บทความวิจัย

การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการคดี และประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของศาลแพ่ง กรุงเทพมหานคร ภายใต้การบริหารจัดการคดีในสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19)*

Innovation in case management and efficiency in serving the citizens of the Civil Court Bangkok Under the management of cases during the epidemic of the Coronavirus Disease 2019 (Covid 19)

อนวัช ท้วมเจริญ**

Anawat Tuamsharean

6314832037@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการนำแนวทาง ปัญหาและผลกระทบ การใช้นวัตกรรมการให้บริการและการบริหารจัดการคดีภายใต้สภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และการบริหารจัดการคดีของศาลแพ่งเพื่อรองรับการเกิดสภาวการณ์ในลักษณะเดียวกันในอนาคต ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ศาลแพ่ง และทนายความ และ/หรือประชาชนที่ใช้บริการศาลแพ่ง จำนวน 15 คน ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการนำแนวทางการใช้นวัตกรรมการให้บริการและการบริหารจัดการคดีภายใต้สภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) คือ จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) จึงต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการจัดการงานคดี ได้มีการจัดทำเครื่องมือเพื่อนำมาบริหารจัดการคดี วัตถุประสงค์เพื่อให้การพิจารณาคดีสามารถดำเนินไปได้โดยไม่ล่าช้า คือระบบการบริหารคดีทางอิเลคทรอนิคส์ ประกอบไปด้วยระบบ Case Information Online Services หรือระบบ CIOS, ระบบยื่นคำฟ้องอิเลคทรอนิคส์สำหรับประชาชนและทนายความหรือ e-Filling และการเริ่มนำระบบการสืบพยานผ่านระบบอิเลคทรอนิคส์ ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาคดีผ่านระบบ Zoom, Google Meet, หรือระบบ Line มาใช้เพื่อการพิจารณาคดีในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปัญหาและผลกระทบคือ ประชาชนที่เป็นคู่ความหรือทนายความบางท่าน ยังคงใช้เครื่องมือสื่อสาร หรือระบบอิเลคทรอนิคส์ไม่เป็น ระบบออนไลน์ตรวจสอบกดรับเอกสารที่ยื่นผ่านระบบออนไลน์มีความล่าช้า แนวทางในการพัฒนาการคือ การวางแผนการบริหารความเสี่ยงในสถานการณ์ การกำหนดวิธีการนำส่งหมายของเจ้าพนักงานศาล ปรับปรุงระบบ E-Filling ให้สามารถใช้งานได้สะดวกหรือใช้งานง่ายกว่าเดิม

คำสำคัญ : นวัตกรรม ; การบริหารจัดการ ; โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

Keywords : Innovation ; management ; Coronavirus Disease 2019

---

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริหารจัดการคดี และประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของศาลแพ่ง กรุงเทพมหานคร ภายใต้การบริหารจัดการคดีในสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19)

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ตามที่เกิดสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด19) ในประเทศไทย จึงทำให้มีการลดการทำงานในสถานที่ทำงานและหน่วยงานราชการ รวมถึงรัฐบาลได้กำหนดนโยบายในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้นโยบาย 4.0 ทำให้สำนักงานศาลยุติธรรมมีความจำเป็นต้องใช้นวัตกรรมและสื่อสารสนเทศในการบริหารจัดการคดี เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณคดีที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยที่จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ได้ส่งผลกระทบอย่างชัดเจนต่อการเดินทางมาติดต่อราชการศาลของประชาชน และทนายความ จึงทำให้สำนักงานศาลยุติธรรม และศาลแพ่งจึงได้กำหนดแนวนโยบายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และทนายความในสถานการณ์ดังกล่าว ในลักษณะของการใช้สื่ออิเลคทรอนิคส์ในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Onlie Service : CIOS) และระบบการยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) รวมถึงนวัตกรรมการบริหารงานด้านอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดี และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และทนายความ

ซึ่งศาลแพ่งเป็นศาลยุติธรรมชั้นต้นขนาดใหญ่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีเขตอำนาจศาล ครอบคุลมพื้นที่เขตจตุจักร เขตดอนเมือง เขตดุสิต เขตบางเขน เขตบางซื่อ เขตบึงกุ่ม เขตลาดพร้าว เขตสายไหม เขตหลักสี่ เขตดินแดง เขตบางกะปิ เขตพญาไท เขตพระนคร เขตราชเทวี เขตห้วยขวาง และเขตวังทองหลางกรุงเทพมหานคร จึงทำให้มีปริมาณคดีที่อยู่ในเขตอำนาจศาลเป็นจำนวนมาก ศาลแพ่งจึงได้มีการกำหนดนวัตกรรมในการให้บริการอันเป็นแนวปฏิบัติ และแนวการให้บริการภายใต้กรอบนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมที่ได้ถูกกำหนดตามแนวยุทธศาตร์ 4.0 เพื่อนำบูรณาการการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการให้บริการและการบริหารงานคดีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น จากการเกิดปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการแก้ปัญหาของศาลแพ่งว่ามีการสร้างสรรค์นวัตกรรมใด และมีการบริหารงานทรัพยากรบุคลากรในหน่วยงานอย่างไร เพื่อใช้การบริหารจัดการคดี และประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมต่าง ๆ รวมถึงได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดที่จะนำไปใช้ในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและการให้บริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์การ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพย์กรมนุษย์ ข้อมูลพื้นฐานของศาลแพ่ง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1.การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

2. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานศาลยุติธรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ศาลแพ่ง จำนวน 5 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บ

ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 15 คน ที่เป็นทนายความ และ/หรือ ประชาชนที่ใช้บริการศาลแพ่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ใช้แบบสัมภาษณ์ แบบไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ควบคู่ไปกับการสังเกตุแบบมีส่วนร่วม เจ้าหน้าที่ศาลแพ่งที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล โดยมีลักษณะคำถามและข้อกำหนดที่ตายตัว กับผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกราย โดยใช้ลักษณะการจดบันทึกและบันทึกเสียง ซึ่งจะขออนุญาตผู้สัมภาษณ์ก่อนบันทึกเสียงทุกครั้ง

2. ใช้แบบสอบถามปลายปิด โดยแจกแบบสอบถามให้แก่ทนายความ และประชาชนที่ใช้บริการศาลแพ่งแบบสุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยการเก็บข้อมูลจากนโยบายรัฐบาล และประกาศของสำนักงานศาลยุติธรรม และประกาศประธานศาลฎีกา ที่เกี่ยวข้องกับการนำใช้นโยบายสื่ออิเลคทรอนิคส์ภายใต้การบริหารจัดการคดีในสภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) รวมถึงประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การวิจัยสนาม (Field Research) ด้วยการสัมภาษณ์หรือตอบแบบสอบถามต่อประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทน จากประชาชน และทนายความที่ใช้บริการศาลแพ่ง และใช้การสัมภาษณ์รายบุคคลกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ศาลที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถาม นำมาแยกตามลักษณะคำตอบ

2. นำข้อมูลมาเปรียบเทียบหาความพึงพอใจ และปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะ จากกลุ่มประชากรตัวอย่าง ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์

3. นำข้อวิเคราะห์ไปสรุปถึง ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ รวมถึงแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในอนาคต โดยในการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเอกสาร (Documentary research)

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของภานุ ลิมมานนท์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 80-81) กล่าวไว้ว่า การสร้างนวัตกรรมในองค์การแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (product innovation) การสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ จำเป็นต้องมีการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อเสนอคุณค่าใหม่ให้แก่ลูกค้า ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญคือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณสมบัติและลักษณะของผลิตภัณฑ์ โดยการออกแบบต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ซึ่งลูกค้าสามารถมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรม ตั้งแต่กระบวนการออกแบบ การสร้าง การทดสอบ เป็นต้น

2. นวัตกรรมกระบวนการ (process innovation) ในการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความรู้ในเรื่องของส่วนประกอบและส่วนเชื่อมต่อระหว่างส่วนประกอบเหล่านั้น ตลอดจนความรู้หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการ

ทำงานโดยรวมมีประสิทธิผลสูงขึ้น สินค้ามีคุณภาพสูงขึ้น ต้นทุนการผลิตลดลง รวมทั้งการจัดการทรัพยากร การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นต้น

3. นวัตกรรมการจัดการ (management innovation) การสร้างนวัตกรรมทางการจัดการองค์การ จะต้องใช้ความรู้ทางการบริหารมาปรับปรุงโครงสร้างองค์การ ซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ๆ ความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า/ประชาชน เป็นต้น

ผลการวิจัย พบว่า

1. กระบวนการนำแนวทางการใช้นวัตกรรมการให้บริการและการบริหารจัดการคดีภายใต้สภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) จากการศึกษาวิจัยพบว่า จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ได้กำหนดแนวนโยบายงดเว้นการรวมตัวของประชาชน ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 จึงทำให้หน่วยงานศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีประชาชน รวมถึงทนายความ และเจ้าหน้าที่ รวมตัวกันเป็นจำนวนมาก จึงต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการจัดการงานคดี เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรวมตัวของประชาชนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน โดยในช่วงที่รัฐบาลออกมาตรการเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดในช่วงแรกนั้น ทางหน่วยงานศาลโดยท่านประธานศาลฎีกา ได้มีประกาศให้ปิดทำการศาล หรือเลื่อนการพิจารณาคดี ในคดีที่คู่ความได้ยื่นฟ้องแล้วอยู่ระหว่างการพิจารณาคดีทั้งหมด ซึ่งศาลแพ่งเองก็ได้ปฏิบัติตามประกาศดังกล่าว ทำให้ต้องงด และเลื่อนการพิจารณาคดีในช่วงเวลานั้น ได้มีการจัดทำเครื่องมือเพื่อนำมาบริหารจัดการคดี วัตถุประสงค์เพื่อให้การพิจารณาคดีสามารถดำเนินไปได้โดยไม่ล่าช้า คือ ระบบการบริหารคดีทางอิเลคทรอนิคส์ ประกอบไปด้วยระบบ Case Information Online Services หรือระบบ CIOS, ระบบยื่นคำฟ้องอิเลคทรอนิคส์สำหรับประชาชนและทนายความหรือ e-Filling ซึ่งทั้งสองระบบนี้สำนักงานศาลยุติธรรมได้ดำเนินการพัฒนาและนำใช้ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และในปัจจุบันถือเป็นช่องทางหลักในการอำนวยความสะดวกทั้งแก่ประชาชนและทนายความ และการเริ่มนำระบบการสืบพยานผ่านระบบอิเลคทรอนิคส์ ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาคดีผ่านระบบ Zoom, Google Meet, หรือระบบ Line มาใช้เพื่อการพิจารณาคดีในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีในระดับหนึ่ง โดยในการใช้ระบบการพิจารณาคดีผ่านระบบอิเลคทรอนิคส์นั้น ปัจจุบันได้มีการเชิญชวนและจูงใจเพื่อให้ประชาชนและทนายความได้รับข้อมูลในเรื่องดังกล่าวให้หันมาใช้วิธีการนี้ เพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งในอนาคตระบบต่างๆ ที่ได้กล่าวถึงนี้ ยังถูกสามารถพัฒนาต่อเพื่อรองรับการอำนวยความสะดวกในการบริการให้แก่ประชาชนต่อไปในอนาคตได้

2. ปัญหาและผลกระทบในการใช้นวัตกรรมการให้บริการและการบริหารจัดการคดีภายใต้สภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่และบุคคลกรของศาลแพ่ง จากการศึกษาวิจัยพบว่า

1) ประชาชนที่เป็นคู่ความหรือทนายความบางท่าน ยังคงใช้เครื่องมือสื่อสาร หรือระบบอิเลคทรอนิคส์ไม่เป็น หรือสัญญาณโทรศัพท์มีปัญหา ณ ภูมิลำเนา

2) ระบบออนไลน์ตรวจสอบกดรับเอกสารที่ยื่นผ่านระบบออนไลน์มีความล่าช้า

3) ไม่มีระบบติดตามสำนวนหรือติดตามคำสั่งศาลผ่าน Website หรือ ทางช่องทางอิเลคทรอนิคส์อื่นๆ

4) คดีมีความล่าช้าไปมาก เพราะมีการปิดทำการของศาลเป็นบางช่วง ทำให้ต้องมีการเลื่อนการพิจารณาคดีออกไปเป็นระยะเวลานาน

5) ไม่สามารถเดินทางมาศาลได้ ทำให้ยากต่อการติดตามสำนวน และมีการเลื่อนการพิจารณาคดี

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และการบริหารจัดการคดีของศาลแพ่งเพื่อรองรับการเกิดสภาวการณ์ในลักษณะเดียวกันในอนาคต จากการศึกษาวิจัยพบว่า

1) การวางแผนการบริหารความเสี่ยงในสถานการณ์ ซึ่งได้มีการจัดเตรียมการอบรมเพื่อให้บุคคลากรและเจ้าหน้าที่ศาลแพ่งมีความรู้ความเข้าใจ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานภายใต้การใช้ระบบอิเลคทรอนิคส์ที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที

2) การกำหนดวิธีการนำส่งหมายของเจ้าพนักงานศาล การกำหนดให้มีการให้บริการในจุดเดียวเบ็ดเสร็จ one stop service หรือการจัดให้มีบริการจุด drive thru ในการยื่นเอกกสาร

3) การกำหนดเว้นระยะห่าง social distancing ระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนหรือทนายความที่มาติดต่อ เพื่อลดการสัมผัสระหว่างเจ้าหน้าที่ และประชาชนหรือทนายความ

4) จัดอบรมเจ้าหน้าที่ศาลที่ต้องพบปะกับประชาชน ทนายความหรือผู้มาติดต่อ ให้ช่วยแนะนำอย่างถูกต้อง

5) ควรจัดให้มีห้องสำรับสืบพยานผ่านจอภาพในศาล

6) ปรับปรุงระบบ E-Filling ให้สามารถใช้งานได้สะดวกหรือใช้งานง่ายกว่าเดิม

จากผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจเพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. กระบวนการนำแนวทางการใช้นวัตกรรมการให้บริการและการบริหารจัดการคดีภายใต้สภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) จากการศึกษาวิจัยพบว่า จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ได้กำหนดแนวนโยบายงดเว้นการรวมตัวของประชาชนในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 จึงทำให้หน่วยงานศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีประชาชน รวมถึงทนายความ และเจ้าหน้าที่ รวมตัวกันเป็นจำนวนมาก จึงต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการจัดการงานคดี เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรวมตัวของประชาชนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน โดยในช่วงที่รัฐบาลออกมาตรการเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดในช่วงแรกนั้น ทางหน่วยงานศาลโดยท่านประธานศาลฎีกา ได้มีประกาศให้ปิดทำการศาล หรือเลื่อนการพิจารณาคดี ในคดีที่คู่ความได้ยื่นฟ้องแล้วอยู่ระหว่างการพิจารณาคดีทั้งหมด ซึ่งศาลแพ่งเองก็ได้ปฏิบัติตามประกาศดังกล่าว ทำให้ต้องงด และเลื่อนการพิจารณาคดีในช่วงเวลานั้น ได้มีการจัดทำเครื่องมือเพื่อนำมาบริหารจัดการคดีวัตถุประสงค์เพื่อให้การพิจารณาคดีสามารถดำเนินไปได้โดยไม่ล่าช้า คือ ระบบการบริหารคดีทางอิเลคทรอนิคส์ ประกอบไปด้วยระบบ Case Information Online Services หรือระบบ CIOS, ระบบยื่นคำฟ้องอิเลคทรอนิคส์สำหรับประชาชนและทนายความหรือ e-Filling สอดคล้องกับแนวคิดของ Marquardt and Reynolds (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 85-87) ได้อธิบายว่า มีเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ (learning technology) โดยการนำวิทยากรคอมพิวเตอร์อันทันสมัย เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดการเรียนรู้ เพราะเทคโนโลยีเหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติที่มีการเรียนรู้อย่างทั่วถึง มีการเก็บ ประมวล ซึ่งจะช่วยให้การกระจายข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง และรวมเร็วมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (อ้างถึงใน กนกวรรณ ภู่ไหม, 2559, หน้า 9-10) กล่าวถึง นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) มักอยู่ในรูปวิธีการใหม่ในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้บริโภค เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเตอร์เน็ตมาสรรค์สร้างเป็นนวัคกรรมบริการใหม่ ๆ เช่น การซื้อขายสินค้าผ่านการประมูลทางเว็บไซต์ เป็นต้น และสอดคล้องกับแนวคิดของภานุ ลิมมานนท์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 80-81) กล่าวไว้ว่านวัตกรรมกระบวนการ (process innovation) ในการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพ

ยิ่งขึ้น ต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความรู้ในเรื่องของส่วนประกอบและส่วนเชื่อมต่อระหว่างส่วนประกอบเหล่านั้น ตลอดจนความรู้หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมมีประสิทธิผลสูงขึ้น สินค้ามีคุณภาพสูงขึ้น ต้นทุนการผลิตลดลง รวมทั้งการจัดการทรัพยากร การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นต้น ซึ่งทั้งสองระบบนี้สำนักงานศาลยุติธรรมได้ดำเนินการพัฒนาและนำใช้ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และในปัจจุบันถือเป็นช่องทางหลักในการอำนวยความสะดวกทั้งแก่ประชาชนและทนายความ และการเริ่มนำระบบการสืบพยานผ่านระบบอิเลคทรอนิคส์ ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาคดีผ่านระบบ Zoom, Google Meet, หรือระบบ Line มาใช้เพื่อการพิจารณาคดีในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีในระดับหนึ่ง โดยในการใช้ระบบการพิจารณาคดีผ่านระบบอิเลคทรอนิคส์นั้น ปัจจุบันได้มีการเชิญชวนและจูงใจเพื่อให้ประชาชนและทนายความได้รับข้อมูลในเรื่องดังกล่าวให้หันมาใช้วิธีการนี้ เพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งในอนาคตระบบต่างๆ ที่ได้กล่าวถึงนี้ ยังถูกสามารถพัฒนาต่อเพื่อรองรับการอำนวยความสะดวกในการบริการให้แก่ประชาชนต่อไปในอนาคตได้ สอดคล้องกับแนวคิดของวิโรจน์ ก่อสกุล (2564) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Services : NPM) มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอยางเช่น ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางในการจัดการกับความกังวลของประชาชน มีการใช้ความคิดทางกลยุทธ์ ในการหาวิธีการหรือทางเลือกที่ดีที่สุดท่ามกลางสถานการณ์ที่อาจเป็นอุปสรรคและไม่แน่นอน มุ่งสู่อนาคตสามารถคาดการณ์ไกลและเล็งเห็นผลที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคตไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลร้าย มีการพัฒนาจากภายนอกและเป็นการทำงานในเชิงรุก มีการคิดนอกกรอบและเน้นผลลัพธ์ของการทำงาน สร้างความรวดเร็วในการทำงานเพื่อให้ลดต้นทุนในการทำงาน เป็นการทำงานโดยไม่มีขอบเขตไม่ยึดติดกับรูปแบบขององค์การ โดยมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องอย่างตลอดเวลาเพื่อให้มีความรู้และความสามารถที่จะจัดการกับปัญหาภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ซึ่งได้นำเอาการประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์นำจัดการความรู้

2. ปัญหาและผลกระทบในการใช้นวัตกรรมการให้บริการและการบริหารจัดการคดีภายใต้สภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่และบุคคลกรของศาลแพ่ง จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและผลกระทบในการใช้นวัตกรรมการให้บริการและการบริหารจัดการคดีภายใต้สภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่และบุคคลากรของศาลแพ่ง คือ ประชาชนที่เป็นคู่ความหรือทนายความบางท่าน ยังคงใช้เครื่องมือสื่อสารหรือระบบอิเลคทรอนิคส์ไม่เป็น หรือสัญญาณโทรศัพท์มีปัญหา ณ ภูมิลำเนา ระบบออนไลน์ตรวจสอบกดรับเอกสารที่ยื่นผ่านระบบออนไลน์มีความล่าช้า ไม่มีระบบติดตามสำนวนหรือติดตามคำสั่งศาลผ่าน Website หรือ ทางช่องทางอิเลคทรอนิคส์อื่นๆ สอดคล้องกับแนวคิดของรื่น ช่างสาร (อ้างถึงใน สรศักดิ์ อ่อนกล่ำผล, 2559, หน้า 11-12) กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี การใช้กฎหมาย ระเบียบวิธีที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ คดีมีความล่าช้าไปมากเพราะมีการปิดทำการของศาลเป็นบางช่วง ทำให้ต้องมีการเลื่อนการพิจารณาคดีออกไปเป็นระยะเวลานาน สอดคล้องกับงานวิจัยของตระกูล อมรนาถ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านสนองตอบความต้องการพบว่าการดำเนินงานด้านเอกสารมีขั้นตอนมาก ล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ไม่สามารถเดินทางมาศาลได้ ทำให้ยากต่อการติดตามสำนวน และมีการเลื่อนการพิจารณาคดี สอดคล้องกับแนวคิดของ John D. Millett (อ้างถึงใน ชญานิศฐ์ รักแจ้ง, 2554, หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน ผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และการบริหารจัดการคดีของศาลแพ่งเพื่อรองรับการเกิดสภาวการณ์ในลักษณะเดียวกันในอนาคต จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และการบริหารจัดการคดีของศาลแพ่งเพื่อรองรับการเกิดสภาวการณ์ในลักษณะเดียวกันในอนาคต คือ การวางแผนการบริหารความเสี่ยงในสถานการณ์ ซึ่งได้มีการจัดเตรียมการอบรมเพื่อให้บุคคลากรและเจ้าหน้าที่ศาลแพ่งมีความรู้ความเข้าใจ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานภายใต้การใช้ระบบอิเลคทรอนิคส์ที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที สอดคล้องกับแนวคิดของ Gulick (อ้างถึงใน ชลิดา ศรมณี 2564, หน้า 25) กล่าวว่า การวางแผน ผู้บริหารต้องตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอย่างไร กำหนดเป้าหมายทั้งระยะสั้นระยะยาวขององค์การ และการวางแนวทางในการกระทำดังกล่าวนี้ ผู้บริหารต้องพยากรณ์ถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เช่นแผนงานที่วางไว้เพื่อภาวะเศรษฐกิจที่รุ่งเรืองไม่อาจจะนำไปใช้ได้ในทางปฏิบัติในภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ การกำหนดวิธีการนำส่งหมายของเจ้าพนักงานศาล การกำหนดให้มีการให้บริการในจุดเดียวเบ็ดเสร็จ one stop service หรือการจัดให้มีบริการจุด drive thru ในการยื่นเอกกสาร สอดคล้องกับแนวคิดของรื่น ช่างสาร (อ้างถึงใน สรศักดิ์ อ่อนกล่ำผล, 2559, หน้า 11-12) กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีเสร็จสมบูรณ์ในหนึ่งวัน ณ จุดเดียว การกำหนดเว้นระยะห่าง social distancing ระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนหรือทนายความที่มาติดต่อ เพื่อลดการสัมผัสระหว่างเจ้าหน้าที่ และประชาชนหรือทนายความ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ศาลที่ต้องพบปะกับประชาชนทนายความหรือผู้มาติดต่อ ให้ช่วยแนะนำอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของธีรเดช ริ้วมงคล (อ้างถึงใน ปัญญา ดีเมฆ, 2557, หน้า 20) กล่าวว่า การพัฒนาระดับองค์กร มุ่งพัฒนาบุคคลให้เกิดความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับกับการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เน้นพัฒนาด้านการบูรณาการระหว่างการพัฒนาบุคคล การพัฒนาอาชีพและการพัฒนาองค์กร โดยมุ่งเน้นจากการพัฒนาการเรียนรู้ของบุคคลไปสู่การเรียนรู้เป็นทีมและมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ไปพร้อมๆกัน ควรจัดให้มีห้องสำหรับสืบพยานผ่านจอภาพในศาล ปรับปรุงระบบ E-Filling ให้สามารถใช้งานได้สะดวกหรือใช้งานง่ายกว่าเดิม สอดคล้องกับแนวคิดของกุลธน ธนาพงศ์ธร (อ้างถึงใน ไสว ชัยบุญเรือง, 2555, หน้า 8) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่ หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากในให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. ควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปศึกษารายละเอียดของนวัตกรรมไปพิจารณารูปแบบในการบริหารจัดการคดี เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาได้จริง

2. ผู้รับผิดชอบในการพัฒนา สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการคดี และประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของศาลแพ่ง กรุงเทพมหานคร ให้เหมาะสมกับสภาพบริบทในปัจจุบัน และคำนึงถึงนโยบาย พร้อมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และให้มีการติดตามประเมินผลในการนำไปใช้เป็นระยะๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐานกำหนด

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ ภู่ไหม. (2559). *การศึกษาปัจจัยสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร บริบท ธนาคารพาณิชย์.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชญานิศฐ์ รักแจ้ง. (2554). *การให้บริการของสำนักงานของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ4 ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ชลิดา ศรมณี. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาขอบข่ายและแนวติดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ตระกูล อมรนาถ (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ปัญญา ดีเมฆ. (2557). *การพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบางผึ้ง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สรศักดิ์ อ่อนกล่ำผล. (2559). *คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.