

การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดลำพูน

Digital Technology Skills Development of the Lamphun Juvenile and Family
Court Staff

อมร กิติ¹ พนม กุณาวงค์²
Amorn Kiti, Panom Gunawong

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัว 2) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัว 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูนในยุคเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน จำนวน 17 คน ตามแนวคิดของ Saaty (2008) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณสมบัติดังนี้ 1.เป็นผู้บริหารระดับผู้อำนวยการที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่น้อยกว่า 5 ปี 2.ผู้ดูแลระบบที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี 3.ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และการพรรณนาเชิงวิเคราะห์

ผลการวิจัย พบว่า

- สภาพการใช้ของระบบดิจิทัลมีความสะดวกและรวดเร็ว ส่วนใหญ่ใช้เกี่ยวกับการคัดถ่ายคำพิพากษาเป็น File อิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ 24 ชั่วโมงซึ่งเป็นหนึ่งในการให้บริการผ่านระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม
- การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรกำหนดให้ข้าราชการศาลยุติธรรม ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการศาลยุติธรรม และลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไม่จำกัดหัวข้อในแต่ละปีงบประมาณ ไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมงต่อคนต่อปี ซึ่งเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล คือ การอบรมการใช้งานและฝึกปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้ด้านดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ (Keywords): ทักษะดิจิทัล; เทคโนโลยีดิจิทัล; ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม

Received: 2024-02-20 Revised: 2024-03-08 Accepted: 2024-03-09

¹อมร กิติ/คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่/Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Mai University. E-mail: amorn_kiti@hotmail.com

²พนม กุณาวงค์/คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่/Faculty of Political Science and Public Administration, Chiang Mai University- E-mail: panom.gunawong@cmu.ac.th

Abstract

The purposes of this research article were to study; 1) working conditions using the digital technology for Juvenile and Family Court Staff; 2) the need for developing their digital technology skills in the Juvenile and Family Court online service system ; and 3) proposal of the guidelines for developing their digital technology skills in the digital transformation era. This was qualitative research. There were 17 key informants were from Lamphun Juvenile and Family Court Staff (Saaty, 2008), and a purposive selection was used. The qualifications were as follows: 1.status of a director level executive with working experiences for not less than 5 years; 2.an administrator with working experiences for not less than 3 years; and 3.an operator with working experiences for not less than 3 years. The instrument used in the research was an interview form. Data analysis was carried out by means of content analysis and descriptive analysis.

The result showed

1. Using the digital system was convenient and fast. It was mainly used for copying judgments into automatic electronic files 24 hours a day; one of the services provided through the Court Integral Online Service.

2. Designating civil servants of the Court of Justice, permanent employees, civil servants of the Court of Justice, and temporary employees under the Office of the Judiciary had to receive digital skills development on unlimited topics each fiscal year, not less than 20 hours per person per year. It was sufficient for operations.

3. Guidelines for digital skills development includes a training in use and practice for personnel to have knowledge and understanding so that they are able to perform digital tasks efficiently.

Keywords: digital skills; technology skill; Court Integral Online Service

บทนำ (Introduction)

จากการที่สังคมโลกก้าวเข้าสู่ยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวกำหนดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในสังคม โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านการสื่อสาร ปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้คนในสังคมสามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยไม่มีข้อจำกัดทั้งด้านเวลาและสถานที่ ส่งผลให้เกิดเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน (กมลรัฐ อินทรทัศน์, 2558: 58) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ มีผลให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Laura Cortellazzo, et al (2019: 26) พบว่า ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งในปัจจุบันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารได้พัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับการที่รัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีต่อมิติการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการให้ขับเคลื่อนด้วยการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ผ่านกลไกด้านกฎหมายและแผนระดับชาติที่สำคัญ ดังนั้น จึงได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในระบบสารสนเทศในหลายองค์กร

ทั้งองค์กรภาคเอกชนและองค์กรภาครัฐ เพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ตามแนวคิดการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0

การพัฒนาระบบราชการเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัลถูกดำเนินการภายใต้ข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายส่วน อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ในมาตรา 258 (ข) พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพจน์มิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย รวมทั้งแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และต่อมา รัฐบาลได้ประกาศพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2562 โดยมาตรา 5 ได้กำหนดให้มีแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อกำหนดกรอบและทิศทางการบริหารงานภาครัฐ และการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบของเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศ โดยมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ และมีกรอบการพัฒนาและแผนการดำเนินงานของประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561)

การพัฒนาองค์กรภาครัฐสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยเฉพาะในระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร ได้ถูกขยายขอบเขตไปหลายองค์กรเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับสังคมเช่นศาลยุติธรรมก็ยิ่งพัฒนาระบบสู่การเป็นศาลดิจิทัลเช่นกัน สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมและนโยบายประธานศาลฎีกาซึ่งมุ่งเน้นให้เพิ่มการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดีและเพื่อให้การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมรวดเร็วขึ้น ยั่งยืนและเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง โดยที่กัลลสี เพ็งวิภาค (2562: 35) กล่าวว่า ปัจจุบันศาลยุติธรรมได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ 1) ระบบ e-Filing ซึ่งเป็นโครงการส่งคำคู่ความและเอกสารยื่นผ่านทางเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อให้ศาลและคู่ความสามารถส่งข้อมูลผ่านอิเล็กทรอนิกส์ได้ 2) ระบบ e-Service ซึ่งเป็นการบริการคัดถ่ายคำพิพากษาและคำสั่งระหว่างศาล เพื่อให้คู่ความขอคัดถ่ายสำเนาคำพิพากษาระหว่างศาลได้ที่ศาลยุติธรรมทั่วประเทศเป็นการบริการให้คู่ความขอคัดถ่ายเอกสารโดยไม่ต้องเดินทางไปศาลต้นเรื่อง 3) ระบบ e-Courtroom ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาระบบห้องพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ต้นแบบ และ ระบบ e-Hearing ซึ่งเป็นโครงการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการสืบพยาน และ 4) ระบบ EM (Electronic Monitoring) หรือการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับตรวจสอบหรือจำกัดการเดินทางของบุคคลผู้ต้องโทษคุมขังในการปล่อยชั่วคราว (Office of the Courts of Justice, 2017)

อย่างไรก็ตามในการพัฒนาระบบบริหารจัดการของศาลยุติธรรมสู่การเป็นศาลดิจิทัลเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลยังคงมีปัญหาในหลายมิติ โดยผลการวิจัยของดุสิตา ยอดเรือน (2564: 40) พบว่า ปัจจุบันศาลยุติธรรมมีการนำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานทั้งในด้านการพิจารณาพิพากษาคดีและงานสนับสนุนสำนักงานแก่บุคลากรศาลยุติธรรม ซึ่งที่ผ่านมายังมีปัญหาและอุปสรรคของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในศาลยุติธรรม เช่น การกำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินการที่มีความชัดเจนเพื่อให้บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันยังไม่ชัดเจน ระบบที่พัฒนามีการใช้งานซับซ้อน ยุ่งยาก ระบบงานไม่ตอบสนองต่อการบริการประชาชนได้อย่างทันท่วงที ระบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตยังไม่เสถียรและไม่รวดเร็ว อีกทั้งบุคลากรบางส่วนยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

องค์กรจึงจำเป็นต้องลงทุนในการสรรหา บริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพและมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับภารกิจขององค์กร การกำหนดทิศทางการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และนำพาองค์กรไปสู่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่วางไว้ (เสาวนีย์ มหาชัย, 2561)

จากความสำคัญของศาลยุติธรรมที่มีการอำนวยความสะดวกในสังคม และจากความสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามแนวคิดประเทศไทย 4.0 ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน ผู้ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) เล็งเห็นความสำคัญจึงวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูนในยุคการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) รวมทั้งศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรฯ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน ในยุคเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน ในยุคเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน ในยุคเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

โดยการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงานในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) และศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูนในยุคเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล

1.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญในงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรทั้งฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายบริหารในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน จำนวน 17 คน ตามแนวคิดของ Saaty (2008: 85) ซึ่งได้ทำการทดลองเพื่อหาขนาดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เหมาะสมในการวิจัยเชิงคุณภาพโดยได้นำเสนอขนาดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เหมาะสมควรจะมีความถี่ 17 คน จากนั้นใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดคุณสมบัติดังนี้ 1) ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริหารไม่น้อยกว่า 5 ปี 2) ผู้ดูแลระบบที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี 3) ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

โดยการวิจัยนี้เก็บข้อมูลในพื้นที่ปฏิบัติงานในศาลศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

โดยการวิจัยนี้เก็บข้อมูลเก็บระหว่างเดือน ตุลาคม 2566-มกราคม 2567

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยศึกษาเอกสารแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์ตัวแปรในการวิจัยและนำไปสู่การสร้างแนวคำถามในแบบสัมภาษณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลในงานวิจัย จากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงผู้บริหารศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูนแล้วจึงดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกตามวันเวลาที่กำหนดและนัดหมาย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการการตีความและใช้วิธีการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจุบันสภาพการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของศาลเยาวชนและครอบครัวในการให้บริการแก่ประชาชนเข้ามาติดต่อราชการประเด็นที่เกี่ยวกับการติดตามคดีที่เกี่ยวข้อง คู่ความ ทนายความ โดยผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีสามารถยื่นขอติดตามคดีในระบบสามารถทำงานได้อย่างไม่มีปัญหา รวมทั้งใช้เพื่อการตรวจสอบรายชื่อผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ทั้งแบบประจำวัน ประจำสัปดาห์ และประจำเดือนได้ เพราะรวบรวมข้อมูลไว้ในระบบแล้ว นอกจากนี้แล้วระบบยังถูกนำมาใช้ในการตรวจสอบวันนัดพิจารณาคดีส่วนตัวและการแจ้งผลการส่งหมาย และหากทนายความหรือคู่ความที่เกี่ยวข้องกันกับในคดีผู้คดีไว้แล้ว ระบบสามารถลงข้อมูลวันนัดหรือแจ้งเตือนการส่งหมายคดีที่ตนเองผูกไว้อยู่แล้วได้ทันที นอกจากนี้แล้วในการตรวจสอบคำสั่งศาลและขอคัดถ่ายเอกสารในสำนวนคดี รวมทั้งการขอหนังสือรับรองคดีที่สุด ผู้มาใช้บริการยังสามารถยื่นคำร้องผ่านระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมได้ทันที เนื่องจากระบบมีการปรับเวอร์ชันที่สามารถรองรับการทำงานเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพครบถ้วนรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย ในขณะที่การจัดส่งเอกสารในคดีแพ่งให้คู่ความหรือทนายความทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และการยื่นคำฟ้องหรือคำร้องขอตั้งต้นคดีในคดีครอบครัว สามารถทำได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ต้องการยื่นฟ้องหรือคำร้องผ่านระบบออนไลน์ของศาลฯ ได้สะดวกและรวดเร็ว ส่วนการคัดถ่ายเอกสารไฟล์อิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งระบบยังมีความเสถียรและสะดวกในระดับหนึ่ง ซึ่งเพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้ตลอดเวลา

กล่าวโดยสรุป สภาพการใช้ของระบบดิจิทัลในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็วและประหยัด และส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการจะใช้เกี่ยวกับการคัดถ่ายคำพิพากษาเป็น File อิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ 24 ชั่วโมงซึ่งเป็นหนึ่งในการให้บริการผ่านระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม

2. ความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน ในยุคเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล พบว่า มีบุคลากรบางกลุ่มที่ยัง

ขาดความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล โดยเป็นกลุ่มบุคลากรที่ไม่ได้ใช้งานระบบดังกล่าวเป็นประจำแต่ในบางโอกาสอาจจำเป็นต้องปฏิบัติงานแทน รวมทั้งกลุ่มบุคลากรที่ใกล้เคียงงานธุรการซึ่งอาจจะไม่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และยิ่งต่อต้าน ดังนั้น จึงยังคงมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรกำหนดให้ข้าราชการศาลยุติธรรม ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการศาลยุติธรรม และลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในกลุ่มดังกล่าวมา ซึ่งในปัจจุบันพบว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัลในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน หรือในศาลยุติธรรมอื่น ๆ ได้ถูกจัดทำเป็นนโยบายของประธานศาลฎีกาข้อที่ว่าทันโลก ซึ่งการทำงานของส่วนงานราชการจำเป็นต้องปรับให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมที่แก่ประชาชนผู้ว่าติดต่อบริการได้ทุกอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ บุคลากรศาลยุติธรรมทุกคนต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไม่จำกัดหัวข้อในแต่ละปีงบประมาณ ไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมงต่อคนต่อปี ซึ่งเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป เมื่อองค์กรศาลยุติธรรมได้ปรับตัวเข้าสู่ระบบศาลยุติธรรมออนไลน์ พบว่า ยังคงมีบุคลากรบางส่วนที่ยังขาดทักษะด้านดิจิทัล ดังนั้น บุคลากรศาลยุติธรรมทุกคนจึงต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมซึ่งการทำงานผ่านออนไลน์ จำเป็นต้องมีองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งไม่ใช่เฉพาะด้านระบบการปฏิบัติงาน เช่น Microsoft word, excel ควรจะมีความรู้ทางด้าน mobile, internet เพื่อประกอบการปฏิบัติงาน และควรจะศึกษาเพิ่มเติมระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ทันโลกทันเหตุการณ์

3. แนวทางการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับ CIOs ของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัว สามารถดำเนินการรายละเอียด ในคู่มือการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) การพัฒนารายบุคคล ซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายวิธี และแต่ละวิธีขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละบุคคลและสิ่งที่ต้องการพัฒนา โดยอาจเป็นการตกลงกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและบุคลากรที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาร่วม กำหนดมีวิธีการ ดังนี้ 1.การฝึกขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) 2.การสอนงาน (Coaching) 3.การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) 4.การให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting) 5.การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) / การให้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น 6.การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา (Meeting/Seminar) 7.การดูงานนอกสถานที่ (Site Visit) 8.การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (Counterpart) 9.การมอบหมายงาน (Job Assignment) 10.การติดตามหัวหน้า (Work Shadow) 11.การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) 12.การเป็นวิทยากรภายในหน่วยงาน (In-House Instructor) นอกจากนั้นแล้วการดำเนินการตามแนวทางที่กล่าวมายังจะต้องปฏิบัติงานภายใต้แผนพัฒนาบุคคลที่กำหนดให้มีทักษะด้านดิจิทัล 20 ชั่วโมงสำหรับหนึ่งปีงบประมาณ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องเรียนรู้จริงและสามารถนำไปใช้ได้จริง นอกจากนี้แล้วในการอบรมและฝึกปฏิบัติยังมีการประเมินเพื่อดูผลการอบรมว่าเจ้าหน้าที่เกิดข้อขัดข้องปัญหาตรงไหนสามารถถามคนที่มีความชำนาญได้และแก้ปัญหาได้ ปฏิบัติด้วยความเคยชินและทำให้เกิดทักษะด้านดิจิทัล จนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลยุติธรรมเป็นนโยบายของประธานศาลฎีกาเนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญ และแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล สามารถดำเนินการได้หลายแนวทางหากแต่ต้องดำเนินการภายใต้แผนพัฒนาบุคคลส่วนแนวทางที่นิยมได้แก่ การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานเป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจุบันสภาพการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของศาลเยาวชนและครอบครัวในการให้บริการแก่ประชาชนเข้ามามีส่วนต่อการดำเนินการประเด็นที่เกี่ยวกับการติดตามคดีที่เกี่ยวข้อง คู่ความ ทนายความ โดยผู้ที่เกี่ยวข้องในคดีสามารถยื่นขอติดตามคดีในระบบสามารถทำงานได้อย่างไม่มีปัญหา โดยสภาพการใช้ของระบบดิจิทัลในปัจจุบันมีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุดา นวลนุช และ สุธาธร นาคพิน (2564) พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลของศาลยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านความประหยัดและคุ้มค่า ด้านสมรรถนะการใช้งาน และด้านความสะดวกรวดเร็ว และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของดุสิตา ยอดเรือน (2564: 42) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ด้านความรวดเร็วและทันเวลารองลงมา สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากระบบดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยเมื่อถูกนำมาใช้ จึงสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

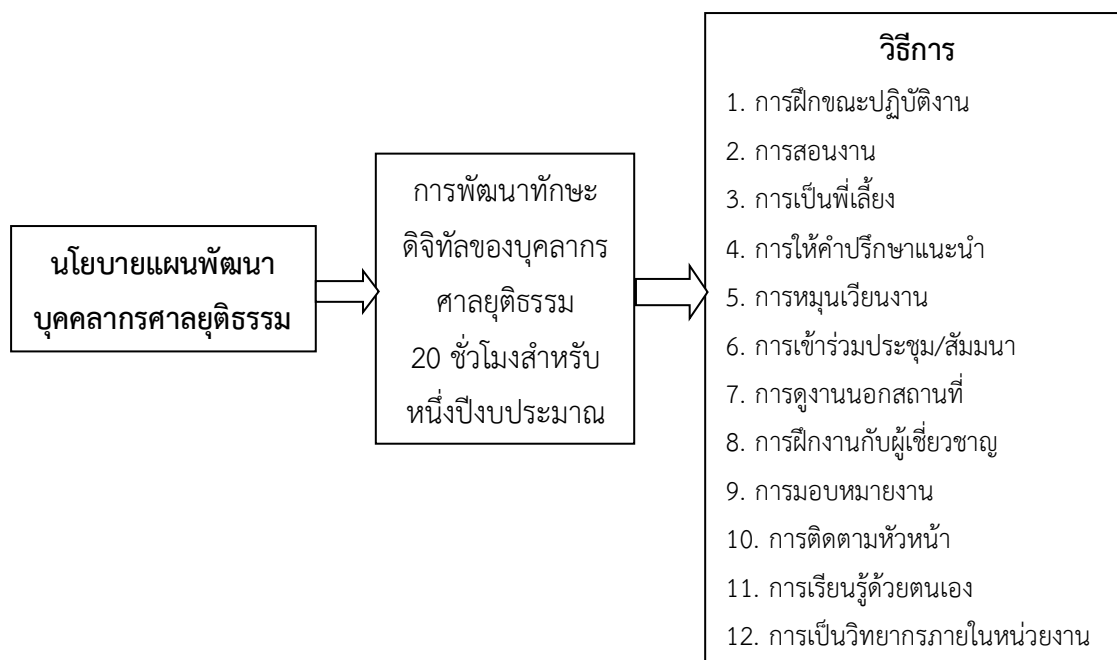
2. ความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรมของบุคลากรศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน ในยุคเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล พบว่า มีบุคลากรบางกลุ่มที่ยังขาดความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล โดยเป็นกลุ่มบุคลากรที่ไม่ได้ใช้งานระบบดังกล่าวเป็นประจำแต่ในบางโอกาสอาจจำเป็นต้องปฏิบัติงานแทน รวมทั้งกลุ่มบุคลากรที่ใกล้ชิดเกษียณซึ่งอาจจะไม่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และยังต่อต้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของปริฉัตร สุวรรณเนา (2564) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ ทักษะ และมีทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี และยังสอดคล้องกับสุธิพงษ์ โมทาร์ตน์ (2565) พบว่า ยังคงมีปัญหาด้านบุคลากรไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนในศาลยุติธรรมโดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือผู้ที่ใกล้ชิดเกษียณ ปรับตัวไม่ทัน และเกิดความรู้สึกต่อต้านไม่เปิดรับสิ่งใหม่ ๆ เพราะรู้สึกว่าเป็นภาระและไม่มีความจำเป็นเนื่องจากไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรง

3. การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลยุติธรรมเป็นนโยบายของประธานศาลฎีกา เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญและแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล สามารถดำเนินการได้หลายแนวทางหากแต่ต้องดำเนินการภายใต้แผนพัฒนาบุคคลส่วนแนวทางที่นิยมได้แก่ การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน ยังสอดคล้องกับนาตยา บุรพา (2563) พบว่า ควรมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับเปลี่ยนแนวความคิด ค่านิยม และทัศนคติของบุคลากร ส่วน ปริฉัตร สุวรรณเนา (2564) พบว่า ควรจัดอบรมพัฒนาบุคลากรและปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของสุธิพงษ์ โมทาร์ตน์ (2565) พบว่า ควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรในหน่วยงานและต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร และชี้แนะให้เห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัล สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทั้งในด้านความรู้เชิงทฤษฎี และทักษะด้านการปฏิบัติ ดังนั้น ผลการวิจัยที่นำมาสนับสนุนจึงมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

ระบบศาลยุติธรรมของประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร โดยเป็นการกำหนดนโยบายโดยประธานศาลฎีกาภายใต้แผนพัฒนาบุคคลากรที่กำหนดให้มีการฝึกอบรมทักษะด้าน

ดิจิทัล 20 ชั่วโมงสำหรับหนึ่งปีงบประมาณ โดยแนวทางการพัฒนาสามารถนำเสนอที่มาและวิธีการพัฒนาได้ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารองค์กรสายดิจิทัลควรนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการประเมินเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันขององค์กรด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยอาจประเมินด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนหรืออาจจะประเมินด้านบุคลากร เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่ ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านการนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่อื่น ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพราะจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างรอบด้าน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลรัฐ อินทรทัศน์. (2558). ยุทธวิธีการสื่อสารเพื่อพัฒนา. ในหน่วยที่ 4 ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารกับการพัฒนา สาขานิเทศศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กัลลสี เพ็งวิภาค. (2562). ศาสดิธรรมดิจิทัล. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์. 6(3): 34-45.
- ดุสิตา ยอดเรือน. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักศาสนศึกษาประจำภาค 7. วารสารละศรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. 5(1): 27-41.

- นัตยา บุรพา. (2563). การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปริญธร สุวรรณเนาว์. (2564). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี: กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุดา นวลนุช และ สิญธร นาคพิน. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการผ่านสื่อดิจิทัลกับภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในเขตอำนาจสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษภาค. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุธิพงษ์ โมหารัตน์. (2565). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการก้าวสู่ศาลยุติธรรมดิจิทัล กรณีศึกษานักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- เสาวนีย์ มหาชัย. (2561). การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต. คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Laura Cortellazzo, et al. (2019). The Role of Leadership in a Digitalized World: A Review. *Journal Frontiers in Psychology*. 10(2019): 1-21.
- Office of the Courts of Justice. (2017). **The Court of Justice System**. (Online). Available: <https://www.coj.go.th/en/systemcoj.html>. Retrieved January 30th2027.
- Saaty, T.L. (2008). Decision making with the analytic hierarchy process. *International Journal of Services Sciences*. 1(1): 83-90.

