

ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลยุติธรรม

กรณีศึกษา : ศาลจังหวัดยโสธร

Problems and Obstacles in digital skills of court personnel Case Study : Yasothon Provincial Court

รัชดาภรณ์ สนิทนต์ และ ศิวัช ศรีโกคางกุล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Ratchadaphon Sanitnit and Siwach Sripokangku

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author E-mail: Ratcharatcha@kkumail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัจจุบันด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร 2) ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร และ 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารทางวิชาการ บทความ เอกสารทางราชการ และรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 10 คน นำมาสรุปและวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลยุติธรรม

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร บุคลากรบางท่านมีความรู้พื้นฐานด้านทักษะดิจิทัล แต่ยังมีบุคลากรบางท่านยังขาดทักษะด้านดิจิทัล สำนักงานศาลมีการอบรมทุก ๆ 6 เดือน พัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลไม่น้อยกว่า 9 ชั่วโมงให้แก่บุคลากร และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานมีความสะดวกต่อการใช้งาน แต่บางระบบก็มีปัญหา 2) ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร ด้านบุคลากร ปัญหาทัศนคติต่อเทคโนโลยีดิจิทัล ปัญหาบุคลากรบางท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านทักษะดิจิทัล ปัญหาการจัดอบรมทักษะดิจิทัลไม่ตรงกับกลุ่มงานและระยะเวลาการจัดอบรม และปัญหาอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ด้านระบบ ขาดความเสถียร ด้านอุปกรณ์และครุภัณฑ์ มีระยะเวลานาน 7 ปี และ 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร ด้านบุคลากร ปรับเปลี่ยนความคิด จัดอบรมเพิ่มพูนทักษะด้านดิจิทัลเชิงปฏิบัติการ จัดให้มีการทดสอบปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และเพิ่มจำนวนนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ด้านระบบ ควบรวมระบบให้เป็นระบบเดียว ด้านอุปกรณ์และครุภัณฑ์ ลดระยะเวลาครุภัณฑ์มาเป็น 3 – 4 ปี

คำสำคัญ: ปัญหาและอุปสรรค; ทักษะดิจิทัล; บุคลากรศาลจังหวัดยโสธร

* วันที่รับบทความ : 8 กันยายน 2565; วันแก้ไขบทความ 19 ตุลาคม 2565; วันตอบรับบทความ : 2 ตุลาคม 2565

Received: September 8, 2022; Revised: October 19, 2022; Accepted: October 2, 2022

Abstracts

The objectives of this research were to study 1) Yasothon Provincial Court personnel's current digital skills 2) Problems and obstacles in digital technology usage of Yasothon Provincial Court personnel 3) Guidelines for solving problems and obstacles in digital technology usage of Yasothon Provincial Court personnel. The researcher used a qualitative research methodology, collect information on academic documents, articles, official documents and collect data from in-depth interviews by using a specific method, which is selecting 10 people to summarize and analyze the problems, obstacles, and solutions for the court personnel's digital skills.

The results of the research were 1) Yasothon Provincial Court personnel's current digital skills. Some personnel only have basic knowledge of digital technology usage, as well as personnel who are totally lack of digital skills. The court office has digital technology usage training every 6 months, more than 9 hours, to develop digital technology capabilities for personnel. And the digital technology systems that support operation is convenient to use, but some systems have problems. 2) Problems and obstacles in digital technology usage of Yasothon Provincial Court personnel. They are the personnel's attitude towards digital technology, some personnel still lack of knowledge and understanding of digital technology usage, providing digital skills training that do not match the group, training period, and insufficient computer scholars in the system, lack of stability equipment and supplies only lasts for 7 years. 3) Guidelines for solving problems and obstacles in digital technology usage of Yasothon Provincial Court personnel are changing personnel's attitudes toward digital technology, providing digital technology usage training in order to increase digital skills in workshop, arranging for individual performance examination, and increasing the number of computer scholars in the systems, merging the system into a single system, reducing the usage period of equipment and supplies to 3 – 4 years.

Keywords: Problems and Obstacles; Digital skills; Yasothon Provincial Court Personnel

บทนำ

นับตั้งแต่มีสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานภาครัฐ ทำให้ภาครัฐต้องมีการปรับตัวด้านการปฏิบัติงานเพื่อความอยู่รอดของภาครัฐ จะต้องมุ่งเน้น 5 ประเด็น 1) ระบบนิเวศภาครัฐ 2) ช่องทางการให้บริการภาครัฐที่เปลี่ยนไปเป็น e-Service เป็นหลัก 3) ปรับปรุงการกำกับดูแลให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น 4) การสื่อสารกับประชาชน และ 5) การทำงานแบบคล่องแคล่ว (Agile) (อารีย์พันธ์ เจริญสุข, 2564 : ออนไลน์) และภาครัฐได้มีการกำหนดนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าประสงค์ในการพัฒนาแผนระยะยาวอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ ประชาชนสามารถที่จะเข้าถึงการบริการได้อย่างไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ และยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล สร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ศาลยุติธรรมซึ่งมีหน้าที่ในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน เพื่อให้สังคมสงบสันติ มีความเป็นธรรม และความเสมอภาค โดยยึด

หลักนิติธรรม มีเป้าหมายสำคัญในการยุติข้อพิพาทให้เป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ตามคำกล่าวที่ว่า ความยุติธรรมที่เข้าถึงง่าย (EASY ACCESS TO JUSTICE) (ศาลยุติธรรม, 2564 : ออนไลน์)

ปัจจุบันศาลยุติธรรมได้มีการกำหนดทิศทางในดำเนินงานการขับเคลื่อนและพัฒนาตามภารกิจ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และกระบวนการพิจารณาอิเล็กทรอนิกส์มาบริหารจัดการคดี ภายใต้นโยบาย D - Court หรือศาลยุติธรรมดิจิทัล (Digital Court) เป็นการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลทั่วประเทศ รวมถึงหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมผ่านระบบต่าง ๆ อาทิ ระบบ CIOS ระบบ e-Filing เป็นต้น และในอนาคตศาลยุติธรรมมีแนวทางที่จะพัฒนาศาลดิจิทัล (Digital Court) สู่การเป็นศาลอัจฉริยะ (Smart Court) โดย SMART COURT จะประกอบไปด้วย 1) เทคโนโลยีอัจฉริยะ (Technology smart) นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้บริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง 2) ฉลาดทางวิชาการ (Academic Smart) พัฒนากลไกกระบวนการพิจารณาคดีตลอดจนการพัฒนาเชิงวิชาการศาลยุติธรรม รวมถึงพัฒนาระบบพิจารณาและระบบของการดำเนินงานเกี่ยวกับคดีเลือกตั้ง คดีอาญาทุจริต และการดำเนินคดีแบบกลุ่มที่ยังมีปัญหาด้านตัวบทกฎหมาย 3) ทำงานด้วยความชาญฉลาด (Work Smart) เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีความเหมาะสม ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อาทิ การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง ตาม ป.วิ.พ. มาตรา 20 ตรี 4) บุคลากรมีความชาญฉลาด (Personnel Smart) จัดสรรบุคลากรด้านต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ เพื่อให้การทำงานของศาลมีประสิทธิภาพ พัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร และสร้างโอกาสให้กับบุคลากรได้แสดงความสามารถอย่างเต็มศักยภาพของตนที่มี (สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม, 2563 : ออนไลน์)

ศาลจังหวัดโยธยา เป็นศาลยุติธรรมชั้นต้น และเป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาทั้งปวงที่มีอยู่ในอำนาจของศาลยุติธรรมอื่น ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน แต่ทว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในศาลจังหวัดโยธยาก็ยังมีปัญหาเรื่องระบบที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในการสืบพยานข้ามศาลต่างจังหวัดมีความไม่เสถียร และที่ผ่านมามูลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในด้านทักษะดิจิทัลและยังเข้าไม่ถึงระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ เข้ามาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยพบว่า บุคลากรของศาลยุติธรรมมีความรู้ความเข้าใจในทางด้านทักษะดิจิทัลระดับน้อย (สถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรบุคคล, 2020 : 14) อย่างไรก็ตามไม่เพียงแต่อาศัยการพัฒนากระบวนการเทคโนโลยีดิจิทัลเท่านั้นแต่ต้องพัฒนากุศลกรควบคู่ไปด้วย ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดโยธยา ซึ่ง บุคลากรเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามท้องครครคาคหวังไว้ ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรของศาลจังหวัดโยธยาให้มีความพร้อมและความรู้ในทักษะด้านดิจิทัลจะทำให้การทำงานก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของศาลยุติธรรมและตามแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568 ยุทธศาสตร์ Tf (Transformation) เปลี่ยนผ่านสู่อนาคต สู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมอย่างเต็มรูปแบบ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากรศาลยุติธรรม (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2565 : ออนไลน์) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลยุติธรรม กรณีศึกษา : ศาลจังหวัดยโสธร ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ในด้านการให้บริการแก่ประชาชน และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ผู้พิพากษาศาลจังหวัดยโสธร และข้าราชการศาลจังหวัดยโสธร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้พิพากษาศาลจังหวัดยโสธร และข้าราชการศาลจังหวัดยโสธร
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

(Purposive sampling) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการให้ข้อมูลดังนี้

ตำแหน่ง	กลุ่มงาน	จำนวน
ผู้พิพากษาศาลจังหวัดยโสธร	-	1
นิติกรปฏิบัติการ	ส่วนบริการประชาชนและ ประชาสัมพันธ์	1
เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ส่วนช่วยอำนวยการ	2
เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการ เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมปฏิบัติงาน	ส่วนช่วยพิจารณาคดี	3
นิติกรชำนาญการพิเศษ	ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท	1
เจ้าพนักงานคดีปฏิบัติการ	ส่วนเจ้าพนักงานคดี	1

ตำแหน่ง	กลุ่มงาน	จำนวน
เจ้าพนักงานสายยุติธรรมชำนาญการ	จัดเก็บสำนวนและเอกสาร	1
รวม		10

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้วิธีการยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก ซึ่งเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล โดยแจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ทราบก่อนล่วงหน้า ซึ่งเนื้อหาประกอบด้วย 1. สภาพปัจจุบันด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร 2. ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร และ 3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

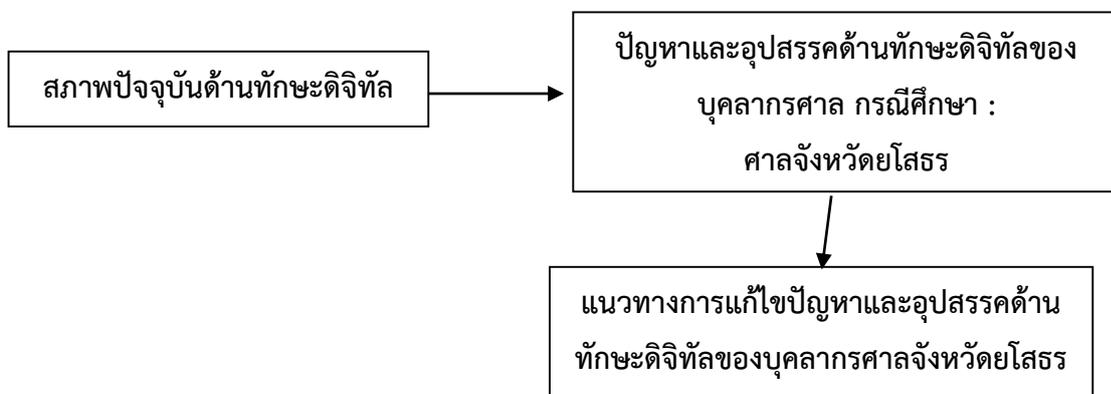
1. การเก็บรวบรวมจากเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากบทความงานวิจัย เอกสารทางราชการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวเป็นรายบุคคล มีการร่างแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 5 ข้อที่สำคัญที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ในระหว่างการสัมภาษณ์ หากมีประเด็นที่น่าสนใจผู้วิจัยพร้อมสนทนาเพิ่มเติม เพื่อตอบคำถามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิเคราะห์ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง นำมาถอดเทปและแยกประเด็นคำถาม เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์การศึกษาแล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนา (Descriptive analysis) เพื่อทำความเข้าใจในกรณีศึกษาอย่างถ่องแท้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาล กรณีศึกษา : ศาลจังหวัดโยธธ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ปรากฏผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. สภาพปัจจุบันด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดโยธธ พบว่าบุคลากรบางท่านมีความรู้พื้นฐานด้านทักษะดิจิทัล แต่ยังมีบุคลากรบางท่านที่มีอายุน้อยมาก ความสามารถในการจดจำหรือใช้งานลดลง มีปัญหาในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสำนักงานศาลยุติธรรมมีการอบรมทุก ๆ 6 เดือน การพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลไม่น้อยกว่า 9 ชั่วโมงให้แก่บุคลากร โดยจัดอบรมวันจันทร์ - ศุกร์ 18.00 – 20.00 น. และบุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากช่องทางอื่น ๆ เช่น e-learning สำนักงานก.พ. Thaimooc โดยบุคลากรพยายามเรียนรู้ ปรับตัว และพัฒนาตนเอง หรือสอบถามจากนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพราะว่าปัจจุบันศาลยุติธรรมได้มีการนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นด้านหลักขององค์กร ในเรื่องระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาล ระบบบางตัวมีการใช้งานที่ง่าย อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ บางระบบมีปัญหาการเข้าใช้งานหรือเข้าถึงข้อมูลค่อนข้างซับซ้อน มีการเข้าสู่ระบบบ่อยครั้ง เนื่องด้วยเรื่องของการป้องกันข้อมูล แต่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้งานเป็นประจำเกิดความไม่สะดวก เช่น ระบบยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-CMS) และปัจจุบันมีระบบใหม่เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานคือ ระบบบันทึกคำพยานด้วยภาพและเสียงในคดีอาญา (E-Hearing) ซึ่งระบบมีความไม่เสถียร รวมทั้งปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจของผู้พิพากษาบุคลากร เจ้าหน้าที่ ที่ใช้ระบบ E-Hearing เนื่องจากเป็นระบบใหม่ที่เพิ่งนำมาใช้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ประกอบกับมีขั้นตอนที่ต้องศึกษาอย่าละเอียดถี่ถ้วน

“เพื่อนร่วมงานบางคนยังไม่สามารถที่จะใช้งานด้านดิจิทัลร่วมทำงานกับเราได้”

คำสัมภาษณ์ของบุคลากรศาลท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์, 5 สิงหาคม 2565)

“เราต้องเรียนรู้ พอเรียนรู้เสร็จก็เกิดการพัฒนาตามไปด้วย เราจะเข้าใจปัญหา ถ้าเราศึกษาเรียนรู้ไปจริง ๆ มันอาจจะไม่ใช่ปัญหาก็ได้แต่เป็นความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น แต่เราอย่าปิดกั้นในด้านความรู้ในแง่ลบเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล”

คำสัมภาษณ์ของบุคลากรศาลท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์, 5 สิงหาคม 2565)

2. ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดโยธธ

ด้านบุคลากร 1) ปัญหาทัศนคติ (Mindset) ต่อเทคโนโลยีดิจิทัล บุคลากรบางท่านที่มีอายุน้อยกว่าค่อนข้างต่อต้านการกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากเป็นระบบใหม่ที่ยังไม่คุ้นเคย 2) ปัญหาด้านบุคลากรบางท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านทักษะดิจิทัล หรือพัฒนาไม่เท่าทันกับโลกดิจิทัล ซึ่งบางครั้งระบบหรือโปรแกรมเก่าบุคลากรยังใช้งานไม่คล่อง ก็มีระบบใหม่เข้ามาอยู่เรื่อย ๆ 3) ปัญหาการจัดอบรมทักษะดิจิทัลไม่ตรงกับกลุ่มงานและระยะเวลาการจัดอบรม มีการอบรมดิจิทัลให้แก่บุคลากรบางครั้งอบรมเนื้อหาดิจิทัล

หรือระบบไม่ตรงกับกลุ่มงานของบุคลากรและระยะเวลาในการอบรม โดยจัดอบรมวันจันทร์ - ศุกร์ 18.00 – 20.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเลิกงานของบุคลากรอาจเหนื่อยล้ากับการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพการอบรมลดลง 4) ปัญหาอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ซึ่งมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพียง 1 คน ประกอบกับการมีเนื้อหาการปฏิบัติงานที่มาก เช่น ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ งานซ่อม อบรม เขียนโปรแกรม ทำสื่อ วิดีทัศน์ เป็นต้น หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้การดูแลหรือให้คำแนะนำแก่บุคลากรให้ทั่วถึงหรืออาจเกิดความล่าช้า

“ทักษะของเราพัฒนาไปไม่ทันกับโลกดิจิทัล เราอาจจะเป็นคนรุ่นเก่าซึ่งไม่เก่งในเรื่องดิจิทัล ก็เลยทำให้การทำงานของเรามีปัญหา”

คำสัมภาษณ์ของบุคลากรศาลท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์, 8 สิงหาคม 2565)

ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาล ยังขาดความเสถียรและยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน เนื่องจากบางขั้นตอนของการเข้าใช้งานมียุ่งยากและมีความซับซ้อน และส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีระบบงานที่มีปัญหาประกอบด้วย 6 ระบบ ได้แก่

1) ระบบบริการข้อมูลคดี (CIOS) ส่วนช่วยไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ปัญหาคือ ระบบที่ใช้งานยาก การวางองค์ประกอบรูปแบบดูเข้าใจยาก ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ มีปัญหาในเรื่องการแจ้งเตือน เช่นเกี่ยวกับวันนัด หรือการตรวจสอบสถานะคู่ความ งานจัดเก็บสำนวนและเอกสาร ส่วนใหญ่ปัญหาเกิดจากทนายความที่ยังไม่เข้าใจระบบ เช่น การระบุคำสั่ง ทนายไม่ระบุประเภทคำสั่งลงในระบบ และระบบของเจ้าหน้าที่และทนายความ มีรูปแบบการใช้งานที่ไม่เหมือนกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ถูกต้อง และส่วนช่วยพิจารณาคดี ปัญหาเรื่องความล่าช้าในการอัปโหลดข้อมูล บางครั้งเจ้าหน้าที่อัปโหลดข้อมูลเข้าไปในระบบสำเร็จ แต่เข้ามาค้นหาอีกครั้งกับไม่ปรากฏข้อมูลในระบบ ซึ่งต้องตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งหรือทำการอัปโหลดเอกสารใหม่ ทำให้เกิดการงานซ้ำซ้อน และการอัปโหลดคำพิพากษาในระบบ CIOS ไม่เชื่อมโยงกับระบบคัดถ่ายสำนวนคำพิพากษาระหว่างศาลทั่วประเทศ (DSS)

2) ระบบยื่นคำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ส่วนช่วยไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ปัญหาการเข้าสู่ระบบมีความล่าช้า และนาน ๆ ครั้งระบบล่ม เนื่องจากมีผู้ใช้งานเยอะ อาทิ คู่ความ เจ้าหน้าที่ผู้พิพากษาเจ้าพนักงานคดี มีปัญหาเอกสารท้ายฟ้องจำนวนมากของทนายที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ ส่วนใหญ่เป็นคดีผู้บริโภคในเรื่องบัตรเครดิต หนี้ ทำให้ระบบไม่สามารถเปิดอ่านไฟล์เอกสาร ส่งผลต่อการยกร่างคำพิพากษาของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และงานบริหารจัดการคดี ปัญหาในการนำเข้าสู่ข้อมูลมีความจำกัดของระบบ การบีบอัดข้อมูล ความละเอียดมากน้อยต่างกัน ทำให้การเปิดใช้งานหรือการอัปโหลด ตาวันโหลดข้อมูลแต่ละเครื่องเกิดข้อขัดข้อง

3) ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (e-CMS) ส่วนช่วยไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ปัญหาในการเลือกข้อมูลคดี การออกแบบเมนูไม่ครอบคลุมทั้งระบบ ส่งผลต่อการบันทึกข้อมูลคดีใหม่อีกครั้ง เกิดการทำงานซ้ำซ้อนและเสียเวลา

4) ระบบตรวจสอบผลการส่งหมายข้ามเขต ส่วนช่วยไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท เจ้าหน้าที่เข้าไปดูผลการส่งหมายไม่ถูกห้อง เนื่องจากเป็นระบบที่ผู้ใช้งานปลายทางไม่ทำการอัปโหลดผลการส่งหมาย ทำให้บุคลากรศาลต้นทางไม่สามารถเปิดดูผลการส่งหมายข้ามเขตได้

5) ระบบติดตามสำนวนคดีศาลชั้นต้น ส่วนช่วยอำนวยความสะดวก เป็นระบบใหม่ที่ได้มีการพัฒนาจากระบบเดิม ซึ่งไม่ตอบสนองกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีความล่าช้า ใช้ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลค่อนข้างนาน

6) ระบบบันทึกคำพยานด้วยภาพและเสียงในคดีอาญา (E-Hearing) ผู้พิพากษาและส่วนช่วยพิจารณาคดี ซึ่งเป็นระบบใหม่ที่นำเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาตัวระบบยังไม่มีคามเสถียร และปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจบุคลากรของศาลที่ใช้ระบบ E-Hearing

“ระบบ e-Filing มีปัญหาตรงเอกสารท้ายฟ้องของนายที่ยื่นเข้ามาเป็นจำนวนมาก ไม่สามารถเปิดดูเอกสารได้ ที่จะต้องเปิด เวลากร่างคำพิพากษาจะต้องดูเอกสารท้ายคำฟ้องเพื่อที่จะเอามาประกอบกร่างตรงนี้ โจทก์จำเลยทำสัญญาตั้งแต่เมื่อไหร่ ผิดนัดตั้งแต่เมื่อไหร่ ดอกเบี้ยโจทก์คิดถูกไหม คิดตั้งแต่วันไหนถึงวันไหน มีสัญญาที่สัญญา ซึ่งเราจะดูตรงนี้”

คำสัมภาษณ์ของบุคลากรศาลท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์, 5 สิงหาคม 2565)

“ระบบ CIOS พอเปิดดูแล้วการใช้งานของตัวระบบ ดูแล้วลยตา”

คำสัมภาษณ์ของบุคลากรศาลท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์, 5 สิงหาคม 2565)

ด้านอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ มีระยะเวลาค่อนข้างนาน คือ 7 ปี เมื่อเกิดการใช้งานไประยะเวลาหนึ่ง 3 – 4 ปี อุปกรณ์ ครุภัณฑ์เริ่มเกิดการขัดข้อง หรือมีปัญหา ทำให้ประสิทธิภาพการใช้งานลดลงตามไปด้วย ผลที่ตามมาคือ เกิดการซ่อมแซม ในบางครั้งการซ่อมแซมไม่คุ้มค่างบประมาณที่ใช้

“มีระบบใหม่เข้ามาคือ ระบบ E-Hearing มีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่จะใช้ระบบนี้ แต่ที่นี้อุปกรณ์มันอาจจะขัดข้อง และตัวเจ้าหน้าที่ยังใช้ระบบไม่คล่อง ช่วงที่สืบพยานอาจล้มกตตัวนั้นตัวนี้บ้าง พอเสร็จการพิจารณา เราจะมาตรวจดู อันนี้ได้เสียงได้ อันนี้ภาพไม่ได้ เป็นความใหม่ทั้งระบบและเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน”

คำสัมภาษณ์ของบุคลากรศาลท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์, 4 สิงหาคม 2565)

เมื่อระบบเกิดการปัญหาหรือขัดข้องขึ้นมา บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ใช้งานสามารถแก้ไขในระดับพื้นฐานเท่านั้น เช่น การลดเสียงเพิ่มเสียง เปิด-ปิดระบบใหม่ ระบบของสำนักงานศาลส่วนใหญ่เป็นระบบที่มาจากส่วนกลาง หากเกิดปัญหานอกเหนือจากที่กล่าวมา เช่น ระบบไม่เสถียร หรือเกิดข้อผิดพลาดขึ้นมา เพียงแต่แจ้งเบื้องต้นให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ทราบ หากนักวิชาการคอมพิวเตอร์สามารถแก้ไขได้ ก็ดำเนินการ และในบางครั้งไม่สามารถแก้ไข นักวิชาการคอมพิวเตอร์ต้องแจ้งเข้าเป็นยังส่วนกลางให้ดำเนินการแก้ไข หรือปรับปรุงตามลำดับ

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร

ด้านบุคลากร 1) การปรับเปลี่ยนความคิด (Mindset) เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ต้องเปิดใจยอมรับกับเทคโนโลยีดิจิทัล และเรียนรู้ พัฒนาตนเอง 2) จัดอบรมเพิ่มพูนทักษะด้านดิจิทัลเชิงปฏิบัติการให้ตรงกับเนื้อหางานแต่ละกลุ่มงาน ในแต่ละส่วนงานใช้ระบบงานอะไรที่สำคัญ ควรเน้นอบรมระบบตรงส่วนสำคัญ รวมทั้งระยะเวลาในการอบรม เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงและมีประสิทธิภาพสูงสุด 3) จัดให้มีการทดสอบปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล รวมถึงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล กรณีที่บุคลากรต้องการหมุนเวียนงาน เพื่อจะได้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริงตามกลุ่มงาน 4) เพิ่มจำนวนนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยสนับสนุน ดูแล ในเรื่องระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบงานอื่น ๆ ทำให้เกิดความสมดุลกับปริมาณงาน

“ให้เปลี่ยน Mindset อยู่กับมันให้ได้ และค่อยศึกษาไปที่ละน้อย ๆ มันจะค่อยซึมซับไปเองโดยที่เราไม่รู้ตัว วันหนึ่งเราจะชำนาญโดยที่เราไม่รู้เลยว่าเรากำลังชำนาญอยู่ในจุดนั้นอยู่”

คำสัมภาษณ์ของบุคลากรศาลท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์, 5 สิงหาคม 2565)

“อยากให้จัดอบรมในวันเสาร์ 09.00 – 12.00 โดยสำนักงานศาลจ้าง *Outsource* อาจจะเป็นที่โรงแรมและอบรมเชิงปฏิบัติ เห็นหน้ากัน สอบถาม เรียนรู้ ทำจริงแก้ปัญหาจริง แบบนี้จะได้ประโยชน์มากกว่าการอบรมผ่านระบบ *Zoom* ไม่ได้ประโยชน์อะไร เข้าใจบ้างไม่เข้าใจบ้าง”

คำสัมภาษณ์ของบุคลากรศาลท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์, 5 สิงหาคม 2565)

ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาล ระบบของสำนักงานศาลที่ปัจจุบันมีไม่ต่ำมากกว่า 20 ระบบ ควรจะรวบรวมระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกันให้เป็นระบบเดียว รวมทั้งมีการทดสอบระบบใหม่ที่เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง และสะดวกต่อการใช้งาน และการเข้าสู่ระบบต่าง ๆ โดยแต่เดิมใช้การพิมพ์คำสั่งผ่านลงระบบ ควรปรับเปลี่ยนเป็นเครื่องสแกนลายนิ้วมือแทน ซึ่งมีความสะดวกและประหยัดเวลา

“เอาตัวโปรแกรมทุกตัวไปรวมกันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันก่อน ให้อยู่ในโปรแกรมเดียวกัน และการเชื่อมโยงเข้าหากันทุกอย่างเลย”

คำสัมภาษณ์ของบุคลากรศาลท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์, 5 สิงหาคม 2565)

“หลังจากที่ระบบใหม่ ๆ ที่ พวกนี้เข้ามาแล้วจะต้องมีการนัดทดสอบและกันนัดทำความเข้าใจและทดลองปฏิบัติจริง เพื่อให้เข้าใจ ทั้งไม่ว่าจะเป็นผู้พิพากษาเอง หรือเจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ เจ้าหน้าที่ส่วนใดที่ต้องใช้โปรแกรมพวกนี้ก็ทำตาม”

คำสัมภาษณ์ของบุคลากรศาลท่านหนึ่ง (สัมภาษณ์, 10 สิงหาคม 2565)

ด้านอุปกรณ์ ครูภัณฑ์ ระยะเวลาครุภัณฑ์จาก 7 ปี มาเป็น 3 – 4 ปี เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีระยะเวลาการใช้งานนาน ทำให้ประสิทธิภาพการใช้งานลดลง หรือเปลี่ยนเป็นการเช่าคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์แทน ซึ่งสามารถได้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 1 สรุปสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร

สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
บุคลากรบางท่านมีความรู้พื้นฐานด้านทักษะดิจิทัล แต่ยังมีบุคลากรบางท่านยังมีปัญหาในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พยายามศึกษาเรียนรู้ สำนักงานศาลมีการอบรมทุก ๆ 6 เดือน การพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลไม่น้อยกว่า 9 ชั่วโมงให้แก่บุคลากร และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานมีความสะดวกต่อการใช้งาน แต่มีบางระบบที่มีปัญหา	<p>ด้านบุคลากร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ปัญหาทัศนคติ (Mindset) ต่อระบบเทคโนโลยีดิจิทัล 2) ปัญหาด้านบุคลากรบางท่านขาดความรู้ความเข้าใจด้านทักษะดิจิทัล 3) ปัญหาการจัดอบรมทักษะดิจิทัลไม่ตรงกับกลุ่มงาน 4) ปัญหาอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ <p>ด้านระบบงานของศาล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ปัญหาความไม่เสถียร มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และระบบมีจำนวนมากขาดการเชื่อมโยงกัน <p>ด้านอุปกรณ์ ครูภัณฑ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การเชื่อมต่อระบบเกิดการขัดข้อง ไม่เสถียร 	<p>ด้านบุคลากร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Mindset) ของบุคลากร 2) จัดอบรมทักษะด้านดิจิทัลเชิงปฏิบัติการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย 3) จัดให้มีการทดสอบปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล รวมถึงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล กรณีที่บุคลากรต้องการขอมุมเงินงาน 4) เพิ่มอัตรากำลังบุคลากรด้านงานคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยดูแลในเรื่องระบบ <p>ด้านระบบงานของศาล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ควบรวมระบบงานให้เป็นระบบเดียวกัน 2) มีการทดสอบระบบก่อนการใช้งาน 3) ใช้เครื่องสแกนลายนิ้วมือแทนการพิมพ์รหัสผ่านในระบบ <p>ด้านอุปกรณ์ ครูภัณฑ์</p>

สภาพปัจจุบัน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
		1) ลดระยะเวลาครุภัณฑ์จาก 7 ปี มาเป็นระยะเวลา 3 - 4 ปี หรือ เปลี่ยนเป็นเช่าคอมพิวเตอร์

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาล กรณีศึกษา : ศาลจังหวัด ยโสธร สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. **สภาพปัจจุบันด้านทักษะดิจิทัลทักษะดิจิทัลของบุคลากรของศาลจังหวัดยโสธร** พบว่าบุคลากรบาง ท่านมีความรู้พื้นฐานด้านทักษะดิจิทัล แต่ยังมีบุคลากรบางท่านที่มีอายุมมาก มีปัญหาในเรื่องของการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานศาลยุติธรรมมีการเพิ่มพูนทักษะโดยการจัดอบรมให้บุคลากร และบุคลากรทุกท่าน พยายามศึกษาเรียนรู้ความใหม่ ๆ และพัฒนาตนเอง จากการสอบถามผู้รู้หรือเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากช่องทาง อื่น ๆ เช่น e-learning สำนักงานก.พ. Thaimooc และระบบการทำงานมีปัญหา เช่น ความล่าช้า ความไม่ เสถียรของระบบ สภาพปัจจุบันด้านทักษะดิจิทัลประเด็นที่น่าสนใจ คือ การเพิ่มพูนทักษะโดยการจัดอบรม ให้บุคลากรเป็นสิ่งที่ดีที่บุคลากรจะได้มีทักษะ องค์ความรู้ใหม่ ๆ แต่จากการสัมภาษณ์บุคลากรศาลพบว่า ในบางเดือนมีการจัดอบรมถี่เกือบทั้งเดือน โดยใช้ช่วงระยะเวลาหลังเลิกงาน คือ 18.00 – 20.00 น. ซึ่งไม่เอื้อต่อกระบวนการสร้างความรู้แก่บุคลากรทำให้การจัดอบรมไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร จึงควรนำ แนวคิด Work-life balance การปรับสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวมาพิจารณาประกอบการจัดอบรม

2. ปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรของศาลจังหวัดยโสธร

ด้านบุคลากรพบว่า 1) ปัญหาทัศนคติ (Mindset) ต่อเทคโนโลยีดิจิทัล 2) ปัญหาด้านบุคลากรบาง ท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านทักษะดิจิทัล 3) ปัญหาการจัดอบรมทักษะดิจิทัลไม่ตรงกับกลุ่มงานและ ระยะเวลาการจัดอบรม 4) ปัญหาอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ปัญหาด้านบุคลากรบางท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านทักษะดิจิทัล เนื่องจากบุคลากรบางท่านมีอายุมาก ไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้การปฏิบัติงานมีปัญหา การที่บุคลากรขาดทักษะดิจิทัลจะเสียเวลา ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับ IT และส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงราว 8% (Digital Work Research, 2018: ออนไลน์) ปัจจุบันสำนักงานศาลได้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรพัฒนาไปให้ถึงจุดเป้าหมายที่หน่วยงานคาดหวังไว้ ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลได้พัฒนาไปไกล แต่บุคลากรยังพัฒนาทักษะไปไม่ทันกับเทคโนโลยีดิจิทัล เพราะฉะนั้นแนวทางแก้ไขปัญหา คือ การฝึกอบรม เช่น การสอนงาน การอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น เพื่อที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและสามารถปฏิบัติงาน ได้ดีขึ้น และต้องมีการจัดการความรู้ เพื่อที่เสริมสร้างบรรยากาศแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่ม

คุณค่าหลักในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร รวมทั้งตัวบุคลากรเองต้องมีความกระตือรือร้นที่พยายามศึกษาเรียนรู้ ด้านทักษะดิจิทัลอยู่เสมอ

ด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานศาลและครุภัณฑ์ อุปกรณ์ ยังขาดความเสถียรและยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน เนื่องจากบางขั้นตอนของการเข้าใช้งานมีความยุ่งยากและมีความซับซ้อน และส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งระบบงานที่มีปัญหาประกอบด้วย 6 ระบบ ได้แก่ ระบบCIOS ระบบe-Filing ระบบe-CMS ระบบตรวจสอบผลการส่งหมายข้ามเขต ระบบติดตามสำนวนคดีศาลชั้นต้น และระบบ E-Hearing และเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เสริม เนื่องจากมีอายุการใช้งานเป็นระยะเวลานาน ทำให้เกิดความขัดข้องหรือประสิทธิภาพการใช้งานลดลง ประเด็นที่น่าสนใจ คือ เรื่องระบบที่มีปัญหาในเรื่องความล่าช้าต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร คือระบบติดตามสำนวนคดีของศาลชั้นต้นเป็นระบบตัวใหม่ที่ได้มีการปรับปรุงจากเวอร์ชันเดิม จากการสัมภาษณ์บุคลากรของศาลพบว่าระบบไม่สามารถตอบโจทย์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งผลให้เกิดความล่าช้า งานรับฟ้อง 1 เรื่อง ใช้ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลมากกว่า 10 นาที หากคดีศาลแขวงหรือศาลอาญาที่เป็นอัยการสั่งฟ้องค่อนข้างใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลนานพอสมควร หรือคดีที่ฟ้องที่มีผู้ต้องหาจำนวนมากทำให้ระยะเวลาการบันทึกข้อมูลนาน ส่งผลกระทบต่อประเด็นการลิดรอนสิทธิของผู้ต้องหาในการถูกควบคุมตัว กล่าวคือเมื่อการยื่นฟ้องคดีหนึ่งใช้เวลานานขึ้นผู้ต้องหาที่ต้องถูกคุมตัวอยู่ในห้องควบคุมก็就会被พรากเสรีภาพนานขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรของศาลจังหวัดยโสธรจึงต้องการความเร็วในการบันทึกข้อมูลคดีเพื่ออำนวยความสะดวกผู้วิชัยมองว่าปัญหาเหล่านี้ควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาระบบให้ดีขึ้น และเปิดช่องทางให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการนำเสนอปัญหาหรือความต้องการด้านระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ และเอื้ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้เสียหาย คู่ความ จำเลย

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธร

ด้านบุคลากรพบว่า 1) ปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Mindset) ของบุคลากร 2) จัดอบรมทักษะด้านดิจิทัลเชิงปฏิบัติการให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย 3) จัดให้มีการทดสอบปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล รวมถึงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล กรณีที่บุคลากรต้องการขอหมุนเวียนงาน 4) เพิ่มอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ แนวทางที่แก้ไข ปัญหาและอุปสรรคประเด็นที่น่าสนใจ คือ การจัดอบรมทักษะด้านดิจิทัลเชิงปฏิบัติการให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย และจัดทดสอบปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล กรณีต้องการหมุนเวียนงาน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องจัดอบรม ทักษะดิจิทัลและจัดสอบการปฏิบัติเป็นรายบุคคล เพื่อที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดข้อผิดพลาดให้น้อยที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าศาลจังหวัดยโสธรควรมีการวางแผนด้านการจัดอบรมทักษะดิจิทัลเป็นรายปีให้มีความชัดเจนค่านึงถึงเนื้อหาการอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการบุคลากรและกลุ่มงาน ซึ่งในแต่ละเดือนต้องการจัดอบรมเรื่องอะไร ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม เหมือนที่องค์กรเอกชนจัดทำ เพื่อที่บุคลากรจะได้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับการอบรม รวมทั้งรูปแบบการจัดการอบรมที่มีความหลากหลาย

ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของสุภาพรพรรณ อนุตรกุล (2564 : ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานจะเป็นตัวช่วยสำคัญในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ดังนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรศาลจังหวัดยโสธรไม่เพียงแต่อาศัยองค์กรในการเพิ่มพูนองค์ความรู้หรือการอบรมทักษะดิจิทัลเพียงอย่างเดียว แต่ตัวบุคลากรเองจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอและค้นหาวิธีการเพิ่มทักษะด้านดิจิทัลให้แก่ตนเอง เพื่อเป็นการต่อยอดทักษะดิจิทัลและความสามารถให้แก่ตนเอง

ด้านระบบด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และครุภัณฑ์ อุปกรณ์ พบว่า ควรรวบรวมและพัฒนาระบบงานให้เป็นระบบเดียว และลดระยะเวลาครุภัณฑ์ให้เหลือ 3 - 4 ปี หรือการเช่าคอมพิวเตอร์แทน เพื่อที่ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ จะได้มีความเสถียร ความรวดเร็ว และความทันสมัยต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ แนวทางที่แก้ไขปัญหาและอุปสรรคประเด็นที่น่าสนใจ คือ การรวบรวมและพัฒนาระบบงานให้เป็นระบบเดียว เนื่องจากปัจจุบันระบบของสำนักงานศาลมีมากกว่า 20 ระบบในแต่ละระบบมีวิธีการใช้งานที่แตกต่างกัน และที่สำคัญระบบขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลหากรวมระบบที่มีมากมายให้เป็นระบบเดียวและพัฒนาระบบให้ตอบสนองแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ใช้งาน ไม่จำเป็นต้องเข้าระบบบ่อยครั้ง แต่ทั้งนี้ควรมีมาตรการรักษามั่นคงความปลอดภัยของข้อมูลด้วยตามพ.ร.บ.ข้อมูลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ควรจัดให้มีการวัดระดับความสามารถทางด้านทักษะดิจิทัลเป็นรายบุคคลอย่างจริงจัง และเป็นประจำทุกปี เพื่อที่บุคลากรจะได้ทราบถึงระดับทักษะดิจิทัลอยู่ในระดับใดและจะได้นำไปพัฒนาทักษะของตนเองให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการจัดฝึกอบรมด้านทักษะดิจิทัลให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกัน จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหา และสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสมรรถนะเฉพาะตามกลุ่มงานของบุคลากร เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังไว้
2. ควรศึกษาความต้องการจัดฝึกอบรมด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้เกิดความชำนาญตามกลุ่มงานและมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- ศาลยุติธรรม. (2564). ประธานศาลฎีกามอบนโยบาย 4 ด้าน “ความยุติธรรมที่เข้าถึงง่าย” ลดการคุมขังตั้งแต่ชั้นจับกุม ให้ศาลเป็นที่พึ่งสำหรับประชาชนที่ซื้อขายทางออนไลน์ เน้นย้ำการพิจารณาคดีที่มีความปลอดภัยด้านสุขอนามัยให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 8 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา <https://coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/270852>.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม. (2563.). *Smart Court*. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา <https://jti.coj.go.th/th/gallery/article/detail/id/1/iid/632>.
- สถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. (2563). สรุปผลโครงการวิจัยเรื่อง “นโยบาย D - Court 2020 กับตัวชี้วัดองค์กรดิจิทัลในระดับสากล”. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา <https://rabi.coj.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/206732>.
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2565). แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565—2568. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา <https://techno.coj.go.th/th/detail/id/21/iid/296275>.
- สุภาพรรณ อนุตรกุล. (2565). ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy). *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา <https://erp.mju.ac.th/acticleDetail.aspx?qid=1246>.
- อารีย์พันธ์ เจริญสุข. (2564). สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา <https://www.opdc.go.th/content/NzA4OQ>.