การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี : กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้*

The Implementation of Information technology for case management : A Case Study of Administrative Office of the Bangkok South Civil Court

ปริฉัตร สุวรรณเนาว์**

บทคัดย่อ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการการบริหารจัดการงานคดี ศึกษาปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี : กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีตามนโยบายของรัฐบาล โดยการปฏิรูประบบราชการใหม่ให้เป็นระบบราชการ 4.0 นโยบายประธานศาลฎีกา แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม และแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม ประกอบด้วย 4 ระบบหลัก ได้แก่ โปรแกรมสารสนเทศสำนวนคดี (CIS), โปรแกรมระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing), ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) และโปรแกรมจัดเก็บและให้บริการคัดสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลทั่วประเทศ (DSS) โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีทั้ง 4 กระบวนงานหลัก คือ ชั้นรับฟ้อง ชั้นระหว่างพิจารณาคดี ชั้นพิพากษาคดี และชั้นอุทธรณ์-ฎีกา เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ทักษะ และมีทัศนคติต่อต้านการใช้เทคโนโลยี 2) ผู้รับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ/โปรแกรม 3) ระบบ/โปรแกรม มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และขาดความเสถียร 4) วัสดุ- อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และขาดความทันสมัย และ 5) ข้อจำกัดของกฎหมายและข้อบังคับ ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา พบว่า 1) ควรจัดอบรมพัฒนาบุคลากรและปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร 2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชน 3) ควรปรับปรุงระบบ/โปรแกรมให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน 4) จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย 5) ควรมีการแก้ไขกฎหมายและข้อบังคับ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศ; การบริหารจัดการงานคดี; สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้

*** บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี : กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้**

**** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

บทนำ

ปัจจุบันสังคมโลกได้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและง่ายขึ้น สำหรับประเทศไทยได้มีการปรับตัวเพื่อให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงได้กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 และระบบราชการ 4.0 โดยมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการของหน่วยงานภาครัฐแทนกระบวนการทำงานเดิมที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าถึงยาก มาสู่ยุคดิจิทัลที่การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ และการให้บริการประชาชนมีความถูกต้อง เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูล รวมถึงพัฒนาขีดสมรรถนะให้หน่วยงานภาครัฐ มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ศาลยุติธรรมเป็นองค์การหนึ่งที่มีการปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานของศาลยุติธรรมสอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี สำนักงานศาลยุติธรรมจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564 ขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาองค์การศาลยุติธรรมในระยะ 4 ปี โดยมุ่งเน้นการอำนวยความยุติธรรม การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และสร้างโอกาสความเสมอภาคเท่าเทียมกันทางสังคม และการเข้าถึงกระบวนการของศาลได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็วและทันสมัย ภายใต้ยุทธศาสตร์ JUSTICE ในยุทธศาสตร์ I (Innovation) การพัฒนานวัตกรรมการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรม ซึ่งในสมัยนายชีพ จุลมนต์ เป็นประธานศาลฎีกา ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการยุติธรรม จึงได้กำหนดนโยบาย “เพิ่มการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดีและเพื่อให้การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมรวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง” สำนักงานศาลยุติธรรม, สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (2562, หน้า 2-3) ได้มีการเริ่มจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 – 2564 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนและพัฒนางานตามภารกิจของศาลยุติธรรมด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยการยกระดับงานอำนวยความยุติธรรมให้มีระบบงานสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งในส่วน e-Court และ e-Office เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและบูรณาการข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในศาลยุติธรรม และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ปัจจุบันในสมัยนางเมทินี ชโลธร เป็นประธานศาลฎีกา ได้มีนโยบาย “สร้างกลไกการดำเนินกระบวนพิจารณาและการพิพากษาคดีที่ทันสมัย”เพื่อพัฒนาระบบการตรวจร่างคำสั่งหรือคำพิพากษาในทุกชั้นศาล และการประชุมคดีในศาลสูงโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งเป็นไปตามการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานศาลยุติธรรมด้านการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ศาลยุติธรรมเป็นศาลดิจิทัลอย่างสมบูรณ์

สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม โดยการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของประธานศาลฎีกา และการขับเคลื่อนของศาลยุติธรรม จึงได้นำโปรแกรมสารสนเทศสำนวนคดี (CIS) มาใช้ในการบริหารจัดการคดี โดยทุกส่วนงานสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันและใช้ประโยชน์จากข้อมูลคดี เพื่อให้การพิจารณาพิพากษาอรรถคดีเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว และในระยะต่อมาสำนักงานศาลยุติธรรมได้พัฒนาระบบ e-Court และระบบ e-Office เพื่อให้ศาลทั่วประเทศนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

อันได้แก่ โปรแกรมระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing), ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) และโปรแกรมจัดเก็บและให้บริการคัดสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลทั่วประเทศ (DSS) ระบบสืบค้นข้อมูลเขตอำนาจศาล เป็นต้น ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี เป็นการลดขั้นตอนในการทำงานของบุคลากร สามารถอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการงานคดีภายในองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ งานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นการทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ จำนวน 138 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 89 คน, พนักงานราชการ จำนวน 41 คน, ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 7 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และสามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 10 คน

การเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกโดยยึดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลักสำคัญ โดยพิจารณาจากคุณสมบัติตั้งแต่ระดับบริหาร ระดับหัวหน้าส่วน หัวหน้าแผนก/ศูนย์ จนถึงระดับปฏิบัติงาน ซึ่งมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันออกไปและมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ประกอบด้วย

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระดับผู้บริหาร จำนวน 1 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้

2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระดับหัวหน้าส่วน จำนวน 3 คน ได้แก่ หัวหน้าส่วนคดีระหว่างพิจารณา หัวหน้าส่วนเทคโนโลยี และหัวหน้าส่วนหลังคำพิพากษา

2.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระดับหัวหน้าแผนก/ศูนย์ จำนวน 2 คน ได้แก่ หัวหน้าแผนกคดีพาณิชย์และเศรษฐกิจ และหัวหน้าศูนย์หน้าบัลลังก์

2.4 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระดับหัวหน้างาน จำนวน 1 คน ได้แก่ หัวหน้างานรับฟ้อง

2.5 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญระดับปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน ได้แก่ เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมปฏิบัติงาน และนิติกร (ลูกจ้าง)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ซึ่งลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2561, หน้า 75) การสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลตามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ได้กำหนดคุณลักษณะไว้ และคำถามในแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open- ended) ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมาย วันสัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก และบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย เอกสารทางวิชาการ วารสาร เป็นต้น

1.2 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และดุษฎีนิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

1.3 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารของสำนักงานศาลยุติธรรมจัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบายประธานศาลฎีกา, แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564, แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564 เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตัวเอง โดยผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ในการสัมภาษณ์ จดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของ ผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามแต่ละประเด็นมาทำการวิเคราะห์ โดยเปรียบเทียบความเหมือน และความแตกต่างของข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) แต่ละรายรวมถึง

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกันถึงลักษณะ (Qualities) ที่มีความคล้ายคลึงกันของข้อมูลเพื่อนำไปสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน

2. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาทำการสรุปผลการวิเคราะห์ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้งสามข้อเพื่อนำไปตีความผลการวิเคราะห์

3. ตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอผลการวิจัย

4. นำเสนอผลการวิจัย เรื่องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี : กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนาความ

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการการบริหารจัดการงานคดี ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนภาครัฐโดยการปฏิรูประบบราชการใหม่ให้เป็นระบบราชการ 4.0 เป็นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ โดยการเปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูล เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ และการเพิ่มขีดสมรรถนะที่ทันสมัย ประกอบกับประธานศาลฎีกาได้ให้ความสำคัญกับการการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความเหมาะสม มาใช้สนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมการพิจารณาพิพากษาคดีและการให้บริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากรประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้รวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และสอดคล้องกับวิถีชีวิตและพฤติกรรมของประชาชนในปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาองค์การไปสู่ศาลดิจิทัล (Digital Court) ที่มีความทันสมัย บนเป้าหมายทิศทางที่เป็นมาตรฐาน โปร่งใส และเป็นเอกภาพเดียวกันทุกชั้นศาล และกลุ่มประเภทศาล

สำหรับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานธุรการคดี ประกอบด้วย 4 ระบบหลักได้แก่ 1) โปรแกรมสารสนเทศสำนวนคดีศาลแพ่งกรุงเทพใต้ (CIS) 2) ระบบยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) 3) ระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) และ 4) ระบบจัดเก็บและให้บริการคัดสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลทั่วประเทศ (DSS) ซึ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีในกระบวนการทำงาน 4 กระบวนงานหลัก ดังนี้ **1) ชั้นรับฟ้อง** ในชั้นรับฟ้องซึ่งเป็นการตั้งต้นคดี จะใช้ระบบ CIS ในการรับฟ้อง กรณีที่ทนายมายื่นฟ้องเองที่ศาล การออกเลขคดีดำ โดยแบ่งเป็นประเภทความผิด คดีต่างๆ การออกใบเสร็จรับเงิน การบันทึกข้อมูลคดี และบันทึกคำสั่งศาลเมื่อศาลมีคำสั่งรับฟ้อง ส่วนระบบ e-Filing ใช้ในการรับฟ้องคดีโดยคู่ความไม่ต้องเดินทางมาศาล เป็นการยื่นคำฟ้องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การยื่นคำคู่ความของฝ่ายโจทก์ หรือจำเลย (กรณีขอสู้คดีผ่านระบบ e-Filing) **2) ชั้นระหว่างพิจารณาคดี** ในชั้นนี้ใช้ระบบ CIS ในการบันทึกรับคำคู่ความและคำสั่งศาลลงในระบบ การพิมพ์หมาย การออกเลขหนังสือ พิมพ์หนังสือ รายงาน และพิมพ์ประกาศหน้าศาล การออกใบเสร็จรับเงิน บันทึกผลหมาย การตัดจ่ายหมาย และส่งหมาย ระบบ e-Filing ใช้รับคำร้องคำคู่ความที่ยื่นเข้ามาภายในระบบ เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบและศาลมีคำสั่งผ่านระบบออนไลน์ การอัปโหลดไฟล์ประเภทคำร้องและเอกสารอื่นๆที่เจ้าหน้าที่หรือคู่ความจัดทำขึ้นนอกระบบ และระบบ CIOS ใช้ในการรับคำร้องคำแถลงผ่านระบบนี้ (ยกเว้นคดี e-Filing) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและปรับเปลี่ยน

สถานะคำร้อง ออกใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการพิมเอกสาร และอัปโหลดไฟล์ใบเสร็จรับเงินเข้าระบบ การบริการคัดถ่ายเอกสารยื่นขอคัดถ่ายเอกสาร โดยการรับเอกสารเป็นรูปแบบไฟล์ pdf หรือขอรับทางไปรษณีย์ โดยมีค่าจัดทำเอกสาร ซึ่งคู่ความสามารถวางเงินค่าใช้จ่ายผ่านระบบนี้ได้ **3) ชั้นพิพากษาคดี** ในชั้นนี้ใช้ระบบ CIS ในการออกเลขคดีแดง กรณีที่คดีมีการพิพากษาแล้ว ระบบ DSS ใช้ในการแสกนคำพิพากษาและคำสั่งศาล เมื่อคดีสิ้นสุดลงแล้ว จากนั้นอัปโหลดไฟล์เข้าสู่ระบบ และบันทึกข้อมูลคดีในกรณีที่โจทก์ยื่นขอถอนฟ้องและศาลมีคำสั่งให้ถอนฟ้อง เพื่อให้คู่ความสามารถขอคัดถ่ายระหว่างศาลได้ และระบบ CIOS ใช้ในการยื่นคำร้องขอคัดถ่ายคำพิพากษา คำร้องคำคู่ความต่างๆ กรณีที่มีคำพิพากษาแล้ว **4) ชั้นอุทธรณ์ - ฎีกา** ชั้นนี้ใช้ระบบ CIS ในการบันทึกคำสั่งการขอขยายอุทธรณ์-ฎีกา การออกหมายบังคับคดี การออกเลขหนังสือต่างๆ ฯลฯ ระบบ e-Filing ยื่นได้ในชั้นอุทธรณ์-ฎีกา ในกรณีที่มีการยื่นผ่านระบบ e-Filing ตั้งแต่ต้นก็สามารถยื่นอุทธรณ์ในชั้นนี้ได้ และระบบ CIOS ใช้ยื่นขยายอุทธรณ์ ยื่นขอออกหมายบังคับคดี เป็นต้น

ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ได้แก่ 1) ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีทัศนคติที่เป็นด้านลบต่อเทคโนโลยี ต่อต้านและไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากยังยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม 2) ประชาชนหรือผู้รับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของแต่ละระบบ/โปรแกรมว่าต้องใช้งานอย่างไร และมีข้อจำกัดอย่างไร จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง 3) ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีขั้นตอนในการดำเนินการที่ซับซ้อน การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายข้อมูลต่าง ๆ ยังขาดความเชื่อมโยงกัน รวมทั้งขาดความเสถียรภาพและยังพบข้อติดขัดบ่อยครั้ง ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน 4) ปัญหาด้านวัสดุ-อุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังขาดความทันสมัยไม่สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี 5) ปัญหาด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย มีข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงาน จึงไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ทั้งหมดทุกกระบวนการ

สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ได้แก่ 1) สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ควรจัดอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความชำนาญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ทั้งก่อนการปฏิบัติงานและระหว่างการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงควรเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การใหม่ ปรับเปลี่ยนค่านิยม และทัศนคติของบุคลากร ในองค์การให้เกิดการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่ถือเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานราชการ 2) ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ/โปรแกรมให้แก่ประชาชนที่เข้าใจง่าย เพื่อสะดวกต่อการใช้งาน รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานควรให้คำแนะนำแก่คู่ความและประชาชน ตั้งแต่การลงทะเบียนจนถึงวิธีการใช้งานต่างๆ จนสิ้นสุดกระบวนการ เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูล 3) ผู้พัฒนาระบบควรศึกษากระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานจริง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การให้มีความเสถียรภาพ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกันได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 4) สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ต้องจัดสรรงบประมาณ ในการจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี 5) ควรมีการแก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหาร

จัดการงานคดี เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการการบริหารจัดการงานคดี: กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการการบริหารจัดการงานคดี มีจุดเริ่มต้นมากจากแนวคิดของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนภาครัฐโดยการปฏิรูประบบราชการใหม่ให้เป็นระบบราชการ 4.0 เป็นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ โดยการเปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูล เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการและการเพิ่มขีดสมรรถนะที่ทันสมัย นโยบายดังกล่าวทำให้กระบวนการยุติธรรมต้องทำการปฏิรูปงานใหม่ตามโมเดลระบบราชการ 4.0 เพื่อให้มีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประธานศาลฎีกาจึงได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความเหมาะสมมาใช้สนับสนุนกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีและการให้บริการประชาชน จึงได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561 – 2564 และแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562 – 2564 เพื่อเป็นกรอบแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนางานตามภารกิจของศาลยุติธรรมด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากร ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้รวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และสอดคล้องกับวิถีชีวิตและพฤติกรรมของประชาชนในปัจจุบัน รวมทั้งเพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาองค์การไปสู่ศาลดิจิทัล (Digital Court) ที่มีความทันสมัยบนเป้าหมายทิศทางที่เป็นมาตรฐานโปร่งใส และเป็นเอกภาพเดียวกันทุกชั้นศาลและกลุ่มประเภทศาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560, หน้า1-3) ที่ได้กำหนดกรอบแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ของระบบราชการ 4.0 คือ 1) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ต้องเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน และเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยกันให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกัน 2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานเชิงรุกใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐและระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการ เพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว และ 3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันเพื่อสร้างคุณค่า เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง สำหรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการงานคดีที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานภายในสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย 4 ระบบหลัก ได้แก่ ระบบ/โปรแกรม CIS, e-Filing, CIOS และ DSS มาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีในกระบวนการทำงาน 4 กระบวนงานหลัก ประกอบด้วย ชั้นรับฟ้อง ชั้นระหว่างพิจารณาคดี ชั้นพิพากษาคดี และชั้นอุทธรณ์-ฎีกา ซึ่งในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ถือเป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการลดขั้นตอนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติราชการ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกขึ้น รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย

ในการเดินทาง รวมทั้งเพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาองค์การไปสู่ศาลดิจิทัล (Digital Court) ที่มีความทันสมัยบนเป้าหมายทิศทางที่เป็นมาตรฐานโปร่งใส และเป็นเอกภาพเดียวกันทุกชั้นศาลและกลุ่มประเภทศาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good Public Governance) ของวีณา พึงวิวัฒน์นิกุล (2563, หน้า 30 – 33) ได้อธิบายว่า ส่วนหนึ่งของมิติในเชิงของหลักการและวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จะต้องคลอบคลุมถึงหลัก 1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การปฏิบัติราชการที่ต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้จะต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย 2) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ การปฏิบัติราชการที่ต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การปฏิบัติราชการซึ่งสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจรวมถึงตอบสนองตามความคาดหวังความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี : กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ได้แก่

1. ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดทักษะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีทัศนคติด้านลบต่อเทคโนโลยี เกิดการต่อต้าน และไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากยังยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของแสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญที่มีผลต่อการจะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนขาดความรู้ ทักษะ และการยอมรับต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเอาใจใส่ในการใช้งานระบบที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลวี สรนุวัตร (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) ของข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรมไทย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ มี 3 ปัจจัย คือ การรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ การรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย และบรรทัดฐานมี 9 ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ ได้แก่ ปัจจัยบรรทัดฐาน ภาพลักษณ์ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน คุณภาพของผลลัพธ์ การสื่อสารถึงผลลัพธ์ พื้นหลังประสบการณ์ การอบรมการใช้งาน การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย และมี 3 ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย ได้แก่ พื้นหลังประสบการณ์ การอบรมการใช้งานและการสนับสนุนจากองค์การ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มผู้พิพากษามากที่สุด คือ การรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ ซึ่งมีปัจจัยภายนอกที่สำคัญที่สุดต่อปัจจัยดังกล่าวคือ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน

2. ปัญหาด้านการใช้ระบบ/โปรแกรมของประชาชนหรือผู้รับบริการ ที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของแต่ละโปรแกรม ว่าต้องใช้งานอย่างไร และมีข้อจำกัดอย่างไร จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภรณ์ คุระเอียด และรวิภา ธรรมโชติ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในภาครัฐ คือปัญหาการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการ

3. ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีขั้นตอนในการดำเนินการที่ซับซ้อน การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ข้อมูลต่าง ๆ ยังขาดความเชื่อมโยงกัน รวมทั้งขาดความความเสถียรภาพและยังพบข้อติดขัดบ่อยครั้ง ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม พบว่า ระบบข้อมูลของศาลยุติธรรมที่ยังไม่มีการจัดเก็บเป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งในศาลที่อยู่ในระดับเดียวกัน และอยู่ต่างชั้นศาลไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาตยา บูรพา (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง พบว่า ปัญหาการจัดการข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ข้อมูลต่าง ๆ ของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลางยังขาดความเชื่อมโยงกัน รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา สัตย์ซื่อ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของบุคลากรต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านงานบุคคล กรณีศึกษา บริษัท ดอยคำผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านงานบุคคลนั้นระบบงานยังมีความซับซ้อน ไม่ชัดเจน รวมถึงบุคลากรควรต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะพื้นฐานควรมีประสบการณ์และความคุ้นชินเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศด้วย

4. ปัญหาด้านวัสดุ-อุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังขาดความทันสมัยไม่สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชาวฤทธ์ ทุนร่องช้าง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สภาวการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชุดสืบสวนคดีอาญาของกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 5 พบว่า สภาวะการณ์ในปัจจุบันเกิดปัญหาการขาดแคลนคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ที่ใช้สำหรับการตรวจสอบข้อมูลโดยเฉพาะ อีกทั้งในการติดตั้งโปรแกรมลงคอมพิวเตอร์เกิดความยุ่งยากเป็นอย่างมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลการจราจรทางคอมพิวเตอร์ และ ระบบสืบค้นข้อมูล POLIC และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลการใช้อินเตอร์เน็ตไม่มีการดำเนินคดีหรือบังคับใช้อย่างจริง ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จะให้ความสำคัญกับเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับตรวจสอบข้อมูลโดยเฉพาะ เนื่องจากปัจจุบันคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้กันอยู่เป็นคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานสำหรับบุคคลทั่วไป และมีความล้าสมัย จึงทำให้ปัญหาการติดตั้งโปรแกรมหรือระบบต่างๆ ที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ขาดความเสถียรของอุปกรณ์กับโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ จินดา (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2 พบว่า ความต้องการให้การส่งเสริมสนับสนุนด้านวัสดุครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งขณะนี้มีใช้ครบทุกแห่ง แต่ยัง

ขาดความเสถียรหรือมั่นคงในการใช้งานหากระบบมีความเสถียรมั่นคงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้มาจากระบบเครือข่ายซึ่งสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง ควรให้การส่งเสริมสนับสนุนใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวัสดุครุภัณฑ์ (Hardware) 2) ด้านโปรแกรมและสื่อ (Software) 3) ด้านบุคลากร (People ware)

5. ปัญหาด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย มีข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ จึงไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ทั้งหมดทุกกระบวนการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภรณ์ คุระเอียด และรวิภา ธรรมโชติ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในภาครัฐ คือ ปัญหากฎระเบียบที่ยังเป็นแนวทางเดิม มีความล้าสมัย การปรับปรุงแก้ไขทำได้ยาก

แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี : กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ดังนี้

1. สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ควรจัดอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความชำนาญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ทั้งก่อนการปฏิบัติงานและระหว่างการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงควรเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การใหม่ปรับเปลี่ยนค่านิยม และทัศนคติของบุคลากรในองค์การให้เกิดการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่ถือเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรชนก ดวนใหญ่ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญายุคดิจิทัลประจำปี 2562 พบว่า วิธีการที่นำมาใช้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรประกอบด้วย 1) การฝึกอบรมภายในและการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานภายนอก 2) การศึกษาและการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ที่หน่วยงานเชื่อม แหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ และ3) การพัฒนาการไปศึกษาดูงาน การมอบหมายงานและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2563, หน้า 86-87) ได้กำหนดกรอบแนวคิด โดยเน้นการสร้างรูปแบบกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงให้เกิดขึ้นในภาครัฐ เสนอแนะการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วมในการแสวงหากระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมใหม่ที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ “I AM READY” ข้าราชการจะต้องเป็นผู้ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ทำงานเชิงรุก และมีจิตบริการ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ ทัศนคติเชิงบวกและพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ (Activeness) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) เรียนรู้และปรับตัวทันโลก (citizen centered) มองไปข้างหน้า พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง (Relevancy) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) และมุ่งเน้นผลงาน (Yield) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ “M – Banking” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยทางตรงที่ส่งผลให้เทคโนโลยีเกิดการยอมรับใช้ คือ ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่า เทคโนโลยีมีประโยชน์ และปัจจัยทางอ้อมอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ คือ คุณภาพของข้อมูลและคุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการและการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย และการรับรู้ความ

เสี่ยง อันจะนำไปสู่การรับรู้ถึงการใช้งานง่ายและการใช้ประโยชน์ จนเกิดการยอมรับการใช้งาน จากนั้นนำไปพัฒนา

2. ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ/โปรแกรมให้แก่ประชาชนที่เข้าใจง่าย เพื่อสะดวกต่อการใช้งาน รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานควรให้คำแนะนำแก่คู่ความและประชาชน ตั้งแต่การลงทะเบียนจนถึงวิธีการใช้งานต่างๆ จนสิ้นสุดกระบวนการ เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชาวฤทธ์ ทุนร่องช้าง (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาวการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชุดสืบสวนคดีอาญาของกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 5 พบว่า ต้องมีการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความพร้อมในการใช้งานเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่มีอยู่ จนสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และพัฒนาตนเองเป็นเจ้าหน้าที่เฉพาะทางได้

3. ผู้พัฒนาระบบควรศึกษากระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานจริง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การให้มีความเสถียรภาพ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกันได้อย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560, หน้า 1-3) ที่ได้กำหนดแนวคิดให้ระบบราชการจะต้องเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) และต้องเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน แบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกภาคส่วนอื่น ๆ และยังสอดคล้องกับแนวคิด การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของเทพศักดิ์ บุณญรัตพันธุ์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2563, หน้า 115 -116) ที่อธิบายว่า การทำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น เช่น การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน และการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที เป็นต้น

4. สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ต้องจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชาวฤทธ์ ทุนร่องช้าง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาวการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชุดสืบสวนคดีอาญาของกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จะให้ความสำคัญกับเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับตรวจสอบข้อมูลโดยเฉพาะ เนื่องจากปัจจุบันคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้กันอยู่เป็นคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานสำหรับบุคคลทั่วไป และมีความล้าสมัย จึงทำให้ปัญหาการติดตั้งโปรแกรมหรือระบบต่างๆ ที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ขาดความเสถียรของอุปกรณ์กับโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้น ดังนั้นหากมีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เฉพาะทางที่ใช้สำหรับงานด้านเดียวหรือฟังก์ชันเดียว ในการทำงานหรือใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลโดยเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ซึ่งจะลดขั้นตอนการเข้าถึงหรือแม้กระทั่งการติดตั้งจะไม่ยุ่งยากด้วย ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ควรมีการแก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สอดคล้อง

กับงานวิจัยของ นาตยา บูรพา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง พบว่า ต้องมีการแก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และสอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ มีดังนี้

1. ในการพัฒนาองค์การโดยการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ควรมีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ในด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นการสอนแบบฝึกปฏิบัติในการทำงาน รวมทั้งควรมีการการหมุนเวียนการปฏิบัติงานภายในแต่ละส่วนงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้งานที่หลากหลายทำให้เข้าใจระบบเทคโนโลยีมากขึ้น และใช้ระบบที่มีอยู่ได้อย่างเต็มความสามารถเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด ทัศนคติ ของบุคลากรในองค์การให้ทราบถึงประโยชน์จากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นการลดภาระการปฏิบัติงานเทคโนโลยีที่นำมาใช้จะต้องเข้าถึงได้ง่าย ไม่มีความซับซ้อน และเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมองค์การ

3. ในด้านการบริการประชาชน สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงกระบวนการและวัตถุประสงค์ในการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง รวมถึงพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับประชาชน เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความผิดพลาดของกระบวนการ และลดภาระให้กับบุคลากรในการแก้ไขปัญหา

4. สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ควรสนับสนุนและส่งเสริมการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยี และอุปกรณ์ เครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อรองรับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มีเสถียรภาพต่อการนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยต่อไป

1.ควรศึกษาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาองค์การ ของหน่วยงานอื่นนำมาเปรียบเทียบ พัฒนา ปรับปรุง และยกระดับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการงานคดี ของสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ของข้าราชราชฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานด้านธุรการคดี ในสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตกลุ่มประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ข้าราชการตุลาการ (ผู้พิพากษา) เพื่อให้ได้ข้อมูลในการวิจัยต่อไปอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา สัตย์ซื่อ. (2558). *ทัศนคติของบุคลากรต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านงานบุคคล กรณีศึกษา บริษัท ดอยคำผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด.* การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เชาวฤทธ์ ทุนร่องช้าง. (2557). *สภาวการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ชุดสืบสวนคดีอาญาของกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 5.* การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ "M – Banking".* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นาตยา บูรพา. (2563). *การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง.*การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เนตรชนก ดวนใหญ่. (2562). *การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญา ยุคดิจิทัล ประจำปี 2562.* การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปาลวี สรนุวัตร. (2557). *การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court) ของข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรมไทย.* การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). *ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน.* กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

สำนักงานศาลยุติธรรม, สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2562). *แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564.* กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

สุภางค์ จันทวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ. (2559). *การศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม.* การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรรัตน์ จินดา. (2558). *ภาพปัญหาและแนวทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2.* การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อาภรณ์ คุระเอียด และรวิภา ธรรมโชติ. (2562). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 11(ฉบับที่ 1), 191-208.