่อมโยง จนเกิดโครงสร้างของบทสรุปที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## ผลการวิจัย

### ข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ในภาพรวม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) = 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) = 0.65 และสถิติพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าข้อมูลทั่วไปที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.001

### ระดับคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การเข้าถึงการติดต่อสื่อสารได้ง่ายของผู้รับบริการ การตอบสนองที่รวดเร็วของการบริการ ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของบริการ ความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ

1) ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของบริการ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.52, S.D. = 0.59) เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของศาลยุติธรรมในภาค 7 ให้บริการตามระเบียบ หรือข้อกำหนดโดยเคร่งครัด ( $\bar{X}$  = 4.56, S.D. = 0.57) เจ้าหน้าที่ของศาลยุติธรรมในภาค 7 ให้บริการอย่างตรงไปตรงมามีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}$  = 4.55, S.D. = 0.57) เจ้าหน้าที่ของศาลยุติธรรมในภาค 7 มีการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  = 4.47, S.D. = 0.62) และเจ้าหน้าที่ของศาลยุติธรรมในภาค 7 ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{X}$  = 4.47, S.D. = 0.60)

2) ความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.42, S.D. = 0.60) เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7

มีการเปิดโอกาสให้สอบถามเมื่อมีข้อขัดข้อง ( $\bar{X}$  =4.48, S.D.= 0.58) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 มีความสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ ( $\bar{X}$  =4.44, S.D.= 0.63) เจ้าหน้าที่ของศาลยุติธรรมในภาค 7 ที่ให้บริการมีการ แนะนำ ดูแล เอาใจใส่ในปัญหาข้อขัดข้องของท่าน ( $\bar{X}$  =4.40, S.D.= 0.60) และผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการของศาลได้ง่าย ( $\bar{X}$  =4.36, S.D.= 0.61)

3) การตอบสนองที่รวดเร็วของการบริการ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.41, S.D.= 0.65) เรียงลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของศาลยุติธรรมในภาค 7 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที ( $\bar{X}$  =4.43, S.D.= 0.65) เจ้าหน้าที่ของศาลยุติธรรมในภาค 7 สามารถตอบสนองได้อย่างตรงความต้องการของท่าน ( $\bar{X}$  =4.42, S.D.= 0.65) เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในภาค 7 ให้บริการตรงต่อเวลาและปฏิบัติงานอยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}$  =4.40, S.D.= 0.66) และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 มีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X}$  =4.65, S.D.= 0.39)

4) การเข้าถึงการติดต่อสื่อสารได้ง่ายของผู้รับบริการ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.37, S.D.= 0.70) เรียงลำดับดังนี้ ศาลยุติธรรมในภาค 7 มีจุดให้บริการหรือช่องทางให้บริการที่เหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ( $\bar{X}$  =4.43, S.D.= 0.65) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศาลยุติธรรมในภาค 7 ( $\bar{X}$  =4.40, S.D.= 0.71) ศาลยุติธรรมในภาค 7 มีการตีประกาศแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานรวมทั้งระยะเวลาในการให้บริการ ( $\bar{X}$  =4.35, S.D.= 0.75) และศาลยุติธรรมในภาค 7 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้รับบริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง ( $\bar{X}$  =4.43, S.D.= 0.70)

#### ปัจจัยระบบราชการ 4.0 และการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7

จากการวิจัยพบว่า ระบบราชการ 4.0 มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 กับด้านระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และด้านหน่วยงานของรัฐที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 และด้านระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ตามค่าสถิติ  $R = 0.899$   $R^2 = 0.809$   $R^2$  ปรับ=0.807 ระดับนัยสำคัญ= 0.000 Durbin-Watson=2.007

การให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 และด้านสถานที่ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ตามค่าสถิติ  $r = 0.848$   $R^2 = 0.702$   $R^2$  ปรับ=0.718 ระดับนัยสำคัญ= 0.000 Durbin-Watson=1.899

## แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมภาค 7

จากการวิเคราะห์สรุปประเด็นและการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พบว่าแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ควรมีการให้ความรู้กับประชาชนในการใช้ระบบสารสนเทศของศาล มีการจัดทำหรือสร้างระบบที่มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อเป็นการให้บริการประชาชน ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการติดต่อราชการ เพื่อทำหน้าที่แนะนำประชาชนที่มาติดต่อราชการ ควรเพิ่มอุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อและเพิ่มส่วนของการใช้บัตรประชาชนใบเดียว ในการจัดพิมพ์คำร้องในลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม เพื่อช่วยในการให้บริการประชาชน

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอค้นพบจากการวิจัยซึ่งสามารถนำมาสร้างข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1) ระบบ CIOS (ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม: Court Integral Online Service) เป็นระบบที่ดีมาก แต่ศาลยุติธรรมควรจะมีแนวทางในการประชาสัมพันธ์ หรือหาแนวทางทำให้ระบบดังกล่าวสามารถเข้าถึงประชาชนในทุกระดับ

2) ความมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในทุกด้านและนำเอาผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ

#### ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

ในด้านของการเข้าถึงบริการและการติดต่อสื่อสารได้ง่ายของผู้รับบริการ ในการติดต่อทาง LINE ของแต่ละบัลลังก์ในปัจจุบัน ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูล ควรมีการตั้ง LINE Official ของแต่ละบัลลังก์ ควรปรับปรุงระบบโทรศัพท์ของให้ใช้งานได้

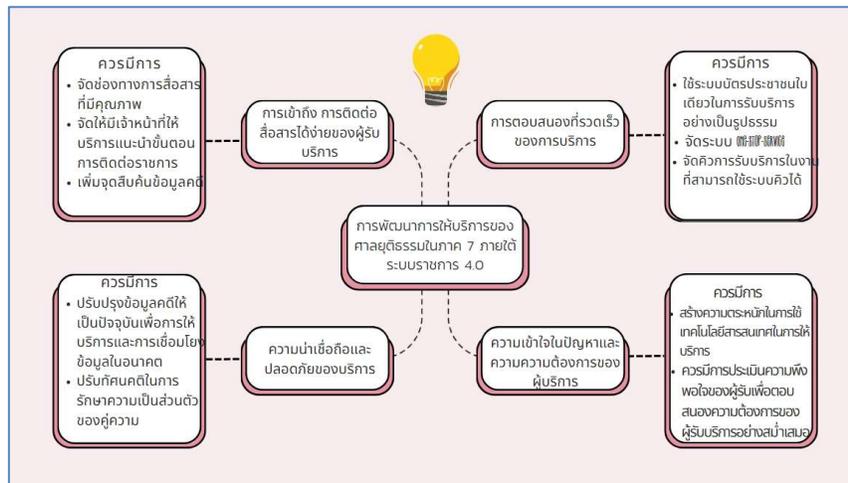
ในด้านของการตอบสนองที่รวดเร็วมีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการว่าควรมีจุดรับคำร้อง/จุดแนะนำการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการหรือจุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อให้คำแนะนำการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ เพราะเมื่อประชาชนไปถูกจุด เจ้าหน้าที่ศาลก็พร้อมบริการอย่างเต็มที่ เต็มใจ และยังส่งผลถึงการตอบสนองของบริการที่รวดเร็ว

ในด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยของบริการ ควรมีการเน้นย้ำ หรือปรับทัศนคติ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรักษาความลับของคู่ความที่ได้รับความอับอาย ความเสียหายในคดี

ในด้านความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ศาลยุติธรรมควรประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารกับผู้รับบริการในช่องทางที่มีคุณภาพและหลากหลาย มีการตอบคำถามของผู้รับบริการที่โทรมาสอบถามโดยทันที ลักษณะเหมือนระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Call Center) ควรพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารจากภายนอกให้มีประสิทธิภาพ และควรมีจุดให้บริการผู้มาติดต่อ One Stop Service (จุดบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว) เป็นจุดโดยเฉพาะเพื่อให้บริการแนะนำการติดต่อราชการ

**ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

- 1) ควรมีการส่งเสริมให้มีการประเมินผลการรับบริการจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำเอาข้อคิดเห็นมาพัฒนาการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 อย่างสม่ำเสมอ
- 2) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการนำข้อมูลที่เป็นภาพรวมทั้งภาค ไม่ได้ระบุเจาะจงแต่ละศาล หรือแต่ละจังหวัด ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเป็นรายจังหวัด หรือรายศาลเพื่อทราบถึงรายละเอียดเชิงลึก เพื่อใช้พัฒนาการให้บริการของศาลต่อไป
- 3) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0 โดยนำเอาปัจจัยที่ชี้วัด ในการศึกษาในครั้งต่อไปควรมีนำเอาระบบราชการ 4.0 มาบูรณาการกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม เพื่อให้สามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการบริหารจัดการได้ตรงตามเป้าประสงค์ของทั้งยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมและระบบราชการ 4.0



โมเดล แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 ภายใต้ระบบราชการ 4.0

## REFERENCES

- Adams, J. S. (1965). **Inequity in social exchange**. in Berkowitz, L. (Ed), Advances in Experimental Social Psychology, 2, 267-299., New York: Academic Press.
- Aronoff, O. C. & Lattimore, D. B. (1997). **Public Relations: the Profession and the Practice**. 4<sup>th</sup> ed. Madison, Wisconsin: Brown & Benchmark.
- Bureau of Human Resource Research and Development, Office of the Civil Service Commission (June 2017). **Thai bureaucracy in the context of Thailand 4.0**. Training documents for preparing for the human resource management system in the context of Thailand 4.0 under the draft constitution. new. Preparation training for civil servants of the Office of the Civil Service Commission, Office of the Civil Service Commission, Bangkok. From <https://www.ocsc.go.th/download/2560/ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์-40>
- Buzzell, R.D. and Gale, B.T. (1987) **The PIMS Principles: Linking Strategy and Performance**. Free Press, New York.
- Crosby (1988). **The Eternally Successful Organization**. New York : McGraw-Hill.
- Chairit Klomjai (2015). **Guidelines for improving the quality of work permit services of the Visa and Work Permit Service Center**. Faculty of Social Administration, Thammasat University.
- Division of Research Administration and Educational Quality Assurance Phayao University (November 2016). **Blueprint Thailand 4.0, a model to drive Thailand towards prosperity, stability and sustainability**. Retrieved April 26, 2017 from <http://www.libarts.up.ac.th/v2/img/Thailand-4.0.pdf>.
- Elihu, K. & Brenda, D. (1973). **Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society. Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Books.
- Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). **Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest**. Public Administration Review, 40(6), 585-594.
- Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. (1959). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Office of the Court of Justice (2022). **About the Office of the Judiciary** From. From the website <https://www.coj.go.th/th/content/page/index/id/16>
- Kasem Karamad and Nattha Kerdsud , **Guidelines for community development under good governance management of Khlong Sam Wa District Office Bangkok**,

Academic journal Faculty of Humanities and Social Sciences Phranakhon  
Rajabhat University 5 (June 2021) : 57

Krittaya Klaikaew. (2019). **Leadership of change in the 4.0 era of executives of sub-district administrative organizations in Ban Lang district. Phetchaburi.** Stamford International University

Koehler, J.W. & Pankowski. J. M. (1996). **Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM.** N.J.: St. Lucie Press

Nakorn Wisetsena (2021). **Public health innovation...in the bureaucratic system 4.0.** Journal of Public Health Law and Policy.

Panisa Lanchanan. (2005). **Principles of Marketing** . Bangkok: Bright Diamond of the Business World.

Phawadee Chantakon (2015). **Quality of registration services and Identification card according to the expectations and reality of the people who receive the services of the Registration and Identification Department, Ta Phraya District, Sa Kaeo Province.** Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). **A conceptual model of service quality And its implications for future research.** Journal of Market in, 1, p. 44.

Somwong Pongsathaporn. (2003). **Service Marketing.** Bangkok: NUT REPUBLIC.

Samphan Inpan (2019). **Guidelines for the development of service excellence in civil registration and ID card work of the Din Daeng District Office.** Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

Thosaporn Sirisamphan (2017). **Government 4.0 and innovation and entrepreneurship in the public sector.** Article presented to the subgroup meeting State administration course according to the national reform framework National Strategy and Building Unity and Reconciliation (Por.Por. 1) May 2017. Information online. [accessed on October 26, 2022, accessed by <https://www.dpe.go.th/manual-files-401291791810>] Office of the Civil Service Commission, 2017

Tripetch Ammueang.(n.d.). **Handbook - techniques for providing service with heart.**

Bangkok: Office of the President of Mahidol University.

Retrieved from <https://odl.mod.go.th/mid-pic>

R. C. Lewis and B. H. Booms, **The marketing aspect of service quality**, In L. Berry, G. Shostack, and G. Upah, (Eds), *Emerging Perspective on Service Marketing*, American Marketing Association, Chicago, IL, pp. 99- 107, 1983.