

ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชน

ของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี

สำนักงานศาลยุติธรรมช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Readiness of Government Personnel and Application of Digital Technology
of the Office Of the Judiciary: A Case Study of the Trial Support Unit,
the Office Of The Judiciary during 2019 - 2021



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยี
ดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม
: กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาล
ยุติธรรมช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564

โดย

นายวิรุจน์ วิโรจน์ธนากุล

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิตินิเทศสุนทร

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิตินิเทศสุนทร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุขบรัตน์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิรุจน์ วิโรจน์ธนากุล : ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564. (The Readiness of Government Personnel and Application of Digital Technology of the Office Of the Judiciary: A Case Study of the Trial Support Unit, the Office Of The Judiciary during 2019 - 2021) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร

ในการศึกษาวิจัย เรื่องความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1. เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 -พ.ศ. 2564 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2564 โดยใช้การศึกษาในเชิงคุณภาพ ผ่านการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 12 คน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรระดับบริหาร และบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรภาครัฐมีความพร้อมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่ามีความแตกต่างระหว่างแนวคิดของผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า ผู้บริหารมองว่าองค์กรและบุคลากรมีความพร้อมต่อการปรับใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก แต่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งระดับชำนาญการ ชำนาญงาน และปฏิบัติงาน มีความพร้อมในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อม หรือมองว่าเป็นปัญหาอุปสรรคในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นสมรรถนะคอมพิวเตอร์ ทักษะที่มีต่อองค์กรและต่อเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงอายุของผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งการศึกษาส่วนใหญ่ ผู้ปฏิบัติงานมีสมรรถนะคอมพิวเตอร์ระดับปานกลาง ทำให้ความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยพบว่ามีปัญหาในเรื่องขององค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเชิงลึก ความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ และปัญหาระบบบริการที่ยังไม่เสถียร ยังมีความยากต่อการใช้งานของบุคลากรอยู่ นอกจากนี้ยังพบปัญหาความไม่เพียงพอของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยรวมจึงมองว่า การปรับใช้งานระบบเป็นสิ่งที่ดีแต่ต้องรอให้พร้อมมากกว่านี้

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6380128124 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Readiness, Digital Technology, D-Court, Problems and Obstacles, Government Personnel

Wiroot Wirojthanakul : The Readiness of Government Personnel and Application of Digital Technology of the Office Of the Judiciary: A Case Study of the Trial Support Unit, the Office Of The Judiciary during 2019 - 2021. Advisor: Asst. Prof. SUTHAMMA NITIKASETSOONTORN, Ph.D.

The study of “The Readiness of Government Personnel and Application of Digital Technology of the Office Of the Judiciary: A Case Study of the Trial Support Unit, the Office Of The Judiciary during 2019 - 2021 ” has the following objectives: 1. to study the readiness of government personnel and the application of digital technology in providing services to people: a case study of the Trial Support Unit, the Office Of The Judiciary during 2019 – 2021; 2. to analyze factors that have effects on the readiness of the government personnel and the application of digital technology ; and 3. to study problems and obstacles of the government personnel and the application of digital technology in providing services to people. The research used a qualitative method by interviewing 2 executives and 10 officers. The study showed that the government personnel was ready for applying the digital technology at a moderate level. The executive viewed that the organization and personnel were ready for the application of the technology at a high degree, but the officers at a professional, experienced, and practitioner levels were ready at a moderate level. Furthermore, personal factors that had effects on the readiness were viewed as obstacles to apply the digital technology were computer literacy, attitude towards the organization and digital technology, as well as ages of the officers, which, according to this study, most of the officers had moderate level of computer literacy, thus having only moderate proficiency in the digital system’s usage. It showed that they had problems of knowledge about the usage of the deep system, proficiency in computers, and the problem of an unstable service system. Moreover, it found out that there was an insufficient computer hardware for the officer’s operation. As a result, the application of the system was applicable, but needed some improvements.

Field of Study: Public Administration Student's Signature

Academic Year: 2021 Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ต้องขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธรรมา นิติเกษตรสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำในการศึกษารวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ศิริประกอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงศ์พิสุทธิ์ บุชบาร์ตัน กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้คำชี้แนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่มีส่วนช่วยในงานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วง

ข้าพเจ้าขอขอบคุณ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคณาจารย์ทุกท่านที่ให้วิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ และขอขอบพระคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจสำคัญในการศึกษาเล่าเรียนตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 53 (รปม. 53) ที่ได้เข้ามาร่วมแบ่งปัน เนื้อหาการเรียน ประสบการณ์ชีวิต และให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจในเรื่องนี้ไม่มากนักน้อย หากงานวิจัยนี้ มีข้อบกพร่องประการใด ทางผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

วิรุจน์ วิโรจน์ธนากุล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	7
1.3 คำถามการวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.2 แนวคิด Digital Transformation.....	14
2.3 การปรับใช้ Digital Court ของสำนักงานศาลยุติธรรม.....	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.5 กรอบการศึกษาวิจัย.....	28
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	30

3.1 รูปแบบการวิจัย	30
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	30
3.3 เครื่องมือในการศึกษาวิจัย.....	31
3.4 การรวบรวมข้อมูล.....	33
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4.1 เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึก	35
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่ม	48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	52
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	54
5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย.....	58
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป	60
บรรณานุกรม	61
ประวัติผู้เขียน	63

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	36
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้ง 3 โปรแกรม : ด้านระบบ.....	39
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้ง 3 โปรแกรม : ด้านประโยชน์ของการปรับใช้ระบบ.....	42
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้ง 3 โปรแกรม : ด้านความพร้อมของบุคลากรในองค์กร.....	44
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้ง 3 โปรแกรม : ด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ.....	46

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 กรอบการวิจัย.....	29



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทในดำเนินชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยเทคโนโลยีไม่ได้เป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิต แต่กลายเป็นปัจจัยที่หลอมรวมกับวิถีชีวิตของมนุษย์ในสังคม ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคม ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้นของโลกในสังคมปัจจุบัน ประกอบกับความพยายามที่จะต้องการพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น และรวมไปถึงความต้องการลดต้นทุนในการดำเนินงาน การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นเครื่องมือหนึ่งในการดำเนินงานขององค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งในระยะแรกของการปรับแนวทางเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับองค์กร เริ่มใช้ในธุรกิจภาคเอกชน ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินงาน รวมถึงความต้องการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า เกิดความคุ้มค่าในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเชิงธุรกิจ และต่อมากการปรับตัวดังกล่าวก็มีการขยายสู่หน่วยงานภาครัฐ ที่มีความพยายามในการพัฒนาการบริหารองค์กรภาครัฐ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการภาครัฐ ตามหลักการประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า เนื่องจากการบริหารงานภาครัฐส่วนใหญ่เป็นงบประมาณที่มาจากภาษีของประชาชน ที่มุ่งผลิตรายการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคประชาชน ซึ่งกระแสการพยายามปรับการบริการของภาครัฐให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลนั้น เริ่มเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งเห็นได้จากการประเมินดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดลำดับขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งจะมีการจัดประเมินทุก 2 ปี เพื่อให้รัฐสมาชิกได้มีการดำเนินงานของภาครัฐโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยได้รับการจัดอันดับอยู่ที่ 57 จาก 193 ประเทศ ซึ่งถือว่ามี การปรับตัวใช้เทคโนโลยีที่ดีขึ้น 16 อันดับเมื่อเทียบกับการจัดอันดับในช่วงปี พ.ศ. 2561 สะท้อนให้เห็นว่าภาครัฐไทยเองมีความพยายามในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐไทยเพิ่มมากขึ้น (ที่มา: แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ, 2563)

การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐไทย เริ่มเห็นชัดยิ่งขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2562 โดยภาครัฐไทยได้มีความพยายามปรับกระบวนการดำเนินงานของภาครัฐ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานของหลายๆ หน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น ซึ่งประเทศไทยมีการวางแผนการ

ปรับงานบริการของภาครัฐให้มีการปรับเปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายปี พ.ศ. 2565 ต้องการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของภาครัฐให้เป็นดิจิทัล จำนวน 2,180 กระบวนการ และจากการศึกษาข้อมูลในปี พ.ศ. 2563 พบว่า มีกระบวนการดำเนินงานของภาครัฐที่ได้รับการปรับให้อยู่ในรูปแบบของเทคโนโลยีดิจิทัลจำนวน 280 กระบวนการ ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย งานด้านบริการเพื่อประชาชนจำนวน 52 กระบวนการ งานด้านบริการแรงงาน จำนวน 12 กระบวนการ และงานบริการผู้ประกอบการธุรกิจจำนวน/SMEs จำนวน 216 กระบวนการ ซึ่งถือว่าการเติบโตค่อนข้างมาก จากการปรับตัวเหล่านี้ หนึ่งในหน่วยงานที่เห็นความสำคัญของการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและมุ่งหวังในการดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ต่อความต้องการของประชาชนมากที่สุด โดยมีการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ สำนักงานศาลยุติธรรม (เพ็งอ้าง)

สำนักงานศาลยุติธรรม เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิจารณาคดีที่ทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายบัญญัติให้อำนาจศาลอื่น ซึ่งเป็นหน่วยงานทางการศาลที่มีโครงสร้างขนาดใหญ่ครอบคลุมทั่วประเทศ ประกอบไปด้วย 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา เพื่อให้การดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมมีความโปร่งใสและความสะดวกต่อการให้บริการประชาชน จึงมีการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินภารกิจหลักขององค์กร (ที่มา: แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564, 2562)

การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรม เริ่มขึ้นอย่างเป็นทางการในช่วงปี พ.ศ. 2562 ซึ่งในอดีตสำนักงานศาลยุติธรรมมีการปรับใช้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลยุติธรรม พ.ศ. 2558- พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นแผนเกี่ยวกับระบบการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่การดำเนินงานยังไม่ตอบโจทย์การให้บริการอย่างแท้จริง ซึ่งเห็นได้จากการประเมินแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลยุติธรรม พ.ศ. 2558- พ.ศ. 2561 ที่ยังพบปัญหาว่าการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานยังมีไม่ความชัดเจน ใ้บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและมองเห็นแนวทางการพัฒนาองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน ระบบการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วมีการกำหนดระบบที่ยู่งยาก มีรหัสผ่าน ทำให้เพิ่มภาระในการดำเนินงาน เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความซับซ้อนมาก และระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรและไม่รวดเร็ว จึงต้องพัฒนาระบบให้มีความง่ายและสะดวกต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีในส่วนของทัศนคติของบุคลากรในการทำงาน ที่ไม่ต้องการความเปลี่ยนแปลง หรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง กลัวการเพิ่มภาระงานมากขึ้น และประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างแพร่หลาย นอกจากนี้หน่วยงานยังขาดการประชาสัมพันธ์ จึงทำให้

เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ตอบโจทย์ต่อเป้าประสงค์มากนัก (แผนพัฒนาดิจิทัลศตวรรษ พ.ศ. 2562 - 2564, 2562) จึงมีการปรับรูปแบบการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และให้มีความสอดคล้องกับแนวนโยบาย และกฎหมายที่รัฐบาลกำหนดในรูปแบบของ Thailand 4.0 การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานยุติธรรมเริ่มต้นจากรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2560 ที่มีการกำหนดให้เกิดการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเห็นจากการระบุในมาตรา 68 ระบุว่า “รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินควร” และมาตรา 258 (3) ระบุว่า “เสริมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ให้มุ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยสะดวก และรวดเร็ว” ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2580) ระบุในยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ 3 ประเด็น คือ 1) ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ 2) พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย และ 3) กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่างๆ และเท่าที่จำเป็น และพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2564) รวมทั้งแผนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2564 ที่มุ่งเน้นให้ศาลยุติธรรมเป็นสถาบันที่อำนวยความสะดวก เพื่อความสงบสุข เป็นธรรมและมีความเสมอภาค โดยยึดหลักนิติธรรม และนโยบายประธานศาลฎีกา ซึ่งเป็นการวางกรอบในการดำเนินงาน ซึ่งหนึ่งในเป้าหมายที่ได้วางกรอบ คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดี และเพื่อให้การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมรวดเร็ว ง่ายขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง ทั้งนี้เพื่อขับเคลื่อนงานของศาลยุติธรรม ให้สอดคล้องกับแนวกฎหมายและนโยบาย จึงเกิดการประกาศบังคับใช้แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 มีเป้าหมาย คือ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรมและศาลยุติธรรม ภายใต้วิสัยทัศน์ “ศาลยุติธรรมใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการประชาชน เพื่อเข้าถึงการอำนวยความสะดวก โดยสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย” ซึ่งมีพันธกิจหลักในการดำเนินงาน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้ พันธกิจที่ 1 พัฒนาระบบส่งเสริมการใช้ และการเสริมสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับอำนวยความสะดวกยุติธรรม พันธกิจที่ 2 บริหารจัดการและบูรณาการข้อมูล เพื่อสนับสนุนงานศาลยุติธรรม และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายนอก พันธกิจที่ 3 ปรับกระบวนการทัศน์และยกระดับบุคลากรศาลยุติธรรมให้มีทักษะในการจัดการและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ พันธกิจที่ 4 สร้างความเข้มแข็ง

โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรมที่มีมาตรฐานและเพื่อความปลอดภัย (เพ็งอ้าง)

จากแผนดังกล่าวการดำเนินงานของศาลยุติธรรม จึงเกิดการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้บริการกับประชาชน สนองตอบต่อแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2564 ซึ่งเกิดเป็นนวัตกรรมที่มีชื่อว่า D-Court หรือ Digital Court การพัฒนา D-Court มีการวางระบบการให้บริการประชาชนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการจัดบริการเพื่อประชาชน อำนวยความสะดวกกรณีที่ต้องดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคดีความ ซึ่งระบบที่ดำเนินงานเพื่อประชาชนมีดังต่อไปนี้

1. ระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) เป็นระบบบริการข้อมูลคดี วันนัดพิจารณาคดี ซึ่งจะมีการแจ้งผลการส่งหมายศาล และคำสั่งศาลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของคู่ความในคดี หรือประชาชน ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดู ข้อมูลคดีที่คู่ความเกี่ยวข้องกับคดีได้ทุกสถานที่ทุกเวลา

2. ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) เป็นระบบที่ทนายความ สามารถยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ โดยไม่ต้องไปยื่นฟ้องที่ศาล ขณะที่จำเลยสามารถยื่นคำให้การผ่านระบบได้เช่นเดียวกัน ด้านผู้พิพากษาสามารถรับฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหากคดีไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องทำสำนวนกระดาษ ซึ่งศาลไม่ต้องหาพื้นที่จัดเก็บสำนวนที่มีเพิ่มมากขึ้น และคู่ความยังสามารถติดตามคดีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตอบโจทย์พันธกิจที่พัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้มีความรวดเร็วสะดวก ทันสมัย และเป็นสากล

3. ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) เป็นระบบที่ใช้ประกาศนัดไต่สวนคำร้องขอต่างๆ โดยการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทดแทนการประกาศผ่านหนังสือพิมพ์ เป็นระบบที่สำนักงานศาลนำมาใช้แทนการประกาศทางหนังสือพิมพ์ทำให้สามารถประกาศได้เร็วขึ้น และไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงประกาศ เพื่อประหยัดงบประมาณ

4. ระบบการคัดสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลยุติธรรมทั่วประเทศ (Decision System-DSS) ซึ่งเป็นระบบขอคัดถ่ายคำพิพากษาผ่านระบบการจัดเก็บและให้บริการคัดสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลทั่วประเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคำขอที่สามารถตัดได้ อาทิ คำพิพากษาศาลชั้นต้น คำพิพากษาศาลชั้นอุทธรณ์ คำพิพากษาศาลฎีกา และหมายความร่วมมือถึงคำสั่งของศาลที่ชี้ขาดคดีและคำสั่งจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ

5. ระบบขอและสืบพยานผ่านล่ามออนไลน์ (CISMS) ได้มีการนำระบบจัดหาล่าม ศาสนาพุทธธรรม มาใช้ในการจัดหาล่ามให้แก่ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา จำเลย พยาน หรือคู่ความชาวต่างชาติ ในคดีอาญา

6. ระบบติดตามสำนวนคดี เชื่อมโยงสารบบคดีระหว่างตำรวจ อัยการ และศาลในคดีอาญา (Tracking System) เป็นระบบที่ให้พนักงานอัยการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทนายความ คู่ความ และประชาชน ซึ่งสามารถติดตามความเคลื่อนไหว หรือขั้นตอนต่างๆ ของสำนวนคดีได้ง่ายขึ้น สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ไม่เสียค่าใช้จ่าย และไม่ต้องลงทะเบียนแสดงตัวตน (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2564)

ซึ่งจากการออกแบบนวัตกรรมของสำนักงานศาลยุติธรรมจะเห็นได้ว่า เป็นการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ระบบงานยุติธรรม ซึ่งเริ่มปรับใช้อย่างเป็นทางการในช่วงปี พ.ศ. 2562 ซึ่งสอดคล้องกับช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2562-ปัจจุบัน ส่งผลให้บทบาทของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากสถิติการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนเพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ยช่วง ปี พ.ศ. 2563 - พ.ศ. 2564 เฉลี่ยมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวัน¹ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้สำหรับการเรียนออนไลน์ และการสื่อสารต่างๆ (ชุดวิวัฒน์ สุวัตถิวงศ์ ,(มปป.)) และหลากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ส่งเสริมให้การปฏิบัติผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อลดเว้นการรวมกลุ่มของบุคคล จากบทบาทที่เพิ่มขึ้นทางเทคโนโลยี โดยการปรับใช้แนวนโยบายเหล่านี้จึงถือว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนองค์กรในรูปแบบ Reengineering หรือการปรับรื้อระบบ โดยเป็นการปรับระบบการดำเนินงาน โดยใช้วิธีการปรับใช้เทคโนโลยี หรือ Digital Transformation ซึ่งหนึ่งในโครงสร้างที่ถูกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ บุคลากรขององค์กร ผู้ต้องปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและแนวนโยบาย รวมถึงแผนการดำเนินงานดิจิทัลขององค์กรด้วย และทำให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง บุคลากรผู้ได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดการให้บริการขององค์กรกับประชาชน การขับเคลื่อนขององค์กร จึงต้องคำนึงบุคลากร ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียในระบบด้วย เพราะเมื่อมีสิ่งใหม่เกิดขึ้นในองค์กร ส่วนใหญ่มักจะส่งผลทำให้การปรับตัวของบุคลากรที่จะต้องปฏิบัติงาน ไม่พร้อมต่อการดำเนินงาน ซึ่งตามหลักการแนวคิดการพัฒนองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการยุติธรรม จึงต้องเน้นพิจารณาถึงบุคลากร เนื่องจากเป็นกลไกในการขับเคลื่อนงานหลักขององค์กร เพื่อตรวจสอบว่าบุคลากรมี

¹ ชุดวิวัฒน์ สุวัตถิวงศ์ และพันทิพา อมรฤทธิ. การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน [Online]. แหล่งที่มา: https://storage.googleapis.com/demo-coj/activities/20211217090325_312.pdf

ความพร้อมต่อการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด เข้าใจบริบทของการใช้ระบบมากน้อยเพียงใด จึงเป็น สิ่งหนึ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงถึง ซึ่งการปรับใช้เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ดี แต่มักจะมีปัญหาที่ผู้กำหนด นโยบายขององค์กรจะต้องคำนึงถึง 2 หลักสำคัญ คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมที่จะใช้ระบบในการ ให้บริการ และประชาชนผู้ใช้ระบบมีความพร้อมต่อการเข้าถึงบริการ ซึ่งจากการศึกษาการปรับตัวใช้ เทคโนโลยีในภาครัฐ มักจะพบปัญหาเสมอว่า บุคลากรของภาครัฐยังขาดความพร้อมและทักษะใน การใช้ปฏิบัติ เห็นได้จากข้อมูลประเมินเกี่ยวกับการปรับใช้เทคโนโลยีใน ปี พ.ศ. 2559 ที่มีการวัด ความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐระดับกรม พบว่า หน่วยงานภาครัฐยังขาดการเตรียม บุคลากรเพื่อสนองต่อภารกิจดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรอยู่ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน (ก.พ.), 2560) ซึ่งสอดคล้องบทความเรื่อง บริบทภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่ง นวัตกรรม ที่กล่าวในข้อสรุปว่า การที่จะปรับใช้เทคโนโลยี ควรมีการคำนึงถึงบุคลากรในองค์กรเป็น หลักด้วย ซึ่งหากระบบดีและผู้ปฏิบัติงานไม่มีแรงจูงใจหรือความพร้อมในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพขององค์กรด้วย และมองว่าในปัจจุบันสังคมไทยองค์กรและบุคลากรยังไม่มี ความตื่นตัว พร้อมทางเทคโนโลยี ซึ่งกระทบต่อบทบาทการดำเนินงานขององค์กรได้ การศึกษาบุคลากรจึงถือว่ามี ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (นิสาชล ฉัตรทอง, (มปป.))

จากการอธิบายข้างต้น ผู้วิจัยจึงเน้นศึกษาในมุมมองของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งใน การศึกษารั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาบุคลากรกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา 2562 – 2564 ซึ่งรับผิดชอบหลักในการใช้ระบบ D-Court เพื่อให้บริการกับประชาชน เนื่องจากส่วนงานนี้เป็นส่วนงานที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นการทำงานตัวชี้วัดหลักขององค์กร และ การศึกษาช่วงปี พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 เป็นช่วงที่สำนักงานศาลยุติธรรม เริ่มมีการปรับใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นช่วงที่เผชิญกับสถานการณ์โควิด 19 ทำให้บทบาทของเทคโนโลยีมีเพิ่ม มากขึ้น เพื่อนำไปสู่การศึกษาความพร้อมของบุคลากร ต่อการปรับใช้ D-Court และวิเคราะห์ปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการดำเนินงาน D-Court รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของบุคลากร เพื่อหาแนวทางในการเสนอแนะ แนวทางการปรับนโยบายการปรับใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ของศาลยุติธรรมให้เกิดประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องเผชิญกับปัญหาทั้งการปรับใช้ ระบบ และปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงที่ให้บริการประชาชน เพื่อนำไปสู่การปรับระบบให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นผู้เผชิญกับปัญหา ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล และยินดีที่จะพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้น จนทำให้ประสิทธิภาพการบริการขององค์กรดีขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564

2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564

1.3 คำถามการวิจัย

1. ความพร้อมของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร
2. บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมมีความพร้อมต่อการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรหรือไม่
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรอย่างไร
4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรอย่างไร

1.4. ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วง พ.ศ.2562 – พ.ศ. 2564 ผู้วิจัยเน้นการศึกษาความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ สำนักงานศาลยุติธรรมต่อการปรับใช้ D-Court ซึ่งเน้นศึกษาความพร้อมส่วนบุคคล และความพร้อมต่อการปรับใช้ระบบการดำเนินงานเทคโนโลยีดิจิทัล D-Court ปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากการปรับใช้ D-Court ซึ่งเน้นศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีต่อการปรับใช้ระบบการดำเนินงานเทคโนโลยีดิจิทัล D-Court ทั้งนี้เนื่องจากระบบ D-Court ของสำนักงานศาลยุติธรรมนั้นมีความซับซ้อนมาก ทั้งในส่วนองระบบที่ดำเนินกิจกรรมภายในขององค์กร และระบบที่ดำเนินกิจกรรมภายนอกขององค์กร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นศึกษาเกี่ยวกับระบบภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นระบบหลักขององค์กรที่เป็นการให้บริการกับประชาชน จึงเป็นระบบที่มีความสำคัญที่องค์กรจะต้องตระหนักถึง และให้ความความผิดพลาดน้อยที่สุด โดยระบบภายนอกที่เน้นศึกษามี 3 ระบบ ที่เป็นระบบที่มีจำนวนผู้ใช้งานมาก และเกี่ยวกับงานด้านการจัดการคดี ซึ่งถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการให้บริการประชาชนของศาลยุติธรรมตามกรอบแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 ดังต่อไปนี้

1. ระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) เป็นระบบบริการข้อมูลคดีที่ระบบวัดนัดพิจารณาคดี ซึ่งจะมีการแจ้ง ผลการส่งหมายศาล และคำสั่งศาลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของคู่ความในคดี หรือประชาชน ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดู ข้อมูลคดีที่คู่ความเกี่ยวข้องในคดีได้ทุกสถานที่
2. ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) เป็นระบบที่ทนายความ สามารถยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน ทางเว็บไซต์ โดยไม่ต้องไปยื่นฟ้องศาล ขณะที่จำเลยสามารถยื่นคำให้การผ่านระบบได้เช่นเดียวกัน ด้านผู้พิพากษาสามารถรับฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหากคดีไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องทำสำนวนกระดาษ ซึ่งศาลไม่ต้องหาพื้นที่จัดเก็บสำนวนที่มีเพิ่มมากขึ้น และคู่ความยังสามารถติดตามคดีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตอบโจทย์พันธกิจที่พัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้มีความรวดเร็วสะดวก ทันสมัย และเป็นสากล
3. ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) เป็นระบบที่ใช้ประกาศนัดไต่สวนคำร้องขอต่างๆ โดยการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทดแทน

การประกาศผ่านหนังสือพิมพ์ เป็นระบบที่สำนักงานศาลนำมาใช้แทนการประกาศทางหนังสือพิมพ์ ทำให้สามารถประกาศได้เร็วขึ้น และไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงประกาศ เพื่อประหยัดงบประมาณ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในส่วนของกลุ่มประชากรในการศึกษารั้งนี้ เป็นบุคลากรในกลุ่มงานของกรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี โดยศึกษาเจ้าหน้าที่ในส่วนช่วยพิจารณาคดีของศาลอาญา เนื่องจากเป็นบุคลากรที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ D-Court เป็นหลัก โดยมีบุคลากรในส่วนงานนี้ทั้งสิ้น จำนวน 68 คน ซึ่งทำให้ทราบข้อมูลหลักองค์กรและกลุ่มงานที่จะต้องเร่งพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นต่อไป

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564
2. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม: กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564
3. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564
4. ทราบถึงข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภาครัฐในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564 ผู้วิจัยได้มีการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎี
- 2.2 การปรับใช้ Digital Court ของสำนักงานศาลยุติธรรม
- 2.3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบการศึกษาวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการอธิบายความเป็นมาของการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรม ในส่วนนี้จึงจะอธิบายแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาประกอบการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 นิยามความหมายของความพร้อม

Skinner (1956, หน้า 305 อ้างถึงใน โสภภาพรรณ สุริยะมณี, 2561, หน้า 7)² เห็นว่า ความพร้อมเป็นรากฐานและแนวโน้มที่สำคัญของ บุคคลที่สามารถทำให้งานประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ บุคคลที่มีความพร้อมเป็นอย่างดีย่อม ทำงานด้วยความราบรื่นและประสบกับความสำเร็จอย่างน่าพอใจ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความพร้อม ย่อมเปรียบเสมือนถูกบังคับให้ทำงาน การทำงานนั้นจึงไม่ประสบความสำเร็จ

² โสภภาพรรณ สุริยะมณี .(2561). การวิเคราะห์ความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน : กรณีศึกษาหน่วยงานเลขานุการผู้บริหาร [online] แหล่งที่มา : <https://op.mahidol.ac.th/ga/wp-content/uploads/2019/06/Analysis-Executive.pdf>.

พลเทพ บุญยะกาญจน (2545, หน้า 6 อ้างถึงใน วรุตม์ บุญมากมี, 2558, หน้า 27)³ ได้ให้ความหมาย ความพร้อมว่าหมายถึง สภาพของบุคคลที่มีความสมบูรณ์ พร้อมทั้งจะเรียนรู้และปฏิบัติกิจกรรมให้สามารถสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นพื้นฐานของความพร้อมแต่ละด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสังคม

Barrow and Miburn (1988, หน้า 28 อ้างถึงใน วรุตม์ บุญมากมี, 2558, หน้า 26)⁴ ได้ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจและเริ่มต้นที่กระทำบางสิ่งบางอย่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อม คือ สภาพจิตใจ กายวิทยา และสรีรวิทยา

จากการศึกษาความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสมบูรณ์ ที่จะเรียนรู้และปฏิบัติกิจกรรมให้เกิดผลสำเร็จ ซึ่งมีปัจจัยส่งเสริมที่สำคัญ คือ การยอมรับการดำเนินงาน หรือความสนใจของบุคคล โดยปัจจัยดังกล่าวจะมีความสอดคล้องกับสภาพจิตใจ สภาพทางกายภาพ ประสบการณ์ และทักษะการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวจึงสามารถอนุมานได้ว่า ความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคคลมักจะขึ้นอยู่กับ ความสนใจและการยอมรับในการเรียนรู้ หรือ ต้องการดำเนินกิจกรรมให้เกิดผลสำเร็จของบุคคล ซึ่งความพร้อมของบุคคลในการปฏิบัติงานหนึ่ง มักจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ ประสบการณ์ สภาพจิตใจ สภาพทางกายภาพ และทักษะการเรียนรู้ของบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งความพร้อมในการปฏิบัติงาน เป็นเสมือนเครื่องชี้วัดความล้มเหลว หรือความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมบางอย่างขององค์กรได้ การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสำนักงานศาลยุติธรรม การศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติงานจึงถือว่ามีผลสำคัญเป็นอย่างมาก

ทั้งนี้จากนิยามความหมายของความพร้อมดังกล่าว Hersey and Blanchard นักวิชาการได้มีการแยกสรุปลักษณะประกอบของความพร้อมเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความสามารถ (Ability) และการเต็มใจในการทำงาน ซึ่งจากองค์ประกอบดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจึงต้องเน้นการศึกษาในส่วน of ความสามารถสอดคล้องของสมรรถนะกับความเต็มใจในการ

³ วรุตม์ บุญมากมี. การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา สำนักงานกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดนนทบุรี. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2558).

⁴ วรุตม์ บุญมากมี. (2558). การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา สำนักงานกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดนนทบุรี. [online] แหล่งที่มา : <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2810/1/RMUTT-151683.pdf>

ดำเนินงานร่วมด้วยเพื่อศึกษาว่าทั้งสองส่วนส่งผลต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร มากน้อยเพียงใด จึงสามารถแยกแนวคิดเพื่อประกอบการวิเคราะห์ที่ได้ดังต่อไปนี้

สมรรถนะ (Competency)⁵ หมายถึง กลุ่มของทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมทั้ง พฤติกรรม คุณลักษณะและทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง สมรรถนะที่คนทุกคนในองค์กรสามารถ ดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ขององค์กร สมรรถนะหลักนี้จะผูกเชื่อมโยงกับสมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีสมรรถนะที่ปลูกฝัง ให้กับพนักงานแตกต่างกัน

2. สมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน (Function Competency) หมายถึง ลักษณะเฉพาะส่วน งานในสายงานที่เพิ่มเติมจากสมรรถนะหลัก อาทิ ฝ่ายกฎหมายต้องมีสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย และมีสมรรถนะด้านทักษะการตีความกฎหมาย ฝ่ายบัญชีต้องมีทักษะในความรู้เรื่อง เกี่ยวกับบัญชีเป็นต้น กล่าวได้ว่าสมรรถนะเป็นเสมือนความรู้เฉพาะตำแหน่งของบุคคล

ซึ่งเมื่อพิจารณาหลักการของสมรรถนะกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงาน ศาลยุติธรรม ซึ่งใช้ในการจัดการคดีความ และให้บริการกับประชาชนโดยตรงบุคลากรจำเป็นต้องมี สมรรถนะ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) มีหลักการดังต่อไปนี้

- ความรู้ ความเข้าใจกฎหมายเบื้องต้น และระเบียบปฏิบัติงานธุรการคดี
- ทักษะในการสื่อสาร
- ทักษะในการวางแผนการปฏิบัติงาน
- ทักษะในการนำเสนอ

2. สมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน (Function Competency) มีหลักการดังต่อไปนี้

- ทักษะในการจัดเก็บ ค้นหา และควบคุมสำนวน เอกสาร และวัตถุพยาน
- ทักษะในการบันทึกคำพยาน

⁵ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2561). การพัฒนาสมรรถนะหลัก (สำหรับข้าราชการใหม่) [online] แหล่งที่มา : https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/aptitude_development.pdf

- ความสามารถในการจัดฐานข้อมูล
- ความสามารถในการจัดการงานธุรการคดี
- ทักษะความสามารถในการแนะนำการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- ทักษะด้านคอมพิวเตอร์พื้นฐาน
- ทักษะเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม D-Court เพื่อบริการประชาชน

ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งเสริมต่อความพร้อมที่นอกเหนือจากสมรรถนะของบุคคล เมื่อมีการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว อีกปัจจัยที่มีความสำคัญ ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความพร้อมได้อีกประเด็น คือ ทักษะคติของบุคลากรเกี่ยวกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร เนื่องจากเป็นทัศนคติเป็นความคิดเห็นที่แสดงออกถึงความคิดเห็นความเชื่อส่วนบุคคลต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะนำไปสู่การยอมรับ หรือไม่ยอมรับปัจจัยหนึ่งในสังคม หรือ องค์กรได้ ซึ่งหากเกิดการยอมรับ หรือไม่ยอมรับ จะส่งผลสัมพันธ์เป็นยังเรื่องความเต็มใจในการปฏิบัติงาน จึงไปสอดคล้องกับความพร้อม เพราะหากมีการยอมรับ แสดงว่าบุคลากรมีความพยายามที่ปรับตัว และดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปรับใช้เทคโนโลยีขององค์กร

ศิริพงษ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2563) ให้นิยามว่า ความคิดเห็นหรือมติ (Opinion) หมายถึง ความนึกคิดของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนฐานข้อเท็จจริง ความรู้ ทัศนคติ รสนิยม ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ประสบการณ์ ฯลฯ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันในแต่ละปัจเจกบุคคล ซึ่งความคิดเห็นอาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องที่ถูกหรือผิด หรือมีเหตุผล รองรับเสมอไป กล่าวคือในบางครั้งความคิดเห็นบางอย่างที่แสดงออกมาอาจเกิดความเข้าใจผิด ความไม่รู้หรือมโนคติ หรืออารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งประเด็นดังกล่าวจึงทำให้ความคิดเห็นมีลักษณะที่แตกต่างจากข้อเท็จจริง (fact) เพราะข้อเท็จจริงเป็นข้อมูลที่สามารถพิสูจน์ได้

จึงกล่าวได้ว่าการแสดงความคิดเห็น เป็นลักษณะของปัจเจกบุคคล โดยการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน เพื่อที่จะสามารถอนุมานผลของความคิดเห็นได้ จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงรูปแบบของการแสดงความคิดเห็นร่วมด้วย เนื่องจากการแสดงความคิดเห็นของปัจเจกบุคคลขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นดังนี้

1. แรงจูงใจหรือสิ่งเร้า

ปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นการพิจารณาในระดับปัจเจกของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับความเข้มข้นของความรู้สึกในใจว่ามีความรู้สึกแรงกล้ามากน้อยเพียงใด สำหรับการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ทั้งนี้ระดับความเกี่ยวข้อง หรือความเข้มข้นของความรู้สึก อาจจะขึ้นอยู่กับ

ความเกี่ยวข้องหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับจากประเด็นหรือปัญหาต่างๆ ตลอดจนสิ่งเร้าในรูปแบบต่างๆ กล่าวได้ว่า ผู้ที่เผชิญปัญหา หรือ ผลกระทบโดยตรงอาจจะมีสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นใดประเด็นหนึ่งได้มากกว่า

2. บรรทัดฐานของสังคม

ปัจจัยดังกล่าวเป็นการพิจารณาในระดับโครงสร้างของสังคม กล่าวคือเป็นการตั้งคำถามหรือพิจารณาว่าบรรทัดฐานต่างๆ ที่มีในสังคม เช่น กฎหมาย ระเบียบการปกครอง จารีตประเพณี วิถีประชา ความน่าเชื่อถือ ค่านิยม ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นสมาชิกในสังคมได้แสดงความคิดเห็นมากหรือน้อยเพียงใด ในเบื้องต้น สำหรับในกรณีที่สังคมใด สังคมหนึ่งมีบรรทัดฐานทางสังคมแบบปิดกั้นการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

3. สื่อหรือช่องทางแสดงความคิดเห็น

ปัจจัยดังกล่าวเป็นการคำนึงถึงสื่อหรือช่องทางการสื่อสารในฐานะเครื่องมือหรือช่องทางสำหรับการแสดงความคิดเห็นของประชาชนสู่สาธารณะว่ามีจำนวนเพียงพอต่อการแสดงความคิดเห็นหรือไม่ และประชาชนสามารถเข้าถึงสื่อต่างๆ ได้มากน้อยเพียงใด กล่าวคือถ้าประชาชนอยู่ในสื่อที่สังคม ช่องทางการแสดงความคิดเห็นมีความหลากหลายช่องทางและสามารถเข้าถึงสื่อได้ง่าย ก็จะเอื้อให้เกิดการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นมากขึ้น

จากประเด็นดังกล่าวนี้ การศึกษาสมรรถนะของบุคคลและความคิดเห็นของบุคคล สามารถที่จะอธิบายถึงความพร้อมในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร เพราะสะท้อนถึงการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กรได้ เพราะหากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ไม่ตระหนักถึงการปรับตัว หรือไม่ยอมรับจะทำให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลไปยังการประเมินคุณภาพขององค์กรต่อไป

2.2 แนวคิด Digital Transformation

แนวคิดการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital Transformation เป็นแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงกิจกรรม หรือ การจัดบริการของ องค์กร แบบเดิม ไปสู่การนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาท ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร โดยหลักการของการเปลี่ยนแปลง มีหลักการคำนึงถึง 7 ส่วน โดยประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

1. Strategy หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะ การเทียบเคียงความสามารถในการแข่งขันด้านดิจิทัล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อนำไปสู่

การศึกษาผลกระทบทางการเงิน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน ขับเคลื่อนกลยุทธ์ขององค์กร โดยฐานข้อมูลของลูกค้า รวมถึงประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร

2. Organization Alignment หมายถึง การจัดการองค์กร การปรับปรุงกระบวนการบริการของลูกค้า การปรับเปลี่ยนกระบวนการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่การช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และผลผลิตให้กับองค์กร และขยายความสามารถสำหรับยุคที่บทบาทของเทคโนโลยีมีเพิ่มในสังคมมากขึ้น

3. People and Culture หมายถึง การพัฒนาบุคลากร การปรับมโนทัศน์ การรับวัฒนธรรมการทำงาน การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่มีการนำ IT ให้เข้ามามีบทบาทในการทำงาน ทั้งในการบริหารและการตัดสินใจ ซึ่งการปรับในส่วนดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ส่งผลให้การยอมรับเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้บุคลากรมีความต้องการในการทำงานกับองค์กรต่อไป นอกจากนี้ยังมีเรื่องของพัฒนาทักษะของบุคลากรร่วมด้วย โดยควรมีการส่งเสริม 2 ส่วน การเสริมทักษะเดิม เป็นการเสริมให้บุคลากรเกิดความเชี่ยวชาญ มากยิ่งขึ้น และการเพิ่มทักษะใหม่ เป็นการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ และฝึกเพิ่มเติมทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน

4. Content & Data หมายถึง การวิเคราะห์ผลข้อมูล การแบ่งปันข้อมูลภายใน ความปลอดภัยของข้อมูล การวางแผน หรือแนวทางการใช้ประโยชน์ของข้อมูลร่วมกัน และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

5. Customer Experience หมายถึง การจัดการกระบวนการรับฟังผู้รับบริการ หรือ ลูกค้า การเตรียมโครงสร้างเทคโนโลยี ให้พร้อมสำหรับการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า ให้เกิดความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการ

6. Innovation หมายถึง การสร้างช่องทางการพัฒนานวัตกรรมภายนอก โดยสร้างความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญส่วนต่างๆ หรือหาประสบการณ์จากการเรียนรู้ประสบความสำเร็จ และการรับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีจากผู้เชี่ยวชาญ เงินทุน เพื่อพัฒนาและวิจัยนวัตกรรม

7. Analytic & AI หมายถึง ระบบอัจฉริยะ วิเคราะห์เนื้อหา ประสบการณ์ของลูกค้า การวิเคราะห์บริการลูกค้าด้านนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการศึกษาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อมาใช้ในการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ที่มา : รัฐสิทธิ สุขะหุต, 2563)⁶

⁶ รัฐสิทธิ สุขะหุต . 2563) .รายงานผลการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัล [online] แหล่งที่มา : https://council.cmu.ac.th/static/document/perf_evaluation/1yr6months/report-itsc-2563.pdf

ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้เน้นที่ตัวบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กร จึงเน้นในส่วนของ People and Culture ซึ่งหมายถึงการพัฒนาบุคลากร การปรับมโนทัศน์และการปรับวัฒนธรรมการทำงาน โดยการปรับมโนทัศน์จะเป็นส่วนที่กระทบต่อการทำงานที่ไป หรือ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแบบ Digital ให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ถือว่ามีความสำคัญ เพราะมีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง และนำไปสู่ความต้องการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการส่งเสริมการทำงานของตนเอง การปรับใช้เทคโนโลยี จึงต้องคำนึงมโนทัศน์ หรือ วัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดการยอมรับสิ่งใหม่ ไปพร้อมกับการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการปรับตัวของเทคโนโลยีร่วมด้วย โดยมีกลยุทธ์การพัฒนาทักษะ 2 ส่วนคือ การเสริมทักษะเดิม Upskill และการสร้างทักษะใหม่ Reskill ดังนั้นจะเห็นว่า การศึกษาความพร้อม และทักษะของบุคลากรที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของ Digital Transformation จึงถือว่ามีค่าสำคัญมาก เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งทำให้การเปลี่ยนผ่านสู่เทคโนโลยีขององค์กรเกิดประสิทธิภาพได้

2.3 การปรับใช้ Digital Court ของสำนักงานศาลยุติธรรม

2.3.1 สำนักงานศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรม เป็นองค์กรที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 188 มีกำหนดการพิจารณาพิพากษาคดีเป็นอำนาจของศาลซึ่งต้องดำเนินการไปตามกฎหมาย และพระปรมาภิไธยพระมหากษัตริย์ และตามมาตรา 194 วรรคแรก กำหนดให้ศาลยุติธรรมมีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง ซึ่งประกอบด้วย คดีทางแพ่ง คดีทางอาญา และคดีประเภทอื่นที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลยุติธรรม ได้แก่คดีเยาวชนและครอบครัว คดีแรงงาน คดีทรัพย์สินทางปัญญา และการค้าระหว่างประเทศ คดีภาษีอากร คดีล้มละลาย ซึ่งศาลยุติธรรมมีอำนาจครอบคลุมมิติที่มีความหลากหลาย และถือว่าเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่มีความสำคัญของประเทศไทย ซึ่งข้อมูล ปี พ.ศ. 2563 พบว่า จำนวนศาลที่สังกัดศาลยุติธรรมทั่วประเทศมีมากถึง 218 ศาล ซึ่งศาลยุติธรรมตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 แบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ศาลชั้นต้น เป็นศาลซึ่งรับคำฟ้องหรือคำร้องในชั้นเริ่มต้นคดี ตามที่กฎหมายกำหนด และมีอำนาจดำเนินการกระบวนการพิจารณาแทนศาลชั้นอุทธรณ์ และศาลฎีกาบางกรณี ซึ่งประกอบด้วยศาลต่าง ๆ ดังนี้

1.1 กลุ่มศาลแพ่งและกลุ่มศาลอาญาในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

- กลุ่มศาลแพ่ง ได้แก่ ศาลแพ่ง ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ศาลแพ่งธนบุรี ศาลแพ่งตลิ่งชัน ศาลแพ่งพระโขนง และศาลแพ่งมีนบุรี

- กลุ่มศาลอาญา ได้แก่ ศาลอาญา ศาลอาญากรุงเทพใต้ ศาลอาญาธนบุรี ศาลอาญาตลิ่งชัน ศาลอาญาพระโขนง ศาลอาญามีนบุรี

1.2 ศาลจังหวัด เป็นศาลชั้นต้นที่ตั้งประจำในแต่ละจังหวัด หรือบางอำเภอ มีอำนาจหน้าที่พิจารณาคดีและพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาทั่วไป ที่มีได้อยู่ในเขตอำนาจของศาลยุติธรรมอื่น โดยมีเขตอำนาจศาลตามที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลจังหวัดนั้นกำหนด องค์คณะประกอบด้วย ผู้พิพากษาอย่างน้อย 2 คน และต้องไม่ใช่ผู้พิพากษาประจำศาลเกิน 1 คน หากจังหวัดใดไม่มีศาลแขวง และมีองค์คณะผู้พิพากษาคณะเดียว

1.3 ศาลแขวงมีอำนาจพิจารณาคดี และมีอำนาจทำการไต่สวน หรือมีคำสั่งใด ๆ ซึ่งผู้พิพากษาคณะเดียวมีอำนาจตามกฎหมาย คือ คดีอาญาที่มีอัตราโทษจำคุกสูงสุดไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 60,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และคดีแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 300,000 บาท มีองค์คณะผู้พิพากษาคณะเดียว

1.4 ศาลอาญาคดีทุจริต และประพฤติมิชอบ จัดตั้งขึ้นโดย พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. 2559 ประกอบด้วย ศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบกลาง และศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบภาค 1-9 มีอำนาจที่พิจารณาคดีอาญาที่ร้องขอให้ลงโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลที่ร่วมกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือทุจริตต่อหน้าที่ ความผิดเกี่ยวกับการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ คดีฉ้อโกง ไม่ยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินหรือยื่นเป็นเท็จ หรือ ร้องขอให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดินเพราะร่ำรวยผิดปกติ เป็นต้น

1.5 ศาลชำนาญพิเศษ เป็นศาลชั้นต้นที่ดำเนินกระบวนการพิจารณาตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลและวิธีพิจารณาคดีเป็นการเฉพาะ โดยผู้พิพากษาที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ อาทิ ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ศาลภาษีอากรกลาง ศาลล้มละลายกลาง ศาลแรงงานกลาง และศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง รวมทั้งศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดทั่วประเทศ

2. ศาลอุทธรณ์ มีอำนาจพิจารณาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาคดีหรือมีคำสั่งของศาลชั้นต้นที่อยู่ในเขตอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการอุทธรณ์ รวมทั้งมีอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการอุทธรณ์ รวมทั้งมีอำนาจพิจารณาคำสั่งอื่นๆ เช่น คำสั่งเกี่ยวกับ

การขอประกันตัวในคดีอาญา และการขอทุเลาการบังคับในคดีแพ่ง เป็นต้น การพิจารณาของศาลอุทธรณ์มีลักษณะเป็นการตรวจสอบหรือทบทวนคำพิพากษาของศาลชั้นต้นมิใช่เป็นการพิจารณาคดีใหม่

นอกจากนี้ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 219 วรรค 3 ได้กำหนดให้ศาลอุทธรณ์มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยคดีเกี่ยวกับการเลือกตั้งและเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งในการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น

ศาลชั้นอุทธรณ์ประกอบด้วย

1) ศาลอุทธรณ์ มีอำนาจพิจารณาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งคดีแพ่ง คดีผู้บริโภค คดีสิ่งแวดล้อมคดีอาญา คดีเลือกตั้ง คดียาเสพติด คดีอาญาทุจริต และคดีคุ้มครอง

2) ศาลอุทธรณ์ภาค 1 - 9 มีอำนาจพิจารณาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งคดีแพ่ง คดีผู้บริโภคคดีสิ่งแวดล้อม คดีอาญา และคดีเลือกตั้ง

3) ศาลอุทธรณ์คดีชำนาญพิเศษ เป็นศาลชั้นอุทธรณ์ตามพระธรรมนูญศาลยุติธรรม มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชำนาญพิเศษ ได้แก่ ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ ศาลภาษีอากร ศาลแรงงานศาลล้มละลาย และศาลเยาวชนและครอบครัว โดยการพิจารณาพิพากษาคดีกระทำโดยองค์คณะผู้พิพากษาที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ เป็นการเฉพาะเพื่อให้การพิจารณาพิพากษาคดีชำนาญพิเศษในชั้นอุทธรณ์เป็นไปอย่างมีเอกภาพ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากตามศาล

1.3 ศาลฎีกา

ศาลฎีกา เป็นศาลยุติธรรมชั้นสูงสุดมีอำนาจพิจารณาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นหรือศาลอุทธรณ์แล้วแต่กรณีตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการฎีกา และมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลชั้นต้นโดยตรงต่อศาลฎีกาตามกฎหมายเฉพาะ รวมทั้งมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดหรือสั่งคำร้องคำขอที่ยื่นต่อศาลฎีกาตามกฎหมาย ทั้งนี้ คำสั่งหรือคำพิพากษาของศาลฎีกาเป็นที่สุดตามกฎหมายศาลฎีกามีแผนกคดีพิเศษทั้งสิ้น 11 แผนก ประกอบด้วยแผนกคดีที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย 10 แผนก ได้แก่ แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว แผนกคดีแรงงาน แผนกคดีภาษีอากร แผนกคดีทรัพย์สินทางปัญญา และการค้าระหว่างประเทศ แผนกคดีล้มละลาย แผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง แผนกคดีพาณิชย์และเศรษฐกิจ แผนกคดีสิ่งแวดล้อม แผนกคดีผู้บริโภค และแผนกคดีเลือกตั้ง

จากขอบเขตอำนาจของศาลยุติธรรมที่มีภารกิจในการดำเนินงานที่ค่อนข้างหลากหลายมิติ ศาลยุติธรรม จึงมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นส่วนงานที่บริหารจัดการภายในองค์กร คือ สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งรับผิดชอบในส่วนงานธุรการที่มีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินงานอื่น โดยมีหัวหน้าหน่วยงานคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมตุลาการและงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่ศาลยุติธรรม รวมทั้งเสริมสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 และพระธรรมนูญศาลยุติธรรมซึ่งได้บังคับโดยพระราชบัญญัติให้มีการใช้ธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 เป็นต้น จากประเด็นดังกล่าว ที่ภาระงานของศาลยุติธรรมมีความกว้างและต้องรับผิดชอบส่วนงานที่มีจำนวนมาก ประกอบกับมีความท้าทายในการผลักดันให้ประชาชนทุกคนทุกกลุ่มได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน จึงมีความต้องการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภารกิจกลุ่มงานของศาลยุติธรรม โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ในรูปแบบของ Digital Transformation ในหน่วยงาน

2.3.2 การปรับใช้ Digital Court ของสำนักงานศาลยุติธรรม

การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรม หรือ Digital Court เริ่มขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยเริ่มจากหลักการตาม

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่มีการระบุการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม โดยกำหนดเป็นหลักการในมาตรา 68 ที่ระบุว่า “กำหนดรัฐเพ็ญจัดระบบการบริหารงานบุคคลในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็วและไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร” และมาตรา 258 ระบุว่า “(1) ให้มีการกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า และมีกลไกช่วยเหลือประชาชนผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ รวมตลอดทั้งการสร้างกลไก เพื่อให้มีการบังคับการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและความไม่เป็นธรรมในสังคม (3) เสริมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ให้มุ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยสะดวกและรวดเร็ว”

2. แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561- พ.ศ. 2580) ซึ่งมีเป้าหมายการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐตามยุทธศาสตร์ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ 3 หลัก คือ 1. ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ผ่านการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ 2. พัฒนาและปรับระบบวิธีการให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่างๆ และเท่าที่จำเป็น

3. แผนการปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน ซึ่งเป็นแผนที่มีการนำหลักการของยุทธศาสตร์ 20 ปี รวมทั้งรายงานผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการปฏิรูปประเทศในด้านต่างๆ มาประกอบกัน โดยมีการอธิบายถึงการปฏิรูปประเทศที่สอดคล้องกับศาลยุติธรรม คือ แผนปฏิรูปด้านกระบวนการยุติธรรม โดยมีข้อเสนอในการปรับกระบวนการยุติธรรมไทย 10 หลัก คือ ให้มีการกำหนดระยะเวลาในทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการยุติธรรมที่ชัดเจน และต้องให้บริการโดยไม่ล่าช้า โดยให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีช่วยเหลือและเพิ่มศักยภาพให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม รวมถึงพัฒนาการบังคับใช้ตามกฎหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำอย่างเคร่งครัดด้วย นอกจากนี้ยังมีการกำหนดให้พัฒนาทั้งระบบการให้บริการประชาชนอย่างกรณีการสอบสวนคดีอาญาให้ การตรวจสอบและถ่วงดุลกันได้ และเสริมสร้าง พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมเพื่อมุ่งอำนวยยุติธรรมแก่ประชาชนโดยสะดวกรวดเร็ว

4. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-พ.ศ. 2564) มีการระบุในยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เพื่อเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการพื้นฐานทางสังคมของภาครัฐ หนึ่งในเป้าหมาย คือ การพัฒนาระบบการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร โดยพัฒนาการสืบสวน และการดำเนินคดีต่อผู้กระทำความผิด พัฒนาระบบเทคโนโลยีในกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่ง และอาญาเพื่อเป็นช่องทาง (Platform) รองรับการเข้าถึงของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศกลางของกระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและอาญา

5. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ระบุให้มีการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้เกิดบริการของภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา นำไปสู่การหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียวกัน นอกจากนี้ รัฐบาลดิจิทัลใน

อนาคตเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ การบริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ

จากหลักกฎหมายและแผนการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ศาลยุติธรรม จึงมีความต้องการ ปรับการให้บริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนการพัฒนาประเทศมากขึ้น ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2561 ศาลยุติธรรมได้มีการปรับระบบการให้บริการขององค์กรใน รูปแบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของศาลยุติธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ สนับสนุนศักยภาพด้านอำนาจ ความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน ในการรับบริการข่าวสารและข้อมูลคดีความได้อย่าง ถูกต้อง และรวดเร็ว เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพด้วยความเสมอภาคเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน และมีฐานข้อมูลกลางเพื่อที่หน่วยงานภายในศาลยุติธรรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ข้อมูลได้อย่าง มี ประสิทธิภาพและถูกต้องตรงกัน รวมทั้ง ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศาลยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนรวมทั้งคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในระบบยุติธรรม โดยพบปัญหา อุปสรรค คือ การกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการดำเนินการต้องมีความชัดเจน ให้บุคคลทุกฝ่ายที่ เกี่ยวข้องได้เข้าใจและมองเห็นแนวทางการพัฒนาองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน ระบบการนำ เทคโนโลยีมาใช้แล้วมีการกำหนดระบบที่ยุงยาก มีรหัสผ่าน ทำให้เพิ่มภาระในการดำเนินงาน เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความซับซ้อนมาก และระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรและ ไม่รวดเร็ว จึงต้องพัฒนาระบบให้มีความง่ายและสะดวกต่อการเข้าใช้งานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีใน ส่วนของทัศนคติของบุคลากรในการทำงาน ที่ไม่ต้องการความเปลี่ยนแปลง หรือไม่ยอมรับการ เปลี่ยนแปลง กลัวการเพิ่มภาระงานมากขึ้น และประชาชนยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่าง แพร่หลาย นอกจากนี้หน่วยงานยังขาดการประชาสัมพันธ์ จึงทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ตอบโจทย์ ต่อเป้าประสงค์มากนัก ทั้งนี้จากการพัฒนาของเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น สำนักงานศาลยุติธรรม จึงปรับ แนวการดำเนินงานจากเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่การให้บริการดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานมากขึ้น จึงมีการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 ซึ่งมี วิสัยทัศน์ คือ ศาลยุติธรรมใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการประชาชน เพื่อเข้าถึงการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม โดยสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย จากแผนดังกล่าวจึงปรับระบบการดำเนินเพื่อ สอดรับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขึ้น คือ Digital Court หรือ D-Court เพื่อให้บริการกับประชาชน

Digital Court หรือ D-Court เป็นระบบสารสนเทศที่มีระบบการดำเนินงานที่หลากหลายทั้ง ใช้ในระบบการดำเนินงานภายในและระบบการดำเนินงานภายนอก ซึ่งระบบที่เน้นบริการประชาชนที่

มีความสำคัญ เป็นตัวชี้วัดหลักขององค์กร โดยระบบที่ให้บริการประชาชนของ D-Court ที่มีความสำคัญมีดังต่อไปนี้

1. ระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) เป็นระบบบริการข้อมูลคดี วันนัดพิจารณาคดี ซึ่งจะมีการแจ้งผลการส่งหมายศาล และคำสั่งศาลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของคู่ความในคดี หรือประชาชน ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดู ข้อมูลคดีที่คู่ความเกี่ยวข้องในคดีได้ทุกสถานที่ทุกเวลา

2. ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) เป็นระบบที่ทนายความ สามารถยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ โดยไม่ต้องไปยื่นฟ้องที่ศาล ขณะที่จำเลยสามารถยื่นคำให้การผ่านระบบได้เช่นเดียวกัน ด้านผู้พิพากษาสามารถรับฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหากคดีไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องทำสำนวนกระดาษ ซึ่งศาลไม่ต้องหาพื้นที่จัดเก็บสำนวนที่มีเพิ่มมากขึ้น และคู่ความยังสามารถติดตามคดีได้ตลอด 24 ชั่วโมง ตอบโจทย์พันธกิจที่พัฒนาและสร้างระบบสนับสนุนอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้มีความรวดเร็วสะดวก ทันสมัย และเป็นสากล

3. ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) เป็นระบบที่ใช้ประกาศนัดไต่สวนคำร้องขอต่างๆ โดยการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทดแทนการประกาศผ่านหนังสือพิมพ์ เป็นระบบที่สำนักงานศาลนำมาใช้แทนการประกาศทางหนังสือพิมพ์ ทำให้สามารถประกาศได้เร็วขึ้น และไม่มีค่าใช้จ่ายในการลงประกาศ เพื่อประหยัดงบประมาณ

4. ระบบการคัดสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลยุติธรรมทั่วประเทศ (Decision System-DSS) ซึ่งเป็นระบบขอคัดถ่ายคำพิพากษาผ่านระบบการจัดเก็บและให้บริการคัดสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลทั่วประเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคำขอที่สามารถตัดได้ อาทิ คำพิพากษาศาลชั้นต้น คำพิพากษาศาลชั้นอุทธรณ์ คำพิพากษาศาลฎีกา และหมายความรวมถึงคำสั่งของศาลที่ชี้ขาดคดีและคำสั่งจำหน่ายคดีออกจากสารบบความ

5. ระบบขอและสืบพยานผ่านล่ามออนไลน์ (CISMS) ได้มีการนำระบบจัดหาล่ามศาลยุติธรรม มาใช้ในการจัดหาล่ามให้แก่ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา จำเลย พยาน หรือคู่ความชาวต่างชาติ ในคดีอาญา

6. ระบบติดตามสำนวนคดี เชื่อมโยงสารบบคดีระหว่างตำรวจ อัยการ และศาลในคดีอาญา (Tracking System) เป็นระบบที่ให้พนักงานอัยการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทนายความ คู่ความ และประชาชน ซึ่งสามารถติดตามความเคลื่อนไหว หรือขั้นตอนต่างๆ ของสำนวนคดีได้ง่ายขึ้น

สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ไม่เสียค่าใช้จ่าย และไม่ต้องลงทะเบียนแสดงตัวตน (ที่มา: สำนักงานศาลยุติธรรม, 2564)

ซึ่งหากพิจารณาจะเห็นว่าโปรแกรมของระบบ D-Court นั้นมีค้อย่างหลากหลายในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัย จึงเน้นศึกษาระบบที่มีผู้ใช้บริการค่อนข้างเยอะ 3 ระบบหลัก และเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการบริหารจัดการคดีให้มีประสิทธิภาพ และจะเป็นตัวชี้วัดหลักตามวิสัยทัศน์แผนพัฒนาดิจิทัลของศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 ที่เน้นให้ประชาชนเข้าถึงกำรกระบวนการยุติธรรมด้วยความรวดเร็ว และให้การจัดการงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนที่ตั้งไว้ ระบบที่ศึกษาสำคัญในครั้งนี้จึงประกอบด้วย ระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) และระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564 มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. วรุฒม์ บุญมากมี (2559)⁷ ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา สำนักงานกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของของพนักงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และเพื่อศึกษาการรับรู้ถึงผลกระทบที่เกิดจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของพนักงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตของประเทศไทย โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 412 ตัวอย่าง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด และใช้การวิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงสถิติ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของพนักงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตของประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง หรือพอใช้ ซึ่งปัจจัยที่ได้รับการเตรียมความพร้อมมากที่สุด ส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ในส่วนของการ

⁷ วรุฒม์ บุญมากมี. (2558). การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา สำนักงานกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดนนทบุรี. [online] แหล่งที่มา : <http://www.repository.rmutt.ac.th/handle/123456789/2810>

รับรู้ผลกระทบที่เกิดจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน อยู่ในระดับที่มาก โดยปัจจัยที่รับรู้และมองว่าเป็นประโยชน์มากที่สุด เป็นเรื่องของการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อาทิ เพศ รายได้ อายุ ไม่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแต่อย่างใด

2. ณัฐพล แก่นศิริ และ สุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส (2561)⁸ ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนสำหรับระบบตรวจวัดข้อมูลระยะไกลด้านอุทกวิทยา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ สํารวจความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนสำหรับระบบตรวจสอบวัดข้อมูลระยะไกลด้านอุทกวิทยาของบุคลากรที่รับผิดชอบในหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่เอกชนที่ดูแลระบบบำรุงรักษาระบบ และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมและการยอมรับด้านเทคโนโลยีฯ เพื่อให้เกิดการผลักดันในการพัฒนาและเกิดการยอมรับการใช้งานแทนระบบเดิมมาเป็นระบบปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของอุปกรณ์และบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีฯ โดยมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ในรูปแบบของการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 52 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ความพร้อมและยอมรับการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีฯของหน่วยงานในภาครัฐ ภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ผลสำรวจส่วนมากอายุอยู่ในช่วง 26 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี เป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน รูปแบบบริการเป็นผู้ใช้งานระบบ และมีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์เล็กน้อย จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อความพร้อมและการยอมรับเทคโนโลยีฯ มี 3 ด้าน คือ ด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยีด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพความพร้อมด้านเทคโนโลยีและความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย และมีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์น้อย ต้องมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและประสบการณ์ของบุคลากร ทั้งในเรื่องความสามารถต่อด้านการใช้งานจากอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการของเทคโนโลยี ส่วนประสิทธิภาพด้านการยอมรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากจากการสำรวจส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วงเริ่มต้นการทำงาน มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย เป็นระดับปฏิบัติงานเป็นหลัก ซึ่งคนในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มสำคัญที่มีต่อการยอมรับนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งนวัตกรรมเชิงพาณิชย์ คนกลุ่มนี้จะเป็นตัวตัดสินใจได้ว่าสามารถยอมรับเทคโนโลยี และนวัตกรรมนั้นได้ทันที ถึงแม้จะมีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์เล็กน้อยก็ตาม

⁸ ณัฐพล แก่นศิริ และ สุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส . (2561). รายงานวิจัยการศึกษาความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนสำหรับระบบตรวจวัดข้อมูลระยะไกลด้านอุทกวิทยา [online] แหล่งที่มา : <https://rsujournals.rsu.ac.th>

3. พินิตา ทิตต์ (2544)⁹ ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมของบุคลากรการศึกษาเพื่อรองรับการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : กรณีศึกษา โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดราชธานี วัดฤประสงค์เพื่อทราบระดับความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษา เพื่อรองรับการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดราชบุรี และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา คือ ผู้บริหารโรงเรียนและครู และตัวแทนชุมชน คือ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ปกครองนักเรียน เกี่ยวกับความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษาเพื่อรองรับการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษา ใช้เครื่องมือการศึกษาเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษาเพื่อรองรับการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : กรณีศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดราชบุรี ในภาพรวมมีความพร้อมระดับมาก และความคิดเห็นของบุคลากรในสถานศึกษา คือ ผู้บริหารโรงเรียนและครู และตัวแทนชุมชน คือ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ปกครองนักเรียน เกี่ยวกับ ความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษา เพื่อรองรับการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษาราชบุรี มีความแตกต่างในด้านความรู้ ด้านการยอมรับ และด้านการมีส่วนร่วม

4. ปวีณา ใจธรรม และ ดร. ปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ (มมป.)¹⁰ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรศาลยุติธรรม เพื่อการขับเคลื่อนสู่ศาลดิจิทัล (Digital Court) 2020 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ของบุคลากรศาลยุติธรรม เพื่อการขับเคลื่อนสู่ศาลดิจิทัล และ เพื่อศึกษาทัศนคติและทักษะเกี่ยวกับศาลดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการรับรู้ของบุคลากรศาลยุติธรรม เพื่อการขับเคลื่อนสู่ศาลดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอาทิ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร และระดับชั้นศาลที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการรับรู้ของบุคลากรศาลยุติธรรม เพื่อการขับเคลื่อนสู่ศาลดิจิทัลแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มงาน หรือ

⁹ พินิตา ทิตต์ . (2544). รายงานวิจัยความพร้อมของบุคลากรการศึกษาเพื่อรองรับการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : กรณีศึกษา โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี [online] แหล่งที่มา : <http://www.sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/id/f91d43ca-449f-462a-b5d853dab33bb499/Fulltext.pdf?attempt=3>

¹⁰ ปวีณา ใจธรรม และปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ (มมป.) รายงานวิจัยการรับรู้ของบุคลากรศาลยุติธรรม เพื่อการขับเคลื่อนสู่ศาลดิจิทัล (Digital Court) 2020 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร [online] แหล่งที่มา : http://www.vl-abstract.ru.ac.th /AbstractPdf/2561-1-1_1579777368.pdf

ส่วนปฏิบัติการ ายงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ของบุคลากร ศาลยุติธรรมไม่แตกต่างกัน และในส่วนด้านทัศนคติเกี่ยวกับ Digital Court 2020 ของบุคลากรที่ แตกต่างกัน ทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวประเด็นแตกต่างกัน และในส่วนของทักษะส่วนบุคคลที่แตกต่าง กัน ไม่มีผลต่อการรับรู้ Digital Court ที่แตกต่างกัน

5. นาดยา บุรพา (มปป.)¹¹ ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ งานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา กระบวนการ ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ปัญหา อุปสรรค และการพัฒนา การนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง การศึกษาโดยการสัมภาษณ์ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลางเนื่องจากสำนักงาน ศาลยุติธรรมได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรมเป็นกรอบแนวทางในการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและขับเคลื่อนเทคโนโลยีดิจิทัลตามภารกิจของ ศาลยุติธรรม เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ปัญหาและอุปสรรค พบว่า 1) บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจทักษะ และความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี 2) บุคลากรไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี 3) เทคโนโลยีไม่มีเสถียรภาพและไม่ทันสมัย 4) ปัญหาข้อจำกัดของกฎระเบียบ ข้อบังคับ และ กฎหมาย 5) ปัญหาการจัดการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ส่วนแนวทางการ แก้ไขปัญหา พบว่า 1) จัดอบรมพัฒนาบุคลากร 2) ปรับเปลี่ยนแนวความคิด ค่านิยม และทัศนคติของ บุคลากร 3) จัดสรรงบประมาณ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย 4) แก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับ และ กฎหมาย 5) จัดการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้นเป็นการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับการดำเนินงานที่จะส่งผลต่อ การเปลี่ยนแปลงขององค์กร ซึ่งจะเน้นการศึกษาไปที่บุคลากรซึ่งเป็นกลไกการขับเคลื่อนงานหลักของ องค์กร ดังที่สังเกตเห็นได้จากงานวิจัยทั้ง 5 ชิ้น และงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นความตระหนักเรื่องการเตรียม ความพร้อมของบุคลากรในการตอบจากสิ่งใหม่ หรือแนวปฏิบัติใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้นในองค์กร เห็นได้ จากการศึกษาวิจัยข้างต้น เป็นการศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมของบุคลากร ซึ่งเป็นสะท้อนให้ เห็นว่าเมื่อองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการปฏิบัติ ความสำคัญหนึ่งที่ต้องคำนึง

¹¹ นาดยา บุรพา . (มปป.). รายงานวิจัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลาย กลาง [online] แหล่งที่มา : http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614239238_6214830008.pdf

ศึกษาคือ ความพร้อมของบุคลากรในการตอบรับกับแนวโน้มนโยบาย เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของนโยบาย ซึ่งในงานชิ้นนี้ก็แสดงให้เห็นว่าการศึกษาคำเตรียมความพร้อมก่อนที่จะรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น มีความสำคัญมาก และเน้นการศึกษาในเชิงปัจเจกบุคคลของพนักงานด้วย ซึ่งเห็นได้ชัดว่าองค์กรมีการให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานของผู้วิจัยที่เน้นศึกษาความพร้อมของบุคลากรในเชิงปัจเจกบุคคลเพื่อนำไปกับการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรต่อไป

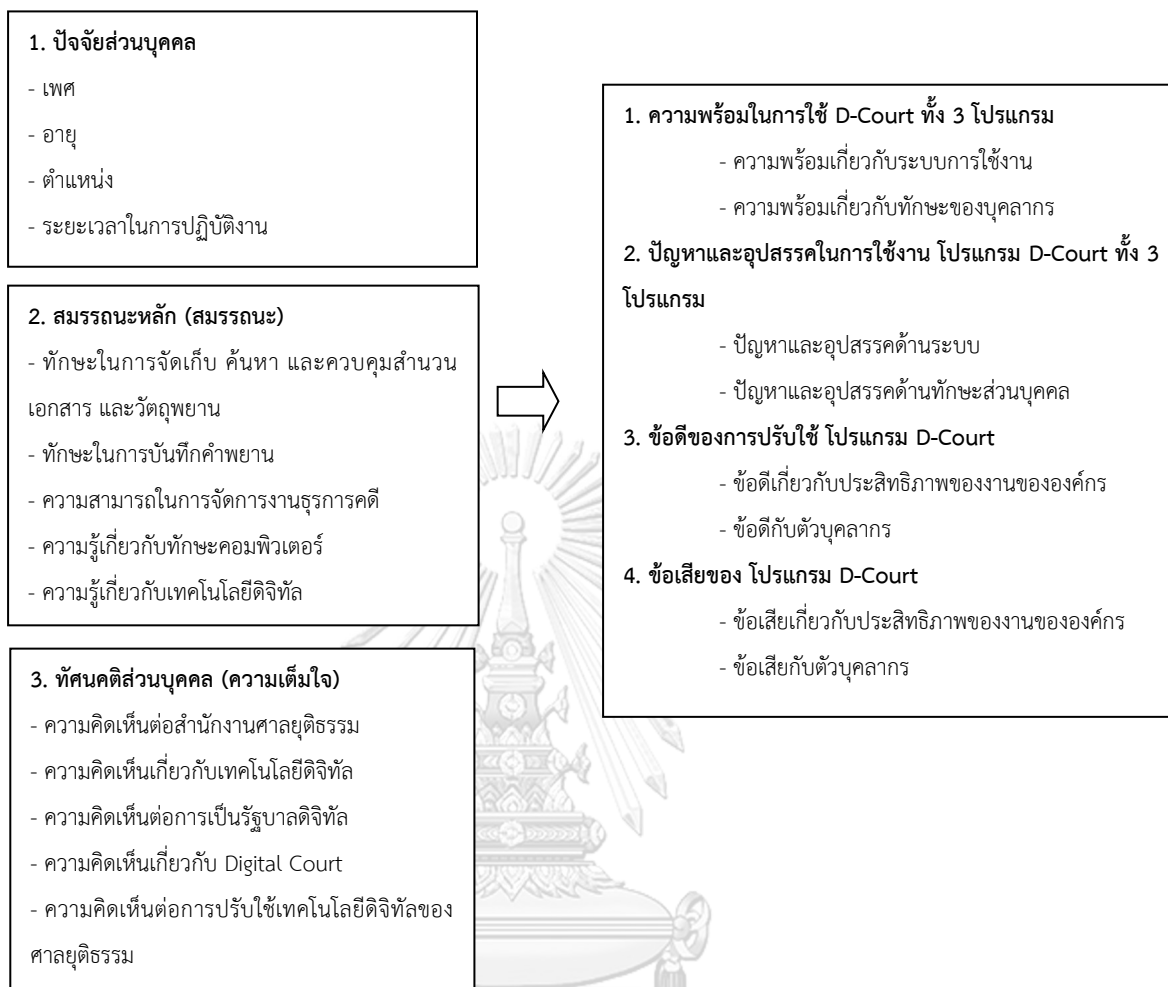
และในส่วนของการปรับตัวยอมรับต่อเทคโนโลยีถือว่ามีสำคัญเป็นอย่างมากที่จะต้องศึกษาความพร้อม หรือการยอมรับสิ่งใหม่ของบุคลากร ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากงานวิจัยชิ้นที่ 2 ที่ศึกษาการศึกษาความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนสำหรับระบบตรวจวัดข้อมูลระยะไกลด้านอุทกวิทยา ซึ่งก็สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่าประสบการณ์และทักษะส่วนบุคคลนั้นส่งผลต่อความพร้อมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะในงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าบุคลากรยังคงมีทักษะในคอมพิวเตอร์น้อย โดยเฉพาะระดับปฏิบัติการ ทำให้การปฏิบัติยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าเทียมควร จากส่วนนี้ผู้วิจัยจึงมองว่า ตำแหน่ง หรือระดับการปฏิบัติงานขององค์กร อาจส่งผลต่อความพร้อมที่แตกต่างกันของบุคคลได้เช่นเดียวกัน และในงานวิจัยชิ้นที่ 4 และ 5 เป็นงานที่เกี่ยวกับทักษะของบุคลากร และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กรของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะ และความคิดเห็นของบุคลากร นั้นมีผลอย่างยิ่งต่อการปรับใช้ หรือ การรับรู้ถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานที่จะต้องการพัฒนาต่อไป

จากประเด็นดังกล่าวเนื่องจากการปรับใช้ Digital Court ของศาลยุติธรรมได้มีการปรับใช้ไปแล้ว ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาวิจัยถึงความพร้อมของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพราะงานวิจัยส่วนใหญ่จะเน้นการศึกษาเรื่องการเตรียมความพร้อม หรือทัศนคติของผู้รับบริการเป็นหลัก แต่ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องดูแลระดับโดยตรงนั้นยังไม่มีการศึกษาที่ชัดเจน ที่จะนำไปสู่การพัฒนาให้มี ความสอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กรและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการศึกษาความพร้อมของบุคลากรในการปรับใช้เทคโนโลยีของสำนักงานศาลยุติธรรม นั้นยังมีผู้ที่ศึกษาวิจัยค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการดำเนินงานกับบุคลากรที่ส่วนหนึ่งขององค์กรถือว่ามีสำคัญ การศึกษาวิจัยประเด็นดังกล่าวจึงถือว่ามีสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จากการศึกษาครั้งนี้ จึงเกิดเป็นกรอบการศึกษาที่จะนำเสนอในส่วนต่อไป

2.5 กรอบการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการศึกษาความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงเวลา พ.ศ. 2562 – พ.ศ. 2564 จึงสามารถกำหนดกรอบการวิจัยได้ดังต่อไปนี้





บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่เก็บข้อมูลจากบุคลากร กลุ่มงาน ช่วยพิจารณาคดี ในส่วนของศาลอาญา สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของ สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งในบทนี้จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ กลุ่มผู้เข้าร่วมให้ข้อมูลในการวิจัย ขั้นตอนในการเก็บข้อมูล และแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมี แนวทางในการศึกษา 2 รูปแบบ คือ

1. การศึกษาในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ โดยใช้ผู้ให้การสัมภาษณ์ 1 คน ต่อ ผู้สัมภาษณ์ 1 คน เพื่อทราบถึงข้อมูลความพร้อมส่วนบุคคล รวมถึงนำไปสู่การวิเคราะห์ปัญหาส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพร้อมในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใน องค์กร โดยจะใช้ในการศึกษาความคิดเห็นส่วนบุคคลของบุคลากรทุกระดับที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

2. การศึกษาในรูปแบบการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Discussion) ซึ่งเป็นการให้ ผู้เข้าร่วมในรูปแบบกลุ่มได้ร่วมกันวิเคราะห์ถึงข้อดีและข้อเสียของการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมไปถึง แนวทางการนำไปสู่เสนอแนะแนวทางในการที่ทำให้การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรเกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร โดยในส่วนนี้จะเน้น ศึกษาในบุคลากรระดับปฏิบัติการทุกระดับ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบและพบปัญหาจาก การปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีกลุ่มประชากรทั้งหมด 68 คน ซึ่งกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ในส่วนของ ศาลอาญา สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งประกอบทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ ซึ่งจากการ ทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ทำให้พบว่าหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความพร้อมต่อการปรับใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรมที่มีความแตกต่างกัน คือ ในเรื่องของระดับตำแหน่งใน

การปฏิบัติงานของสำนักงาน ในการนี้ผู้วิจัยจึงกำหนด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยให้มีความหลากหลาย โดยใช้เกณฑ์ของระดับของบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์หลักในการเลือก ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 12 คน โดยแบ่งเป็นระดับผู้บริหารซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในการสั่งการหลัก และเน้นศึกษาจากระดับปฏิบัติการที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงเป็นปัจจัยหลัก เพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ โดยบุคลากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ดังนี้

3.2.1 กลุ่มตัวอย่างการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. ระดับบริหาร คือ ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการประจำศาลอาญา และหัวหน้าส่วนงานฯ จำนวน 2 ท่าน
2. ระดับปฏิบัติการ คือ บุคลากรในส่วนงานช่วยพิจารณาคดี ในระดับชำนาญการระดับชำนาญาน จำนวน 3 ท่าน
3. ระดับปฏิบัติงาน คือ ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 7 ท่าน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม

1. กลุ่มที่ 1 บุคลากรระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย บุคลากรระดับชำนาญการ บุคลากรระดับชำนาญาน และบุคลากรระดับปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน

จากการอธิบายข้างต้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม และครบทุกประเด็นผู้วิจัยจึงมีการกำหนดตัวอย่าง โดยการเลือกโดยเฉพาะเจาะจง โดยใช้เกณฑ์ของบทบาทในการปฏิบัติงาน และระดับอายุราชการของบุคคลเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก

3.3 เครื่องมือในการศึกษาวิจัย

จากการระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาที่กล่าวไปข้างต้น ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะอธิบายถึงเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการศึกษาเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Discussion) ซึ่งมีการออกแบบเครื่องมือดังต่อไปนี้

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งใช้สำหรับในการสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ความพร้อม ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งต่อความพร้อมของบุคลากร รวมถึงการทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรม

ในส่วนนี้จะใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยการกำหนดโครงสร้างของคำถามล่วงหน้าอย่างชัดเจนในแต่ละประเด็นให้มีความสอดคล้องกับกรอบการวิจัยที่ต้องการจะศึกษา โดยผู้วิจัยจะเริ่มดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ ความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ของบุคลากรในองค์กร
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อนำไปสู่การสร้างแบบสอบถาม
3. กำหนดประเด็นและหัวข้อหลักในการสัมภาษณ์
4. จัดทำร่างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ เป็นแนวคำถามปลายเปิด
5. นำร่างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม
6. ปรับปรุงแนวคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
7. จัดพิมพ์แนวคำถาม

2. การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Discussion) ซึ่งใช้ในการศึกษาเชิงกลุ่มเป็นการร่วมกันวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคจากการปรับใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในสำนักงานศาลยุติธรรม โดยจะเน้นศึกษากับระดับปฏิบัติการที่ใช้เครื่องมือโดยตรง ซึ่งกำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์หลักคือ การร่วมกันแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับใช้โปรแกรม D-Court ทั้งหมด 3 โปรแกรมที่ส่งกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ว่ามีข้อดีและข้อเสนออย่างไร และแนวทางการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสำนักงานศาลยุติธรรมที่ดีขึ้นอย่างไร ซึ่งมีโปรแกรมหลักที่ศึกษาดังต่อไปนี้

1. ระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS)
2. ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing)
3. ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice)

ซึ่งมีแนวทางในการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ ความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ของบุคลากรในองค์กร
2. กำหนดประเด็นและหัวข้อหลักในการสัมภาษณ์
3. ร่างแนวคำถามและนำร่างคำถามในการสนทนากลุ่มให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม
4. ปรับปรุงแนวคำถามให้มีความเหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. จัดพิมพ์แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม

3.4 การรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยแบ่งแนวทางการรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยจะรวบรวมจากการส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง และการเข้าสัมภาษณ์ด้วยตนเองในกรณีที่บุคคลไม่สะดวกส่งเป็นข้อมูลเชิงเอกสาร โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 ท่าน และกำหนดระยะเวลาในการตอบกลับข้อมูลอย่างชัดเจน

2. การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างในระดับปฏิบัติการ จำนวน 10 ท่าน ที่กำหนดไว้ เข้าสู่อการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มละ 5 คน จำนวน 2 กลุ่ม กำหนดระยะเวลาในการสอบถามข้อมูลกลุ่มละ 1 ชั่วโมง เท่ากัน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนนี้จะเป็นการอธิบายถึงแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย หลังจากที่เก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล หมายถึง การจำแนกข้อมูลหรือสิ่งที่ต้องการศึกษาออกเป็นส่วนย่อยๆ โดยการจัดระบบ แยกประเภท และค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของลักษณะทางประชากรหรือระหว่างตัวแปร เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ (ทีมา : โสติ บติรัฐ, 2561 น. 185) จากระเบียบในการศึกษาวิจัยข้างต้น ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ที่เน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักเป็นรูปแบบของการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็กและเป็นข้อมูลเชิงลึกในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงออกแบบแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสาร (Documentary) มาประกอบรวมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำเสนอเชิงพรรณนา และในการสัมภาษณ์เชิงกลุ่ม จะมีแนวทางการวิเคราะห์ โดยการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้เข้าร่วมการสนทนา และวิเคราะห์ข้อสรุปที่ได้จากการสนทนากลุ่ม สังเคราะห์และนำเสนอเชื่อมโยงกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สมรรถนะทัศนคติส่วนบุคคล เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ถึงความพร้อมในการใช้ D-Court ปัญหาและอุปสรรครวมถึงข้อดีและข้อเสียของโปรแกรมร่วมด้วย นอกจากนี้ยังมีการศึกษาโดยการใช้รูปแบบการสัมภาษณ์กลุ่มเพื่อนำไปสู่การหาทางออกร่วมกันในการปรับให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลของข้อมูล เพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์และคำถามการวิจัยในลำดับต่อไป

4.1 เครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อความชัดเจนในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้มีการกำหนดเกณฑ์และเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สัมภาษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มในการวิเคราะห์เป็น 3 กลุ่ม โดยสามารถกำหนดกลุ่มในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

Q = กลุ่มผู้บริหาร ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ท่าน คือ ผู้อำนวยการฯ และหัวหน้าส่วนงานฯ

P = ผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการและระดับชำนาญงาน

A = ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน

2. เกณฑ์การวัดข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 เกณฑ์การวัดทักษะ แบ่งเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย มาก ปานกลาง และน้อย

2.2 เกณฑ์การวัดค่าทัศนคติ แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ดีและไม่ดี

2.3 เกณฑ์การวัดความพร้อมในการใช้งานระบบ แบ่งเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย มาก ปานกลาง และน้อย

จากเกณฑ์ดังกล่าว ที่ได้วิเคราะห์ไปข้างต้น สามารถสรุปข้อมูลในการวิเคราะห์ในการศึกษาครั้งนี้เป็นดังต่อไปนี้

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นส่วนหนึ่งในการนำไปสู่การตอบคำถามการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 ท่าน ซึ่งเป็นบุคลากรในกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 ระดับเพื่อให้เห็นภาพของข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 1. ระดับผู้อำนวยการฯและระดับชำนาญการพิเศษ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ดูแลในส่วนของการบริหารและการพัฒนาเป็นหลัก 2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับชำนาญการกับระดับชำนาญงาน และ 3. กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยจะดำเนินการสรุปผลของการศึกษาเป็นรายกลุ่ม ดังต่อไปนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

โดยมีการศึกษา เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระบบที่ใช้งาน ระบบที่ใช้งาน สมรรถนะเกี่ยวกับคตศตวาม สมรรถนะเกี่ยวกับเทคโนโลยี ทศนคตตอองคกร ทศนคตตอเทคโนโลย ดิจิทัลในภคทรฐ และทศนคตตอ D-Court โดยจากผลการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่ม	เพศ	อายุ	ระยะเวลา	ตำแหน่ง	ระบบที่ใช้ งาน	สมรรถนะด้านคดีความ			สมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์			ทัศนคติต่อ องค์กร		ทัศนคติต่อ เทคโนโลยี ดิจิทัลของ ภาครัฐ		ทัศนคติต่อ D- Court	
						มาก	ปาน กลาง	น้อย	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ดี	ไม่ดี	ดี	ไม่ดี	ดี	ไม่ดี
Q1	หญิง	52ปี	31ปี	ผู้อำนวยการฯ	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Q2	หญิง	52ปี	29ปี	หัวหน้าส่วนงานฯ	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
P1	หญิง	54ปี	25ปี	ชำนาญงาน	CIOS	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
P2	หญิง	52ปี	16ปี	ชำนาญการ	CIOS	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
P3	หญิง	47ปี	15ปี	ชำนาญงาน	E-Notice	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A1	หญิง	40ปี	6 ปี	ปฏิบัติงาน	E-Notice	-	-	-	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A2	ชาย	37ปี	7 ปี	ปฏิบัติงาน	CIOS	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A3	หญิง	35ปี	3 ปี	ปฏิบัติงาน	E-Filing	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A4	ชาย	35ปี	4 ปี	ปฏิบัติงาน	CIOS	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A5	หญิง	35ปี	7 เดือน	ปฏิบัติงาน	E-Notice		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A6	หญิง	34ปี	1 ปี	ปฏิบัติงาน	E-Notice /CIOS	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
A7	หญิง	59ปี	20 ปี	พนักงานราชการ	CIOS		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.1 สามารถสรุปเป็นรายกลุ่มได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 บุคลากรระดับผู้อำนวยการและหัวหน้าส่วนงาน (Q) ผลในการศึกษาครั้งนี้มีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 2 ท่าน โดยเพศของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 50 ปีเป็นต้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานศาลยุติธรรม อยู่ในช่วง 30 ปีเป็นต้นไป โดยกลุ่มดังกล่าว มีทัศนคติต่อองค์กร ทัศนคติด้านเทคโนโลยี และทัศนคติด้าน D-Court มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติที่มีต่อศาลยุติธรรมในเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน เพื่อประชาชน ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นสอดคล้องกันว่า ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพิจารณาคดี มีความเป็นอิสระมีคุณธรรมและโปร่งใส พร้อมทั้งให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทัศนคติต่อการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 2 ท่าน เห็นเหมือนกันว่า การปรับใช้เทคโนโลยีจะเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การพัฒนาาระบบให้ดีขึ้น ทำให้ภาครัฐปฏิบัติงานได้ดีขึ้นและมีความรวดเร็วตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และในส่วนของ การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับสำนักงานศาลยุติธรรม ทั้ง 2 ท่านก็มีความเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งกับการปรับใช้งานระบบ เนื่องจากมองว่า ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ด้วย

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการ และชำนาญงาน (P) ผลในการศึกษาครั้งนี้มีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 3 ท่าน โดยเพศของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 47-54 ปี เป็นต้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานศาลยุติธรรม อยู่ในช่วง 15-25 ปีเป็นต้นไป โดยกลุ่มดังกล่าวนี้ มีจำนวน 2 ท่านที่มีการปฏิบัติงาน โดยใช้ระบบ CIOS และอีก 1 ท่าน ใช้งานผ่านระบบประกาศทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปการสัมภาษณ์ได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1: ด้านสมรรถนะ

1. ในส่วนของผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร คือ องค์กรความรู้เกี่ยวกับการจัดคดีความ ผู้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 2 ท่าน โดยมองว่าตนเองมีทักษะเกี่ยวกับการบริหารจัดการคดี ทั้งการจัดเก็บ ค้นหา ควบคุมสำนวนเอกสาร การบันทึกคำพยาน และวัตถุพยานในระดับที่มาก และอีกท่านมองว่า ตนมีทักษะในระดับพอสมควร หรือระดับปานกลาง

2. สมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 ท่านมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือมองว่าตนเองมีทักษะคอมพิวเตอร์ในระดับพอสมควร และระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2: ทศนคติ

1. ทศนคติต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ท่านมองว่า การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ คือ มีความพยายามในการปรับนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และอีก 1 ท่านกลับให้ความคิดเห็นที่ต่าง โดยมองว่า มีประสิทธิภาพไม่มาก เนื่องจากยังขาดอุปกรณ์ ที่มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน

2. ทศนคติต่อ แผนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 เห็นด้วยกับนโยบายดังกล่าว แต่ก็ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับข้อท้าทายที่จะเกิดขึ้นหากปรับใช้ โดยมองว่าการปรับใช้นโยบาย อาจจะต้องค่อยเป็นค่อยไป และมีหนึ่งท่านมองว่าอุปกรณ์ของภาครัฐเองยังไม่เพียงพอต่อการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3. ทศนคติต่อการปรับใช้ D-Court ของศาลยุติธรรม ผู้ให้สัมภาษณ์ เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการใช้งานระบบดังกล่าว เพราะจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ก็มีข้อกังวลคือ หากมีการปรับใช้ควรมีการปรับปรุงหรือเตรียมพร้อมบุคลากรกับการใช้งานด้วย หรือควรมีความพร้อมมากกว่านี้ และขณะที่มุมมองต่อประสิทธิภาพของ D-Court ในการให้บริการกับประชาชน ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 2 ท่านมองว่า ระบบดังกล่าวทำให้การบริการประชาชนดีขึ้น เพราะช่วยในการลดขั้นตอน สะดวก ปลอดภัย ประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา รวมถึงลดความเสี่ยงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ในปัจจุบันร่วมด้วย

กลุ่มที่ 3 กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน ผลในการศึกษาครั้งนี้มีผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 7 ท่าน โดยเพศของผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเพศหญิงและเพศชาย มีช่วงอายุ 35-59 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานศาลยุติธรรม อยู่ในช่วง 7 เดือน – 20 ปีเป็นต้นไป โดยกลุ่มดังกล่าวนี้ มีการใช้งานทั้งระบบ CIOS , E-Filing และ E-Notice แต่โดยส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม CIOS มากที่สุด โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปการสัมภาษณ์ได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ด้านสมรรถนะ

1. ในส่วนของผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร คือ องค์กรความรู้เกี่ยวกับการจัดคดีความ ผู้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นสอดคล้อง โดยมองว่าตนเองมีทักษะเกี่ยวกับบริหารจัดการ คดี ทั้งการจัดเก็บ ค้นหา ควบคุมสำนวนเอกสาร การบันทึกคำพยาน และวัตถุพยาน ส่วนใหญ่มีทักษะในระดับที่มาก มีเพียง 2 ท่านเท่านั้นที่มองว่าอยู่เกณฑ์ระดับปานกลาง

2. สมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือมองว่าตนเองมีทักษะคอมพิวเตอร์ในระดับพอสมควร และระดับปานกลาง และมีระดับมากเพียง 1 ท่าน

ส่วนที่ 2 ทักษะคดี

1. ทักษะคดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร มีผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ คือ มีความพยายามในการปรับนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพมากเมื่อเทียบกับในอดีต

2. ทักษะคดีต่อ แผนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เห็นด้วยกับนโยบายดังกล่าว เนื่องจากเป็นการปรับการดำเนินงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับยุคสมัยมากขึ้น มีเพียง 1 ท่านงดการแสดงความความคิดเห็นในส่วนดังกล่าว และในส่วนของการปรับใช้เทคโนโลยีของศาลยุติธรรมส่วนใหญ่ก็เห็นด้วย เพราะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานของบุคลากร มีเพียง 1 ท่านทิ้งประเด็นการแสดงความความคิดเห็น

3. ทักษะคดีต่อการปรับใช้ D-Court ของศาลยุติธรรม ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการใช้งานระบบดังกล่าว เพราะจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะการปรับใช้งานทำให้การปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนดีขึ้น มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 3 โปรแกรมหลักของ D-Court ประกอบด้วย ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) และระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) โดยแบ่งข้อมูลเป็น 4 ด้าน โดยสรุปผลจากการสัมภาษณ์ของแต่ละกลุ่มได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ทั้ง 3 โปรแกรม : ด้านระบบ

ลำดับที่	1. ความพร้อมของระบบ สำหรับบริการประชาชน									ระดับ เกณฑ์
	ระบบ CIOS			ระบบ E-Filing			ระบบ E-Notice			
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มาก	ปาน กลาง	น้อย	
Q1	√			√			√			มาก
Q2	√			√			√			มาก
P1		√			√			√		ปานกลาง
P2	√			√			√			มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลำดับที่	1. ความพร้อมของระบบ สำหรับบริการประชาชน									ระดับ เกณฑ์
	ระบบ CIOS			ระบบ E-Filing			ระบบ E-Notice			
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มาก	ปาน กลาง	น้อย	
P3			√			√			√	น้อย
A1	ยังไม่เกี่ยวกับหน้าที่			ยังไม่เกี่ยวกับหน้าที่				√		ปานกลาง
A2	√			√			√			มาก
A3	ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น					√	น้อย
A4	√				√			√		มาก สำหรับ CIOS
A5	√			√			√			มาก
A6		√			√			√		ปานกลาง
A7	ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น			-

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.2 สามารถสรุปเป็นรายกลุ่มได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 บุคลากรระดับผู้อำนวยการและหัวหน้าส่วนงาน (Q) ในเรื่องของความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 3 โปรแกรมหลักของ D-Court ประกอบด้วย ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) และระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) โดยจะแบ่งเป็นความพร้อมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ โดยมีการมองว่า มุมมองต่อการใช้งานทั้ง 3 ระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นเหมือนกันว่า ระบบ CIOS เป็นระบบที่มีความพร้อมในการใช้งาน โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลคดี รวมถึงยื่นคำร้อง คำขอ คำแถลงการณ์ต่าง ๆ ผ่านระบบได้โดยตรง และยังทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลคดีแต่ละคดีที่มายังศาลนั้นๆ ได้ และยังมีการมองว่า ศาลยุติธรรมมีความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอ ระบบที่สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และบุคลากรในการดำเนินงาน ในส่วนของระบบ E-Filing มีผู้ให้สัมภาษณ์เพียง 1 ท่าน ได้ให้ความคิดเห็นว่า ระบบดังกล่าวนี้มีประสิทธิภาพ ซึ่งชี้ให้เห็นข้อความในบทสัมภาษณ์ “จากการที่ปัจจุบันมีคู่ความได้ยื่นฟ้องผ่านระบบ E-Filing เป็นจำนวนมาก” และในระบบ E-Notice เป็นระบบที่

มีความพร้อมเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นระบบที่นำมาใช้แทนสื่อสิ่งพิมพ์ในการประกาศให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น และหน่วยงานเองก็มีทั้งด้านพัสดุครุภัณฑ์ ระบบโปรแกรม และบุคลากรที่พร้อมต่อการให้บริการระบบต่อประชาชน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการ และชำนาญงาน (P) ในเรื่องของความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 3 โปรแกรมหลักของ D-Court ประกอบด้วย ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) และระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) โดยจะแบ่งเป็นความพร้อมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์สอดคล้องกัน 2 ท่าน มองว่าตัวระบบมีความพร้อมในการให้บริการต่อประชาชนในระดับเพียงแค่ปานกลางเท่านั้น และยังมองว่าระบบยังขาดประสิทธิภาพอยู่ รวมถึงขาดอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้งานระบบร่วมด้วย ขณะที่อีกท่านหนึ่งก็มองว่า ระบบมีความพร้อมต่อการให้บริการประชาชนในระดับมาก

กลุ่มที่ 3 กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน ในเรื่องของความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 3 โปรแกรมหลักของ D-Court ประกอบด้วย ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) และระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) โดยจะแบ่งเป็นความพร้อมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ มุมมองต่อการใช้งานทั้ง 3 ระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์ความคิดที่แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปได้ว่าระบบมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระดับที่ดีทั้ง 3 ระบบ มีผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 คน และมีผู้ให้ความคิดเห็นเพียงระบบ CIOS พร้อมในระดับที่มาก แต่ E-Filing และ E-Notice อยู่ในระดับปานกลาง และยังมีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 1 ท่านมองว่าประชาชนบางคนไม่สามารถเข้าสู่ข้อมูลผ่านระบบ E-Notice ได้ เนื่องจากประชาชนบางคนดูไม่เป็น และใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น และในส่วนที่เหลือไม่แสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวนี้ ในส่วนนี้จึงกล่าวได้ว่า ความพร้อมของระบบยังอยู่ในระดับที่ปานกลาง เพราะเมื่อเปรียบเทียบการลงความเห็น ไม่แตกต่างกันมาก

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
ทั้ง 3 โปรแกรม : ด้านประโยชน์ของการปรับใช้ระบบ

ลำดับที่	2. ประโยชน์ของการปรับใช้ระบบ D-Court									ระดับ เกณฑ์
	ระบบ CIOS			ระบบ E-Filing			ระบบ E-Notice			
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มาก	ปาน กลาง	น้อย	
Q1	✓			✓			✓			มาก
Q2	✓			✓			✓			มาก
P1			✓			✓			✓	ปานกลาง
P2	✓			✓			✓			มาก
P3			✓			✓			✓	น้อย
A1	ยังไม่เกี่ยวกับหน้าที่			ยังไม่เกี่ยวกับหน้าที่				✓		ปานกลาง
A2	✓			✓			✓			มาก
A3	ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น					✓	น้อย
A4	✓				✓			✓		มาก สำหรับ CIOS
A5	✓			✓			✓			มาก
A6		✓			✓			✓		ปานกลาง
A7	ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น			-

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 3 โปรแกรม ด้านประโยชน์ของการปรับใช้ระบบ สามารถสรุปรายกลุ่มได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 บุคลากรระดับผู้อำนวยการและหัวหน้าส่วนงาน (Q) ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าระบบ CIOS เป็นระบบที่ทำให้การจัดการคดีของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจาก “คำร้องที่ยื่นผ่านระบบจะถูกบันทึกเป็นฐานข้อมูล ไม่พลัดหลงหรือไม่สูญหาย และสามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินการคำร้องได้ ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถติดตามการทำงานหรือตรวจสอบคำร้องที่ยังคงค้างการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ทำให้ระบบบริหารจัดการคดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” ในส่วนของ

ระบบ E-Filing ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า เป็นระบบที่ช่วยให้การค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น และที่จะช่วยแก้ไขปัญหาในการค้นหาสำนวนไม่พบ หรือ สำนวนสูญหายได้รับการแก้ไขได้ เนื่องจาก คำฟ้องหรือคำร้องขอตั้งต้นคดีถูกยื่นผ่านระบบ E-Filing จะถูกบันทึกเก็บเป็นสำนวน ทำให้เจ้าหน้าที่หรือผู้พิพากษาสามารถตรวจสอบสำนวนคดีผ่านระบบได้ และในส่วนของ E-Notice เป็นระบบที่ทำให้เกิดการกระจายข่าวสารให้ถึงผู้รับได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมองเพิ่มเติมว่า ระบบดังกล่าวไม่ต้องทำให้เกิดค่าใช้จ่าย ในการลงประกาศต่าง ๆ และมองว่า ช่วงก่อนและหลังการปรับใช้โปรแกรม ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า โปรแกรมทั้ง 3 โปรแกรม สามารถช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการเข้ารับบริการของประชาชนด้วย โดยมองระบบ CIOS ว่า ปกติก่อนมีระบบประชาชนจะต้องเดินทางมาที่ศาลเอง เพื่อตรวจสอบคดี แต่เมื่อมีระบบสามารถจัดการผ่านออนไลน์ได้ ทั้งหมด ไม่ว่าจะเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับคดีความ ในส่วนของระบบ E-Filing มองว่าเดิมการยื่นร้องจะต้องเดินทางมาเอง แต่การปรับให้มีการยื่นผ่านออนไลน์ได้ ลดการเดินทางมาที่ศาล สามารถลดปัญหาความแออัดของอาคารสถานที่ได้ รวมถึงด้านการบริหารจัดการคดี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในส่วนของระบบ E-Notice การใช้งานผ่านระบบทำให้การค้นหาประกาศต่างๆ ได้ง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้ หรือสามารถค้นหาแบบระบุชื่อคู่ความได้ง่ายกว่าระบบเดิมที่มีการประกาศลงหนังสือพิมพ์รายวัน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการ และชำนาญงาน (P) ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า มุมมองด้านประโยชน์ของโปรแกรมทั้ง 3 โปรแกรม ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า ระบบช่วยในการสนับสนุนการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้ แต่ก็อยากให้มี การอบรมในรายละเอียดเชิงลึกของแต่ละระบบเพิ่มมากขึ้น และ ก่อนและหลังการปรับใช้โปรแกรม ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า ให้ความเห็นเฉพาะมุมมองที่มีต่อ CIOS เท่านั้น โดยมองว่าเป็นระบบที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการติดตามผลการส่งหมาย คำสั่งศาล และวันนัดพิจารณาคดี ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมาก แต่ขณะที่ระบบ E-Filing และระบบ E-Notice ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ไม่ตอบคำถามในส่วนดังกล่าว

กลุ่มที่ 3 กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่าทั้ง 3 ระบบเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนในระดับที่มาก โดยส่วนใหญ่มองว่าระบบ E-Notice เป็นประโยชน์มากที่สุด เพราะสะดวกใช้งานง่าย สามารถประกาศต่างๆ เพื่อแจ้งคู่ความได้ง่าย แต่ก็มีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ท่านมองว่า ระบบ E-Notice ไม่มีประโยชน์เพราะมองไม่เห็นประโยชน์ที่แท้จริงของตัวระบบ จากการวิเคราะห์ในส่วนนี้ทำให้มองได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานมองว่าระบบ D-Court เป็นประโยชน์

ต่อการปฏิบัติงาน ไม่สร้างภาระที่เพิ่มเกินไปให้กับเจ้าหน้าที่ และมุมมองก่อนและหลังการปรับใช้โปรแกรม ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า ส่วนใหญ่มองว่าเป็นประโยชน์มากขึ้นกว่าเดิม เพราะสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน แต่ขณะเดียวกันก็มีผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 1 คน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ E-Notice ว่าช่วงก่อนปรับใช้ระบบมีประโยชน์มากกว่าปรับใช้งานระบบ แต่โดยสรุปในภาพรวมก็ทำให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมองว่า การปรับใช้ระบบ D-Court มีประโยชน์มากกว่าช่วงที่ไม่ได้มีการปรับใช้ระบบ ทำให้การดำเนินงานดีขึ้น

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้ง 3 โปรแกรม : ด้านความพร้อมของบุคลากรในองค์กร

ลำดับที่	3. ความพร้อมของบุคลากรในการใช้งานระบบ									ระดับ เกณฑ์
	ระบบ CIOS			ระบบ E-Filing			ระบบ E-Notice			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย	
Q1	√			√			√			มาก
Q2		√			√			√		ปานกลาง
P1	ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น			-
P2		√		ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น			ปานกลาง
P3	ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น			-
A1	ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น				√		ปานกลาง
A2		√			√			√		ปานกลาง
A3	ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น				√		น้อย
A4	√				√			√		มาก สำหรับ CIOS
A5			√			√		√		มาก
A6		√			√			√		ปานกลาง
A7		√			√			√		ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 3 โปรแกรม ด้านความพร้อมของบุคลากรในองค์กร สามารถสรุปเป็นรายกลุ่มได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 บุคลากรระดับผู้อำนวยการและหัวหน้าส่วนงาน (Q) ผู้ให้สัมภาษณ์ในระดับผู้บริหารมีความคิดเห็นที่แตกต่างโดยท่านหนึ่ง บุคลากรของสำนักงานศาลยุติธรรมมีทักษะที่เพียงพอและเข้าใจการใช้งานโปรแกรมเป็นอย่างมาก เพราะด้วยความที่โปรแกรมถูกออกแบบมาง่ายต่อการใช้งาน และมีความไม่ซับซ้อน แต่ขณะเดียวกันผู้ให้สัมภาษณ์อีกท่านมองว่าบุคลากรมีความพร้อมเพียงระดับหนึ่งเท่านั้น และเสนอแนะว่าควรมีการอบรมเพิ่มเติมเพื่อต่อยอด ในการที่จะให้บริการระบบต่าง ๆ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการ และชำนาญงาน (P) มีผู้ตอบข้อมูลเพียง 1 ท่าน โดยมองว่า มีทักษะเพียงพอต่อการใช้งานระบบ CIOS เท่านั้น ส่วนระบบ E-Filing และ E-Notice ไม่แสดงความคิดเห็นใดๆ โดยส่วนใหญ่เกี่ยวกับทักษะผู้ให้สัมภาษณ์เลี้ยงที่จะตอบคำถามข้อนี้ แต่สามารถอนุมานจากมุมมองต่อประโยชน์ที่ผู้ให้สัมภาษณ์อยากให้มีการอบรมรายละเอียดเชิงลึกแต่ละระบบเพิ่มขึ้น อาจจะหมายถึงว่า บุคลากรยังมีความรู้หรือทักษะไม่มากพอต่อการใช้งานระบบดังกล่าว

กลุ่มที่ 3 กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน มุมมองด้านความพร้อมของบุคลากรในการใช้งานทั้ง 3 ระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่า ตนเองมีทักษะในการใช้งานระบบในระดับปานกลาง และหากเป็นโปรแกรมที่ไม่ได้ใช้งานบ่อย ก็จะอยู่ในระดับที่ค่อนข้างน้อย เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานยังมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมในเชิงลึกไม่ละเอียดเท่าไร โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ที่ใช้งานมีความรู้การใช้งานเพียงระดับทั่วไปหรือพอใช้ได้แต่ไม่มาก และไม่ถึงกับเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมี 1 ท่านในจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้ในระบบ CIOS ในระดับที่มาก เพราะเป็นโปรแกรมที่ตนเองปฏิบัติงานเป็นหลัก ส่วนโปรแกรมอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนนี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่บุคคลนั้นจะมีความเชี่ยวชาญ แต่ก็มีข้อสังเกตเพิ่มเติมคือ บุคคลอื่นๆ ในจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ก็มีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่คุ้นชิน หรือรับผิดชอบ แต่การใช้งานโปรแกรมก็ยังอยู่ในระดับกลางอยู่เช่นกัน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ในเรื่องความพร้อมของทักษะบุคลากรในการปรับใช้ D-Court ยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
ทั้ง 3 โปรแกรม : ด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ

ลำดับที่	4. ปัญหาและอุปสรรคของระบบและบุคลากร						ระดับเกณฑ์
	ระบบ CIOS,E-Filing ,E-Notice			ทักษะของบุคลากร			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย	
Q1			√			√	ไม่มีปัญหาเฉพาะช่วงแรก
Q2	ไม่แสดงความคิดเห็น			√			มีปัญหาทักษะบุคลากร
P1	√			√			มีปัญหาทั้งระบบและทักษะของบุคลากร
P2	√					√	มีปัญหาระบบ
P3	√			√			มีปัญหาระบบและทักษะของบุคลากร
A1	√					√	มีปัญหาระบบ
A2	√			√			มีปัญหาระบบและทักษะของบุคลากร
A3	ไม่แสดงความคิดเห็น			ไม่แสดงความคิดเห็น			-
A4	√					√	มีปัญหาระบบ
A5	√					√	มีปัญหาระบบ
A6	√			√			มีปัญหาระบบและทักษะของบุคลากร
A7	√			√			มีปัญหาระบบและทักษะของบุคลากร

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 3 โปรแกรม ด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 บุคลากรระดับผู้อำนวยการและหัวหน้าส่วนงาน (Q) มุมมองต่อด้านปัญหาและอุปสรรค ในมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานทั้ง 3 โปรแกรมของบุคลากร เห็นว่ามีเพียง 2 ระบบเท่านั้นที่พบปัญหาคือ ระบบ CIOS และ E-Filing โดยมองว่าปัญหาคือในระยะแรกที่มีการเริ่มใช้งานระบบ บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ทักษะคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม และการเริ่มใช้งานระบบในช่วงระยะแรก เป็นการเพิ่มฐานข้อมูลใหม่ ควบคู่กับการทำงานแบบเดิม ส่งผลทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคหลักๆ คือ เรื่องของการเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ในระยะแรก ในส่วนของทักษะของบุคลากรกับการใช้งานระบบทั้ง 3 ระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าศาลยุติธรรมมีการกำหนดให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง (IDP) ในด้านทักษะคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมงต่อปีอยู่แล้ว รวมถึงมีงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าทักษะของบุคลากรไม่เป็นปัญหาต่อการใช้งานระบบ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการ และชำนาญงาน (P) มุมมองต่อด้านปัญหาและอุปสรรค ในมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ 2 ส่วนคือ ปัญหาเกี่ยวกับความเสถียรของตัวระบบ และอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ในส่วนของทักษะส่วนบุคคล ได้รับความเห็นที่แตกต่างกัน คือ บางท่านมองว่า ไม่เป็นปัญหาเพราะสามารถปรับตัวเข้ากับระบบได้ แต่บางท่านก็มองว่า ทักษะส่วนบุคคลมีปัญหาในบางครั้ง และบางท่านมองว่าเป็นปัญหามากต่อการใช้งาน ซึ่งจากส่วนนี้ก็สามารถอนุมานได้ว่าทักษะส่วนบุคคลยังคงเป็นปัญหาในการใช้งานระบบทั้ง 3 ระบบอยู่

กลุ่มที่ 3 กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน มุมมองต่อด้านปัญหาและอุปสรรค ในมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์มองว่า มีจำนวน 2 ท่านมองว่า ไม่พบปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานแต่อย่างใด ในขณะที่เดียวกันก็มีจำนวน 4 ท่านมองว่ายังมีปัญหาอยู่ คือ สามารถสรุปดังต่อไปนี้ 1. ปัญหาเกี่ยวกับระบบที่ไม่เสถียร เกิดปัญหา อาทิ ระบบ Error ระบบข้อมูลคดี CIOS มีการอัปเดตข้อมูลที่ไม่ตรงกัน และระบบในการอัปโหลดข้อมูลมีความล่าช้า เป็นต้น 2. บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และบางส่วนไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง 3. ประชาชนผู้ใช้งานระบบไม่สามารถใช้งานได้อย่างเชี่ยวชาญ และในส่วนของทักษะส่วนบุคคลของบุคลากร ส่วนใหญ่มองว่าไม่มี

ปัญหาหากระบบที่ใช้งานมีความเสถียร แต่ขณะเดียวกันก็มีผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 2 ท่าน มองว่า ยังมีปัญหาอยู่ในเรื่องทักษะ คือ ยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ และยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในตัวระบบเชิงลึกอยู่

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่ม

จากการสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการนำไปสู่ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น และทำให้บุคลากรสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรุปผลของการสัมภาษณ์กลุ่มได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาที่ตัวระบบและการใช้งาน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีการมองเหมือนกันว่า ปัญหาหลักที่สำคัญคือ เรื่องระบบที่ไม่เสถียร มีการใช้งานระบบที่ออกแบบมายาก มีการเข้ารหัสที่มีเยอะมากเกินไป ทำให้จำรหัสไม่ได้เพราะแต่ละระบบก็จะใช้รหัสที่แตกต่างกัน มีจำนวนหลายระบบ โปรแกรมหนึ่งก็รหัสหนึ่ง ประกอบกับอุปกรณ์ที่ไม่พร้อมกว่าจะเชื่อมต่อข้อมูล อินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรทำให้ระบบช้า ทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันใช้เวลานาน ประกอบกับบุคลากรเชิงเทคนิคอย่างนักวิชาการคอมพิวเตอร์ขององค์กรที่มีเพียงคนเดียว ทั้งศูนย์ แต่บ่งลังมีมากถึง 16 บ่งลังก็ และด้วยความที่ในหน่วยงานมีคอมพิวเตอร์ที่ใช้อัปโหลดสแกนเอกสารมีเครื่องเดียว และระบบที่ช้า ไม่มีความเสถียร จึงทำให้เกิดปัญหาขึ้นบ่อยข้างมากต่อผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องของการต้องสแกนเอกสาร เนื่องจากมีจำนวนสำนวนมาก มีการออกแบบการใช้งานระบบที่ต้องใช้เจ้าหน้าที่สแกนเอกสารลงในระบบ ทำให้เกิดความล่าช้า และสร้างภาระให้กับเจ้าหน้าที่ และด้วยความที่บุคลากรรับภาระหน้าที่เยอะทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอในการดำเนินงาน โดยต้องสแกนเอกสารที่ละแผ่น ทำให้งานนั้นช้าและสำนวนไม่เดินเพราะต้องรอสแกนเอกสารเข้าระบบ การทำงานจึงเกิดความล่าช้ามากขึ้น เช่น มีผู้ให้สัมภาษณ์ ให้ข้อมูลว่า

“บ่งลังนัดตรวจพยานมี 10 เรื่อง สำนวนเรื่องหนึ่งมีเอกสารประมาณ 20-30 หน้า แล้วต้องเอาไปให้รองฯ ตรวจสอบก่อนกว่าสำนวนจะลงแล้วต้องออกหมายให้โจทก์ และไหนสำนวนที่จะต้องมาสแกนต่อเรื่อง” ผู้ให้ข้อมูลบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน

2. ปัญหาในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาคดี ก็พบว่า ระบบ CIOS มีการยื่นเข้าร้องที่เหมือนไฟล์อิเล็กทรอนิกส์มีปัญหาดิตดขัดก็คือ คู่ความไม่ได้เป็นอะไรในคดีแล้วมายื่นถามแบบเอกสารขาด เอกสารไม่ครบ ทำให้การตามเอกสารได้ยาก เนื่องจากผู้ที่ยื่นผ่านระบบจนทำให้เกิดความล่าช้า

และบุคลากรมีการให้สัมภาษณ์โดยมองว่าระบบเป็นประโยชน์ต่อทนายความมากกว่าเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“ระบบนี้นั้นจะเอื้อประโยชน์ต่อทนายมากกว่าเอื้อประโยชน์ให้แก่เจ้าหน้าที่” ผู้ให้ข้อมูลบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังพบปัญหาในการพิจารณาคดี ที่สำคัญ อาทิ การบันทึกภาพและเสียงที่เกิดปัญหาในการดึงข้อมูล และปัญหาการอัปโหลดข้อมูลจำนวนมาก เนื่องจากต้องรอข้อมูลจากทนายความ ซึ่งหากมาตามนัดพิจารณาล่วงหน้าไม่ถึง 1 ชั่วโมง ก็ส่งผลทำให้เกิดปัญหาการใช้งานระบบได้ ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“ปัญหา E-Court ของการบันทึกภาพและเสียงไม่สามารถดึงข้อมูล ณ ตอนนั้นได้ต้องไปสร้างโจทย์ จำเลย ต้องไปตั้งหัวข้อใหม่ที่จะนำไปบันทึกภาพและเสียง” ผู้ให้ข้อมูลบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน

“ปัญหาระบบ CIOS คือ การสแกนไฟล์ที่จำนวนมาก และการจะทำคดีแต่ละคดีต้องรอทนายเข้าห้อง meet และบางทนายก็ส่งเอกสารมาล่วงหน้าแค่มิกี่ชั่วโมงทำให้หน้าบัลลังก์อัปโหลดไม่ทัน” ผู้ให้ข้อมูลบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน

3. ปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่า ระบบฐานข้อมูลแต่ละศาลมีความแตกต่างกัน ทำให้เกิดฐานข้อมูลที่แตกต่างกันในแต่ละศาล ซึ่งการดึงข้อมูลเพื่อนำมาใช้งานนั้นจะได้เอกสารที่ไม่ครบ ส่งผลให้เกิดข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ได้ ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“ระบบฐานข้อมูลแต่ละศาลนั้นไม่เหมือนกัน ยกตัวอย่างเช่น ชื่อคุณน้ำผึ้ง และอีก 3 - 4 โปรแกรมทำให้ฐานข้อมูลนั้นไม่เหมือนกัน เวลาจะต้องดึงข้อมูลคดีแต่ละที่ แต่ละศาล มันจะมาไม่ครบ สมมุติเมื่อเราอัปเดตข้อมูลบางอย่างในโปรแกรม เช่น โปรแกรมของคุณน้ำผึ้ง บางอย่าง CIOS ดึงไปแต่ว่าดึงไปไม่ครบเพราะว่าฐานข้อมูลนั้นคนละแบบ Database คนละแบบโปรแกรมไม่ใช่อันหนึ่งอันเดียวกัน และศาลแต่ละที่ก็ใช้โปรแกรมคนละบริษัท การดึงข้อมูลจึงไม่อัปเดต” ผู้ให้ข้อมูลบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน

4. ปัญหาของบุคลากรผู้ใช้งานระบบ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่าเกิดปัญหาสำหรับบุคลากร คือ ยังมีปัญหาความเข้าใจในการปฏิบัติงานไม่มีการอบรมหรืออธิบายให้เรียนรู้กันเองจึงทำให้เป็นภาระของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งแต่ละศาลมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพียงหนึ่งคน แต่ต้องทำงานกับทุกบัลลังก์ และปัญหาของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีทักษะคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอ และผู้ออกแบบระบบไม่มีความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาคดี ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคระหว่างกันได้ ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ความเข้าใจในการปฏิบัติงานไม่มีการอบรมหรืออธิบายให้เรียนรู้กันเองจึงทำให้เป็นภาระของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ซึ่งแต่ละศาลมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพียงคนเดียว แต่ต้องวิ่งทุกบัลลังก์ และเมื่อจะมีระบบปฏิบัติการอะไรก็แล้วแต่อยากให้มีการริเสิร์ชถามก่อนว่าอยากได้ตรงไหน ทำอะไรยังไง คือ บุคคลที่เซทระบบไม่ได้รู้ระบบในการพิจารณาคดี แต่ต้องวิ่งทุกบัลลังก์ และเมื่อจะมีระบบปฏิบัติการอะไรก็แล้วแต่อยากให้มีการริเสิร์ชถามก่อนว่าอยากได้ตรงไหน ทำอะไรยังไง คือ บุคคลที่เซทระบบไม่ได้รู้ระบบในการพิจารณาคดี” ผู้ให้ข้อมูลบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญงาน

นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับอายุของบุคลากรที่ใช้งานระบบด้วย โดยผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมักจะมีปัญหาเรื่องของการเข้าใจระบบ ประกอบกับระบบมีความยุ่งยาก และซับซ้อนยากต่อการใช้งาน จึงมองว่าระบบเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่อายุไม่มากเท่านั้น ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“บุคคลที่ใช้งานหรือผู้ที่ใช้งานเอง ถ้าเป็นเด็กรุ่นใหม่จะเรียนรู้โปรแกรมได้ไม่ยากต่างกับบุคคลที่มีอายุเยอะ เช่น อายุ 50 ขึ้นไปอาจจะใช้โปรแกรมได้ไม่คล่อง ต้องใช้ระยะเวลาเรียนรู้มากกว่าเด็กรุ่นใหม่” ผู้ให้ข้อมูลบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน

จากการอธิบายในมุมมองของผู้บริหารสามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารขององค์กรมีทัศนคติและมุมมองต่อตัวองค์กรและเทคโนโลยีที่ดี และมองว่าระบบดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การพิจารณาในส่วนของความพร้อมของบุคลากรในการใช้งานระบบ ผู้บริหารมองว่าบุคลากรขององค์กรมีทักษะที่เพียงพอ และมีความพร้อมต่อการใช้งานโปรแกรมเป็นอย่างดี ในส่วนของปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นนั้นมีเพียงอย่างเดียว คือ อาจจะมีภาระงานในช่วงแรกเท่านั้น จึงกล่าวสรุปว่า มุมมองของผู้บริหารมองว่าบุคลากรมีความพร้อมในการใช้งานโปรแกรม 3 ระบบ

ในส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการและชำนาญงาน สามารถกล่าวได้ว่า กลุ่มดังกล่าว มีความพร้อมต่อการใช้งานในระบบปานกลาง เพราะมองว่ายังขาดองค์ความรู้เชิงลึก ระบบที่ไม่มีเสถียรภาพ และส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ D-Court ไม่มองว่าระบบเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับตัวเองแต่อย่างใด และบุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัว แต่เพียงแค่มิ การสนับสนุนในมิติแวดล้อมให้เพียงพอมากขึ้น อาทิ อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดการมองว่า องค์กรยังไม่พร้อมที่จะปรับใช้เทคโนโลยี

และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน สามารถกล่าวได้ว่ากลุ่มดังกล่าว มีความพร้อมต่อ การใช้งานในระบบปานกลางเช่นเดียวกับกลุ่มชำนาญการและชำนาญงาน เพราะมองว่ายังขาด องค์ความรู้เชิงลึก ระบบที่ไม่มีเสถียรภาพ และมีประสิทธิภาพของงานมากยิ่งขึ้น และส่วนใหญ่มี ทัศนคติที่ดีต่อระบบ D-Court ไม่มองว่าระบบเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับตัวเองแต่อย่างใด และ บุคลากรมีความพร้อมในการปรับตัว แต่เพียงแค่มิ การสนับสนุนในมิติแวดล้อมให้เพียงพอมากขึ้น และ ตัวระบบควรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่กลุ่มดังกล่าวนี้ก็มองว่าส่วนใหญ่ระบบที่เป็นปัญหา ส่วนอุปกรณ์ไม่เป็นปัญหาต่อการใช้งานเท่าที่ควร

ซึ่งจากการวิเคราะห์ทั้ง 2 ส่วน จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อการปรับ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรมอยู่ในระดับเพียงปานกลางเท่านั้น โดยส่วนใหญ่ บุคลากรยอมรับแนวโน้มนโยบาย แต่ในการปฏิบัติขององค์กรยังมองว่า องค์กรยังไม่พร้อมเท่าที่ควร ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเอง ทั้งความพร้อมในตัวของระบบ อุปกรณ์ ระบบการบริหารจัดการ และ ทักษะของบุคลากร ส่งผลให้มุมมองที่มีต่อตัวระบบนั้นบางส่วนมองว่าระบบไม่ได้ช่วยใน การปฏิบัติงานของบุคลากรเท่าที่ควร และยังเป็น การเพิ่มภาระงานที่เกินความจำเป็นให้กับบุคลากร อยู่ แต่ทั้งนี้บุคลากรส่วนใหญ่ก็มองว่าการวางระบบเป็นสิ่งที่ดี เพียงแต่ควรให้พร้อมมากกว่านี้ และ มีระบบการจัดการคดีที่ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลดังกล่าวเพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงนำผลที่ได้ในส่วนนี้ไปสู่วิเคราะห์และอภิปรายผลที่จะนำเสนอในบทถัดไป

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงปี 2562 - พ.ศ. 2564 (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงปี 2562-พ.ศ. 2564 และ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ช่วงปี 2562 - พ.ศ. 2564 โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสัมภาษณ์กลุ่มที่สร้างแนวการศึกษาจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี ซึ่งเป็นกลุ่มที่ดูแลและใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 12 คน

ทั้งนี้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของการวิเคราะห์และการสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสัมภาษณ์กลุ่ม โดยแบ่งกรอบการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ตามกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยที่ได้มีการกล่าวไว้ในบทที่ 2 ทั้งในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลส่วนสรุปของการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลในบทที่ 4 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผลวิจัยไว้ โดยการแบ่งเป็นกลุ่มในการอธิบายเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 12 ท่าน โดยตำแหน่งที่ศึกษาสามารถแยกเป็นดังนี้ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 2 ท่าน ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้อำนวยการฯ จำนวน 1 ท่าน และหัวหน้าส่วนงานฯ จำนวน 1 ท่าน กลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการและชำนาญงาน มีจำนวน 3 ท่าน

ประกอบด้วย ระดับชำนาญการจำนวน 1 ท่าน และชำนาญงาน จำนวน 2 ท่าน ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 6 ท่าน และพนักงานราชการ จำนวน 1 ท่าน

โดยกลุ่มระดับผู้บริหารมีอายุอยู่ช่วง 50 ปีขึ้นไป และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่สำนักงานศาลยุติธรรม โดยประมาณ 30 ปี ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการและชำนาญงาน อายุอยู่ในช่วง 47-54 ปี ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่สำนักงานศาลยุติธรรมตั้งแต่ 15 – 25 ปี ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติงาน และพนักงานราชการ มีอายุช่วง 34-59 ปี ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่สำนักงานศาลยุติธรรมตั้งแต่ 7 เดือน ถึง 20 ปี โดยเพศของผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 10 ท่าน และเพศชายมีจำนวน 2 ท่าน

ในส่วนของทัศนคติที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรม ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดี และทัศนคติต่อเทคโนโลยีดิจิทัล และการปรับใช้ D – Court ของสำนักงานศาลยุติธรรม ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อตัวและนโยบาย โดยยังมีข้อคิดเห็นในเชิงปฏิบัติที่กลุ่มชำนาญการและชำนาญงานมองว่า จำเป็นที่จะต้องให้พร้อมมากกว่านี้ถึงจะมีการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้

และในส่วนของสมรรถนะของผู้ให้สัมภาษณ์ในระดับผู้ปฏิบัติในระดับงานระดับชำนาญการ และชำนาญงาน และในระดับปฏิบัติงานและพนักงานราชการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่า ในด้านการบริหารจัดการคดี ตนเองมีความรู้ ความสามารถ หรือสมรรถนะในระดับมาก ในส่วนของทักษะด้านคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่มีทักษะในระดับปานกลางเท่านั้น

5.1.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพร้อมของการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรม

ซึ่งในส่วนนี้เป็นการศึกษา ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 3 โปรแกรมหลักของ D-Court ประกอบด้วย ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) และระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) ผู้วิจัยได้แบ่งกรอบในการนำเสนอเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย ความพร้อมของตัวระบบ ความพร้อมของบุคลากร ประโยชน์หรือข้อดีของระบบ และปัญหาอุปสรรคของการปรับใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลศาลยุติธรรม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านความพร้อมของระบบ ความพร้อมของสำนักงานศาลยุติธรรมกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 3 โปรแกรมหลักของ D-Court ประกอบด้วย ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลง

โฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) และระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่า ความพร้อมของการใช้งานระบบอยู่ในระดับปานกลาง เพราะมองว่าต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติม

2. ด้านความพร้อมของบุคลากร ในปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัย กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 3 โปรแกรมหลักของ D-Court ประกอบด้วย ระบบยื่นฟ้อง อิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) และ ระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) อยู่ระดับปานกลาง ถึง น้อย เนื่องจากมองว่ายังขาดทักษะเชิงลึก

3. ด้านประโยชน์ หรือข้อดีของการปรับใช้ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 3 โปรแกรมหลักของ D-Court ประกอบด้วย ระบบยื่นฟ้อง อิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) และ ระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) ส่วนใหญ่มองว่าระบบเป็นประโยชน์และมีข้อดีต่อการดำเนินงาน มากกว่าข้อเสีย เพียงแต่เห็นควรว่าควรมีการปรับระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านปัญหาและอุปสรรคการปรับใช้ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 3 โปรแกรมหลักของ D-Court ประกอบด้วย ระบบยื่นฟ้อง อิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) และ ระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) ส่วนใหญ่มองว่า มีปัญหาทั้งตัวระบบ ที่ยังมีความไม่เสถียร และปัญหา ที่ทักษะของบุคลากรที่มีทักษะคอมพิวเตอร์ หรือความรู้เชิงลึกของโปรแกรมยังน้อยอยู่

จากการสรุปผลข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่าในเรื่องของความพร้อมต่อการปรับใช้งานของ เทคโนโลยีดิจิทัล ของสำนักงานศาลยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนของปัญหาและ อุปสรรคของการปรับใช้งานระบบพบว่า มีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการใช้งานระบบ อาทิ ทักษะดี เกี่ยวกับองค์กร และเทคโนโลยี อายุของผู้ใช้งานระบบ ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน สมรรถนะทางด้าน คอมพิวเตอร์ รวมถึงระบบที่ใช้งานแล้วแต่มีผลทำให้มีมุมมองต่อความพร้อม ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งานระบบมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็น ด้วยว่าการปรับใช้งานระบบเป็นแนวนโยบายที่มีประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน เพียงแต่ต้องมีการปรับปรุง ระบบเพิ่มเติม ซึ่งจากข้อสรุปดังกล่าวนี้ สามารถอภิปรายผลในการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการกล่าวถึงการอภิปรายผลการวิจัยตามคำถามการวิจัยเพื่อ ตอบวัตถุประสงค์ การวิจัยในรายประเด็นได้ดังต่อไปนี้

1. ความพร้อมของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร ซึ่งจากส่วนดังกล่าวนี้ จากการศึกษาข้อมูลจะเห็นว่า คำถามการวิจัยได้ ดังกล่าวนี เนื่องจากความพร้อมของบุคลากรหากพิจารณาตามแนวคิดทฤษฎี Digital Transformation จะอยู่ในส่วนของหลักการ People and Cultural ซึ่งเป็นหน้าที่เมื่อองค์กรมีการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จะส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคลากรผู้ปรับใช้งานระบบ และส่งผลในการทำงาน รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรนั้นเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งข้อท้าทายในการปรับใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลองค์กรจะต้องเผชิญกับการทำให้บุคลากรยอมรับความมีอยู่ หรือยอมรับการปรับใช้งานระบบ การดำเนินงานถึงจะมีประสิทธิภาพ โดยจากศึกษาก็พบว่า ความพร้อมของบุคลากรอยู่ในระดับเพียงปานกลาง ถึง น้อย โดยกลุ่มบุคลากรมองว่า ความพร้อมในการปรับใช้งานยังไม่เพียงพอ ทั้งความพร้อมในเรื่องของตัวระบบที่ยังขาดความเสถียรภาพ และทักษะของบุคลากรที่ยังไม่เพียงพอ หรืออบรมไม่มากพอที่จะเข้าใช้งาน ทำให้การใช้งาน หรือการให้บริการต่อประชาชนได้ในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ยังเห็นปัญหา คือ ปัญหาความไม่เพียงพอของอุปกรณ์ หรือบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่เห็นได้ชัด จากการสัมภาษณ์กลุ่ม อาทิ การปรับใช้งานถูกมองว่าเพิ่มภาระงานให้กับบุคลากร และการเข้าถึงของประชาชนยังเป็นไปได้น้อย ระบบมีความล่าช้าอยู่ มีระบบสแกนเอกสารเข้าสู่ระบบ ซึ่งบางครั้งนำไปสู่การได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งหากมองตามแนวคิดของการปรับใช้ D-Court ที่มีแนวคิดที่ว่า เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วต่อการให้บริการ โดยการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาอำนวยความสะดวก ตามที่ได้อธิบายไว้ในบทที่ 2 จะเห็นว่าประสิทธิภาพของการใช้งานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ยังเกิดความล่าช้าอยู่ในบางส่วน ซึ่งสะท้อนให้เห็นผ่านมุมมองของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ซึ่งในส่วนนี้ จึงกล่าวได้ว่า ความพร้อมในการใช้งานของบุคลากร ถือว่า เป็นประเด็นสำคัญมาก ที่จะเป็นหนึ่งในกลไกขับเคลื่อนให้การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. อภิปรายผลตามคำถามที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรอย่างไร ซึ่งจากการศึกษาเมื่อนำมาวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดเรื่องความพร้อม ที่มีการศึกษาเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติ และสมรรถนะของบุคคลกร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพร้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งเห็นได้จากการสัมภาษณ์ที่พบข้อมูลว่า ปัจจัยในเรื่องของทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และต่อแนวนโยบายเกี่ยวกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร โดยหากบุคคลท่านใดมีทัศนคติที่ดี ก็จะส่งผลให้เกิดการมองว่า การปรับใช้งานระบบมีประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และมองว่าระบบมีความพร้อมในการใช้งาน และในส่วนของสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และระบบที่

ปฏิบัติงาน ถือว่ามีผลต่อมุมมองความพร้อมที่แตกต่างกันเป็นอย่างมาก ซึ่งกลุ่มผู้สัมภาษณ์ที่มีทักษะคอมพิวเตอร์ในระดับมาก ก็ส่งผลทำให้การใช้งานมีประสิทธิภาพ และมีปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานค่อนข้างน้อย ส่วนกลุ่มที่มีทักษะในระดับปานกลาง ก็มองว่า มีความพร้อมต่อการปรับใช้เทคโนโลยีในระดับพอใช้ได้ แต่ไม่มาก และในส่วนของความเชี่ยวชาญแต่ละโปรแกรม ผู้ที่ใช้โปรแกรมหรือคุ้นชินกับโปรแกรมที่ตนเองใช้ก็จะมีผู้เชี่ยวชาญในโปรแกรมนั้นๆ มากกว่าคนที่ไม่ได้ใช้โปรแกรม นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเรื่องของระดับตำแหน่งด้วย ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้พบว่า ตำแหน่งในระดับผู้บริหารมองว่า มีความพร้อมต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับที่มาก และในส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมองว่า ความพร้อมต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับที่ปานกลางถึงน้อยเท่านั้น เพราะมองว่าระบบยังต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติมประสิทธิภาพให้ดีขึ้น และจากข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่ม ก็พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมอีกประการ คือ เรื่องของอายุ โดยกลุ่มที่อายุมาก จะไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีทำให้ความพร้อมในการทำงานมีน้อยกว่าระดับคนที่อายุน้อย ซึ่งการศึกษาคั้งนี้แตกต่างจากการศึกษาของ ปวีณา ใจธรรม และ ดร. ปริญาภรณ์ พจน์อริยะ (มมป.) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของบุคลากรศาลยุติธรรม เพื่อการขับเคลื่อนสู่ศาลดิจิทัล (Digital Court) 2020 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมองว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มงาน หรือส่วนปฏิบัติราชการ อายุงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ของบุคลากรศาลยุติธรรมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการศึกษาในคั้งนี้ทำให้เห็นได้ว่า อายุ การรับรู้ข้อมูลของระบบที่แตกต่างกัน สมรรถนะ ส่งผลให้ต่อการรับรู้ หรือความพร้อมที่แตกต่างกัน เนื่องจากในส่วนของงานราชการส่วนใหญ่จะมีการรับผิดชอบงาน หรือภารกิจเป็นส่วนงาน ซึ่งทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในส่วนเดียวกันจะรับรู้ข้อมูลชุดเดียวกัน และส่วนใหญ่บุคลากรที่ไม่ได้ใช้งานระบบอื่นๆ ที่นอกเหนือจากที่ปฏิบัติงาน มักจะเลือกที่จะไม่แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าว แต่ในการศึกษาคั้งนี้ก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยชิ้นดังกล่าวในส่วนของ ด้านทัศนคติเกี่ยวกับ Digital Court 2020 ของบุคลากรที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวประเด็นแตกต่างกัน โดยจากการอธิบายผลในคั้งนี้ สามารถเชื่อมโยงไปที่สมมติฐานที่ 3 ซึ่งจะอธิบายผลในส่วนต่อไป

3. อภิปรายผลตามคำถามที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรอย่างไร ซึ่งจากปัจจัยข้างต้น ทำให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อาทิ ทัศนคติ สมรรถนะ อายุ ตำแหน่ง ส่งผลให้เกิดการมองปัญหาที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งจากการอธิบายในบทที่ 4 จะเห็นได้ว่า กลุ่มระดับผู้บริหารมองว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานมี แต่น้อย โดยมีเฉพาะช่วงแรกเท่านั้น และส่วนผู้ปฏิบัติงานมองว่ามีปัญหา

มาก ทั้งตัวระบบ และทักษะของบุคลากร ซึ่งทำให้เห็นข้อมูลได้ชัดว่า หากมีการปรับปรุงแก้ไขเหล่านี้ จะส่งผลให้ความพร้อมในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปและอภิปรายประเด็นที่มีความสำคัญซึ่งเป็นการมอง ความพร้อมในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานที่เห็นได้ชัด โดยผู้วิจัยสรุปประเด็นเพื่ออภิปรายผลปัญหาที่เกิดขึ้นเพิ่มเติม โดยแบ่งเป็น 2 ด้านดังต่อไปนี้

1. ความพร้อมของตัวระบบ จากการศึกษาผู้ให้ข้อมูลระดับปฏิบัติการมองเห็นข้อมูลที่ สอดคล้องกันว่า ระบบที่มีการปรับใช้งาน ทั้ง 3 ระบบ ยังมีความพร้อมต่อการให้บริการประชาชนใน ระดับที่ปานกลางเท่านั้น หรือ บางส่วนมองว่าระบบยังไม่พร้อมต่อการใช้งาน เนื่องจากยังพบ ปัญหา ของความไม่เสถียรของระบบ การใช้งานบางครั้งมีความล่าช้า และยังเห็นปัญหาว่า อุปกรณ์ที่ใช้ สำหรับในการปฏิบัติงานนั้นมีไม่เพียงพอ และไม่สามารถรองรับระบบการใช้งานของ D-Court ได้ ซึ่งในการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตัวระบบที่จะใช้งานถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะต้องพิจารณาถึง เพราะระบบจะนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้อย่างแท้จริงมากน้อยเพียงใด ซึ่งปัญหาที่ตัว ระบบนี้ เกิดขึ้นกับการปรับใช้งานเทคโนโลยี และถือว่าเป็นข้อท้าทายที่สำคัญที่จะต้องมีการปรับปรุง เพิ่มเติม ซึ่งผลของปัญหานี้สอดคล้องกับการศึกษา นาดยา บุรพา (มปป.) ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง ที่มีการสรุปผลการศึกษาว่า ปัญหาที่เกิดจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่อองค์กรของรัฐ คือ เรื่อง ของปัญหาความเชื่อมโยงของระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความเสถียร รวมถึงการมีจำนวนอุปกรณ์ ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ดังนั้นหากต้องการให้ระบบมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงระบบให้มีความ สอดคล้องกับการทำงานถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก

2. ความพร้อมของตัวบุคลากรผู้ใช้งานระบบ ซึ่งจากการศึกษา พบว่าในระดับบุคลากรยังมึ การขาดทักษะที่เพียงพอต่อการปรับใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมองว่า ยังมีการอบรมในส่วน ของข้อมูลเชิงลึกที่ไม่เพียงพอ ทำให้สามารถใช้งานระบบได้เพียงระดับพื้นฐานเท่านั้น ถ้าในส่วน ของ ระดับเชิงลึกยังไม่สามารถเข้าถึงได้เพียงพอ ซึ่งบางครั้งหากเกิดปัญหากับตัวระบบจะไม่สามารถแก้ไข ปัญหาได้ นาดยา บุรพา (มปป.) ได้มีการศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ งานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง ที่ได้ข้อสรุปว่า 1) บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจทักษะ และความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี 2) บุคลากรไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยี ซึ่งหากบุคลากรขาดทักษะที่เพียงพอ ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ และ

ทำให้มองว่าตนเองมีความพร้อมที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งานระบบ รวมถึงทัศนคติที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งนำไปสู่การไม่ต้องการใช้ระบบ เนื่องจากมองว่าระบบเดิมดีอยู่แล้ว ซึ่งการปรับใช้ดิจิทัลอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป บุคลากรอาจมีความกังวลบทบาทใหม่ หรือกลัวการเพิ่มภาระงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลัก Digital Transformation ซึ่งถือว่าเป็นข้อท้าทายหลักที่องค์กรที่ปรับใช้เทคโนโลยีจะต้องทำให้เกิดการปรับใช้งานไปพร้อมกับความต้องการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานร่วมด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

ในส่วนของการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การนำเสนอข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่ม โดยสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลพบว่า บุคลากรในกลุ่มช่วยงานพิจารณาคดีมองว่า ความพร้อมต่อการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 3 ระบบ มีความพร้อมในระดับปานกลาง โดยความพร้อมเกิดจากตัวระบบบุคลากร และความพร้อมและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่จะทำให้การใช้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนอกจากนี้ยังพบปัญหาหลัก คือปัญหาในเรื่องของแนวคิดของผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติงานที่มีความแตกต่าง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการแบ่งข้อเสนอแนะเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้กำหนดนโยบายขององค์กร ในส่วนนี้เนื่องจากพบข้อแตกต่างระหว่างแนวคิดของผู้ปฏิบัติงานกับแนวคิดของผู้บริหาร ดังนั้น ควรมีการทบทวนปัญหาร่วมกันในการออกแบบการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบ D-Court มีการปรับใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 - พ.ศ. 2564 ตามแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม ซึ่งมีการบังคับใช้มาครบ 3 ปี ซึ่งเป็นไปตามกรอบระยะสั้นที่จะต้องทำให้เกิดการทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปรับใช้แผน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบบริการประชาชนให้ดีขึ้น โดยหากมีการทบทวนควรให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบ และสามารถทราบถึงความสำเร็จ ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน ได้มีบทบาทในการร่วมออกแบบแผนการดำเนินงาน และปรับปรุงแนวทางการใช้งานระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในส่วนของระบบ อุปกรณ์ และกรอบการใช้งาน ในส่วนของตัวระบบผู้วิจัยได้แบ่งตาม ข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

2.1 พัฒนาระบบให้มีความเสถียร ไม่เกิดความล่าช้าในการใช้งานระบบ และพัฒนาให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างศาลในรูปแบบ Big Data ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 พัฒนาระบบให้มีความง่ายต่อการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเชื่อมฐานข้อมูลให้สอดคล้องกัน เพื่อนำไปสู่การลดการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

2.3 สรรหาผู้ประกอบการภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยี และมีองค์ความรู้เกี่ยวกับการพิจารณาคดี ร่วมกันวางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมกับการทำงานของระบบศาล หรือระบบยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 จัดสรรอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้เพียงพอต่อการใช้งาน และมีความทันสมัย

2.5 จัดทำกรอบในการจัดคดีผ่านทางออนไลน์ให้มีความชัดเจน เพื่อให้การนำเอกสารเข้าสู่ระบบการพิจารณาคดีได้ทันต่อเวลา ไม่เกิดความล่าช้าในการพิจารณาคดีความ

3. ข้อเสนอในส่วนของบุคลากร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 อบรม และพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากรให้พร้อมต่อการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และมีการส่งเสริมหรือการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ของตนเอง อาทิ การใช้ทักษะคอมพิวเตอร์เป็นหนึ่งในเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรร่วมด้วย

3.2 อบรมและพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ D-Court ให้กับบุคลากรในเชิงลึก และสร้างองค์ความรู้เกิดความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบได้ สามารถแก้ไขปัญหาได้ หากระบบเกิดปัญหาในการใช้งานได้ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดทักษะความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเนื่องจากบุคลากรจากการสัมภาษณ์ถึงแม้จะเป็นผู้ใช้งานระบบโดยตรงก็มีความรู้เกี่ยวกับระบบที่ใช้งานเพียงปานกลาง หรือพื้นฐานเท่านั้น และป้องกันปัญหาที่แต่ละศาลมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่เชี่ยวชาญเพียง 1 คนต่อกลุ่มงาน

3.3 จัดระบบการอบรมเกี่ยวกับ D-Court ให้เป็นแผนหลักขององค์กร โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคน ทุกระดับที่ปฏิบัติงานในสำนักงานมีการอบรมการใช้งานระบบ ซึ่งเริ่มตั้งแต่ช่วงของการเข้าปฏิบัติงานครั้งแรก ดำเนินการจัดเป็นแผนหลักขององค์กร รวมถึงจัดให้มีการอบรมทักษะในรูปแบบ RE-TRAINING ตามปีงบประมาณร่วมด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งถัดไป

ในส่วนของ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกับการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรม : กรณีศึกษากลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งผู้วิจัยเน้นการศึกษา 3 โปรแกรมหลักของ D-Court ประกอบด้วย ระบบยื่นฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (E-Filing) ระบบประกาศนัดไต่สวนด้วยการลงโฆษณาของสื่อดิจิทัล (E-Notice) และระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) เท่านั้น ซึ่งระบบ D – Court มีระบบโปรแกรมที่ใช้งานค่อนข้างเยอะ ดังนั้นหากมีผู้สนใจทำวิจัยประเด็นดังกล่าว ควรมีการศึกษาในเชิงของปัญหาและอุปสรรคของระบบอื่นๆ ร่วมด้วย และในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในรูปแบบเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมกลุ่มประชากรมากขึ้น ควรมีการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

บรรณานุกรม

- ชุติวรรณณ์ สุวัฒน์พิงค์ และพันทิพา อมรฤทธิ. การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน [Online]. ม.ป.ป. แหล่งที่มา: https://storage.googleapis.com/demo-coj/activities/20211217090325_312.pdf
- โชติ บดีรัฐ. ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2561.
- ณัฐพล แก่นศิริ และสุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส. รายงานวิจัยการศึกษาความพร้อมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนสำหรับระบบตรวจวัดข้อมูลระยะไกลด้านอุทกวิทยา [Online]. 2561. แหล่งที่มา: <https://rsujournals.rsu.ac.th>
- นัตยา บุรพา. รายงานวิจัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง [Online]. ม.ป.ป. แหล่งที่มา: http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614239238_6214830008.pdf
- นิตาชล ฉัตรทอง. บริบทภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม [Online]. ม.ป.ป. แหล่งที่มา: <https://so03.tci-thaijo.org>
- ปวีณา ไชธรรม และปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ. รายงานวิจัยการรับรู้ของบุคลากรศาลยุติธรรม เพื่อการขับเคลื่อนสู่ศาลดิจิทัล (Digital Court) 2020 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร [Online]. ม.ป.ป. แหล่งที่มา: [http://www.vl-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-1-1-1_1579777368.pdf](http://www.vl-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-1-1_1579777368.pdf)
- พินิตา ทิธี. รายงานวิจัยความพร้อมของบุคลากรการศึกษาเพื่อรองรับการกระจายอำนาจการบริหารการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : กรณีศึกษา โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี [Online]. 2544. แหล่งที่มา: <http://www.sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/id/f91d43ca-449f-462a-b5d853dab33bb499/Fulltext.pdf?attempt=3>
- รัฐสิทธิ์ สุขะหุด. รายงานผลการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัล [Online]. 2563. แหล่งที่มา: https://council.cmu.ac.th/co-static/document/perf_evaluation/1_yr6_months/report-itsc-2563.pdf
- วรุฒม์ บุญมากมี. "การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา สำนักงานกลางการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดนนทบุรี," (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2558).
- ศรีสมภพ จิตรภิมณศรี. ระเบียบวิธีวิจัย : วาทกรรมว่าด้วยวิธีวิทยาในการวิจัยทางรัฐศาสตร์ นโยบาย ศาสตร์ และสันติศึกษา. นนทบุรี: ภาพพิมพ์ จำกัด, 2563.
- ศิริพงษ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. การสำรวจประชามติ: มุมมองในเชิงปรากฏการณ์และการวิจัยทาง สังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การพัฒนาสมรรถนะหลัก (สำหรับข้าราชการใหม่) [Online]. 2561. แหล่งที่มา: https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/aptitude_development.pdf
- . ประเมินเกี่ยวกับการปรับใช้เทคโนโลยีใน ปี พ.ศ. 2559 [Online]. 2560. แหล่งที่มา: <https://www.ocsc.go.th>
- สำนักงานศาลยุติธรรม. ระบบบริการออนไลน์สำนักงานศาลยุติธรรม [Online]. 2564. แหล่งที่มา: <https://cios.coj.go.th/index.html>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพของภาครัฐ [Online]. 2563. แหล่งที่มา: <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf>
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม 2562 [Online]. 2562. แหล่งที่มา: <https://techno.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/130129>
- โสภาพรรณ สุริยะมณี. การวิเคราะห์ความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน : กรณีศึกษาหน่วยงานเลขานุการผู้บริหาร [Online]. 2561. แหล่งที่มา: <https://op.mahidol.ac.th/ga/wp-content/uploads/2019/06/Analysis-Executive.pdf>

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	Wiroot Wirojthanakul
วัน เดือน ปี เกิด	1 August 1990
สถานที่เกิด	Nan province
วุฒิการศึกษา	Bachelor of Business Administration (Management)
ที่อยู่ปัจจุบัน	1470/213 Senanikom 1 Road Soi 14 Ladyao Subdistrict, Chatuchak District, Bangkok 10900



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY