

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม ในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020) ผู้ศึกษามีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐาน และแนวทางการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม
2. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการใช้ดิจิทัล
3. ข้อมูลเกี่ยวกับศาลยุติธรรม
4. การเตรียมความพร้อมสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อม

1. ความหมายของความพร้อม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า “พร้อม” ไว้ว่าเป็นคำวิเศษณ์ที่มีความหมายว่าครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนามซึ่งจะมีความหมายว่าความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบแล้ว “ความพร้อม” เป็นคำแสดงกิริยาร่วมหรือในเวลาเดียวกันหรือในทำนองนั้น เช่น ไปพร้อมกัน ถึงพร้อมกัน โดยปริยายหมายความว่า ครบครัน หมายถึง พร้อมเพรียง ไม่ขาดเหลือ บริบูรณ์ เช่น งานพร้อม ดีพร้อมเตรียมพร้อมเสร็จ เช่น พร้อมแล้ว

ความพร้อม หมายถึง 1) การเตรียมตัวเพื่อทำกิจกรรมให้สำเร็จตามเป้าหมาย 2) ความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะทำกิจกรรม (Sinclair & Hank, 1995, อ้างถึงใน พรอญชลี พุกชาญคำ, 2556, หน้า 32)

ความพร้อม หมายถึง ความตั้งใจ ความต้องการ ความสามารถที่จะเข้าร่วมทำกิจกรรม ความพร้อมขึ้นอยู่กับระดับทางวุฒิภาวะ ประสบการณ์ อารมณ์ จิตใจ ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาคนให้มีความสามารถทำกิจกรรมนั้น ๆ ตามที่ต้องการ (Good, 1973, p. 472)

ความพร้อม หมายถึง สภาพหรือคุณภาพการเตรียมความพร้อมอันเนื่องมาจากการเตรียมการ ความถนัด ความพอใจ หรือความกระตือรือร้น (Thatcher, 1970, p. 695)

ความพร้อม คือ คุณวุฒิทางกายภาพ วุฒิภาวะทางปัญญา ความรู้พื้นฐาน หรือประสบการณ์เดิม และสภาพจิตใจ (Lefrancois, 1988, p. 28)

ความพร้อม หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้บรรลุผล ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความพร้อม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยทางสังคม (อุษณีย์ พรหมศรียา, 2555)

ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจมีความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นที่จะกระทำบางอย่างให้สำเร็จลุล่วงโดยได้เตรียมการไว้ล่วงหน้า (ทวนทอง ศรีบุญเรือง, 2551)

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2540, หน้า 229-230) กล่าวว่าความพร้อม หมายถึง สภาพความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจที่พร้อมจะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทางด้านร่างกาย ได้แก่ วุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งหมายถึง การเจริญเติบโตอย่างเต็มที่ของอวัยวะของร่างกาย ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือพอใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ

กฤษฎา ศักดิ์ศรี (2530, หน้า 473) กล่าวว่าความพร้อมหมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะดำเนินกิจกรรมหนึ่งอย่างได้ผลดีในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ความพร้อมประกอบด้วย วุฒิภาวะ ทางกายกับสภาพการอื่น ๆ เช่น ความสนใจ แรงจูงใจ ประสบการณ์เดิม ความต้องการ สุขภาพจิต เป็นต้น

ธอร์นไดค์ (Thorndike, 1999) ที่อธิบายถึงความพร้อมว่า หมายถึง สภาพความพร้อมหรือความมีวุฒิภาวะ ประสบการณ์เดิมที่จะเชื่อมโยงความรู้ใหม่ หรือสิ่งใหม่ที่จะทำให้เกิดทักษะจากการเรียนรู้

การเตรียมความพร้อม หมายถึง การเตรียมตัวเองก่อนกระทำ หรือทำงานที่จะทำหรือได้รับมอบหมาย เป็นการทำความเข้าใจในงานที่จะทำ ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับงานและหน่วยงานที่จะเข้าร่วมปฏิบัติในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ถ้ามีการศึกษาเตรียมการรัดกุมมากมีความเข้าใจกับระบบและงานมากก็จะมีความพร้อมมาก (นฤมล สุมรรคา, 2554)

จากนิยามที่กล่าวไปในเบื้องต้น สามารถกล่าวสรุปได้ว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจ มีประสบการณ์ มีสภาพจิตใจมีอารมณ์และมีความสามารถต่อการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อให้กิจกรรมเหล่านั้นสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. องค์ประกอบของความพร้อม

ดาวนิง และเชคเกอร์เรย์ (Downing & Thackrey, 1971, pp.14-16) ได้แบ่งองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. องค์ประกอบทางกาย (Physical Factors) ได้แก่ การเจริญเติบโตทางร่างกายจิตใจและสังคม หรือการบรรลุนิติภาวะด้านร่างกายทั่วไป

2. องค์ประกอบทางสติปัญญา (Intellectual Factors) ได้แก่ ความพร้อมด้านสติปัญญา โดยทั่วไป ความสามารถในการรับรู้ (Perception) ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผลและความสามารถในการตัดสินใจและคิดเพื่อแก้ปัญหา

3. องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ (Emotion, Motivation and Personality Factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์และความต้องการที่จะเรียนรู้

4. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความพอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม เป็นต้น

3. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม

ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของบุคคลจะต้องมีการวางแผนหรือกำหนดขั้นตอนที่จะทำให้การเตรียมความพร้อมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นการเตรียมตนเองไปสู่การพัฒนาที่ตนปรารถนา และมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2542)

1. การประเมินตนเอง เป็นการประเมินความรู้ ความสามารถ ตลอดจนจุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลได้มีการตระหนักถึงตนเองในแง่ความเป็นจริง

2. การแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ขั้นตอนนี้ต้องรู้จักค้นคว้า แสวงหาข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งสามารถช่วยให้เห็นทิศทางการทำงาน

3. การกำหนดเป้าหมาย หลังจากได้ข้อมูลและประเมินโอกาสต่าง ๆ ควรกำหนดค่าเป้าหมายที่พึงประสงค์ของตนเองไว้

ดังนั้น การเตรียมความพร้อมจึงประกอบด้วย 3 ขั้นตอน 1) การประเมินตนเอง 2) การแสวงหาข้อมูล และ 3) การกำหนดเป้าหมายโดยสิ่งเหล่านี้เป็นการเตรียมตนเองไปสู่การพัฒนาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากแนวคิดต่าง ๆ ในเบื้องต้นสามารถสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม หมายถึง การเตรียมตัวในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ภาษาและประสบการณ์เพื่อทำกิจกรรมบางอย่างให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยความเต็มใจ และความกระตือรือร้น

การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของบุคลากรสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม ในการเข้าสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020)” มีการใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมเป็นอีกหนึ่งแนวคิดหลักตามที่ปรากฏในชื่อเรื่องของการศึกษา แนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของบุคลากรว่ามีความพร้อมที่จะรองรับการเข้าสู่ในศาลยุติธรรมดิจิทัล (D-court

2020) มากน้อยเพียงใด หรือมีองค์ประกอบใดที่ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมในเรื่องดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการใช้ดิจิทัล

การรู้ดิจิทัลเป็นทักษะในการค้นหา การประเมินผล การใช้ร่วมกัน และการสร้างเนื้อหา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต (Cornell Information Technologies, n.d.) ความสามารถสำหรับทักษะการรู้ดิจิทัลสามารถแบ่งเป็นส่วนสำคัญ 3 ส่วนดังภาพที่ 1 ได้แก่ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2559)

1. การใช้ (Use) หมายถึงทักษะมวลรวมในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายตั้งแต่ พื้นฐาน เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ไปถึงเทคนิคขั้นสูงสำหรับการเข้าถึงและใช้ความรู้ เช่น การใช้ โปรแกรมค้นหา (Search Engine) รวมถึงเทคโนโลยีอุบัติใหม่ เช่น คลาวด์ คอมพิวเตอร์ (Cloud Computing)

2. การเข้าใจ (Understand) หมายถึงทักษะที่ช่วยให้เกิดการคิด วิเคราะห์ ประเมิน สังเคราะห์ สื่อดิจิทัลจนทำให้เข้าใจถึงบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหานั้นๆ การพัฒนาทักษะการจัดการสารสนเทศและความรับผิดชอบต่อสิทธิความเป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัล

3. การสร้างสรรค์ (Create) หมายถึงทักษะในการผลิตหรือสร้างเนื้อหาผ่านเทคโนโลยีที่หลากหลาย อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ การสื่อสารโดยใช้ความหลากหลายของสื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือ โดยคำนึงถึงจริยธรรม การปฏิบัติทางสังคมและการสะท้อนสิ่งที่ฝังอยู่ในการเรียนรู้ และ การใช้ชีวิตประจำวัน

OPPORTUNITY

ACCESS
to
resources

COMPETENCE

ภาพประกอบที่ 2.1 ตัวแบบของการรู้ดิจิทัล

ที่มา: Digital Literacy Model, n.d.

สิ่งสำคัญของการพัฒนาการรู้ดิจิทัลคือกระบวนการการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะเฉพาะที่มีความจำเป็นสำหรับการรู้ดิจิทัลที่จะแตกต่างจากคนหนึ่งถึงอีกคนหนึ่งโดยขึ้นอยู่กับความต้องการและสถานการณ์ของผู้เรียน ซึ่งอาจครอบคลุมตั้งแต่การรับรู้ขั้นพื้นฐานและการฝึกอบรมสู่การประยุกต์ใช้งานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนยิ่งขึ้น นอกจากนี้การรู้ดิจิทัลยังมีความหมายมากกว่าแค่การรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี แต่หมายถึงการ ครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม สังคม และการสะท้อนกลับซึ่งฝังอยู่ในการทำงาน การเรียนรู้ การพักผ่อน และการใช้ชีวิตประจำวัน (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2015)

สำนักงาน ก.พ. (ออนไลน์, 2560) ในปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital และยุค Robotic จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน ข้าราชการซึ่งเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด Culture Shock เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น

Digital literacy หรือทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญ สำหรับข้าราชการในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work less but get more impact” และช่วยส่วนราชการสร้างคุณค่า (Value Co-creation) และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Economy of Scale) เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยให้ข้าราชการ สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพราชการ (Learn and Growth) ด้วย (สำนักงาน ก.พ., ออนไลน์, 2560)

ประโยชน์ของการพัฒนา Digital literacy

ประโยชน์สำหรับข้าราชการ

- 1) ทำงานได้รวดเร็วลดข้อผิดพลาดและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น
- 2) มีความภาคภูมิใจในผลงานที่สามารถสร้างสรรค์ได้เอง
- 3) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 4) สามารถระบุทางเลือกและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 5) สามารถบริหารจัดการงานและเวลาได้ดีมากขึ้น และช่วยสร้างสมดุลในชีวิตและการทำงาน
- 6) มีเครื่องมือช่วยในการเรียนรู้และเติบโตอย่างเหมาะสม

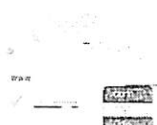
ประโยชน์สำหรับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

- 1) หน่วยงานได้รับการยอมรับว่ามีความทันสมัย เปิดกว้าง และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยให้ดึงดูดและรักษากรุณใหม่ที่มีศักยภาพสูงมาทำงานกับองค์กรด้วย
- 2) หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากประชาชนและผู้รับบริการมากขึ้น
- 3) คนในองค์กรสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานที่มีมูลค่าสูง (High Value Job) มากขึ้น
- 4) กระบวนการทำงานและการสื่อสารขององค์กร กระชับขึ้น คล่องตัวมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 5) หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากร (งบประมาณและกำลังคน) ในการดำเนินงานได้มากขึ้น

ทักษะความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้าน



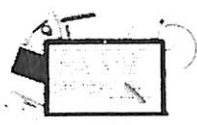
การใช้งานคอมพิวเตอร์



การใช้งานอินเทอร์เน็ต



การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย



การใช้โปรแกรมประมวลผล



การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ



การใช้โปรแกรมการนำเสนอ



การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล



การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์



การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย

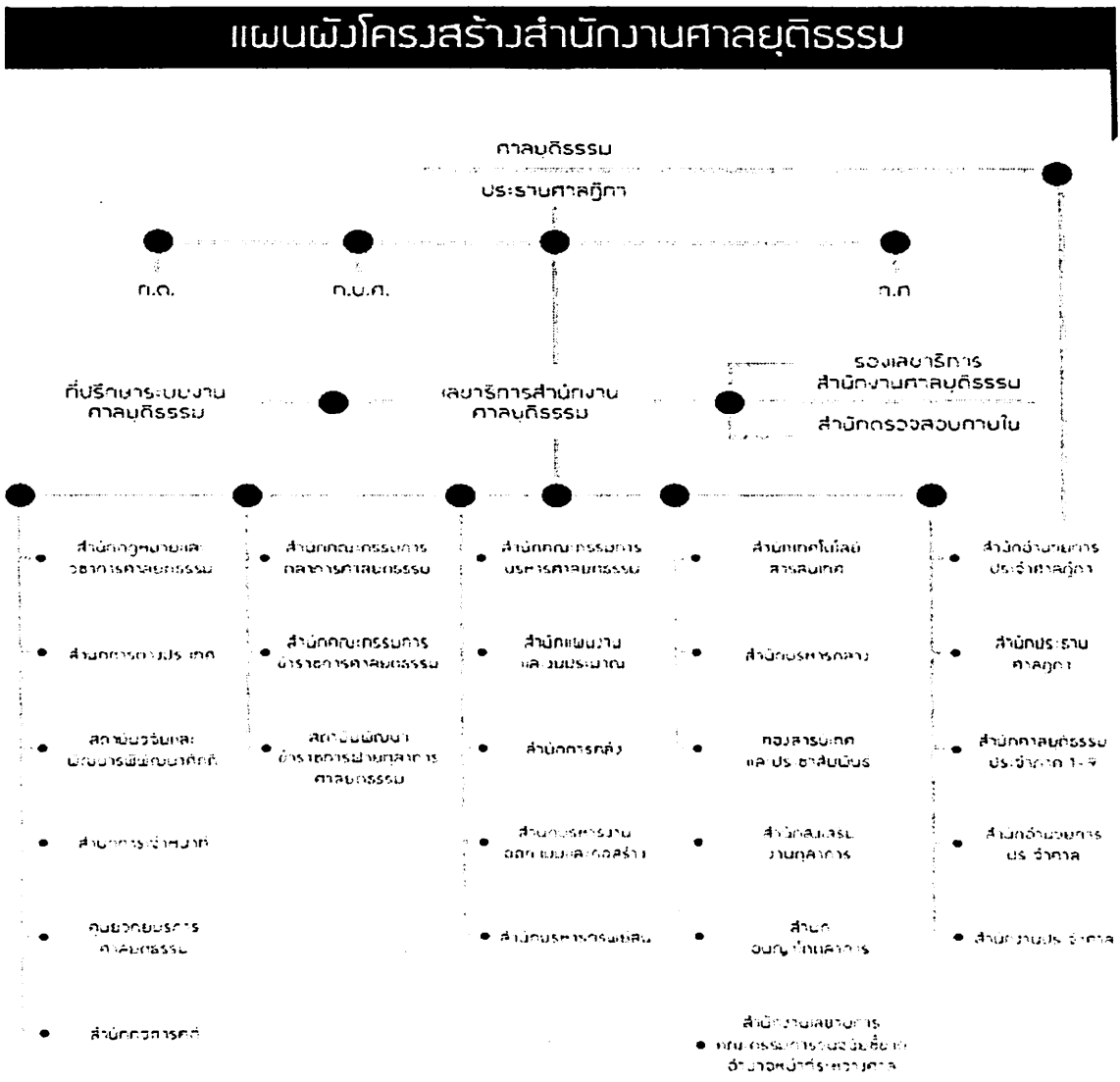
ภาพประกอบที่ 2.2 ทักษะความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้าน

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), 2561

ข้อมูลเกี่ยวกับศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรมเป็นศาลที่มีหน้าที่หลักในการพิจารณาพิพากษาคดีหรือข้อพิพาททั้งคดีแพ่งและคดีอาญา และยังมีหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีที่ไม่อยู่ในอำนาจของศาลอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ศาลยุติธรรมมี 3 ชั้น คือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา เว้นแต่บัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นในรัฐธรรมนูญหรือตามกฎหมายอื่น

ศาลฎีกาเป็นศาลยุติธรรมสูงสุดเพียงศาลเดียว มีเขตอำนาจทั่วราชอาณาจักร การทำหน้าที่พิจารณาคดีจะทำโดยผู้พิพากษาซึ่งเป็นข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม ส่วนข้าราชการศาลยุติธรรมจะทำหน้าที่สนับสนุนงานพิจารณาคดีของฝ่ายตุลาการ



ภาพประกอบที่ 2.3 โครงสร้างของศาลยุติธรรม

ที่มา: ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม พ.ศ. 2559 (วันที่ 1 เมษายน 2559)

คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม (ก.ต.)

ทำหน้าที่ในการบริหารงานบุคคลของข้าราชการตุลาการทำนองเดียวกันกับคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนหรือ ก.พ. ทำหน้าที่บริหารงานบุคคลของข้าราชการพลเรือน จึงเป็นองค์กรที่มีบทบาทภารกิจในการวางคุณสมบัติของบุคลากรทางด้านตุลาการ เช่น การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง การสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาบุคลากร การควบคุมให้ข้าราชการตุลาการอยู่ในกรอบแห่งจริยธรรมและมาตรการในการรักษาวินัย โดยอาศัยระบบคุณธรรม เพื่อให้ผู้พิพากษามีหลักประกันว่าจะได้รับการสนับสนุนและการคุ้มครองให้มีความอิสระอย่างแท้จริง

คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม (ก.บ.ศ.)

ทำหน้าที่คล้ายคณะรัฐมนตรีในฝ่ายบริหาร กล่าวคือเป็นผู้กำหนดโครงสร้างของสำนักงานศาลยุติธรรม ตลอดจนการแบ่งส่วนราชการภายในองค์กร วางระเบียบข้อบังคับในการบริหารราชการ ให้ความเห็นชอบแก่เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมในการเสนอร่างกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการ ให้ความเห็นชอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้ความเห็นชอบในการบริหารจัดการงบประมาณและพัสดุ กำกับดูแลการบริหารราชการของสำนักงานศาลยุติธรรมให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผน รวมทั้งมีอำนาจสั่ง ยับยั้ง การบริหารราชการที่ไม่ถูกต้องได้ ให้ความเห็นชอบในการจัดตั้ง ยุบเลิก หรือเปลี่ยนแปลงเขตอำนาจศาล และกำหนดจำนวนผู้พิพากษาในแต่ละศาลให้เหมาะสมกับความต้องการให้เหมาะสมตามความจำเป็นของทางราชการ

คณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม (ก.ศ.)

มีหน้าที่จัดทำข้อเสนอ นโยบาย หลักเกณฑ์ ระบบวิธีการและมาตรฐานการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการศาลยุติธรรม การกำหนด โครงสร้างอัตรากำลัง ตำแหน่งและเงินเดือนของข้าราชการศาลยุติธรรม ลูกจ้าง พนักงานกับราชการศาลยุติธรรมและบุคลากรตามการจ้างงานประเภทอื่นของสำนักงานศาลยุติธรรม ติดตามประเมินผลและบริหารทรัพยากรบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณมาตรฐานการลงโทษ รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์ร้องทุกข์และรักษาระบบคุณธรรมในราชการสำนักงานศาลยุติธรรมและดำเนินการปรับปรุงกฎ ระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

สำนักงานศาลยุติธรรม

สำนักงานศาลยุติธรรมทำหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการศาลยุติธรรม เช่น การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การบริหารเงินพัสดุการวางแผนเกี่ยวกับบุคลากร การบริหารจัดการ

งานอาคารสถานที่ งานค้นคว้าทางวิชาการ และงานส่งเสริมงานตุลาการ อันเป็นการสนับสนุนงานตุลาการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเลขานุการสำนักงานศาลที่ทำเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดรับผิดชอบงานที่จะตอบสนองต่อนโยบายของศาลยุติธรรมขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา

การเตรียมความพร้อมสู่ศาลดิจิทัล (D-Court 2020)

แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม 2562-2564 (D-court 2020)

ปัจจุบันศาลยุติธรรมมีการนำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานทั้งในด้านการพิจารณาพิพากษาคดีและงานสนับสนุนสำนักงาน โดยได้มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลยุติธรรมอย่างต่อเนื่อง ในแผนแม่บทฯ ที่ผ่านมาแต่ละฉบับศาลยุติธรรมได้มีการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจนและต่อเนื่องมาโดยลำดับ โดยในระยะแรกได้มุ่งเน้นการส่งเสริมและการพัฒนาระบบสารสนเทศให้เกิดความครอบคลุมสามารถสนับสนุนงานได้ในทุกภารกิจหลัก ในระยะต่อมาเมื่อเทคโนโลยีและเครื่องมือด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นจนเอื้ออำนวยต่อการขยายผลการใช้งานระบบสารสนเทศเช่น Internet of Things (IoT), Big Data, Block Chain เป็นต้น ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นในการนำเทคโนโลยีมาเป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญในการทำงาน เช่น นโยบาย Thailand 4.0 แผนการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ส่งผลให้ศาลยุติธรรมต้องปรับวิธีการทำงานจึงได้มุ่งเน้นการพัฒนาต่อยอดให้เกิดระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นมาตรฐาน มีความปลอดภัยสามารถรองรับการทำงาน พร้อมทั้งสามารถเชื่อมโยงเพื่อแลกเปลี่ยนบูรณาการข้อมูลภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งให้ความสำคัญในการบริหารจัดการให้เกิดการพึ่งพาและ สามารถบริหารจัดการระบบของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน ดังนั้นเพื่อให้ศาลยุติธรรมมีแนวทางการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีและนโยบายต่าง ๆ ของประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล และทรัพยากรอื่นใดของประเทศ จึงได้จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564 ขึ้นทดแทนแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศศาลยุติธรรมแบบเดิมเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการทำงานและขับเคลื่อนการพัฒนาของศาลยุติธรรมโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรมฉบับนี้มีวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ดังนี้
วิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรม

“ศาลยุติธรรมใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการประชาชนเพื่อการเข้าถึงการอำนวยความสะดวก
ยุติธรรมโดยสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย”

ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลยุติธรรม ประกอบไปด้วย 5 ยุทธศาสตร์
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบงานสารสนเทศ เพื่อยกระดับงานอำนวยความสะดวกยุติธรรม
ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารจัดการและบูรณาการข้อมูล เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกัน
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับกระบวนการทัศน์และยกระดับศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ
บุคลากรศาลยุติธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อ
สนับสนุนงานตามภารกิจของศาลยุติธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกยุติธรรม
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมได้ออกแบบสำรวจข้อมูลเพื่อ
เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางการพัฒนากระบวนการทำงานของศาลยุติธรรมในอนาคต และ
ความคาดหวังต่อแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม ซึ่งการออกแบบสำรวจดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อนำ
ข้อมูลที่ได้รับมาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564 ให้มีประสิทธิภาพ
จากกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือกลุ่มของผู้บริหารศาลยุติธรรม และผู้อำนวยการสำนักอำนวยการและ
สำนักงานประจำศาลยุติธรรมทั่วประเทศ และกลุ่มของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์โดยมีรายละเอียดโดย
สรุป ดังนี้

กลุ่มผู้บริหารศาลยุติธรรมมีผู้บริหารศาลยุติธรรมตอบแบบสำรวจดังกล่าว จำนวน 257
ราย ประกอบไปด้วยผู้บริหารศาลยุติธรรม จำนวน 93 คน และผู้อำนวยการ จำนวน 164 คน โดยใน
ส่วนของทิศทางการพัฒนากระบวนการทำงานของศาลยุติธรรมในอนาคต ประกอบด้วยคำถาม
5 ข้อ มีข้อสรุป ดังนี้

1) ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนากระบวนการทำงานของศาล
ยุติธรรม ผู้ตอบแบบสำรวจ มีความเห็นว่า การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้เป็นที่ยอมรับแก่ประชาชน
ในประเทศด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม จะส่งเสริมภาพลักษณ์และความพึงพอใจ
พิพากษาคดีระดับมากที่สุด 32.68 % และการสนับสนุนการบริหารงานยุติธรรม ระดับมาก 36.96 %
นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติม คือ สามารถแข่งขันการให้บริการและการสนับสนุนงานธุรการ
ให้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนดียิ่งขึ้น

2) ประเด็นสำคัญต่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่า การบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือการทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือในข้อมูลและกระบวนการยุติธรรม การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมความมั่นคงปลอดภัย และธรรมาภิบาลและความโปร่งใส (Good Governance) ของการทำงาน โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นอื่นเพิ่มเติม คือการรับสำเนาคำพิพากษาเพื่อนำไปใช้บังคับคำพิพากษาได้รวดเร็วและทันต่อความต้องการ

3) แนวทางการพัฒนาโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ควรบรรจุในแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่า การปรับกระบวนการทำงาน (Business Process) ในการทำงานของศาลทั้งในส่วนของผู้พิพากษาและข้าราชการตุลาการ รวมทั้งการทำแผนรองรับการเปลี่ยนแปลง (Change Management) สำหรับข้าราชการตุลาการและเจ้าหน้าที่ของศาลยุติธรรม มากที่สุด รองลงมาคือเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม (ความมั่นคงปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสนับสนุนงานสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) และกระบวนการยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Justice) นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นอื่นเพิ่มเติม คือการทำงานที่มีมาตรฐานทั้งระบบ

4) ความสำคัญของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีของศาลยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สังคม ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่าความต้องการของประชาชนในการที่จะติดต่อเข้าถึงข้อมูลคดีและข้อมูลข่าวสารของศาลอย่างรวดเร็วประหยัดค่าใช้จ่ายโดยไม่ต้องเดินทางมาที่ศาลมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลมีความน่าเชื่อถือและมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการ โดยให้ความสำคัญต่อความเป็นส่วนตัวหรือข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มหรือกรณีที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุดการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลดระยะเวลาการพิจารณาพิพากษาให้เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และความมั่นคงปลอดภัยจากการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลคดีความ และข้อมูลข่าวสารระหว่างศาลยุติธรรมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

นอกเหนือจากนี้ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติม คือการมีมาตรฐานของระบบงานที่สอดคล้องกันทั้งระบบ

5) ความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตุลาการ ข้าราชการศาลยุติธรรมและเจ้าหน้าที่ในสังกัดศาลยุติธรรม ให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงบริบททางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและเทคโนโลยีเพื่อรองรับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมต่อประชาชนในอนาคต สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรมโดยผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่า ความรู้ ความเข้าใจต่อพัฒนาการเครื่องมือที่ทันสมัย และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่ เพื่อการอำนวยความสะดวกในอนาคต มีความสำคัญมากที่สุดรองลงมาคือการสร้างทัศนคติต่อการมีจิตบริการสาธารณะ (Service mind) และความรู้ความเข้าใจต่อการทำงานของในระบบกระบวนการยุติธรรมสำหรับผู้เกี่ยวข้องกับข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม

นอกเหนือจากนี้ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติม คือพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม เพื่อรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2. ข้าราชการศาลยุติธรรมและเจ้าหน้าที่ในสังกัดศาลยุติธรรมโดยผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่า การสร้างทัศนคติต่อการมีจิตบริการสาธารณะ (Service Mind) มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ความรู้ ความเข้าใจต่อพัฒนาการ เครื่องมือที่ทันสมัย และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ที่จะถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่ เพื่อการอำนวยความสะดวกในอนาคต ความรู้ความเข้าใจต่อการทำงานในกระบวนการยุติธรรมสำหรับผู้เกี่ยวข้องกับข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมความรู้ความเข้าใจต่อการทำงานในระบบกระบวนการยุติธรรม เพื่อให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง

ความต้องการของหน่วยงานในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีดังนี้

1. การพัฒนาขีดความสามารถด้านการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์
2. ด้านการเชื่อมโยงและการแลกเปลี่ยนข้อมูล
3. ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศครุภัณฑ์
4. ด้านการพัฒนาบุคลากร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กชกร สุทวัน (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์ คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ และความรู้ความเข้าใจระบบข้อมูลนั้น อยู่ในระดับมากสำหรับความสามารถของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศ พบว่าประชากรมีความสามารถในระดับน้อยที่สุด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียกใช้ ด้านความสามารถในการรายงาน ด้านความสามารถในการตรวจสอบ ด้านความสามารถในการติดต่อประสานงาน

จากการศึกษาเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศนั้นองค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ และควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญประจำหน่วยงานพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาขัดข้องทางด้านคอมพิวเตอร์เพื่อทำให้การบริการเกิดความรวดเร็วเพิ่มมากยิ่งขึ้น

กนกวรรณ ตรีการจันทร์ (2560) การศึกษาการเรียนรู้ดิจิทัลของพนักงานบริษัท บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ดิจิทัลของพนักงานบริษัทพีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้าน โครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความแตกต่างทางด้านสังคมและกายภาพ ด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านอัตราค่าบริการและคุณภาพของอินเทอร์เน็ตตามลำดับ

2. การเรียนรู้ดิจิทัลของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิทธิและความรับผิดชอบบนโลกดิจิทัล ด้านการป้องกันตนเองเพื่อความปลอดภัยในโลกดิจิทัล ด้านสุขภาพใจที่ดีในโลกดิจิทัล ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านดิจิทัล ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการใช้สื่อดิจิทัล ด้านการเข้าถึงดิจิทัลโดยสมบูรณ์ ด้านซื้อขายสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการปฏิบัติตนหรือมารยาทในการใช้สื่อดิจิทัลและ ด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างเท่าทันตามลำดับ

ส่วนแนวทางเกี่ยวกับการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) ได้แก่พัฒนาสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกทั้งจัดให้มีอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความเพียงพอทุกสายงานพัฒนาทักษะของพนักงานในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น เพราะไม่ว่าพนักงานจะสังกัดสายงานใดล้วนมีความจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ดิจิทัลให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้นเพื่อให้นำสื่อดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติพัฒนาธุรกิจหรือเพิ่มขีดความสามารถในการเติบโตขององค์กรภายในยุคดิจิทัล จัดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลมาให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแก่พนักงานและมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติแก่พนักงานที่มีอายุ หรือ ไม่ให้ความสนใจดิจิทัลให้หันมาสนใจเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรพืชพรรณศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อการขับเคลื่อนสู่ D-Court ผลจากการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานจำนวน 10 คนเป็นผู้ปฏิบัติงานหัวหน้ากลุ่ม/ส่วน รับราชการภายใต้สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม

ระหว่างสองปีขึ้นไปจนถึงมากกว่า 30 ปีซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ใช้ระบบโปรแกรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อการปฏิบัติราชการ อาทิ โปรแกรมระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมระบบฐานข้อมูลหมายจับ ระบบติดตามสำนวนคดีบนเว็บไซต์ ศาลยุติธรรม ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม ระบบการจัดการงานล่ามศาลยุติธรรม ระบบการส่งเอกสารและประกาศนัดไต่สวน โดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมจัดเก็บและให้บริการคดีสำคัญคดีพิพาทระหว่างศาล ระบบติดตามและรายงานผลการส่งหมายข้ามเขต โปรแกรมรายงานการศึกษาและการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ตามคำพิพากษา การคืนเงินในคดีเงิน ค่าธรรมเนียมศาล เงินค่าปรับและเงินกลางในคดีให้แก่คู่ความด้วยระบบออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย การผ่อนชำระค่าปรับผู้ประกันผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การใช้คิวอาร์โค้ดเพื่ออำนวยความสะดวกและโปรแกรมอื่น ๆ ได้แก่ โปรแกรมบัญชีรายงานผลการใช้จ่ายรายงานบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้บริหารภายในส่วนในหน่วยงานผู้ให้ข้อมูลทุกคนเห็นด้วยกับการที่สำนักงานศาลยุติธรรมกำลังขับเคลื่อนสู่ D-Court 2020 ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์และสะท้อนผลการใช้ระบบหรือโปรแกรมส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนให้มีการเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และความพึงพอใจที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลในปัจจุบัน ผู้ให้ข้อมูลส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่าวัตถุประสงค์มีความพร้อมครบถ้วนมีความทันสมัยและมีความเสถียร แต่ผู้ให้ข้อมูลอีกส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่าวัตถุประสงค์ที่เป็นพื้นฐานการปฏิบัติงานในปัจจุบันถือว่าไม่พอเพียงที่จะรองรับการเข้าสู่ D-Court ได้ ควรมีการจัดสรรวัตถุประสงค์เครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่ทันสมัยมีมาตรฐานและเพียงพอต่อการใช้งานโดยส่วนใหญ่เสนอว่าควรเป็นเครื่องมือสแกนเอกสารและคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพผู้ให้ข้อมูลโดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจระดับปานกลางถึงระดับพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของศาลยุติธรรมในปัจจุบัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อการขับเคลื่อนสู่ D-Court มีปัจจัยสำคัญและที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติของบุคลากร ด้านพัฒนาองค์ความรู้และทักษะความสามารถ ด้านเทคโนโลยีด้านการปฏิบัติหน้าที่ และด้านตัวระบบโปรแกรม

กัมพล เกศสาตี และกันยารัตน์ เควียเช่น (2561) ศึกษาการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัยในการทำงานกับสารสนเทศดิจิทัล รองลงมา คือ ด้านความตระหนักในวัฒนธรรมและสังคม ด้านการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการวิเคราะห์และการประเมินผลสารสนเทศดิจิทัล ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย

ที่สุด คือ การค้นหาและจัดเก็บสารสนเทศดิจิทัล ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการพัฒนา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก ตามลำดับ

ศันศนีย์ เอื้อประชากุล (2560) ศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ศึกษาความพร้อมทางดิจิทัลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรมและการให้บริการลูกค้าของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมปัจจัยและตัวแปรในการศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมากกับการศึกษาเรื่องความพร้อมขององค์กรและผู้นำ คือ บริษัทประกันวินาศภัยส่วนใหญ่มีความพร้อมทางด้านองค์กรเฉลี่ยมากถึง 3.41 ในเรื่องศักยภาพของ Infrastructure เช่น สินทรัพย์ เงินทุนอุปกรณ์ การนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ผล การส่งเสริมเกี่ยวกับเทคโนโลยี เช่นเดียวกันกับด้านความพร้อมของผู้นำ ที่มีศักยภาพในเรื่องวิสัยทัศน์เฉลี่ยที่ 3.41 ในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรสู่ดิจิทัล เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิด

ภาพรวมของบริษัทประกันวินาศภัยแต่ละบริษัทที่ศึกษาพบว่า บริษัทที่มีความพร้อมในด้านองค์กรจะเป็นบริษัทที่มีขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ จำนวน 17 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทที่มีความพร้อม เกี่ยวกับ อุปกรณ์ และ สินทรัพย์ในระดับสูง มีความสามารถในการลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยี ส่วนบริษัทที่มีความพร้อมทางด้านผู้นำก็จะเป็นบริษัทที่มีขนาดกลางถึงขนาดใหญ่เช่นกัน มีจำนวน 14 บริษัท ซึ่งมีความสามารถในการจ้างพนักงานที่มีความรู้ประสบการณ์การทำงานและมีวิสัยทัศน์ เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร สำหรับบริษัทที่มีความพร้อมน้อยถึงน้อยที่สุดทั้ง 2 ด้านจะมี จำนวน 4 บริษัท เป็นองค์กรที่มีขนาดกลางถึงขนาดเล็ก ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องปัจจัยเงินทุน อุปกรณ์ การสนับสนุนและบุคลากร เป็นต้น

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงประสิทธิภาพว่าบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทยจำนวน 60 บริษัทนั้น มีความพร้อมทั้งด้านองค์กรและผู้นำที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในองค์กร ซึ่งผลการศึกษาสรุปลได้ว่าอยู่ในระดับความพร้อมมาก แต่บางบริษัทที่มีความพร้อมในระดับรองลงมานั้น ทางสมาคมต้องเข้าไปดำเนินการสนับสนุนหรือเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาภายในองค์กรให้มีองค์ประกอบคุณลักษณะของผู้นำ และพัฒนานวัตกรรมในองค์กรให้มีความทัดเทียม สำหรับการศึกษาในอนาคตอาจเสนอให้มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการเตรียมความพร้อมองค์กรและกระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำเพื่อความชัดเจนในการกำหนดนโยบาย แนวทางในการพัฒนาความพร้อมองค์กรและผู้นำในทุกระดับต่อไป

นिरชา แซ่ตั้ง, อภิชญา ช่วยสุด, เบญจมาศ คมกล้า, ปารีชาติ บุรพาศิริวัฒน์ และปารีชาติ มณีมัย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความเป็นดิจิทัลของสำนักงานบัญชีไทย ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า

สำนักงานบัญชีในประเทศไทยยังมีระดับความเป็นดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นดิจิทัลด้านระบบการให้บริการด้านบัญชีแก่ ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2560) เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาช่วยบริหารจัดการระบบของสำนักงานบัญชีในการเพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารธุรกิจ (Business Efficiency) ให้สามารถจัดทำบัญชีได้อย่างรวดเร็ว ทนเวลา ลดการใช้ กระดาษ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเสริมสร้างธรรมาภิบาลให้แก่ธุรกิจ ทั้งนี้การดำเนินงานดังกล่าวถือเป็นการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา สำนักงานบัญชีแบบดั้งเดิมสู่การเป็น “Digital Accounting Firm” โดยปัจจัยสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนสำนักงานบัญชีไปสู่การเป็นสำนักงาน บัญชีดิจิทัล คือ ภาวะความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล หัวหน้าสำนักงานบัญชีจำเป็นจะต้องมีคุณลักษณะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาองค์กร ไปสู่ความสำเร็จใน 6 มิติซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Vision) การสื่อสารสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Communication) กระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน (Supportive leadership) การให้ความสำคัญกับพนักงาน (Personal Recognition) ความหลากหลายของคนในองค์กร (Diversity) ดังนั้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์จึงจำเป็นต้องเร่งทำ ความเข้าใจและส่งเสริม สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำยุคดิจิทัลให้แก่หัวหน้าสำนักงานบัญชีเพื่อ ให้การขับเคลื่อนนโยบาย สำนักงานบัญชีดิจิทัลประสบความสำเร็จ

ผลการศึกษาครั้งนี้มีจำกัดในด้านการกระจายตัวของกลุ่มประชากรเป้าหมาย เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสำนักงานบัญชีที่ตั้งขึ้นในเขตภาคกลาง ภาคใต้ภาคเหนือ ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นผลมาจากข้อจำกัด ทางด้านระยะเวลาและงบประมาณ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างอาจจะไม่ครอบคลุมประชากรสำนักงาน บัญชีทั้งหมด นอกจากนี้การศึกษาในช่วงระยะเวลาที่ต่างกันอาจทำให้ทราบถึงความคืบหน้าในการ เข้าสู่ความเป็นดิจิทัลของสำนักงานบัญชีในประเทศเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเข้าสู่ ยุคประเทศไทย 4.0

วรรณภา อิมะไชย์ (2560) ได้ศึกษาความพร้อมของนักบัญชีไทยในการเข้าสู่ประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ในเขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างเกี่ยวกับ ระดับความพร้อมของนักบัญชีไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนใน 7 ทักษะ 8 แต่ละด้าน โดยให้ระดับความพร้อมมากที่สุดและมากเรียงตามลำดับดังนี้ความพร้อมอันดับแรก คือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานบัญชีไทย และมาตรฐานรายงานการเงินไทย (Thai Accounting Standard and Thai Financial Reporting Standard) ความพร้อมอันดับสอง คือ ความสามารถ ในการอ่านภาษาอังกฤษ ความพร้อมอันดับสาม คือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานบัญชีระหว่างประเทศ และมาตรฐาน รายงานการเงินระหว่าง ประเทศ (International Accounting Standard and International Financial Reporting

Standard) ความพร้อมอันดับสี่คือความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่เป็นที่นิยมทั่วไปอย่างน้อย 2 โปรแกรม ความพร้อมอันดับห้า คือความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพการเป็นผู้ทำบัญชีไทย ความพร้อมอันดับหก คือความสามารถในการ นำเสนอข้อมูลบัญชีเพื่อตอบสนองความต้องการของฝ่ายบริหาร ความพร้อมอันดับเจ็ด คือความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยด้านห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัดความพร้อมอันดับแปด คือ ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ

ปรวีร์ เขียววิจิตร (2558) ได้ศึกษาอิทธิพลของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานผ่านศักยภาพในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรมีความสอดคล้องต่อการใช้งานและการปฏิบัติงานจริงได้จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นพบว่ายังไม่มีหน่วยงานอื่นและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมทำวิจัยเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ และเนื่องจากยังไม่มีผู้ใดเคยทำวิจัยเรื่องนี้มาก่อน ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัย โดยบูรณาการงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา รพีพัฒนศักดิ์ (2562), กนกวรรณ ตระการจันทร์ (2560), สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2560), กัมพล เกศสาตี และกันยรัตน์ เคียวเช่น (2561), ศันสนีย์ เอื้อประชากุล (2560), นีรชา แซ่ทัง, อภิขญา ช่วยสุด, เบญจมาศ คมกล้า, ปารีชาติ นูรพาศิรวัดน์ และปารีชาติ มณีมัย (2561), วรรณภา อิมะไชย์ (2560), ปรวีร์ เขียววิจิตร (2558)