

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันดิจิทัลเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดิจิทัลเทคโนโลยีได้รับการพัฒนามากขึ้นเรื่อย ๆ การพัฒนาเทคโนโลยีในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา หรือประเทศแถบยุโรปได้เข้าสู่ยุคแห่ง Digital Experience และกำลังจะก้าวเข้าสู่ยุค AI (ปัญญาประดิษฐ์) ประเทศดังกล่าวกำลังเร่งพัฒนาเทคโนโลยี ในการทำงานการตลาดแบรนด์สินค้าต่าง ๆ เช่น Content Marketing, Social Media Marketing และ Data Marketing ที่เป็นพื้นฐาน และกำลังมองหาการสร้างประสบการณ์ร่วมกับลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ อีกด้วย

ประเทศไทยยังอยู่ในยุคของ Content & Data ด้วยข้อจำกัดหลาย ๆ ประการทางด้านความพร้อมของบุคลากร ระบบ Infrastructure ระบบ Connectivity และเทคโนโลยีต่าง ๆ ยังเข้าไม่ถึงทุกภาคส่วน การปรับตัวขององค์กรใหญ่ ๆ ที่กำลังพยายามอย่างมากที่จะปรับรูปแบบหรือจัดองค์กรให้ก้าวทันตามยุคดิจิทัลเทคโนโลยี ซึ่งต้องอาศัยทั้งทรัพยากรต่าง ๆ และเวลา อีกทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนพยายามที่จะเร่งทำให้ Digital Technology และ Data ต่าง ๆ ให้สามารถทำงานและนำมาใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับเป้าหมายการขับเคลื่อน “ไทยแลนด์ 4.0” ของรัฐบาลปัจจุบัน คือ การก้าวไปสู่การเป็น “ประเทศที่มีรายได้สูง” ด้วยนวัตกรรมที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ หากประเทศไทยสามารถขับเคลื่อนไปได้ตามแผนฯ จะทำให้ภาพรวมเศรษฐกิจไทยหลุดพ้นจากประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และสามารถลดการพึ่งพาต่างชาติ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในด้านต่าง ๆ เป็นการสร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรตุลาการที่มีหน้าที่หลักในการพิจารณาพิพากษาคดีหรือข้อพิพาท ทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา และมีหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีที่ไม่อยู่ในอำนาจของศาลอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ศาลยุติธรรมมี 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา เว้นแต่บัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นในรัฐธรรมนูญหรือตามกฎหมายอื่น ในอดีตศาลยุติธรรมมีกระบวนการและขั้นตอนการทำงานหลายขั้นตอนประกอบกับคดีที่เข้ามาสู่ศาลฯ มีจำนวนมากทำให้การบริการประชาชนเกิดความล่าช้าและบางที่อาจไม่ทั่วถึง จากปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้มีผลกระทบต่อการทำงานของศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรมจึง

จำเป็นต้องมีการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านจากศาลที่ทำอิเล็กทรอนิกส์ E- Court ไปเป็นศาลยุติธรรมดิจิทัล Digital Court 2020 ด้วยการนำแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564 ไปบูรณาการร่วมกับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 - 2564 บนเป้าหมายทิศทางที่เป็นมาตรฐานและเป็นเอกภาพเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็วและสะดวกขึ้นโดยมีค่าใช้จ่ายที่น้อยลง (ชีพ จุลมนต์, 2562)

แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 - 2564 เป็นการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมตามแผนปฏิรูปประเทศที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของรัฐบาลปัจจุบัน ที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนและการพัฒนางานตามภารกิจของศาลโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทั้งในด้านการเสริมสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล การบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลการปรับกระบวนการทัศน์และยกระดับศักยภาพของบุคลากรศาลยุติธรรมให้มีทักษะในการจัดการและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างฉลาดคุ้มค่า รวมถึงการสร้างเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรมที่มีมาตรฐานและมีความมั่นคงปลอดภัยและเพื่อให้ศาลยุติธรรมเป็น Digital Court 2020 อย่างสมบูรณ์ (สราวุธ เบญจกุล, 2562)

การบริหารจัดการคดี ตามนโยบายประธานศาลฎีกา ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีและให้บริการประชาชนของศาลยุติธรรม อาทิเช่น ระบบยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสาร โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ระบบส่งเอกสารและประกาศนัดไต่สวน โดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-notice) ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) เป็นต้น มีการใช้ Social Media เช่น Line, Facebook เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานและประชาชนได้ติดตามข่าวสารของศาลยุติธรรมมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น

ระบบงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานทั้งในรูปแบบระบบงานศาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Court) และระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เพื่อสนับสนุนงานในการพิจารณาพิพากษาคดีพร้อมทั้งให้บริการประชาชน โดยมีรายละเอียดสรุปตามตารางที่ 1.1 และตารางที่ 1.2 ดังนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงระบบงานในกลุ่มระบบงานศาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Court)

ลำดับ	โปรแกรมระบบงาน
1	โปรแกรมสำนวนคดี
2	โปรแกรมตรวจสอบข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล
3	ระบบกระดานอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศาลยุติธรรม
4	ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS)
5	โปรแกรมจัดเก็บและให้บริการคัดสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลฯ
6	โปรแกรมระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing)
7	ระบบแจ้งเตือนคดีสำคัญ
8	โปรแกรมบันทึกข้อมูลคดีสำคัญ
9	โปรแกรมสารบบหมายจับตาม พรบ.ฉก.เงิน
10	โปรแกรมสืบค้นคำพิพากษาของศาลชั้นต้น (โครงการเผยแพร่คำพิพากษาศาลชั้นต้น)
11	ระบบบูรณาการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม
12	โปรแกรมอ่านบัตรประชาชน
13	โปรแกรมอัตราค่านำหมาย
14	โปรแกรมดำเนินการจัดหาลำมั่วทั่วประเทศ

ตารางที่ 1.2 แสดงระบบงานในกลุ่มระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

ลำดับ	โปรแกรมระบบงาน
1	ระบบสารสนเทศเงินบำนาญ
2	ระบบสลิปเงินเดือนตุลาการ
3	โปรแกรมรายงานผลการใช้จ่ายเงินสำนักงานศาลยุติธรรม
4	โปรแกรมรายงานและติดตามผลการดำเนินการตามนโยบายประธานศาลฎีกา
5	โปรแกรมบันทึกวันลา
6	โปรแกรมค้นหาหนังสือเวียน
7	e-Learning
8	โปรแกรมขอย้ายข้าราชการ
9	โปรแกรมบันทึกข้อมูลเพื่อการตรวจราชการ
10	โปรแกรมทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษและความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน

## ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

ลำดับ	โปรแกรมระบบงาน
11	โปรแกรมฐานข้อมูลผู้ประนอม
12	โปรแกรมจัดการข้อมูลขอรับคำตอบแทนพิเศษ
13	ระบบบริหารจัดการประชุมสำหรับผู้บริหารศาลยุติธรรม (Project Management System - PMS)
14	ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ศาลยุติธรรม (E-PHONEBOOK)
15	ระบบบริหารจัดการประชุมสำหรับผู้บริหารสำนักงานศาลยุติธรรม (MMS)
16	ศูนย์กลางแอปพลิเคชันศาลยุติธรรม (Application Center COJ)
17	ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์
18	โปรแกรมขอรับใบสมัครสอบผู้ช่วยผู้พิพากษา
19	เว็บไซต์หน่วยงานศาล (CMS)
20	เว็บไซต์ศาลยุติธรรม (COJ)
21	โปรแกรมตรวจสอบประวัติบุคคล
22	แบบสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อร่างตัวชี้วัดฯ
22	ระบบรายงานผลการเลือกตั้ง
24	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระยะที่ 1

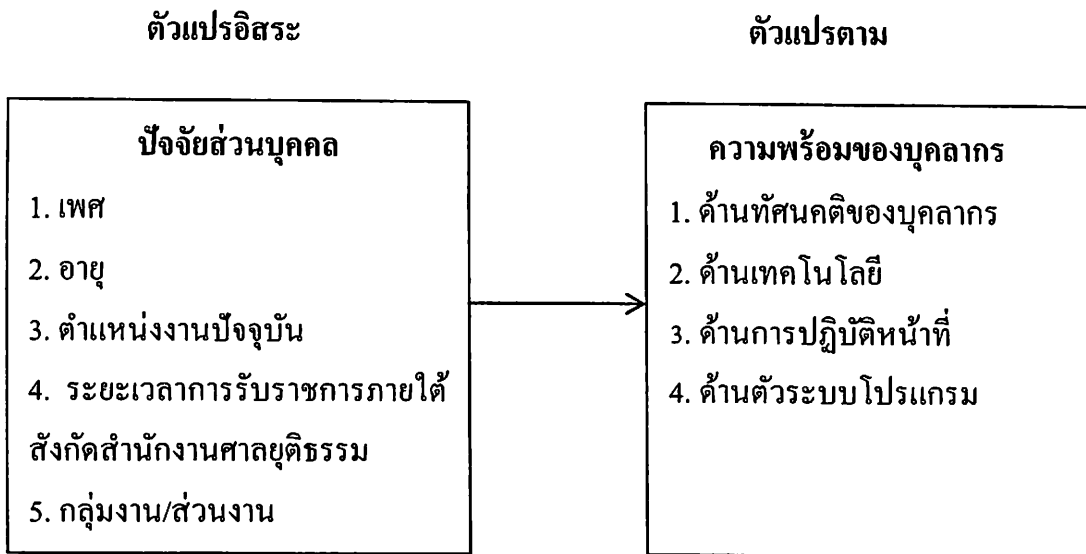
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม (ก.ศ.) เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานศาลยุติธรรม มีภารกิจหลักในการจัดทำข้อเสนอ นโยบาย หลักเกณฑ์ ระบบวิธีการและมาตรฐานการบริหารควบคุมดูแลทรัพยากรบุคคลของข้าราชการศาลยุติธรรม ถูกจ้าง พนักงาน ตลอดจนบุคลากรตามการจ้างงานประเภทอื่นของสำนักงานศาลยุติธรรม นับเป็นภารกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการเสริมสร้างข้าราชการศาลยุติธรรมให้มีคุณภาพพร้อมที่จะทำงานสนับสนุนภารกิจการพิจารณาพิพากษาคดีของข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรมเพื่อให้ประชาชนผู้มีอรรถคดีสามารถเข้าถึงการอำนวยความยุติธรรมได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและประหยัด การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในศาลยุติธรรมจึงมีผลกระทบต่อบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม (ก.ศ.) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักงานดังกล่าว จึงต้องมีคุณสมบัติด้านความรู้ ทักษะการสื่อสารด้านเทคโนโลยีและด้านอื่น ๆ ที่จำเป็น เพื่อรองรับการขับเคลื่อนให้ศาลยุติธรรมเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็น Digital Court 2020 ด้วยเหตุนี้การศึกษาเรื่องนี้จึงมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม (ก.ศ.) เพื่อใช้เป็น

แนวทางในการเสริมสร้างความเข้าใจ ตลอดจนพัฒนาทักษะที่จำเป็นในทุกด้านเพื่อให้บุคลากรของสำนักงานข้างต้นมีความพร้อมในการรองรับแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม (D-Court 2020)

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020)
2. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม

### กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### สมมติฐานการศึกษา

บุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการรับราชการภายใต้สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม กลุ่มงาน/ส่วนงาน แตกต่างกัน มีความพร้อมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้มุ่งเน้นศึกษาเรื่องความพร้อมของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ทำการศึกษา คือ บุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม จำนวน 37 คน (กรอบอัตรากำลังปี, 2562)

### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ตำแหน่งงานปัจจุบัน

2.1.4 ระยะเวลาการรับราชการภายใต้สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม

2.1.5 กลุ่มงาน/ส่วนงาน

#### 2.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยด้านความพร้อม ได้แก่

2.2.1 ด้านทัศนคติของบุคลากร

2.2.2 ด้านเทคโนโลยี

2.2.3 ด้านการปฏิบัติหน้าที่

2.2.4 ด้านตัวระบบโปรแกรม

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบว่าบุคลากรมีความพร้อมและทัศนคติต่อระบบศาลดิจิทัล (D-Court 2020) อยู่ในระดับใด เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

2. ทำให้ทราบถึงของความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมเกี่ยวกับศาลดิจิทัล (Digital Court 2020)

3. ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาระบบศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของประธานศาลฎีกาและนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรม

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพร้อมของบุคลากร** หมายถึง ความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติของบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านการปฏิบัติหน้าที่และด้านตัวระบบ

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคล ในที่นี้ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถาม

**เพศ** หมายถึง เพศชาย เพศหญิง ในที่นี้หมายถึง เพศของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม

**อายุ** หมายถึง อายุของข้าราชการศาลยุติธรรม ในที่นี้หมายถึง ของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตำแหน่งงานปัจจุบัน** หมายถึง ตำแหน่งงานปัจจุบันของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถาม

**ระยะเวลาการรับราชการภายใต้สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม** หมายถึง ตั้งแต่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นข้าราชการศาลยุติธรรม โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม

**กลุ่มงาน/ส่วนงาน** หมายถึง กลุ่มงาน/ส่วนงานปัจจุบันของข้าราชการ ในที่นี้หมายถึง ของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถาม

**ด้านทัศนคติของบุคลากร** หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงานในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) เช่น มีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ (Positive or Negative) ชื่นชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือคัดค้าน เป็นต้น

**ด้านเทคโนโลยี** หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ของหน่วยงานในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) เช่น ระบบการส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์

**ด้านการปฏิบัติหน้าที่** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานได้ประโยชน์โดยตรงจากการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) มากน้อยเพียงใด เช่น ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ลดขั้นตอนในการทำงาน เป็นต้น

**ด้านตัวระบบโปรแกรม** หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจในด้านตัวระบบโปรแกรมมากน้อยเพียงใด รวมถึงการค้นหาข้อดีและข้อบกพร่อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขในการแก้ไขระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

ศาลดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้สอดคล้องและเหมาะสมต่อการทำงาน และการให้บริการประชาชน เช่น การส่งข้อมูลสำนวนคดีผ่านระบบออนไลน์ เช่น ศาลชั้นต้นเปิด ให้บริการคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดีออนไลน์ผ่านโปรแกรมระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม CIOS บุคลากร หมายถึง ข้าราชการในสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรมกรุงเทพมหานคร