

พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ



นายพินิจ บำรุง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2564

Working Behavior of Court Civil Servants in the New Normal Lifestyle

A Case Study : Chum Phae Provincial Court Office

Mr. Phinit Bamrung



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

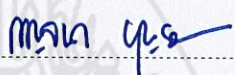
Sukhothai Thammathirat Open University


2021


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ พุทธกิจกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบท
ชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ
ชื่อและนามสกุล นายพินิจ บำรุง
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2565

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อักชาด)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวีอิสระ พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

ผู้ศึกษา นายพินิจ บำรุง รหัสนักศึกษา 2633000829 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง **ปีการศึกษา** 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการทำงานของ (2) สภาพปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของ และ (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมจำนวน 18 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลแบบวิเคราะห์เนื้อหาด้วยวิธีการพรรณนาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า (1) พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ เกิดจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีผลมาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และแนวคิดระบบราชการ 4.0 โดยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การ 7 ด้าน (2) ปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ส่วนใหญ่เกิดจากอุปสรรคใช้งานไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน ระบบการทำงานไม่มีความเสถียรภาพ การต่อต้านการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน และการกรอกข้อมูลในเอกสารไม่ถูกต้องหรือครบถ้วน (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงาน การส่งเสริมงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน และการรวบรวมโปรแกรมระบบต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายให้อยู่ในโปรแกรมระบบเดียวกัน

คำสำคัญ ข้าราชการศาลยุติธรรม พฤติกรรมการทำงาน บริบทชีวิตวิถีใหม่ โรคโควิด-19 กระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ประสิทธิภาพ

Independent Study title: Working Behavior of Court Civil Servants in the New Normal Lifestyle A Case Study : Chum Phae Provincial Court Office

Author : Mr.Phinit Bamrung; **ID :** 2633000829 ;

Degree: Master of Public Administration ;

Independent Study advisor: Dr. Kanchana Boonyoung; Assistant Professor;

Academic year: 2021

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the working behavior, (2) to investigate problems caused by a change in working behavior, and (3) to suggest guidelines for working behavior development of the court civil servants in the New Normal lifestyles, a case study of Chum Phae Provincial Court Office.

The study was qualitative research. The key informants were eighteen court civil servants. The data were collected by using a semi-structured interview and analyzed by descriptive data analysis based on the objectives of the study.

The study revealed that: (1) the working behavior of the court civil servants was changed as a result of the COVID-19 epidemic, the rapid technological change, and the concept of bureaucracy 4.0, where technology and innovation played a greater role in their work and resulted in 7 aspects of work efficiency, (2) most of the problems arising from the change in the working behavior of the court civil servants in the New Normal lifestyle were caused by devices that were not suitable for work, the unstable working system, the resistance to the adoption of technology or innovation in the workplace, and the inaccurate or incomplete document completion, and (3) the guidelines for the working behavior development of the court civil servants in the New Normal lifestyle included a preparation to educate the staff on the working system, the allocation of budget to support the work-related activities, the provision of materials and equipment that were suitable for work, and the adoption of a multitasking computer program that could replace a number of programs being used for different works.

Keywords: Court Civil Servants, Working Behavior, New Normal, COVID-19, Digital Disruption, Efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา บุญยัง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ตลอดจนขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้ศึกษาเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง อาจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สิบตำรวจเอกพ่ายพิงห์เพ็ง ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ และนางสาวศิรินาฏ จันดอวร เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารจัดการคดี สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คอยให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย อาจารย์ผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ขอขอบพระคุณจำสิบเอก ดร.วสันต์ วรเจริญ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สำนักงานเทศบาลตำบลกุดชุมพัฒนา อำเภอกุดชุมจังหวัดยโสธร ผู้ให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ขอขอบพระคุณผู้บริหารและข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพที่ให้ข้อมูลสำคัญในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ และขอขอบพระคุณสำนักอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 ที่อุปการะทุนการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เพื่อส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรแก่ผู้ศึกษา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณมารดา ญาติพี่น้อง คณาจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ศึกษาได้ศึกษาในระดับมหาบัณฑิต อีกทั้งเป็นกำลังใจให้กับผู้ศึกษาได้สำเร็จการศึกษาตามที่ปรารถนาไว้ตลอดมา

พินิจ บำรุง

สิงหาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร	12
แนวคิดเกี่ยวกับบริบทชีวิตวิถีใหม่	32
สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	63
ประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และวิธีการสุ่ม	63
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
บทที่ 4 ผลการศึกษา	69
ข้อมูลทั่วไปของศาลจังหวัดชุมแพ	69
บริบทชีวิตวิถีใหม่	72
พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้ บริบทชีวิตวิถีใหม่.....	94
แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบท ชีวิตวิถีใหม่.....	101
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	108
สรุปการศึกษา.....	108
อภิปรายผล.....	112
ข้อเสนอแนะ.....	115
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	123
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	124
ข หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	126
ค หนังสือขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลเพื่อการศึกษา.....	130
ง แบบสัมภาษณ์.....	132
ประวัติผู้ศึกษา.....	136



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	63
ตารางที่ 3.2 จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษา.....	64
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	75



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	5
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของการศึกษาพฤติกรรมองค์กร.....	16
ภาพที่ 2.2 ระดับการศึกษาพฤติกรรมองค์กร.....	17
ภาพที่ 2.3 กรอบแนวทางการศึกษาพฤติกรรมองค์กร.....	19
ภาพที่ 2.4 การดำเนินงานตามทฤษฎีระบบ.....	25



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นโรคติดต่ออุบัติใหม่และยังคงมีแนวโน้มการแพร่ระบาดเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในหลายประเทศ ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประเพณี และเทคโนโลยีทั่วโลก สำหรับในประเทศไทยกรมควบคุมโรคได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center : EOC) ขึ้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิบัติการกิจในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2563 ประเทศไทยพบผู้ป่วยรายแรก (กรมควบคุมโรค, 2563, น. 2-7) เป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยซึ่งทำให้เกิดการแพร่ระบาดขยายเป็นวงกว้างมากขึ้น และเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การแพร่เชื้อของโรคดังกล่าวเป็นการระบาดใหญ่ (World Health Organization, 2020) รัฐบาลในหลายประเทศจึงต้องกำหนดมาตรการในการควบคุมการแพร่ระบาด เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม การจำกัดพื้นที่ การห้ามกระทำกิจกรรมบางอย่างที่มีการรวมตัวของผู้คนจำนวนมาก การควบคุมเวลาในการออกนอกเคหสถาน การสวมใส่หน้ากากอนามัย การใช้เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ เป็นต้น สถานการณ์ดังกล่าวทำให้พฤติกรรม การดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปและกลายเป็นความปกติใหม่ (New Normal) สู่การเป็นบริบทชีวิตวิถีใหม่ ประกอบกับในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว หรือ Digital Disruption ได้เข้ามามีบทบาททำให้พฤติกรรมของผู้คนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป และองค์การธุรกิจเกิดการพลิกโฉมอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไปอย่างสิ้นเชิง การพัฒนาทางเทคโนโลยีส่งผลให้วิถีชีวิตของผู้คนในปัจจุบันสะดวกสบายยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย (สำนักงานพัฒนาระบบราชการ, 2565) สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจึงเป็นตัวเร่งสำคัญที่ทำให้เทคโนโลยีเกิดการพัฒนาร่วมกับการทำงานอย่างก้าวกระโดด เช่น แพลตฟอร์มการซื้อขายทางออนไลน์ (E-Commerce) โปรแกรมการประชุมออนไลน์ (Online Video Conference) การใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation and AI) เป็นต้น

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาประเทศไทยตามวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ประกอบด้วยเป้าหมายการพัฒนา 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนภาครัฐภายใต้ “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” ด้วยการปรับขนาดโครงสร้างองค์การบริหาร และภารกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) ระบบราชการ 4.0 จึงเป็นแนวทางการปฏิรูประบบราชการไทยโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ปริญญาญัตติสกุลโชค (2559, อ้างถึงใน สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2560, น. 5) เสนอรูปแบบการดำเนินงานแบบใหม่ที่ท้าทายการพัฒนาภาครัฐแบบเดิมสู่การเป็นภาครัฐที่ตอบสนองต่อแผนยุทธศาสตร์ชาติ ได้แก่ การตอบโจทย์ที่ความต้องการในระดับปัจเจกบุคคลมากขึ้น (Personalization) การบูรณาการของภาครัฐเพื่อให้การให้บริการเกิดความไร้รอยต่อ (Seamless) ขับเคลื่อนแนวทางการบริหารด้วยภารกิจเชิงประเด็นเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน (Agenda-based) ใช้เทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนและพลิกโฉมภาครัฐอย่างเป็นองค์รวม (Holistic Transformation) โดยเสริมสร้างประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว รวมทั้งนโยบายภาครัฐที่ต้องการให้องค์การภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นการสร้างความท้าทายใหม่ให้แก่องค์การภาครัฐในการพลิกโฉมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างพึงพอใจสูงสุด

สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพเป็นองค์การภาครัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568 ที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานและการพัฒนาศาลยุติธรรม จากประเด็นความท้าทายเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การรวมตัวกันในสถานที่แออัดทำให้เกิดการแพร่กระจายของโรคและทวีความรุนแรงมากขึ้น ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลในห้วงสถานการณ์ดังกล่าวอาจมีภาวะเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วในช่วงระยะเวลาดังกล่าวที่ส่งผลให้บริบทการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปสู่บริบทชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

ทั้งนี้ ประธานศาลฎีกาได้มีคำแนะนำสำหรับการปฏิบัติตนและการบริหารจัดการคดีภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว และได้วางระเบียบราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมเพื่อเป็นแบบแผนและแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการคดีของศาลยุติธรรมทั่วประเทศ การบริหารจัดการดังกล่าวจึงแตกต่างไปจากวิธีการทำงานแบบเดิมด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และเพื่อให้ประชาชนปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคควบคู่กับการอำนวยความสะดวกและการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเท่าเทียมกัน อาทิเช่น การยื่นฟ้องทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e - Filing) การยื่น ส่งรับคำคู่ความและเอกสารผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) การยื่นคำร้องขอผิดฟ้อง/ ผ่ากั๊งผู้ต้องหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line Group) การสอบคำให้การจำเลยที่ถูกคุมขังในเรือนจำ โดยการถ่ายทอดภาพและเสียงในลักษณะการประชุมทางจอภาพหรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น การพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน (ออนไลน์) การไกล่เกลี่ยออนไลน์ การกำหนดเวลานัดแบบเหลื่อมเวลา การจัดให้มีจุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เป็นต้น ในระยะเริ่มแรกของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดชุมแพ พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมขาดแนวทางในการทำงานและการซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความบกพร่องและล่าช้า อีกทั้ง ความเคยชินกับพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมและมองว่าพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ที่น่าเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้มีความซับซ้อน ดังนั้น จึงเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว นอกจากนี้ โปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันที่นำมาใช้งานกำลังอยู่ในช่วงการพัฒนาระบบซึ่งยังไม่มีความเสถียรภาพมากนัก จึงทำให้การบริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ดังนั้น การพัฒนาและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดชุมแพให้เกิดผลสัมฤทธิ์และมุ่งตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจในการอำนวยความสะดวก การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและเสมอภาค จึงสมควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ เพื่อให้องค์การทราบถึงสภาพโดยรวมเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน และสามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่
กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม
ภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม
ภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจุบันองค์การมีลักษณะแบบระบบเปิด (Open System) ที่มีความเป็นพลวัตมากขึ้น (จุลศักดิ์ ชาญณรงค์, 2559, น. 46-60) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่องค์การจะต้องประเมินสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงองค์การเพื่อความอยู่รอด จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ทำให้ผู้คนในสังคมเกิดความกังวลและความกลัวจากผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชีวิตและการดำเนินชีวิตในสังคม การเปลี่ยนแปลงจากแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงทำให้เกิดการเว้นระยะห่างทางสังคมและการรวมตัวในสถานที่แออัดเพื่อลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค จนกลายเป็นความปกติใหม่ (New Normal) ในที่สุด ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) ซึ่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ สามารถพลิกโฉมอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไปอย่างสิ้นเชิง เช่น แพลตฟอร์มการซื้อขายออนไลน์ที่เข้ามาแทนที่การซื้อขายผ่านหน้าร้าน หุ่นยนต์ที่เข้ามาแทนแรงงานคน เป็นต้น นอกจากนี้ องค์การภาครัฐจะต้องดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐภายใต้การเป็นภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม ระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) จึงเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้แก่ภาครัฐโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนด้วยการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉมภาครัฐให้สามารถเป็นที่เชื่อถือและเป็นที่ยอมรับโดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้บริบทชีวิตวิถีใหม่ได้อย่างแท้จริง การพลิกโฉมระบบราชการจึงต้องอาศัยการเปิดกว้างและการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารของทางราชการและภาคส่วนต่าง ๆ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน และการเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยด้วยการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะต้องอาศัยปัจจัยแห่งความสำเร็จ 3 ประการ ได้แก่ การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ การสร้างนวัตกรรม และการปรับตัวสู่ความเป็นดิจิทัล

สำหรับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร 3 ประการ ได้แก่ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และแนวทางการเป็นระบบราชการ 4.0 ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ที่สำนักงานศาลยุติธรรมได้นำมากำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมและประธานศาลฎีกาได้กำหนดเป็นนโยบายประธานศาลฎีกาและแนวทางการดำเนินการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว โดยผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวทางการศึกษาพฤติกรรมองค์กรของ Robbins and Judge (2012, pp. 23-30) และ Kinicki and Fugate (2018, pp. 28-29) เพื่อจัดระเบียบของการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในระดับบุคคลให้ง่ายมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มงาน และส่วนงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรหรือตัวแปรที่ขับเคลื่อนกระบวนการในการดำเนินการตามนโยบายและแผนงานขององค์กร

3.2 กระบวนการ (Process) ได้แก่ ทักษะ (Attitude) การรับรู้ (Perception) และการเรียนรู้ (Learning) เป็นองค์ประกอบภายในของแต่ละบุคคลซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมที่แตกต่างกันไปตามปัจจัยนำเข้า ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมุ่งศึกษาแต่ละประเด็นขององค์ประกอบทั้ง 3 ประการเหล่านี้เพื่อให้สามารถทราบถึงลักษณะพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดและเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ได้แก่ การยื่นฟ้องทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) การยื่น ส่ง รับคำคู่ความและเอกสารผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (CIOS) การยื่นคำร้องของผิดฟ้อง/ฝากขังผู้ต้องหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line Group) การสอบคำให้การจำเลยที่ถูกคุมขังในเรือนจำโดยการถ่ายทอดภาพและเสียงในลักษณะการประชุมทางจอภาพหรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น การพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน (ออนไลน์) การไกล่เกลี่ยออนไลน์ การกำหนดเวลานัดแบบยืดหยุ่นเวลา และการจัดให้มีจุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

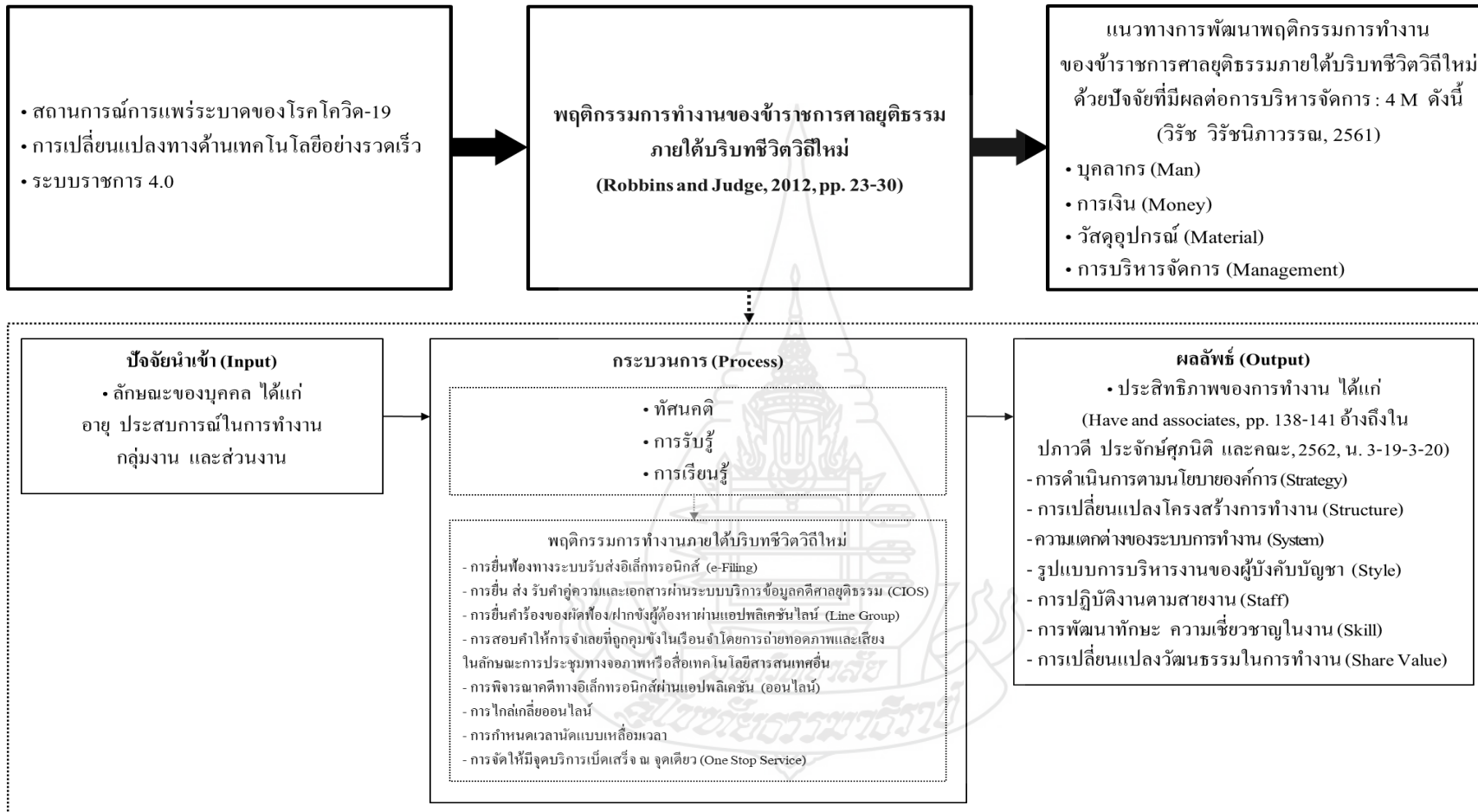
3.3 ผลลัพธ์ (Output) คือ ประสิทธิภาพของการทำงาน โดยผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินความพร้อมขององค์กรด้วย McKinsey 7-S Framework (Have and associates, pp. 138-141 อ้างถึงใน ปภาวดี ประจักษ์สุนิณี และคณะ, 2562, น. 3-19-3-20) ประกอบด้วยการประเมินความพร้อมภายในองค์กร 7 ประการ ได้แก่ การดำเนินการตามนโยบายขององค์กร (Strategy)

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงาน (Structure) ความแตกต่างของระบบการทำงาน (System) รูปแบบการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา (Style) การปฏิบัติงานตามสายงาน (Staff) การพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญในงาน (Skill) และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในการทำงาน (Share Value) ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพขององค์กรที่มีผลมาจากปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ในภาพรวมขององค์กร และความสำเร็จของการนำเอาแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมและนโยบายศาลฎีกามาใช้ในเชิงปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เห็นศักยภาพในการดำเนินการตามแนวทางระบบราชการ 4.0 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติของสำนักงานศาลยุติธรรมได้อีกด้วย

ในส่วนของแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่เป็นการศึกษาที่ต่อเนื่องจากการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ทั้งนี้ เพื่อให้ข้าราชการศาลยุติธรรมได้เสนอแนะแนวทางต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2561) ประกอบด้วย บุคลากร (Man) การเงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการ (Management)

เพื่อให้สามารถจำแนกแนวทางการศึกษาให้เกิดระบบและเข้าใจง่ายขึ้น ผู้ศึกษา จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาแสดงรายละเอียดในดังภาพที่ 1.1





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ โดยการรวบรวมจากหนังสือ เอกสาร ตำรา บทความ คู่มือการปฏิบัติงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวคิด และทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

- 4.1.1 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19)
- 4.1.2 การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption)
- 4.1.3 รัฐบาล 4.0 (Government 4.0)
- 4.1.4 พฤติกรรมการทำงานในระดับปัจเจกบุคคล
- 4.1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ (4M)
- 4.1.6 ประสิทธิภาพของการทำงาน
- 4.1.7 แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568
- 4.1.8 นโยบายประธานศาลฎีกา และคำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ฉบับต่าง ๆ

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4.2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ จำนวนทั้งสิ้น 40 ราย (ข้อมูลสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ ณ เดือนมิถุนายน 2565)

4.2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 ราย พิจารณาจากบทบาทหน้าที่และลักษณะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในพื้นที่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ ตั้งอยู่เลขที่ 329 หมู่ที่ 6 ตำบลหนองไผ่ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดำเนินการเป็นเวลา 4 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 ถึงเดือนกันยายน 2565

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 พฤติกรรมการทำงาน (The Behavior on Working) หมายถึง ลักษณะการแสดงออกของข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีต่อการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองและองค์กร

5.2 ข้าราชการศาลยุติธรรม (Judicial Service Officials) หมายถึง ข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

5.3 บริบทชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) หมายถึง รูปแบบในการดำเนินชีวิตของประชาชนและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันเป็นผลมาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว

5.4 สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ (Administrative Office of the Chum Phae Provincial Court) หมายถึง องค์กรภาครัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานศาลยุติธรรม

5.5 โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19) หมายถึง โรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นเมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

5.6 กระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว (Digital Disruption) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนและภาครัฐต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อความอยู่รอด

5.7 รัฐบาล 4.0 (Government 4.0) หมายถึง แนวทางการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) โดยให้ยึดหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก

5.8 แนวทางพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ หมายถึง ทางปฏิบัติที่ได้กำหนดเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในปัจจุบันซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

5.9 บุคลากร (Man) หมายถึง ข้าราชการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

5.10 การเงิน (Money) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารเงินของศาลจังหวัดชุมแพเพื่อสนับสนุนกระบวนการดำเนินงานภายใต้ภารกิจต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ

5.11 วัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนการบริหารจัดการและการดำเนินงานของข้าราชการศาลยุติธรรม

5.12 การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน ปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการทำงานภายในกลุ่มงานและองค์การเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

5.13 ลักษณะของบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน

5.14 ทักษะคติ (Attitude) หมายถึง การแสดงออกของข้าราชการศาลยุติธรรมแต่ละบุคคลทางด้านปัญญา อารมณ์ และพฤติกรรมที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ของบุคคลนั้น

5.15 การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการอธิบายหรือการตีความของข้อมูลข่าวสารของข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

5.16 การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงลักษณะกระบวนการทางสมองของข้าราชการศาลยุติธรรมด้วยวิธีการต่าง ๆ สำหรับปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานภายใต้ชีวิตบริบทวิถีใหม่ของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.17 ประสิทธิภาพของการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมกลุ่มงาน และองค์การที่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานศาลยุติธรรม

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 การศึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ปัญหาที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่สามารถนำมารวบรวมและวิเคราะห์หาสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินงาน สำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสาละยุติธรรม ภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.4 พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสาละยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้แก่องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนสำหรับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้มีประสิทธิภาพในอนาคต



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ
2. แนวคิดเกี่ยวกับบริบทชีวิตวิถีใหม่
3. สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

1.1 ความหมายของพฤติกรรมองค์การ

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์การ (Organization Behaviors) ไว้ดังนี้

Gibson, Ivancevich and Donnelly (1997, อ้างถึงใน ลักษณ์า สริวัฒน์, 2562, น. 8-9) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการรับรู้ของบุคคล การปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ตลอดจนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรมนุษย์ วัตถุประสงค์ ภารกิจ และกลยุทธ์ในการศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อภาพรวมขององค์การ

Champoux (2011, p. 6) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการมุ่งเน้นเกี่ยวกับพฤติกรรม ทักษะ และประสิทธิภาพของคนภายในองค์การ

Robbins and Judge (2012, p. 10) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การเป็นสาขาวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างที่มีผลต่อพฤติกรรมในองค์การ เพื่อนำความรู้ไปปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ

นิติพล ภูตะโชติ (2556, น. 2-3) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษา พฤติกรรมมนุษย์ ทักษะคิด ค่านิยม ความสามารถในการรับรู้ การเรียนรู้ของคน ผลการปฏิบัติงานของคนในองค์การ โดยใช้ทฤษฎี วิธีการ และหลักการของศาสตร์ต่าง ๆ เช่น จิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา ทั้งนี้เพื่อให้องค์การสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักขณา สิริวัฒน์ (2561, น. 9) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การคือการแสดงออกของบุคคลตามขอบเขตต่าง ๆ ที่ชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมของบุคคลว่าทำอะไร ในสถานการณ์อย่างไร ในองค์การ และพฤติกรรมของบุคคลดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการทำงานในองค์การอย่างไร

จากความหมายของพฤติกรรมองค์การข้างต้น จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การหมายถึง การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ทั้งด้านปัจเจกบุคคล กลุ่ม และองค์การ ด้วยการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีของศาสตร์ต่าง ๆ ในการบริหารจัดการให้เกิดความเหมาะสมเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การ

1.2 ศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมองค์การ

การศึกษาพฤติกรรมองค์การมีลักษณะเป็นสหวิชาซึ่งรวมเอาแนวคิด ทฤษฎี และองค์ความรู้ของศาสตร์หลากหลายแขนงมารวมกันเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ และเกิดความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มในองค์การ Robbins and Judge (2012, p. 13) ได้เชื่อมโยงศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ ได้แก่ จิตวิทยา (Psychology) จิตวิทยาสังคม (Social Psychology) สังคมวิทยา (Sociology) และมานุษยวิทยา (Anthropology) ในมุมมองของ Champoux (2011, pp. 6-7) เสนอว่า การศึกษาพฤติกรรมองค์การเป็นการใช้ทฤษฎีและแนวคิดของสาขาวิชาต่าง ๆ ได้แก่ จิตวิทยา (Psychology) มานุษยวิทยา (Anthropology) รัฐศาสตร์ (Political Science) และสังคมวิทยา (Sociology) ร่วมกันในการทำงาน สำหรับนิติพล ภูตะโชติ (2556, น. 3-4) ได้เสนอแนวทางของการศึกษาพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับศาสตร์ด้านอื่น ๆ ได้แก่ จิตวิทยา (Psychology) สังคมวิทยา (Sociology) จิตวิทยาสังคม (Social Psychology) มานุษยวิทยา (Anthropology) และรัฐศาสตร์ (Political Science) ดังนั้น ศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมองค์การ มีดังนี้

1.2.1 จิตวิทยา (Psychology) เป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาพจิตใจของบุคคล เช่น พันธุกรรม การรับรู้ การเรียนรู้ แนวคิด อารมณ์ ทักษะคิด บุคลิกภาพ พฤติกรรม การตัดสินใจส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ภาวะความเป็นผู้นำ ความเครียด ความขัดแย้งในตนเอง ความกดดันในการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน เช่น พื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม ประเพณี กฎหมาย กฎระเบียบ เป็นต้น

1.2.2 สังคมวิทยา (Sociology) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการรวมกลุ่มของบุคคล ในลักษณะของการมีส่วนร่วมเพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีการติดต่อสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ อำนาจทางการเมืองภายในกลุ่ม โครงสร้างของกลุ่ม พฤติกรรมกลุ่ม ความขัดแย้ง เป็นต้น

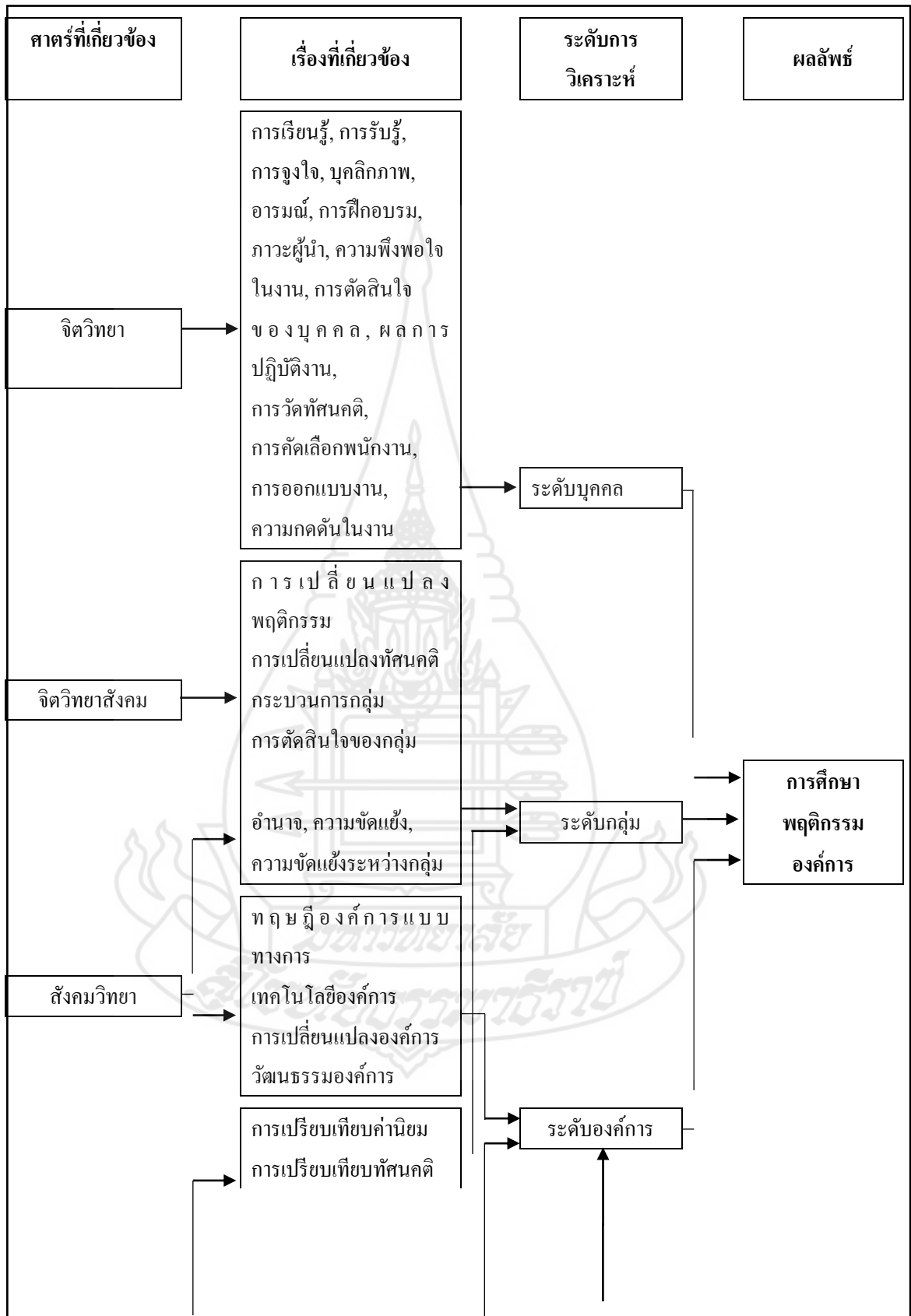
1.2.3 จิตวิทยาสังคม (Social Psychology) เป็นส่วนย่อยของการศึกษาวิชาจิตวิทยา ที่มุ่งเน้นการศึกษาอิทธิพลในตัวบุคคลที่มีผลต่อบุคคลอื่น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การตัดสินใจของกลุ่ม การสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ กระบวนการของกลุ่ม เป็นต้น

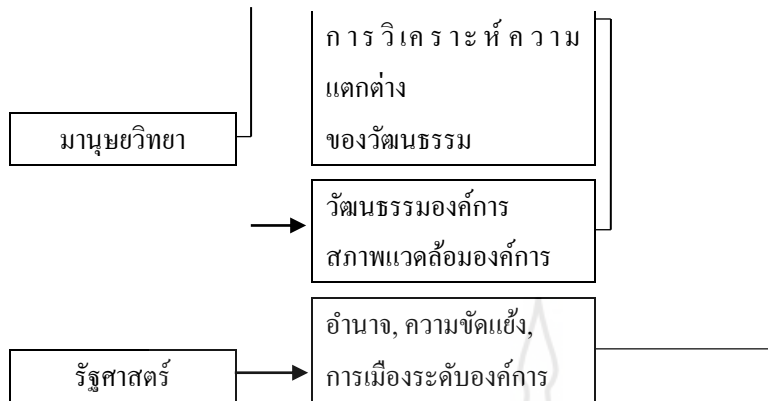
1.2.4 มานุษยวิทยา (Anthropology) เป็นการศึกษาในตัวมนุษย์ การดำเนินกิจกรรมของมนุษย์ วัฒนธรรมองค์การ สภาพแวดล้อมขององค์การ ค่านิยมพื้นฐานของมนุษย์ เป็นต้น

1.2.5 รัฐศาสตร์ (Political Science) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคลและกลุ่มภายใต้รูปแบบการปกครองและอำนาจทางการเมือง เช่น อำนาจของบุคคล อำนาจของกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งระดับกลุ่ม

จะเห็นว่า การศึกษาพฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาในลักษณะของสหวิชา เกี่ยวกับมนุษย์ที่มีความหลากหลาย ได้แก่ จิตวิทยา วิทยาสังคม สังคมวิทยา มานุษยวิทยา และ รัฐศาสตร์ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแผนภาพความสัมพันธ์ของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ แสดงรายละเอียดในผังภาพที่ 2.1







ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ

คัดแปลงจาก Robbins and Judge, (2012, p. 13) และนิติพล ภูตะ โขติ, (2556, น. 5).

1.3 ระดับของพฤติกรรมองค์การ

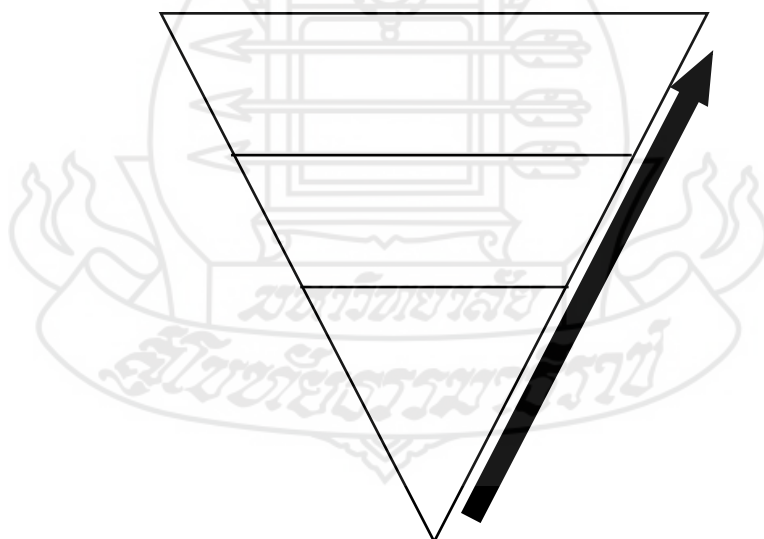
พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์อย่างเป็นระบบด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์และการประยุกต์ใช้ศาสตร์ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน นิติพล ภูตะ โขติ (2556, น. 6-9) แบ่งขอบเขตของการศึกษาพฤติกรรมองค์การออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล (Individual Level) ระดับกลุ่ม (Group Level) และระดับองค์การ (Organization System Level) สอดคล้องกับแนวทางการศึกษาหน่วยการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การของอรุณ รักธรรม และปีเตอร์ รักธรรม (2560, น. 5-6) ได้แก่ พฤติกรรมระดับบุคคล (Individual Behavior) การวิเคราะห์ระดับกลุ่ม (Group Behavior) และการวิเคราะห์ระดับองค์การ (Organizational Behavior) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้แบ่งระดับของพฤติกรรมองค์การ ดังนี้

1.3.1 ระดับปัจเจกบุคคล (Individual) หมายถึง ปัจจัยเฉพาะบุคคลที่นำมาวิเคราะห์ ตั้งแต่ด้านกายภาพ (Physical Looking) ไม่ว่าจะเป็นรูปร่างหน้าตา เพศ อายุ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ปัจจัยจิตวิทยา (Psychological Factors) ซึ่งเป็นกระบวนการทางจิตใจ เช่น การรับรู้ของบุคคลนั้นมีมากหรือน้อยเพียงใด ความสามารถในการเรียนรู้เป็นอย่างไร การแสดงออกทางอารมณ์ ความเครียดการทนต่อแรงกดดัน ความซัดแย้งในตัวบุคคล ภาวะผู้นำ เป็นต้น รวมถึงพื้นฐานทางสังคม (Social Background) ทักษะเชิงการจัดการ (Administration Skills) และทักษะเชิงสังคม (Social Skills) ที่นำมาเป็นคำถามในการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมบุคคล

1.3.2 ระดับกลุ่ม (Group) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มที่ส่งผลต่อการทำงานของกลุ่ม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มที่เป็นทางการ (Formal Group) เป็นการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามภาระงานของแต่ละตำแหน่งที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบตาม

แนวคิด Bureaucracy ของ Max Weber (1947) ได้กำหนดลักษณะโครงสร้างของระบบราชการที่สำคัญ 7 ประการ ได้แก่ ลำดับชั้น ความรับผิดชอบ ความสมเหตุสมผล มุ่งผลสำเร็จ ความแตกต่างหรือความชำนาญเฉพาะด้าน ระเบียบวินัย และความเป็นวิชาชีพ สำหรับกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal Group) เป็นลักษณะการทำงานของกลุ่มภายใต้กลุ่มที่เป็นทางการ ซึ่งอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวในการใช้บารมี (Charismatic) ผู้การมีอำนาจแฝง (Power) มากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่ (Authority) ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมในระดับกลุ่มมักจะมีการแสดงออกของกลุ่มบุคคลในเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การตัดสินใจของกลุ่ม อำนาจ ความขัดแย้งของกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม กระบวนการกลุ่ม การเปรียบเทียบค่านิยม การเปรียบเทียบทัศนคติ การวิเคราะห์ความแตกต่างของวัฒนธรรมกลุ่ม ซึ่งส่งผลต่อการทำงานของกลุ่มและความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มและองค์การ

1.3.3 ระดับองค์การ (Organization) เป็นการมองภาพรวมขององค์การโดยเน้นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นสำคัญ การศึกษาระดับองค์การที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีองค์การแบบทางการ เทคโนโลยีองค์การ การเปลี่ยนแปลงองค์การ สภาพแวดล้อมภายในองค์การ วัฒนธรรมองค์การ อำนาจ ความขัดแย้ง และการเมืองระดับองค์การ



ภาพที่ 2.2 ระดับการศึกษาพฤติกรรมองค์การ

ที่มา : ดัดแปลงจาก อรุณ รักรธรรม และปีเตอร์ รักรธรรม, (2560, น. 6)

1.4 กรอบแนวทางการศึกษาพฤติกรรมองค์การ

Robbins and Judge (2012, pp. 23-30) และ Kinicki and Fugate. (2018, pp. 28-29) ได้เสนอแนวทางการศึกษาพฤติกรรมองค์การซึ่งเริ่มจากปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Processes) และผลลัพธ์ (Outcomes) ทั้งนี้ เพื่อจัดระเบียบของการศึกษาพฤติกรรมองค์การให้ง่ายขึ้น ดังนี้

1.4.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) เปรียบเสมือนทรัพยากรในการศึกษาพฤติกรรมองค์การแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับบุคคล ได้แก่ ความหลากหลายของบุคคล บุคลิกภาพ ค่านิยม เป็นต้น ระดับกลุ่ม ได้แก่ โครงสร้างของกลุ่ม บทบาทภายในกลุ่ม ความรับผิดชอบของกลุ่ม ระดับองค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

1.4.2 กระบวนการ (Processes) เป็นแนวทางการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าตั้งแต่ระดับบุคคลที่ต้องเข้าใจเกี่ยวกับสภาพของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน อาทิเช่น การรับรู้ การเรียนรู้ การจูงใจ อารมณ์ และทัศนคติของบุคคล ระดับกลุ่มจะต้องศึกษาในเรื่อง การติดต่อสื่อสาร ภาวะความเป็นผู้นำ อำนาจและการเมือง และความขัดแย้ง และในระดับองค์การจะต้องมีการพัฒนาทางด้านแนวทางการปฏิบัติงาน และการจัดการทรัพยากรบุคคล

1.4.3 ผลลัพธ์ (Outcomes) คือ สิ่งที่ได้จากกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การในระดับต่าง ๆ ทั้งนี้ ผลลัพธ์จะสำเร็จหรือล้มเหลวก็ได้ ผลลัพธ์ในระดับบุคคล เช่น ทัศนคติและความพึงพอใจ การปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นพลเมือง และพฤติกรรมการถอนตัว ผลลัพธ์ในระดับกลุ่ม เช่น การทำงานร่วมกัน การลดความขัดแย้ง การแก้ไขอำนาจและการเมือง และผลลัพธ์ในระดับองค์การคือความสำเร็จขององค์การตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ





ภาพที่ 2.3 กรอบแนวทางการศึกษาพฤติกรรมองค์การ

ที่มา : ดัดแปลงจาก Robbins and Judge,(2012, p. 25).

1.5 แนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมองค์การ

การศึกษาพฤติกรรมองค์การเริ่มตั้งแต่อดีตเป็นต้นมา แนวคิดถูกคิดค้นและนำมาใช้ในช่วงเวลาหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาขององค์การในขณะนั้น จูลส์ดีซาญงรงค์ (2559, น. 46-60) กล่าวว่า การศึกษาพฤติกรรมองค์การในอดีตเป็นแบบระบบปิด (Closed System) ซึ่งศึกษาเฉพาะตัวแปรภายในองค์การ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ในปัจจุบันองค์การมีลักษณะแบบระบบเปิด (Open System) ที่มีความเป็นพลวัตมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประเพณี กฎหมาย เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม มีบทบาทในการปรับตัวขององค์การมากขึ้น เช่น กระแสเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์ Disruption ของธุรกิจที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตัวเอง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ที่มีผลมาจากการแพร่

ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ประชาชนและองค์กรต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) อีกทั้ง ในปัจจุบันองค์การภาครัฐพยายามปรับตัวเพื่อก้าวสู่การเป็นรัฐบาลเปิด (Open Government) ซึ่งมุ่งสร้างวัฒนธรรมการบริหารงานภาครัฐที่เน้นความโปร่งใส ซื่อสัตย์ การความรับผิดชอบต่อสังคม และการมีส่วนร่วมของประชาชน (คณาสิน เจริญ, ธีรรัตน์ อมรเพชรกุล และปิ่นนาคา จันทร์สุกรี, 2565, น. 5-23) ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ การติดตาม ตรวจสอบ และกำกับดูแลการบริหารงานภาครัฐได้อย่างโปร่งใส สำหรับองค์การภาครัฐเกิดการขับเคลื่อนตามนโยบายภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมองค์กรในปัจจุบันจึงต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ร่วมด้วยเพื่อให้การศึกษาพฤติกรรมองค์กรเกิดผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารูปแบบพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้

1.5.1 แนวคิด ทฤษฎี และหลักการเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมองค์กรในระดับปัจเจกบุคคล

1) การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการอธิบายความรู้สึกและการตีความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ บุคคลย่อมมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไปตามทัศนคติ บุคลิกภาพ การสนใจ ความสนใจ ประสบการณ์ และความคาดหวังของบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลประกอบด้วย (Robbins and Judge, 2012, pp. 166-167)

(1) ผู้รับรู้ (Perceiver) ผู้รับรู้แต่ละคนจะมีความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกันไปตามปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ทัศนคติ สิ่งสนใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวังของบุคคล

(2) เป้าหมาย (Target) คือ สิ่งที่ผู้รับรู้สังเกตว่าสิ่งที่รับรู้ นั่นคืออะไร ซึ่งองค์ประกอบของเป้าหมายดังกล่าว ได้แก่ ขนาดของสิ่งที่มองเห็น ความใหม่ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เสียง ความเคลื่อนไหว ภูมิหลัง และความใกล้เคียง

(3) สถานการณ์ (Situation) หรือสิ่งแวดล้อมในขณะที่พบเห็นมีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ ได้แก่ เวลา สภาพของงาน และสภาพของสังคม

ดังนั้น การที่เรามองสิ่งเดียวกันมักทำให้มีการตีความหมายที่แตกต่างกัน นิติพล ภูติโชติ (2556, น. 69-70) อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีคุณลักษณะ (Attribution Theory) ว่าเป็นการสังเกตพฤติกรรมของมนุษย์ว่าปัจจัยอะไรที่ทำให้มีพฤติกรรมเช่นนั้น มีสาเหตุมาจากสาเหตุภายในหรือสาเหตุภายนอกที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเช่นนั้นออกมา ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่

(1) ความแตกต่างกัน (Distinctiveness) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่ต่างกันในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ข้าราชการคนหนึ่งมาทำงานสาย แต่ถ้าเราอยากรู้ว่าพฤติกรรมของข้าราชการคนดังกล่าวผิดปกติหรือไม่ ควรจะพิจารณาว่าสาเหตุที่มาสายนั้นเกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายใน หากพบว่าข้าราชการคนดังกล่าวมาทำงานสายเป็นประจำก็แสดงว่ามีผลมาจากสาเหตุภายในของบุคคลนั่นเอง

(2) ความสอดคล้องกัน (Consensus) หมายถึง ในสถานการณ์ที่เหมือนกันหรือคล้ายกัน บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปจะมีการตอบสนองเหมือนกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น หากข้าราชการมาทำงานสายกันหลายคน ก็แสดงว่าสถานการณ์ที่ทุกคนเผชิญอยู่เกิดจากสาเหตุภายนอก

(3) ความคงเส้นคงวา (Consistency) คือ การแสดงพฤติกรรมของบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เช่น ข้าราชการคนหนึ่งมาทำงานสาย 15 นาที ถ้าหากเขาไม่เคยมาทำงานสายเลยก็ไม่ได้หมายความว่าเขามีพฤติกรรมผิดปกติเพราะสิ่งที่ทำให้เขามาทำงานสายอาจเกิดจากสาเหตุภายนอก แต่ถ้าข้าราชการผู้นั้นมาทำงานสายเป็นประจำ อาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมของข้าราชการผู้นั้นเกิดจากสาเหตุภายใน

2) การเรียนรู้ (Learning) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างถาวรซึ่งเกิดจากการฝึกฝนและประสบการณ์ องค์ประกอบของการเรียนรู้แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (นิตินพ ภูติโชติ, 2556, น. 91)

(1) การตั้งใจ เป็นกระบวนการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีแรงผลักดันในการตอบสนองความต้องการของตนเองโดยการพยายามแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

(2) เป้าหมาย เป็นเป้าประสงค์ของการเรียนรู้เพื่อกำหนดทิศทาง

(3) สิ่งเร้าที่มีอยู่ เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้ไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการเรียนรู้ หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ก็จะทำให้ประสบความสำเร็จ

(4) อุปสรรค คือ สิ่งที่ขัดขวางความพยายามของผู้เรียนให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของการเรียนรู้ได้

(5) กิจกรรม เป็นกรอบภาระงานที่ได้กำหนดขึ้นมาเพื่อนำไปสู่เป้าหมายของกิจกรรมนั้น ๆ

3) ทักษะคติ (Attitude) Champoux (2011, p. 106) และ Robbins and Judge (2012, p.70) กล่าวว่า ทักษะคติของบุคคลประกอบด้วย องค์ประกอบทางปัญญา (Cognitive Component) เป็นความเข้าใจหรือความเชื่อในการแสดงออกทัศนคติของบุคคล องค์ประกอบด้านอารมณ์ (Affective Component) อารมณ์เป็นตัวกำหนดความโน้มเอียงของทัศนคติ หากบุคคล

มีอารมณ์เชิงบวกก็จะทำให้ทัศนคติแสดงออกมาในทางที่ดี และองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประพฤติตนไปในทิศทางที่บุคคลอยากให้เห็นแสดงออกต่อบุคคลหรือบางสิ่งบางอย่าง ดังนั้น ทัศนคติจึงมีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน และนักพฤติกรรมองค์การได้แบ่งประเภทของทัศนคติในการทำงานออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้ นิติพล ภูติโชติ (2556, น. 51-53)

(1) พึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ส่งผลต่อความกระตือรือร้นในการทำงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงจะทำให้ทัศนคติและพฤติกรรมไปในทางบวก เช่น รักองค์การ ชอบทำงาน มุ่งความสำเร็จ เป็นต้น ในทางกลับกันถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะทำให้เป็นบุคคลที่มีลักษณะเฉื่อยชา เข้าขามเย็นขาม และไม่อยากทำงาน ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ นโยบายในการบริหาร พฤติกรรมของผู้บริหาร การปฏิบัติของผู้บริหารต่อพนักงาน หัวหน้างาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ชื่อเสียงขององค์การ ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในงาน และความยุติธรรม ปัจจัยเหล่านี้หากถูกกำหนดและการปฏิบัติในทางที่ถูกต้องเหมาะสมกับพนักงานก็จะให้เขามีความพึงพอใจในงาน

(2) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) เป็นลักษณะของการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผน การแสดงความคิดเห็น และการตัดสินใจ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การจะทำให้พนักงานมีทัศนคติในทางบวกและพยายามทำงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

(3) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) องค์การที่พยายามให้ความสำคัญกับบทบาทการทำงานและเห็นคุณค่าของพนักงานย่อมทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ เสียสละ ทุ่มเท รับผิดชอบต่อหน้าที่และทำงานในให้องค์การอย่างเต็มความสามารถ

(4) พฤติกรรมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Organizational Citizenship Behavior) การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากทัศนคติที่ดีต่อกันในการทำงาน หากเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นมักทำให้เกิดความแตกแยกของพนักงานซึ่งผู้บริหารควรมีแนวทางในการรับมือและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

4) ทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และการแพร่ระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง ประกอบกับความเสื่อมถอยของระบบราชการ ทำให้เป็นอุปสรรค

ในการพัฒนาประเทศ และประชาชนไม่สามารถรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น ภาครัฐภายใต้การเปลี่ยนแปลงหรือระบบราชการ 4.0 จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือการพลิกโฉมภาครัฐให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ มุ่งตอบสนองบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักธรรมาภิบาล

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดจากการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากประชาชนผู้รับบริการ สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภาครัฐ ควรยึดหลักในการให้บริการ 5 ประการ ดังนี้ (John D. Millet, 1954, p.4)

(1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึงประชาชนมีโอกาสในการได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันและมีมาตรฐานเดียวกันตามหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงานของภาครัฐ

(2) การให้บริการทันเวลา (Timely service) เป็นเป้าหมายในการชี้วัดความสำเร็จในเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชน และการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ภาครัฐจะต้องมีหน่วยบริการที่กระจายและครอบคลุมเพื่อสร้างความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายแก่ประชาชนผู้รับบริการ

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการในลักษณะที่สม่ำเสมอ สามารถเข้าถึงได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา เช่น การร้องขอคัดถ่ายคำพิพากษาของศาลยุติธรรมผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง การขอประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยได้ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ เป็นต้น

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service) คือ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

1.5.2 แนวคิด ทฤษฎี และหลักการเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมองค์การในระดับกลุ่มและองค์การ

1) ทฤษฎีระบบ (System Theory) การแบ่งองค์การออกเป็นระบบย่อยคล้ายกับองค์ประกอบการทำงานของร่างกายมนุษย์ที่อวัยวะทุกส่วนจะมีความสัมพันธ์กันหากอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งเกิดปัญหา ก็จะส่งผลกระทบต่อระบบอื่น ๆ ตามไปด้วย ดังนั้น การศึกษารูปแบบพฤติกรรมการทำงานจึงจำเป็นต้องทราบถึงระบบย่อยขององค์การ ซึ่งนักวิชาการได้แยกองค์ประกอบของระบบย่อยที่ต่างกันออกไป

Thompson แบ่งองค์การออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งแต่ละส่วนมีหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้ (ปภาวดี ประจักษ์สุภนิตติ และคณะ, 2562, น. 3-17-3-18)

(1) ส่วนสถาบัน (Institution) เกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางขององค์การ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ แนวนโยบายในการดำเนินงาน การปรับเปลี่ยนองค์การ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้น ส่วนนี้ได้แก่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์การ ในการเชื่อมระหว่างองค์การและสภาพแวดล้อมแบบเปิด

(2) ส่วนเทคนิค (Technical) ส่วนนี้จะเน้นการแปรสภาพปัจจัยนำเข้า (Input) ขององค์การให้เป็นปัจจัยนำออก (Output) โดยเน้นประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก ทำให้มีลักษณะการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมแบบปิด

(3) ส่วนการจัดการ (Management) เป็นตัวกลางเชื่อมโยงการทำงาน ของส่วนสถาบันและส่วนเทคนิคเข้าด้วยกัน ส่วนนี้ได้แก่ผู้บริหารระดับกลางขององค์การที่จะเป็นผู้กำหนดแผนปฏิบัติการและควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

David Easton นักรัฐศาสตร์ที่นำเอาแนวคิดเชิงระบบมาใช้ในการวิเคราะห์ทางการเมือง (Political Life) ที่กิจกรรมทางการเมืองมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในลักษณะเป็นระบบพลวัตซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น Easton จึงได้กำหนดกรอบการวิเคราะห์การเมือง 4 ประการ คือ ระบบการเมือง (System) สิ่งแวดล้อม (Environment) การตอบสนอง (Response) ผลกระทบ (Impact) โดยอธิบายถึงระบบการเมืองและสิ่งแวดล้อมว่า หากสิ่งใดเกิดขึ้นในสิ่งแวดล้อมจะเกิดปัจจัยย้อนกลับ (Feedback) เข้าสู่ระบบการเมืองในรูปแบบของการเรียกร้องและสนับสนุน ซึ่งระบบการเมืองจะต้องตัดสินใจผู้การ จัดทำนโยบาย เรียกว่า ปัจจัยนำออก (Output) ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบ (Outcome) และกลับเข้าสู่ปัจจัยย้อนกลับอีกครั้ง (Feedback) (ปะการัง ชื่นจิตร, 2560, น.17-29) สำหรับเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2562, น.16) กล่าวถึงทฤษฎีระบบที่เสนอโดย Easton ว่าประกอบไปด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ ปัจจัยย้อนกลับ และสภาพแวดล้อม ดังนี้

(1) ปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) การบริหารจัดการเงิน (Money) การบริหารจัดการทั่วไป (Management) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) การให้บริการประชาชน (Market) การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) การบริหารจัดการเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) การประสานงานหรือ

การประนีประนอม (Mediation) และการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2561, น. 39)

(2) กระบวนการ (Process) เป็นขั้นตอนของการแปรสภาพปัจจัยนำเข้า ตามลำดับกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ

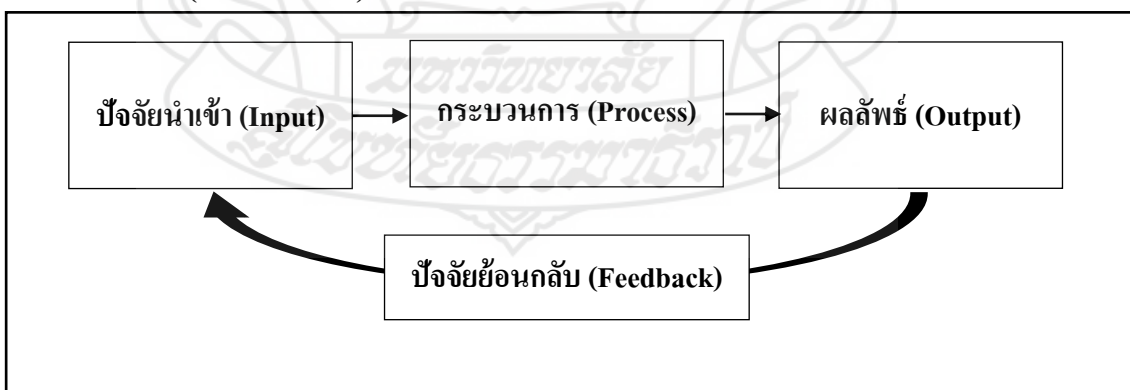
(3) ผลลัพธ์ (Output) หมายถึง สิ่งที่ได้จากปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ อย่างเป็นระบบภายใต้เป้าหมายการดำเนินการขององค์การ

(4) ปัจจัยย้อนกลับ (Feedback) เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานตามกระบวนการ

(5) สภาพแวดล้อม (Environment) คือ แรงกดดันจากภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม เทคโนโลยี กฎหมาย เป็นต้น และแรงกดดันจากภายในองค์การที่สามารถควบคุมได้ เช่น บรรยากาศในการทำงาน การจัดแผนผังการทำงาน เป็นต้น สภาพแวดล้อมดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาและเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว

จะเห็นว่า ทฤษฎีระบบเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบโดยจัดแบ่งหน้าที่ให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมให้มีความสอดคล้องและเกี่ยวเนื่องกัน ผู้ศึกษาได้เสนอแผนภาพการดำเนินงานตามทฤษฎีระบบ แสดงรายละเอียดในผังภาพที่ 2.4

สภาพแวดล้อม (Environment)



ภาพที่ 2.4 การดำเนินงานตามทฤษฎีระบบ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ เป็นแนวทางการให้ความหมายของการบริหารในลักษณะของกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัด การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจำเป็นต้องนำปัจจัยการบริหารมาใช้เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M ประกอบด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2561, น.51-52)

(1) 3M ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) บริหารจัดการงบประมาณ (Money) และการบริหารจัดการงานทั่วไป (Management)

(2) 4M ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) บริหารจัดการงบประมาณ (Money) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) และการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material)

(3) 5M ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) บริหารจัดการงบประมาณ (Money) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการคุณธรรม (Morality)

(4) 6M ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) บริหารจัดการงบประมาณ (Money) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) และการให้บริการประชาชน (Market)

(5) 7M ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) บริหารจัดการงบประมาณ (Money) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) การให้บริการประชาชน (Market) และการบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message)

(6) 8M ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) บริหารจัดการงบประมาณ (Money) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) การให้บริการประชาชน (Market) การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) และวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)

(7) 9M ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) บริหารจัดการงบประมาณ (Money) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) การให้บริการประชาชน (Market) การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) และการบริหารจัดการเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)

(8) 10M ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) บริหารจัดการงบประมาณ (Money) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) การให้บริการประชาชน (Market) การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) การบริหารจัดการเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) และการประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation)

(9) 11M ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) บริหารจัดการงบประมาณ (Money) การบริหารจัดการงานทั่วไป (Management) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารจัดการคุณธรรม (Morality) การให้บริการประชาชน (Market) การบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) การบริหารจัดการเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) การประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) และการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

3) แนวคิดการตรวจสอบประเมินความพร้อมขององค์การด้วย Mckinsey 7-S Framework ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้น โดยบริษัทที่ปรึกษา Mckinsey สำหรับนำมาประเมินความพร้อมภายในองค์การ 7 ประการ ดังนี้ (Have and associates, pp. 138-141 อ้างถึงใน ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิตี และคณะ, 2562, น. 3-19-3-20)

(1) องค์ประกอบด้านยุทธศาสตร์ (Strategy) เป็นการพิจารณาในระดับวัตถุประสงค์ขององค์การ นโยบายและแผนงาน การจัดลำดับความสำคัญ และการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ตลอดจนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

(2) องค์ประกอบด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นการพิจารณาจัดแบ่งโครงสร้างภายในองค์การให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และตามสายบังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

(3) องค์ประกอบด้านระบบ (System) เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับระบบปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยและคำนึงถึงประสิทธิภาพของการใช้งานเป็นหลัก

(4) องค์ประกอบด้านบุคคล (Staff) เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การคัดเลือก กรอบอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน การจูงใจ การส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นต้น

(5) องค์ประกอบด้านทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill) คือ การส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะและสมรรถนะในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์และการมุ่งตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมกัน

(6) องค์ประกอบด้านรูปแบบในการบริหาร (Style) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารภายในองค์กรใช้ลักษณะนิสัยและวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อมุ่งให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์

(7) องค์ประกอบด้านค่านิยมร่วม (Shared Values) เป็นความเชื่อพื้นฐานร่วมกันของสมาชิกในองค์กร รวมถึงความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อองค์กรที่ทำให้เกิดแรงผลักดันในการทำงาน

4) แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง การสร้างกระบวนการเรียนรู้ของคนในองค์กรโดยไม่มีขอบเขตเพื่อเอื้ออำนวยให้สมาชิกในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร Peter M. Senge ได้เขียนหนังสือ The Fifth Discipline ขึ้นในปี ค.ศ. 1990 ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อให้องค์กรปรับตัวภายใต้การเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเป็นพลวัต หลักสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาและกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ประการ ดังนี้ (Senge, 1994, pp. 10-16)

(1) การคิดเชิงระบบ (System Thinking) เป็นรากฐานแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากการคิดเชิงระบบเป็นส่วนเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของการแก้ไขปัญหาใหม่ในการทำงาน ปัญหาที่พบเจอในองค์กรส่วนใหญ่เกิดจากการคิดไม่เป็นระบบซึ่งทำให้มีการมองปัญหาเฉพาะงานที่เกิดปัญหาเท่านั้นแต่ไม่ได้มองภาพรวมขององค์กร ดังนั้น หากบุคลากรในองค์กรมีวิธีการคิดในเชิงระบบจะเห็นว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลต่อภาพรวมขององค์กรซึ่งมีผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

(2) บุคคลที่มีความเป็นเลิศ (Personal Mastery) บุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดการเกิดการขับเคลื่อน ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

(3) แบบจำลองทางจิตใจ (Mental Model) เป็นการเปิดกว้างมุมมองของบุคคลทางด้านเจตคติ ทักษะ และกระบวนการทัศนในการทำงานที่ท้าทายเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กร

(4) การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Building Shared Vision) เป็นความมุ่งหวังที่สมาชิกในองค์กรมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

(5) เรียนรู้การทำงานเป็นทีม (Team Learning) เป็นการแก้ไขปัญหา ร่วมกันของบุคลากรในองค์กรที่มีเป้าหมายเดียวกัน โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และ วิธีการทำงานร่วมกัน

สำหรับ Michel J. Marquardt ได้เสนอองค์การแห่งการเรียนรู้ผ่านแนวคิด The System Learning Organization Model ซึ่งประกอบด้วย 5 ระบบย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้ (Marquardt, 2002, pp. 23-33)

(1) การเรียนรู้ (Learning) เป็นส่วนย่อยขององค์การแห่งการเรียนรู้ ที่องค์กรต้องมุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร

(2) องค์กร (Organizational) ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม องค์กร กลยุทธ์ และโครงสร้างองค์กร องค์ประกอบทั้ง 4 ประการจะนำไปพิจารณาสร้าง แนวทางในการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรตามลักษณะขององค์กรนั้น ๆ

(3) คน (People) ได้แก่ ผู้จัดการหรือผู้นำ พนักงาน คู่ค้า/พันธมิตร ผู้ขายวัตถุดิบ และชุมชน มีลักษณะการเรียนรู้และเป้าหมายที่แตกต่างกันไปซึ่งเป็นส่วนสำคัญ ที่ทำให้องค์การเกิดการขับเคลื่อน เช่น ผู้นำเรียนรู้เพื่อบริหารองค์กรในภาพรวมและแก้ไขปัญหา ในระดับกลยุทธ์ขององค์กร พนักงานมีการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะในการทำงานและการ ร่วมกันแก้ไขปัญหาในงานของตน เป็นต้น

(4) องค์ความรู้ (Knowledge) เกิดขึ้นจากการแสวงหาความรู้ การสร้าง ความรู้ การสังเคราะห์ความรู้ และการถ่ายโอนความรู้ สำหรับนำมาปรับใช้ในสถานการณ์หรืองาน ที่กระทำอยู่ ดังนั้น การส่งเสริมให้บุคคลมีการเรียนรู้ก็จะทำให้มีองค์ความรู้ซึ่งเสมือนชุมทรัพย์ ในการแก้ปัญหาให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) เทคโนโลยี (Technology) เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์การเกิดการ พัฒนาและเปลี่ยนแปลงสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา เทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีพื้นฐานของการเรียนรู้ และระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

5) แนวคิดการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ (Management by Objective) Peter F. Drucker (1954) นักวิชาการชาวอเมริกัน ได้เขียนหนังสือชื่อว่า “The Practice of Management Drucker” ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ภายในองค์กรซึ่ง เป็นเป้าหมายเพื่อทำให้เกิดทิศทางการดำเนินงานและมีเป้าหมายที่ชัดเจน

โดยได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่องค์กรไม่ควรมองข้าม ได้แก่ ลูกค้ำหรือผู้รับบริการ การตลาด โครงสร้างองค์กร และบทบาทของการจัดการ สำหรับบทบาทของการจัดการนั้น Drucker เห็นว่าเป็นศิลปะในตัวของมันเอง ซึ่งผู้บริหารมีหน้าที่หลักในการบริหารและให้ความสำคัญ ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การจัดองค์การ การจูงใจและการสื่อสาร การวัดและประเมินผล และการพัฒนาคน (สุรินี อรรถากร, 2559, น.220) ในทัศนะของธนาชัย สุขวิช และพรชัย อรัณยกานนท์ (2557, น.157-158) ได้กำหนดกระบวนการบริหารตามวัตถุประสงค์ออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การทบทวนวัตถุประสงค์ขององค์การ (Review Organization Objectives) เป็นการทบทวนและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขององค์การระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

2) การกำหนดวัตถุประสงค์โดยพนักงาน (Set Worker Objectives) เมื่อบุคลากรภายในองค์การมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การได้เป็นอย่างดีก็จะทำให้ทุกคนมีเป้าหมายในการทำงานร่วมกันและบรรลุตามวัตถุประสงค์

3) การตรวจสอบความคืบหน้าของงาน (Monitor Process) เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าในระหว่างการทำงานให้เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

4) การประเมินผลการทำงาน (Evaluate Performance) ผู้บริหารและพนักงานมีการประเมินผลการทำงานเพื่อพิจารณาว่าสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์หรือไม่

5) การพิจารณาให้รางวัลตอบแทน (Give Rewards) เป็นการพิจารณาความดีความชอบและให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จะเห็นว่า การบริหารงานตามวัตถุประสงค์ทำให้บุคลากรทุกคนในองค์การทราบเป้าหมายการทำงานร่วมกันที่ชัดเจนและบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การในที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ดังนี้

1. ระดับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้พฤติกรรมในระดับปัจเจกบุคคล (Individual) ของนิตินพ ภูตะโชติ (2556, น. 6-9) และอรุณรักรักรธรรม และปีเตอร์ รักรักรธรรม (2560, น. 5-6) ทั้งในด้านกายภาพ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และกลุ่มงาน และด้านจิตวิทยาซึ่งเป็นการแสดงออกที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทางจิตใจของข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของตนเอง ได้แก่ ทัศนคติ การรับรู้ และการเรียนรู้

2. กรอบแนวทางการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวทางของ Robbins and Judge (2012, pp. 23-30) และ Kinicki and Fugate. (2018, pp. 28-29) ที่ได้กล่าวว่า แนวทางการศึกษาพฤติกรรมองค์การในแต่ละระดับประกอบไปด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) ซึ่งผู้ศึกษานำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจประเด็นที่จะศึกษาได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในระดับปัจเจกบุคคล ผู้ศึกษาได้ประยุกต์แนวคิดของนักวิชาการหลากหลายท่าน ดังนี้

3.1 การรับรู้ (Perceiver) ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการรับรู้ของ Robbins and Judge (2012, pp. 166-167) เนื่องจากข้าราชการศาลยุติธรรมแต่ละคนจะมีความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้รับรู้ เป้าหมายในการทำงาน และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งนำมาใช้ศึกษาว่าข้าราชการศาลยุติธรรมรับรู้ต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ได้อย่างไร และจากแหล่งข้อมูลใดบ้าง

3.2 การเรียนรู้ (Learning) ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการเรียนรู้ของนิติพล ภูติโชติ (2556, น.91) ซึ่งนำมาใช้ศึกษาเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการเรียนรู้พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมสำหรับนำไปพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ

3.3 ทศนคติ (Attitude) ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดทัศนคติของ Champoux (2011, p.106) และ Robbins and Judge เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของข้าราชการศาลยุติธรรมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ว่าพฤติกรรมและวิธีการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใดบ้าง และส่งผลดีในการทำงานของตนเองได้อย่างไร

3.4 ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ซึ่งส่งผลต่อภาพรวมในระดับกลุ่มงานและระดับองค์กร โดยผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการตรวจสอบและประเมินความพร้อมขององค์การด้วย McKinsey 7-S Framework ได้แก่ การดำเนินการตามนโยบายองค์กร (Strategy) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงาน (Structure) ความแตกต่างของระบบการทำงาน (System) รูปแบบการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา (Style) การปฏิบัติงานตามสายงาน (Staff) การพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญในงาน (Skill) และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในการทำงาน (Share Value) ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

4. แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสาขายุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ หรือ 4M ของวิชารัฐศาสตร์ (2561, น. 51-52) ได้แก่ ด้านบุคลากร (Man) ด้านการเงิน (Money) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) และด้านการบริหารจัดการ (Management) ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการสร้างความเปลี่ยนแปลง ส่งเสริม และพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสาขายุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับบริบทชีวิตวิถีใหม่

2.1 ความหมายของบริบทชีวิตวิถีใหม่

บุคคลและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของชีวิตวิถีใหม่ หรือ ความปกติใหม่ (New Normal) ไว้ดังนี้

จิตแข เทพชาติ (2563) กล่าวว่า ความปกติใหม่ (New Normal) คือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนซึ่งมีการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

กรุงเทพมหานครออนไลน์ (2563) กล่าวว่า คำว่า New Normal ได้อธิบายโดย รศ.มาลี บุญศิริพันธ์ คณะกรรมการบัญญัติศัพท์นิเทศศาสตร์ราชบัณฑิตยสภา ผ่านทางสื่อ Facebook ชื่อว่า Malee Boonsiripunth ซึ่งได้อธิบายว่า ความปกติใหม่หรือฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิมในอดีตที่มีผลมาจากบางสิ่งมากระทบจนทำให้แบบแผนและแนวทางปฏิบัติของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปภายใต้มาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (2562, น. 62) กล่าวว่า ความปกติใหม่ (New Normal) เกิดจากวิถีชีวิตและพฤติกรรมของคนในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจากภาวะปกติ (Normal) ที่ก่อให้เกิดความไม่ปกติ (Abnormal) ซึ่งเมื่อระยะเวลาผ่านไปความไม่ปกติดังกล่าวจะกลายเป็นวิถีปกติของคนในสังคม และกลายเป็นความปกติใหม่ในที่สุด

จากความหมายข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ชีวิตวิถีใหม่ หรือ ความปกติใหม่ (New Normal) หมายถึง การดำเนินชีวิตปกติของผู้คนในสังคมอันมีผลจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและกลายเป็นพฤติกรรมดำเนินชีวิตแบบใหม่ของผู้คนในที่สุด

2.2 ชีวิตวิถีใหม่ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่แพร่ระบาดทั่วทุกมุมของโลก ก่อให้เกิดความกังวลและความกลัวของคนในสังคมจากผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อความปลอดภัย

ของชีวิตและการรูปแบบดำเนินชีวิตในสังคม รัฐบาลในหลายประเทศจึงต้องกำหนดมาตรการควบคุมการแพร่ระบาด เช่น จำกัดการเดินทางในประเทศและระหว่างประเทศ การงดจัดกิจกรรมและการรวมตัว การควบคุมเวลาในการออกนอกเคหสถาน การปิดกิจการห้างร้านต่าง ๆ ที่มีภาวะเสี่ยงต่อการแพร่กระจายของเชื้อโรค เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้กลายเป็นความปกติใหม่ (New Normal) ที่ทำให้พฤติกรรมของผู้คนแตกต่างกันไปจากอดีต (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2562, น. 62) นอกจากนี้ โรคโควิด-19 ยังส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงสภาพทางเศรษฐกิจสู่ปรากฏการณ์ Disruption ของอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและทวีความรุนแรงมากขึ้น (มูลนิธิเอสซีจี, 2565) ธุรกิจต่าง ๆ จึงต้องเผชิญกับความท้าทายโดยต้องเปลี่ยนแปลงและพัฒนา รูปแบบผลิตภัณฑ์ การบริการ และรูปแบบการดำเนินการใหม่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว เช่น บริการ Delivery ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ร้านค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น

บัลลังก์ โรหิตเสถียร (2565) ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกับชีวิตวิถีใหม่และแนวทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และเชื่อมโยงการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ควรมีการพัฒนาแนวคิดภายใต้หลักความยืดหยุ่น (Resilience) 3 ประการ คือ การพร้อมรับ (Cope) การปรับตัว (Adapt) และการเปลี่ยนแปลง (Transform) นอกจากนี้ ภาครัฐควรมีเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านนโยบาย ด้านการกำกับดูแล และด้านการบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนประเทศสู่เป้าหมายของการเป็นประเทศไทย 4.0 ร่วมกับภาคส่วนอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2564)

ประการที่หนึ่ง การปรับเปลี่ยนเป็นนโยบายบนฐานของข้อมูล (Data-Driven Policy) เนื่องจากข้อมูล (Data) เป็นสินทรัพย์ที่ช่วยภาครัฐในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและการยกระดับศักยภาพของภาครัฐไทย ดังนั้น หากภาครัฐเข้าใจบนพื้นฐานความเข้าใจประชาชน (Empathy-Based Policy) ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจสำหรับการพัฒนาประเทศร่วมกับการมีนโยบายเชิงรุกก็สามารถทำให้ภาครัฐเกิดความคล่องตัวและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน เช่น หากภาครัฐสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลผลกระทบจากความรุนแรงของโรคโควิด-19 และการวิจัยเกี่ยวกับวัคซีนจากประเทศต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว ก็จะทำให้มีข้อมูลในการตัดสินใจในการจัดซื้อวัคซีนแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาได้ทันเหตุการณ์

ประการที่สอง ภาครัฐควรมีการกำกับดูแลเท่าที่จำเป็น ลดการใช้กฎหมายและกฎระเบียบที่ไม่จำเป็น โดยกระจายอำนาจให้แก่ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

ประการที่สาม การปรับโฉมภาครัฐใหม่ให้มีขนาดเล็กลง เน้นความยืดหยุ่น คล่องตัว ดำเนินการด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเปิดโอกาสให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

สำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (2565) นำเสนอรูปแบบมาตรฐานของการดำเนินงานของ ภาครัฐในบริบทชีวิตวิถีใหม่ได้รวดเร็วขึ้นเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของวิถีการ ดำเนินชีวิตแบบใหม่ของประชาชนและสังคมโดยมุ่งให้ความสำคัญต่อข้อมูลภาครัฐที่สามารถนำมา สนับสนุนและขับเคลื่อนประเทศในมิติหลายด้าน ทั้งในด้านการตัดสินใจเชิงนโยบาย ด้านเศรษฐกิจ หรือด้านสังคมดิจิทัล เพื่อพัฒนาสู่แผนแม่บทพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน ระยะ 3 ปี (Citizen Portal Roadmap) ในการบูรณาการข้อมูลภาครัฐจากหลายหน่วยงานไว้ในแหล่งเดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการบริการแก่ประชาชนโดยได้กำหนดระยะเวลาและกรอบการดำเนินงานตามแผน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนที่วางไว้ซึ่งเป็นการพร้อมของภาครัฐในการสามารถ เปิดเผยข้อมูลภาครัฐสู่สาธารณะและการใช้ข้อมูลได้อย่างเสรี และไม่เสียค่าใช้จ่าย เพียงแค่การ พิสูจน์ตัวตน (Authentication) และยืนยันตัวตน (Identity Verification) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการ พัฒนารูปแบบของการใช้งาน Digital ID ที่ภาครัฐได้นำมาใช้ในระยะหนึ่ง เช่น โครงการชิมช้อปใช้ โครงการคนละครึ่ง โครงการเราเที่ยวด้วยกัน หรือการทำธุรกรรมออนไลน์ร่วมกันสถาบัน ทางการเงินต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ การจัดทำบัญชีข้อมูลภาครัฐ (Government Data Catalog (GD Catalog) อย่างเป็นทางการจะช่วยให้การสืบค้นและการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ดียิ่งขึ้นและรวดเร็ว ต่อการใช้งาน

จะเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ภาครัฐต้องปรับตัวและพัฒนาทั้งในด้าน นโยบาย โครงสร้าง และการบริหารบุคคล ผู้การเป็นภาครัฐดิจิทัล (Digitization) ภายใต้บริบท ชีวิตวิถีใหม่โดยสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมาบูรณาการข้อมูลภาครัฐเพื่อให้ สามารถใช้งานได้ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง ข้อมูลภาครัฐได้อย่างสะดวกสบายและตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้วิถีชีวิตของ ผู้คนปรับเปลี่ยนชีวิตวิถีใหม่และรูปแบบการทำงานแบบใหม่ที่เปิดกว้าง หรือลักษณะของการ ทำงานที่บ้าน (work from home) จนถึงการทำงานนอกสถานที่ (workation) ที่มีความยืดหยุ่นสูง และไม่ยึดติดกับสถานที่ซึ่งสนับสนุนให้การทำงานของพนักงานเกิดความราบรื่นมากขึ้น (นิตยสาร คัดปรภค, 2565) ดังนั้น การทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่จึงต้องมีการปรับรูปแบบการทำงานให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทย (2564, น. 4-7) กล่าวว่า การแพร่

ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างฉับพลันเป็นตัวเร่งให้เทคโนโลยีเกิดการพัฒนาย่างก้าวกระโดดที่เกิดขึ้นเป็นแนวโน้มสู่รูปแบบการทำงานระยะไกลมากขึ้น (Remote Work and Virtual Meetings) การใช้ระบบอัตโนมัติแทนการทำงานของคน (Automation and AI) การผันตัวเข้าสู่แพลตฟอร์ม e-commerce มากขึ้น และการเปลี่ยนสู่การเป็นแรงงานอิสระ (Self-employed/Gig Workers) การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมดังกล่าวทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปฏิรูปบทบาทและรูปแบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทชีวิตวิถีใหม่ ดังนี้ (สีมา สีมานนท์, 2564)

2.3.1 ด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นการสร้างการรับรู้ให้แก่สมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อให้ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นและร่วมกันเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยเริ่มจากการปรับกระบวนการทางความคิด (mindset) โดยผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Chief Change Officer) ที่คอยควบคุมดูแลให้สมาชิกในองค์กรตอบสนองต่อการเป็นองค์กรวิถีใหม่ โดยมุ่งเน้นเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology Oriented) ในการดำเนินงานและการตอบสนองต่อความต้องการแก่ประชาชนผู้รับบริการให้เกิดความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล อันจะนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความเชื่อถือและคุณธรรม (Organization of Trust and Integrity) นอกจากนี้ พสุ เดชะรินทร์ (2564) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญกว่ากลยุทธ์และมีความท้าทายในยุคโควิด ซึ่งจากการวิจัยจาก MIT ในโครงการ Culture 500 ได้ศึกษาและสำรวจวัฒนธรรมและค่านิยมที่ถูกตีพิมพ์เผยแพร่ในบริษัทชั้นนำของประเทศสหรัฐอเมริกา และได้คัดเลือกคุณลักษณะที่ทำให้เกิดการเกิดความโดดเด่น 9 ประการ ได้แก่ ความยืดหยุ่นและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง (Agility) การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Collaboration) การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer) ให้ความสำคัญต่อความหลากหลายของบุคคล (Diversity) มุ่งเน้นนวัตกรรม (Innovation) ซื่อสัตย์และมีจริยธรรม (Integrity) ให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงาน (Performance) และคำนึงถึงบุคคลอื่น (Respect)

2.3.2 ด้านองค์กร การบริหาร และระบบงาน ภาครัฐควรเน้นการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ด้วยการลดบทบาทของรัฐ ลดขนาดองค์กรระบบราชการ กระจายอำนาจและความร่วมมือให้ภาคเอกชนและภาคประชาชน (สยามรัฐออนไลน์, 2559) มีลักษณะการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่ง David Osborne and Ted Gaebler (1992, อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2562, น. 205-206) ได้เขียนผลงานในหนังสือเรื่อง “Reinventing Government” โดยมีแนวคิดในการเปลี่ยนโฉมภาครัฐซึ่งสามารถนำมาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในระดับองค์กรให้มีประสิทธิภาพมียิ่งขึ้น ดังนี้

- 1) ระบบราชการควรทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงมากกว่าการลงมือทำงานเอง (a catalytic government)
- 2) ระบบราชการควรเป็นระบบที่มีประชาชนเป็นเจ้าของซึ่งมีอำนาจในการดำเนินการได้ด้วยตนเอง (a community-owned government)
- 3) ระบบราชการควรมีสภาพของการดำเนินงานในลักษณะของการแข่งขัน การให้บริการสาธารณะ (a competitive government)
- 4) ระบบราชการควรขับเคลื่อนด้วยภารกิจ (a mission-driven government)
- 5) ระบบราชการควรมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน (a results-oriented government)
- 6) ระบบราชการควรขับเคลื่อนด้วยข้อเรียกร้องของลูกค้า (a customer-driven government)
- 7) ระบบราชการควรกล้าได้กล้าเสียและดำเนินงานตามรูปแบบรัฐวิสาหกิจ เพื่อแสวงหารายได้ (an enterprising government)
- 8) ระบบราชการควรมีแผนการเฝ้าระวังไว้ล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคต (an anticipatory government)
- 9) ระบบราชการควรมีการกระจายอำนาจ และเน้นให้ข้าราชการทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม (a decentralized government)
- 10) ระบบราชการควรเป็นระบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามกลไกของตลาด (a market-oriented government)

แนวคิด Reinventing Government มีจุดมุ่งหมายในการพลิกโฉมภาครัฐให้มีความคล่องตัวตามแนวทางการบริหารจัดการของเอกชนมากขึ้น จะเห็นว่า องค์กรภาครัฐได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยสามารถนำมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการดำเนินชีวิตในบริบทชีวิตวิถีใหม่ ซึ่งสามารถสร้างความสะดวก รวดเร็ว ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

2.3.3 ด้านทรัพยากรบุคคล การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการที่สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรภาครัฐนำไปประเมินศักยภาพของตนเอง ซึ่งครอบคลุม 7 ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2559) สำหรับด้านที่ 5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเป็นการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในการทำงานตามนโยบายเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้วยการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความคล่องตัว

เช่น การวางผังรูปแบบห้องทำงาน การนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เป็นต้น องค์กรควรมีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นการทำงานอย่างเป็นมืออาชีพผ่านกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของบุคลากร และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น สร้างสรรค์นวัตกรรม และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน นอกจากนี้ องค์กรควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรดำเนินงานภายใต้หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) 6 ประการ ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2542, น. 24-31)

1) หลักนิติธรรม (The Rule of Law) มีจุดมุ่งเน้นในการตรากฎหมายระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีความเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับจากสังคมบนพื้นฐานของความเป็นประชาธิปไตย นอกจากนี้ ผู้พิพากษาสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระและไม่ถูกแทรกแซงจากภาครัฐ

2) หลักคุณธรรม (Morality) เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติตนและปฏิบัติหน้าที่ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ เพื่อสร้างความเชื่อถือให้แก่ประชาชนและสังคม

3) หลักความโปร่งใส (Accountability) คือ การสร้างความไว้วางใจให้แก่ประชาชนด้วยการเป็นองค์กรที่เปิดเผยข้อมูลและการพร้อมได้รับการตรวจสอบจากทุกภาคส่วน

4) หลักความมีส่วนร่วม (Participation) เน้นให้ภาคประชาสังคมและประชาชนเข้ามามีบทบาทส่วนร่วมในการตัดสินใจ ส่วนร่วมในการดำเนินงาน ส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และส่วนร่วมในการประเมินผลร่วมกันกับภาครัฐเพื่อร่วมแก้ไขปัญหาสาธารณะ

5) หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กร การปฏิบัติหน้าที่เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

6) หลักความคุ้มค่า (Cost-effectiveness or Economy) คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดผลประโยชน์แก่ส่วนรวมอย่างสูงสุด

2.4 ระบบราชการ 4.0

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) มีเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาภาครัฐตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้ประเทศสามารถดำเนินกิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าหมายจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยแนวคิดระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ได้นำมาใช้ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของภาครัฐเพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ชาติ

2.4.1 ความท้าทายใหม่ของการพัฒนาภาครัฐภายใต้บริบทระบบราชการ 3.0 ไปสู่ระบบราชการ 4.0 มีดังนี้ (ปริชญ์ บุญดีสกุลโชค, 2559 อ้างถึงใน สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2560, น. 5-6)

1) จะทำอย่างไรให้การบริการภาครัฐสามารถตอบ โจทย์ที่ได้ตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Personalization) มากขึ้น ในขณะที่การภาครัฐในบริบท 3.0 เพียงแค่ต้องการยกระดับการบริการให้มีมาตรฐานเท่านั้น

2) จะทำอย่างไรให้หน่วยงานภาครัฐสามารถทำงานแบบบูรณาการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการบริการที่ไร้รอยต่อ (Seamless) ซึ่งต่างจากเดิมที่มุ่งเน้นพัฒนาแต่ละหน่วยงานสามารถให้บริการได้ตามมาตรฐาน

3) จะทำอย่างไรให้ภาครัฐขับเคลื่อนประเทศด้วยการยึดภารกิจเชิงประเด็น (Agenda-based) โดยไม่เกิดความซ้ำซ้อน ซึ่งต่างจากเดิมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา (Functional Expertise)

4) จะทำอย่างไรให้ภาครัฐขับเคลื่อน IT เพื่อพลิกโฉมทุกส่วนของภาครัฐอย่างเป็นองค์รวม (Holistic Transformation) ซึ่งต่างจากเดิมที่ IT มีบทบาทเพียงแค่สนับสนุนการพัฒนาเป็นครั้งคราว

5) จะทำอย่างไรให้ภาครัฐใช้เทคโนโลยีในการปรับสมดุลระหว่างความมีประสิทธิภาพและความโปร่งใส ซึ่งต่างจากเดิมที่ภาครัฐต้องการเพียงแค่การสร้างกลไกการปฏิบัติงานให้มีความรัดกุม เพื่อป้องกันช่องโหว่ของการทุจริต

จะเห็นว่า ระบบราชการ 4.0 จะขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องยึดหลักธรรมาภิบาลและการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานของภาครัฐเพื่อมุ่งให้ประชาชนเข้าถึงบริการสาธารณะและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

2.4.2 องค์ประกอบของระบบราชการ 4.0 ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

1) เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open and Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการ หรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตน และผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามามีใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง

อย่างจับปล้น เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

2.4.3 ปัจจัยความสำเร็จของระบบราชการ 4.0 ภาครัฐที่จะสามารถบรรลุการเป็นระบบราชการ 4.0 จะต้องอาศัยปัจจัยแห่งความสำเร็จ 3 ประการ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

1) การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกันเพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือ Solutions ใหม่ ๆ ทำให้เกิด Big Impact เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ หรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (GovLab/Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดสอบ ปฏิบัติจริงและขยายผลต่อไป

3) การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ (cloud computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ตโฟน และเครื่องมือเพื่อการใช้งานร่วมกัน (collaboration tool) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้ และช่วยให้บริการของทางราชการสามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการให้ดำเนินการได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ทุกอุปกรณ์และช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

2.5 รัฐบาลดิจิทัล

นับตั้งแต่การประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัล และสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ซึ่งที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้จัดร่าง แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND สำหรับการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีเป้าหมายหลักในการพัฒนา 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทางด้านเศรษฐกิจของประเทศด้วยการนำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือ ในการพัฒนา การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนด้วยการกระจายข้อมูลข่าวสารและบริการ ผ่านสื่อดิจิทัล การเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรก่อนการก้าวสู่ยุคดิจิทัล และการปฏิรูป กระบวนการทำงานของภาครัฐด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ เพื่อให้ภาครัฐได้นำเอา เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้พัฒนากระบวนการทำงานเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มี ความทันสมัยและสร้างคุณค่าแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

2.5.1 แนวโน้มที่สำคัญจากรัฐบาลดิจิทัล ภาครัฐที่ผลักดันให้เกิดรัฐบาลดิจิทัลย่อม ก่อให้เกิดแนวโน้มสำคัญ 10 ด้าน ดังนี้ (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559, น. 5-6)

1) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยจะถูกจัดสรรใหม่ให้สามารถเข้าถึง ได้ง่ายมากขึ้น ภาครัฐสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกแห่งและมีการเชื่อมข้อมูลจากปลายทาง สู่หน่วยงานภาครัฐได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2) ภาครัฐมีการใช้ระบบประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) สำหรับเป็นพื้นฐานในการดำเนินงานที่สามารถลดความยุ่งยากซับซ้อนของผู้ต้องการใช้บริการ ประหยัดพลังงาน และลดค่าใช้จ่ายไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

3) งบประมาณภาครัฐทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะถูกแบ่งให้เป็นการ พัฒนาแอปพลิเคชันถึงร้อยละ 50 แต่งบประมาณในการจัดซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ เครือข่ายจะลดลงจากนโยบายการสร้างศูนย์ข้อมูลสำหรับวางระบบประมวลผลกลาง (Data Center) และระบบ G-Cloud

4) ภาครัฐสามารถแบ่งปันข้อมูลแบบมาตรฐานเข้าสู่โครงการ Open Data ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถใช้ได้โดยอิสระ สามารถนำเอากลับมาใช้ใหม่ได้ และแจกจ่ายให้แก่ผู้ที่ ต้องการใช้ข้อมูล แต่จะต้องระบุแหล่งที่มาหรือเจ้าของผลงานและต้องใช้สัญญาหรือเงื่อนไข เดียวกันกับแหล่งที่มาหรือที่เจ้าของผลงานกำหนดไว้

5) ภาครัฐมีแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับให้บริการประชาชนมากกว่า 500 โปรแกรม

6) องค์กรขนาดใหญ่จะเข้ามาจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยมีนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) ของภาครัฐขึ้นเพื่อบริหารจัดการข้อมูลให้แก่ฝ่ายบริหารของรัฐบาล

7) แนวคิดเกี่ยวกับการที่สิ่งของต่าง ๆ สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เอง (Internet of Thing : IOT) จะถูกนำมาใช้ในระบบรัฐบาลดิจิทัลเร็ว ๆ นี้

8) เครื่องให้บริการจะเข้ามาแทนที่การทำงานของคนมากขึ้น เช่น ตู้คีออส (Kios) ตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ (Vending Machine) เป็นต้น

9) ประชาชนจะเก็บข้อมูลธุรกรรมกับภาครัฐไว้และบริหารข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์แก่ตนเองได้มากขึ้น

10) แอปพลิเคชันของภาครัฐมีบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นและสามารถเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีใหม่ๆ มากขึ้น

2.5.2 การปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากการมุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อแก้ไขปัญหาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้สนองต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้น การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจึงต้องดำเนินการ ดังนี้ (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559, น. 7-8)

1) การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล โดยเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐเข้าด้วยกัน (Connected Government) เพื่อบริหารข้อมูลของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียวกัน ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนด้านทรัพยากรดิจิทัล

2) การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (Open Government) ด้วยการส่งเสริมให้ภาครัฐและประชาชนร่วมกันเปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูลสำหรับมาพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน โดยภาครัฐไม่ยึดติดความเป็นเจ้าของข้อมูล

3) การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service platform) ในการรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ด้วยการส่งเสริมแพลตฟอร์มการบริการพื้นฐานเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานและการให้บริการในการอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน

4) การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (Smart Service) ในการอำนวยความสะดวก และตามความต้องการของประชาชน อีกทั้งการพัฒนาบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ โดยประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอหรือยื่นคำร้องเพื่ดำเนินการต่อภาครัฐ

2.5.3 ระยะในการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้ (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559, น. 8-10)

1) ระยะที่ 1 ภาครัฐไทยลงทุนและสร้างฐานรากในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยภาครัฐจะมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการดิจิทัลอย่างเป็นระบบ เช่น การใช้ และบูรณาการทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การลดปริมาณการใช้กระดาษ ด้วยการใช้อีเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เป็นต้น

2) ระยะที่ 2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแนว ประชาธิปไตย เกิดการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลภาครัฐ โดยสมบูรณ์ซึ่งสามารถใช้ประโยชน์จาก ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์และวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายและแนวทางการพัฒนาภาครัฐ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้มากขึ้น

3) ระยะที่ 3 ภาครัฐไทยสามารถขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรม ดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ เป็นระยะที่ภาครัฐไทยใช้ดิจิทัลในกระบวนการทำงานโดยสมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐและการเข้าถึงข้อมูลจากประชาชน อีกทั้งการมีส่วนร่วม ในการกำหนดแนวทางการบริหารภาครัฐร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ระยะที่ 4 ภาครัฐไทยอยู่ในกลุ่มรัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาแล้ว และสามารถ ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างบริการภาครัฐแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งทำให้ภาครัฐกลายเป็นองค์กร ที่มีบทบาทเพียงผู้อำนวยความสะดวกที่คอยกำกับดูแลการบริหารจัดการบริการสาธารณะที่เกิดจากการมี ส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ที่มีความเป็นธรรมมากขึ้น

2.5.4 แนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้ (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559, น. 10-13)

1) การแก้ปัญหาความพร้อมของภาครัฐ จะต้องมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน ระหว่างภาครัฐในลักษณะข้ามกระทรวงโดยกำหนดเจ้าภาพหลักในการรับผิดชอบภารกิจ ที่ได้รับมอบหมายร่วมกันเพื่อลดปัญหาภารกิจที่ทับซ้อน

2) การแก้ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน โทรคมนาคมด้วยการปฏิรูประบบ โครงสร้างโทรคมนาคมของประเทศเพื่อเอื้ออำนวยต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงหรือ

การใช้งานโครงข่ายที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ภาครัฐจะต้องร่วมมือกับภาคเอกชน เพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ประชาชนทุกพื้นที่อีกด้วย

3) การแก้ปัญหากฎหมายและกฎระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้การดำเนินงานหรือการทำธุรกรรมภาครัฐเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

4) การแก้ปัญหาการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้ใช้งานทุกภาคส่วน

5) การแก้ปัญหาการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนด้วยการให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแก่ประชาชน

6) การแก้ปัญหาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังขาดแคลนอย่างต่อเนื่องในประเทศไทยด้วยการพัฒนาทั้งปริมาณและคุณภาพแก่บุคลากรให้เพียงพอ อีกทั้งการเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคต เช่น การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การอบรมสัมมนา เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับบริบทชีวิตวิถีใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับบริบทชีวิตวิถีใหม่ซึ่งเกิดจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) และกระแสการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม อีกทั้ง ภาครัฐเกิดการพลิกโฉมการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อมุ่งตอบสนองบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น แนวทางการปฏิรูปบทบาทและรูปแบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทชีวิตวิถีใหม่ของสีมา สีมานันท์ (2564) ซึ่งได้กล่าวถึงการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านองค์การ การบริหาร และระบบงาน และด้านทรัพยากรบุคคล โดยสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพในฐานะองค์กรภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ผู้ศึกษาจึงได้ใช้แนวทางดังกล่าวเป็นแนวทางในการศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม นั่นก็คือ ประสิทธิภาพของการทำงาน โดยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการตรวจสอบและประเมินความพร้อมขององค์กรด้วย Mckinsey 7-S Framework สอดคล้องกับแนวทางของสีมา สีมานันท์ มากที่สุด สำหรับเป็นตัวแบบในการตรวจสอบและวัดประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในแต่ละด้าน

สำหรับแนวคิดระบบราชการ 4.0 ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้ความท้าทายใหม่ของการพัฒนาภาครัฐภายใต้บริบทระบบราชการ 3.0 ไปสู่ระบบราชการ 4.0 ของปริญญาญัตติศกุนต โศก (2559) อ้างถึงใน สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2560, น. 5-6) และสำหรับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลนั้น ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหามาเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามที่สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2559) ได้เสนอไว้ สำหรับนำมาประกอบการอภิปรายผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้เกิดความเชื่อมโยงมากยิ่งขึ้น

3. สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

3.1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

ศาลจังหวัดชุมแพ สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 4 เป็นองค์กรภาครัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานศาลยุติธรรม ตั้งอยู่เลขที่ 329 หมู่ 6 ตำบลหนองไผ่ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เป็นศาลชั้นต้นที่มีฐานะเป็นศาลจังหวัดโดยมีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีใ้ได้อยู่ในเขตอำนาจของศาลยุติธรรมอื่น (ราชกิจจานุเบกษา, 2543, น. 7) มีเขตอำนาจศาลในท้องที่ 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอชุมแพ อำเภอภูผาม่าน อำเภอภูเวียง อำเภอเวียงเก่า อำเภอสีชมพู อำเภอหนองนาคำ และอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น (ราชกิจจานุเบกษา, 2559, น. 9) ดำเนินการภายใต้นโยบายประธานศาลฎีกาซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร มีวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนี้ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565, น. 11-12)

วิสัยทัศน์

“ศาลยุติธรรมยึดมั่นหลักนิติธรรมด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชน”

พันธกิจ

- 1) อำนวยความยุติธรรมให้เป็นที่ประจักษ์ในความบริสุทธิ์ ยุติธรรม
- 2) คู่ครองสิทธิเสรีภาพและลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและเสมอภาค
- 3) พัฒนาระบบการอำนวยความยุติธรรมให้เกิดสังคมสันติสุข และการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน
- 4) เสริมสร้างความเข้มแข็งความเชื่อมั่นศรัทธาและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบงานศาลยุติธรรมให้เป็นที่ประจักษ์ในนานาอารยประเทศ

สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพมีบทบาทด้านงานธุรการสำหรับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิพากษาในการพิจารณาพิพากษาคดีให้เป็นไปโดยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 8 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานคลัง กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารจัดการคดี กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี กลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท (ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม, 2560 น. 138-141) กลุ่มงานเจ้าพนักงานตำรวจศาล (ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม, 2562 น. 1-2) และกลุ่มงานเจ้าพนักงานคดี (ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม, 2564 น. 6-7) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก

- (1) ปฏิบัติงานสารบรรณทั่วไปและสารบรรณคดี
- (2) บริหารงานบุคคลและงานสวัสดิการของสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ
- (3) ดำเนินการราชพิธี รัฐพิธี งานเลขานุการนักบริหาร
- (4) ดำเนินงานประสานความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- (5) ดำเนินการรับ ส่งประเด็น และการส่งสำนวน หรือเอกสารให้คณะกรรมการ

วินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล

- (6) ดำเนินการออกหนังสือรับรอง การตั้งที่ปรึกษากฎหมาย การยืมและส่งสำนวนศาลสูง

- (7) ปฏิบัติงานห้องสมุดของสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

(8) ดำเนินการจัดทำและพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมของสำนักงานประจำศาลที่เกี่ยวข้องและตามที่ได้รับมอบหมาย

- (9) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและสถิติของหน่วยงาน โดยใช้เทคโนโลยี

- (10) ปฏิบัติงานที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนใดโดยเฉพาะ

- (11) ดำเนินการเกี่ยวกับงานแผน งบประมาณ และรายงานผลของกลุ่มงาน

(12) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2) กลุ่มงานคลัง

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณ และการเงินนอกงบประมาณ

(2) รับ จ่าย เงินรางวัลนำจับ เงินในคดีและค่าป่วยการแก่ผู้มีสิทธิได้รับตามกฎหมายหรือระเบียบที่กำหนด การสำรวจเงินกลางค้างจ่าย รวมทั้ง การหักเงินบนนำจับและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้แก่หน่วยงานเจ้าของรายได้

(3) ดำเนินการปรับพินัย ปรับนายประกัน การเก็บและคืนหลักประกัน รักษาเงินและเอกสารทางการเงิน

(4) ปฏิบัติงานบัญชีงบประมาณ บัญชีนอกงบประมาณ การจัดทำงบเทียบยอดและรายงานทางการเงิน

(5) ประสานการจัดทำคำของบประมาณประเภทงบประจำและการของบดำเนินการเพิ่มเติม

(6) บริหารและควบคุมงบประมาณ

(7) ดำเนินการจัดหา เบิกจ่าย จัดทำทะเบียนคุมพัสดุและทรัพย์สิน ตลอดจนการซ่อมบำรุง และจำหน่ายพัสดุ

(8) วิเคราะห์ ประเมินคุณภาพของพัสดุ บริหารสัญญา วางแผนการดำเนินงาน และการจัดทำรายงานพัสดุประจำปี

(9) ดำเนินการรักษาความปลอดภัย งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ รวมทั้งดูแลระบบสาธารณูปโภค

(10) ดำเนินการเกี่ยวกับงานแผน งบประมาณ และรายงานผลของกลุ่มงาน

(11) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3) กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์

(1) ดำเนินการให้บริการเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลงและคำคู่ความ รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำสิทธิของประชาชนตามกฎหมาย

(2) ดำเนินการตรวจสอบที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานขอให้ปล่อยชั่วคราว รับคำร้องการอุทธรณ์คำสั่งที่ศาลไม่อนุญาตให้ปล่อยชั่วคราว

(3) ดำเนินการจัดทำสัญญาประกันชั้นทุเลาการบังคับ การแจ้งอายัดและถอนอายัด

(4) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ งานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย

(5) ดำเนินงานปฏิบัติงานติดตามและสืบทรัพย์สินผู้ประกัน

(6) ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ ดำเนินการบังคับคดี ขอเฉลี่ยทรัพย์ ร้องจัดทรัพย์ อายัดทรัพย์ ติดตามผลการปฏิบัติงาน และรายงานผล

(7) ดำเนินการเก็บและคืนหลักประกัน

(8) ดำเนินการเกี่ยวกับผู้มาศึกษาดูงาน

(9) สำรวจและประเมินคุณภาพการให้บริการ

(10) ดำเนินการคุ้มครองสิทธิประชาชนตามกฎหมาย

(11) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานแผน งบประมาณ และรายงานผลของกลุ่มงาน

(12) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4) กลุ่มบริหารจัดการคดี

(1) ดำเนินการรับฟ้อง รับคำคู่ความ ผัดฟ้อง ฝากขัง และการยื่นคำร้องขอฟื้นฟู

(2) ปฏิบัติงานตรวจสอบตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย และการสอบคำให้การผู้ต้องหาหรือจำเลย

(3) คำนวณค่าธรรมเนียมและการรับรองบัญชีค่าฤชาธรรมเนียม

(4) ดำเนินการออกหมายต่าง ๆ ทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(5) ดำเนินการรับ ส่งหมาย ติดตามผล บันทึกลงและแจ้งผลการส่งหมาย ปลด และจ่ายหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกเขตอำนาจ

(6) ดำเนินการเกี่ยวกับสารบบความและสารบบคำพิพากษา

(7) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องหลังคำพิพากษา และการรับรองคดีถึงที่สุด

(8) ดำเนินการบริหารการรับ จ่าย จัดเก็บ สำนวนความและเอกสาร ก่อนและหลังการพิจารณาพิพากษาคดี รวมทั้ง การให้บริการคัดสำเนา และรับรองเอกสาร

(9) ดำเนินการเกี่ยวกับงานในชั้นอุทธรณ์ - ฎีกา การรับฟ้อง การตรวจสอบสำนวนส่งศาลอุทธรณ์กรณีจำคุกตลอดชีวิตหรือประหารชีวิต การตรวจสอบสำนวนและสารบบ การรายงานเพื่อส่งสำนวนก่อนส่งศาลสูง การเบิกตัวจำเลย การนัดฟังคำพิพากษาและคำสั่ง การขอทุเลา การบังคับการขยายระยะเวลาระหว่างอุทธรณ์-ฎีกา การแจ้งการอ่าน การรับและส่งสำนวนศาลสูง การจัดทำสถิติคดีศาลสูง

(10) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีผู้บริ โภคตามกฎหมาย

(11) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานแผน งบประมาณ และรายงานผลของกลุ่มงาน

(12) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5) กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี

(1) ศึกษา ค้นคว้า และนำเสนอกฎหมายและแนวคำพิพากษาฎีกา บริการข้อมูลทางกฎหมายและทางวิชาการ

(2) ดำเนินงานหน้าบัลลังก์และบันทึกคำพยาน การพิมพ์และตรวจร่างคำพิพากษาหรือคำสั่ง

(3) ดำเนินการเตรียมสำนวนและตรวจสอบก่อนวันนัด ติดตามพยาน พิมพ์คำสั่ง เบิกตัวจำเลย เก็บรักษา คำพิพากษาศาลสูง และงานปฏิบัติตามคำสั่งศาลในรายงานกระบวนการพิจารณา

(4) ดำเนินงานจัดทำแผนที่พิพาทและเดินเผชิญสืบ การสืบเสาะ และคุมประพฤติ และการประสานงานเกี่ยวกับล่าม นักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์

(5) ดำเนินงานศูนย์นัดความ ระบบก่อนวันนัด และติดตามพยาน

(6) ดำเนินการพิมพ์คำพิพากษาหรือคำสั่ง

(7) ดำเนินการประชุมทางจอภาพในการสืบพยาน การสืบพยานประเด็น และการอ่านคำพิพากษาศาลสูงโดยผ่านระบบสื่อสารทางไกลผ่านจอภาพ

(8) ดำเนินการเกี่ยวกับสืบพยานเด็ก

(9) ดำเนินการรับผิดชอบเกี่ยวกับสมานฉันท์และสันติวิธี กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน วางระบบการนำคดีเข้าสู่กระบวนการสมานฉันท์และสันติวิธี ดำเนินการเกี่ยวกับสำนวนและเอกสาร จัดทำรายงานข้อมูลสถิติและช่วยเหลือศาลในการดำเนินกรสมานฉันท์และสันติวิธีตามที่ได้รับมอบหมาย

(10) ประสานงานเกี่ยวกับล่าม บุคคล และหน่วยงานอื่น ๆ ตามคำสั่งศาล

(11) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานแผน งบประมาณ และรายงานผลของกลุ่มงาน

(12) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6) กลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท

(1) ดำเนินการไต่ถามและประนอมข้อพิพาท

(2) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานกิจการผู้ประนีประนอม การสรรหา แต่งตั้ง ขึ้นทะเบียน การจัดทำฐานข้อมูล การจัดตารางเวรปฏิบัติงาน การพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ประนีประนอม การเบิกจ่ายค่าตอบแทนผู้ประนีประนอม การประชุมผู้ประนีประนอม และการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

(3) ดำเนินการเกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับ โครงการและกิจกรรมการไต่ถามและประนอมข้อพิพาท

(5) ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้มาติดต่อราชการ และคู่ความ เกี่ยวกับการไต่ถามและประนอมข้อพิพาท และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้น

- (6) ดำเนินการเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารงาน โกลด์เกลีย์
- (7) ดำเนินการเกี่ยวกับแผน งบประมาณ และรายงานผลของกลุ่มงาน
- (8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

7) กลุ่มงานเจ้าพนักงานตำรวจศาล

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยบุคคลและทรัพย์สินในบริเวณศาล
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดในบริเวณศาล
- (3) ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยและการคุ้มครองข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมตามกฎหมายที่ว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม พนักงานและลูกจ้างของศาลและสำนักงานศาลยุติธรรมซึ่งกระทำตามหน้าที่หรือเพราะเหตุที่จะกระทำหรือได้กระทำการตามหน้าที่ รวมทั้งอาคารสถานที่ และทรัพย์สินของสำนักงานศาลยุติธรรม
- (4) ปฏิบัติตามคำสั่งศาลในการแจ้งให้เจ้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจจับผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ได้รับการปล่อยชั่วคราวโดยศาลแล้วหนีหรือจะหลบหนี
- (5) ปฏิบัติตามคำสั่งศาลเกี่ยวกับการเป็นผู้จัดการตามหมายจับ หรือเป็นผู้สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้จัดการตามหมายจับตามคำสั่งศาล
- (6) ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจศาลตามพระราชบัญญัติเจ้าพนักงานตำรวจศาล พ.ศ. 2562 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (7) ดำเนินการเกี่ยวกับแผนงาน งบประมาณและรายงานผลของส่วนงาน
- (8) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

8) กลุ่มงานเจ้าพนักงานคดี

- (1) ดำเนินการเขียนคำฟ้อง คำคู่ความ คำร้อง คำขอ คำแถลง บันทึกถ้อยคำ แทนการซักถามพยาน รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำด้านกฎหมายและสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชนในคดีผู้บริโภคน
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับการไต่ถามและประนอมข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคน และคดีที่ศาลมีคำสั่งให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม
- (3) จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในคดีผู้บริโภคน และคดีที่ศาลมีคำสั่งให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม

- (4) ค้นคว้าข้อกำหนด คำวินิจฉัย คำพิพากษาศาลฎีกา ข้อมูลทางวิชาการ
ย่อข้อกำหนดและทำความเข้าใจต่อศาล
- (5) ปฏิบัติงานบันทึกคำพยาน
- (6) ตรวจสอบ รวบรวมพยานหลักฐาน รวมทั้งประสานงานที่เกี่ยวข้อง
- (7) ยกร่างคำพิพากษาและคำสั่งคำร้อง
- (8) ดำเนินการเกี่ยวกับคดีผู้บริโภค คดีที่ศาลมีคำสั่งให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม
คดีเลือกตั้ง คดีค้ามนุษย์ หรือคดีอื่นใดที่ได้รับมอบหมาย
- (9) ดำเนินการจัดทำสถิติและรายงานความ
- (10) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานแผน งบประมาณ และรายงานผลของกลุ่มงาน
- (11) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่
เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.2 นโยบายประธานศาลฎีกา

นางสาวปิยกุล บุญเพิ่ม ประธานศาลฎีกาคคนที่ 47 ได้วางนโยบาย 4 ประการ
สำหรับเป็นเป้าหมายการดำเนินงานของศาลยุติธรรมทั่วประเทศให้เข้าไปในทิศทางเดียวกัน
ภายใต้ “ความยุติธรรมที่เข้าถึงง่าย” ดังนี้ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565)

**3.2.1 ส่งเสริมบทบาทศาลยุติธรรมในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน
ภายใต้หลักนิติธรรม** ได้สังเกตเห็นถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนเป็นสำคัญโดยมุ่งให้มีการปรับปรุง
กระบวนการดำเนินงานในชั้นศาลชั้น การพัฒนารูปแบบการปล่อยชั่วคราวเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ
และการคุมขังที่ไม่จำเป็น อีกทั้งการนำแนวทางการประเมินความเสี่ยงในการปล่อยชั่วคราวมาใช้
ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.2 สร้างหลักประกันการพิจารณาคดีที่ปลอดภัยด้านสุขอนามัย จากสถานการณ์
แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประธานศาลฎีกาได้เสนอแนวทางการบริหารจัดการคดีในรูปแบบ
ใหม่โดยใช้วิธีพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อลดอัตราการรวมตัวกันในสภาพแวดล้อม
ที่แออัดซึ่งเสี่ยงต่อการแพร่กระจายของโรคดังกล่าว

**3.2.3 สร้างสรรค์ระบบงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา
อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน** ส่งเสริมให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้
ในกระบวนการดำเนินพิจารณาคดีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน นอกจากนี้ได้มีการ
พัฒนารูปแบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ตรงตามวิถีวิถีใหม่ของประชาชนอีกด้วย

3.2.4 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพความก้าวหน้าและสุขภาวะที่ดีของบุคลากร
โดยส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรและส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดี

3.3 แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม

จากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อปัจจัยหลากหลายด้าน เช่น ปัญหาความเหลื่อมล้ำระหว่างคนรวยกับคนจน การเรียกร้องสิทธิและเสรีภาพ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วมากขึ้น การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 บทบาทของสังคมภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เป็นต้น ล้วนส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมดังกล่าว เพื่อให้ศาลยุติธรรมบรรลุตามวิสัยทัศน์ “ศาลยุติธรรมยึดมั่นหลักนิติธรรมด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชน” จึงได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565, น.13-39)

3.3.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 เชื่อมมั่นศรัทธาการอำนวยความยุติธรรม (Trusted Justice : T)
มีเป้าหมายประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาในการอำนวยความยุติธรรมแก่คู่ความและประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้สังคมเกิดความสงบเรียบร้อยและสันติสุข ประกอบด้วย 4 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างมาตรฐานการพิจารณาคดี มีเป้าหมายเพื่อให้กระบวนการพิจารณาคดีเป็นไปโดยรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม โดยจัดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการพิจารณาคดีให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ กำหนดกรอบอัตรากำลังบุคลากรให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่คดีเข้ามามีบทบาทช่วยเหลือผู้พิพากษาในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี และการนำกระบวนการพิสูจน์พยานหลักฐานสมัยใหม่มาใช้ในการพิจารณาคดีมากขึ้น

2) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนากระบวนการพิจารณา กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถอำนวยความยุติธรรมได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม มีเป้าหมายในการพัฒนาและปรับปรุงกฎระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและไม่เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการพิจารณาคดี

3) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเชี่ยวชาญในคดีชำนาญพิเศษ และคดีที่มีลักษณะยุ่งยากซับซ้อน มีเป้าหมายในการเสริมสร้างองค์ความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญแก่ผู้พิพากษาในคดีชำนาญพิเศษ

4) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาระบบการระงับข้อพิพาททางเลือก มีเป้าหมายในการลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดความขัดแย้ง และสร้างความสมานฉันท์ โดยการพัฒนารูปแบบและระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้สนับสนุนการไกล่เกลี่ย เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจให้แก่คู่ความ ประชาชน และทนายความ การสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนอื่นเพื่อแก้ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม นอกจากนี้ได้มีการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากรให้มีความพร้อมด้านการไกล่เกลี่ยและการประนอมข้อพิพาท ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.3.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 เชื้อถือในระดับสากล (Reliability : R) มีเป้าประสงค์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้มีความเท่าเทียมกันในสังคม ประกอบด้วย 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) เสริมสร้างมาตรฐานการคุ้มครองสิทธิของประชาชน มีเป้าหมายเพื่อยกระดับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของจำเลยและการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้เสียหายและพยานในคดี โดยให้มีระบบการปล่อยตัวชั่วคราวที่สะดวก รวดเร็ว ลดการเรียกหลักประกันลงเพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำ ลดการคุมขังที่ไม่จำเป็นและใช้มาตรการลงโทษระดับกลางหรือมาตรการลงโทษทางเลือกทดแทนการจำคุกหรือกักขังและกำหนดวิธีการแก้ไขฟื้นฟูที่เหมาะสมกับผู้กระทำความผิด ให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในอนาคต มีมาตรการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเด็กและเยาวชน โดยเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก สนับสนุนให้ครอบครัวและชุมชนเข้ามามีบทบาทในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม พัฒนาระบบผู้กำกับดูแลผู้ถูกปล่อยชั่วคราวให้มีความเข้มแข็ง ห้องควบคุมของศาลมีมาตรฐาน เพิ่มช่องทางการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพแก่คู่ความ พยาน และผู้เกี่ยวข้องที่อยู่ในต่างประเทศ เพิ่มช่องทางการระงับข้อพิพาท พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของล่าม ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค ส่งเสริมให้ผู้เสียหายในคดีอาญา ผู้ต้องหาหรือจำเลยได้ร่วมกันหาวิธีเพื่อเยียวยาความเสียหาย อำนาจความสะดวกแก่ผู้บริโภคในการฟ้องคดี ส่งเสริมบทบาทของเจ้าพนักงานคดีในการทำงาน ช่วยเหลือและดูแลผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัวให้ได้รับความคุ้มครองจากศาล และการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานด้านการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้แพร่หลายและเข้าถึงประชาชนมากขึ้น

2) ส่งเสริมให้ประชาชนรับรู้ถึงสิทธิเสรีภาพของตนตามที่กฎหมายกำหนด มีเป้าหมายเพื่อให้คู่ความ ผู้เสียหาย จำเลย พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับรู้สิทธิและเสรีภาพของตนเองตามที่กฎหมายกำหนด โดยให้มีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของจำเลย

และผู้เสียหายในศาลชั้นต้นทั่วประเทศ ส่งเสริมการให้ความรู้แก่ลูกจ้างที่ได้รับผลกระทบตามกฎหมายแรงงาน และประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เชิงรุกแก่ประชาชน

3.3.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การดำเนินงานอันเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน

(Uniformity : U) มีเป้าหมายประสงค์ในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของศาลยุติธรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน ประกอบด้วย 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) สร้างมาตรฐานการดำเนินงานของศาลยุติธรรม มีเป้าหมายในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยได้กำหนดระยะเวลารอคอยในการให้บริการประชาชน กระบวนการพิจารณาคดีมีมาตรฐาน เจ้าพนักงานคดีมีความพร้อมในการสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดี การติดตามและบังคับคดีนายประกันมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมภายในศาลมีความเหมาะสมและมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่พร้อมต่อการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการและผู้สูงอายุ และการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) พัฒนาและติดตามการประเมินผลคุณภาพการปฏิบัติงานของศาลยุติธรรมตามตัวชี้วัดและเกณฑ์มาตรฐานสากล มีเป้าหมายในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่มีมาตรฐานในระดับสากล โดยส่งเสริมพัฒนาระบบงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ การพิจารณาคดีครบองค์คณะและต่อเนื่อง พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมีหน่วยงานที่ดูแลและให้คำแนะนำในการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานของศาล

3.3.4 ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนที่ยั่งยืน (Sustainability : S) มีเป้าหมายประสงค์ในการ

สร้างระบบการดำเนินงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ส่วนรวม ประกอบด้วย 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) ส่งเสริมระบบงานตุลาการ ระบบงานธุรการของศาลยุติธรรมและสำนักงานศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายเพื่อสร้างความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและเป็นธรรม โดยเสริมสร้างความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ สามารถเข้ามาตรวจสอบได้ ดำเนินการบริหารความเสี่ยง เผยแพร่คำพิพากษาคำวินิจฉัย และคำสั่งศาลสู่สาธารณะชนผ่านช่องทางต่าง ๆ วางแผนงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ร่วมมือกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม หน่วยงานของรัฐ และภาคเอกชนในการสร้างและอำนวยความสะดวกยุติธรรม

2) ส่งเสริมและเผยแพร่คำพิพากษาและการปฏิบัติงานอื่นของศาลยุติธรรม เพื่อแสดงความโปร่งใสและตรวจสอบได้ต่อสังคม มีเป้าหมายเพื่อให้ศาลยุติธรรมเกิดความรับผิดชอบต่อสังคมและประชาชนส่วนรวม โดยการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานของศาลสู่สาธารณชน โดยเน้นความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งการสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมด้านสังคมของศาลยุติธรรม

3) รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมของประเทศให้มีความยั่งยืน โดยส่งเสริมและพัฒนาเกี่ยวกับคดีสิ่งแวดล้อม งานสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ตระหนักถึงผลกระทบของสิ่งแวดล้อมที่เกิดกับสังคมโดยรวม ลดการใช้วัสดุอย่างสิ้นเปลือง และการณรงค์ส่งเสริมการรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.3.5 ยุทธศาสตร์ที่ 5 เปลี่ยนผ่านสู่อนาคต (Transformation : T) มีเป้าประสงค์ในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อใช้ในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน และการคุ้มครองสิทธิของประชาชนที่มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม ประกอบด้วย 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี มีเป้าหมายเพื่อสร้างความยุติธรรมและการคุ้มครองสิทธิของประชาชนด้วยระบบดิจิทัล โดยพัฒนาระบบการพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบรับส่งคำคู่ความทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัย เชื่อมโยงข้อมูลคดีของศาลยุติธรรมทั่วประเทศ การใช้ Blockchain หรือเทคโนโลยีในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยอื่น ๆ ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และให้บริการผ่าน e-Service มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อมุ่งประสิทธิภาพในการบริการด้านดิจิทัลแก่คู่ความ ประชาชน และทนายความ

2) นวัตกรรมด้านระบบงาน มีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและการบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาระบบการปล่อยชั่วคราวและนายประกันเพื่อสนับสนุนการกำกับดูแลผู้ถูกปล่อยชั่วคราวและการบังคับคดี สร้างมาตรฐานการพิจารณาคดีอิเล็กทรอนิกส์ บริการข้อมูลเชิงสถิติสำหรับหน่วยงานภายในและภายนอกในการนำไปใช้ประโยชน์ สนับสนุนการพิจารณาคดีโดยเจ้าพนักงานบังคับคดี พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการพิจารณาคดีให้มีความมีประสิทธิภาพ การพัฒนาการวิจัยและการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านกฎหมาย

3) นวัตกรรมการบริหารบุคคล มีเป้าหมายเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญให้แก่บุคลากร มีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยส่งเสริมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางด้านกฎหมาย พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และทักษะในการทำงาน ส่งเสริม

ระบบการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge management) โดยใช้เทคโนโลยีในการบูรณาการกับระบบเผยแพร่คำพิพากษา คำวินิจฉัย คำสั่งศาลสูง และการพัฒนาบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

3.4 คำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของประชาชนที่เข้ารับบริการ ประธานศาลฎีกาได้เสนอแนวทางการปฏิบัติตนของข้าราชการศาลยุติธรรมในสถานการณ์ดังกล่าว จำนวน 4 ฉบับ ดังนี้ (สำนักประธานศาลฎีกา, 2565)

3.4.1 คำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2563 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับทางการปฏิบัติตนสำหรับข้าราชการตุลาการหรือบุคคลใกล้ชิดที่เดินทาง แวะผ่าน หรือเปลี่ยนเครื่อง ณ ประเทศหรือเขตการปกครองที่เสี่ยงต่อการแพร่เชื้อดังกล่าว โดยให้กักตัว 14 วัน และการเฝ้าระวังโดยสังเกตอาการตามคำแนะนำของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

3.4.2 คำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 19 มีนาคม 2563 กำหนดแนวทางในการนั่งพิจารณาคดีโดยอนุญาตให้สวมใส่หน้ากากอนามัยในระหว่างพิจารณาคดีและในขณะที่อยู่ในบริเวณศาลกรณีมีเหตุจำเป็นและได้รับความยินยอมจากคู่ความอาจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี เช่น การยื่น ส่ง และรับคำฟ้อง คำให้การ คำคู่ความ และเอกสารผ่านทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) การสืบพยานและการพิจารณาคดีผ่านการประชุมทางจอภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ยังคำนึงถึงมาตรการควบคุมโรค เช่น กำหนดจุดเข้าออกบุคคลเพื่อคัดตรวจกรอง การรักษาความสะอาด การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล (Social Distancing) เป็นต้น

3.4.3 คำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 2 เมษายน 2563 ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการคดีและด้านอื่น ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการคดีโดยให้มีการเลื่อนนัดพิจารณาคดีจัดการพิเศษ คดีสามัญ และคดีสามัญพิเศษ และแนวทางในการเลื่อนวันนัดเพื่อลดการแออัดและการรวมตัวกันในศาล สำหรับการพิจารณาคำร้องขอปล่อยชั่วคราวเสนอให้ปฏิบัติตามคำแนะนำของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการขยายโอกาสในการเข้าถึงสิทธิที่จะได้รับการปล่อยชั่วคราว พ.ศ. 2562 ด้านการบริหารจัดการบุคลากรกำหนดให้ลดจำนวนบุคลากรที่ต้องมาปฏิบัติงาน โดยให้ทำงานในลักษณะของการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ด้านการบริหารจัดการอาคารสถานที่

โดยอาศัยมาตรการตามแนวปฏิบัติและคำแนะนำของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส-19 ของศาลยุติธรรม

3.4.4 คำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส-19 (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 14 เมษายน 2563 เสนอแนะให้ผู้พิพากษาใช้ดุลยพินิจในการกำหนดโทษแก่จำเลยในความผิดตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 โดยให้กำหนดโทษแก่จำเลยในอัตราโทษที่เหมาะสมและการหลีกเลี่ยงให้จำเลยเข้าไปปรับโทษในสถานที่กักขังเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว

3.5 การบริหารจัดการคดีในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส-19

จากคำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส-19 ศาลยุติธรรมได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติกรดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าวและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยคณะอนุกรรมการศึกษาติดตามและแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการคดีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส-19 ได้กำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินการภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวให้เป็นแนวทางเดียวกันทุกศาลทั่วประเทศ ได้แก่ ระยะเวลาเริ่มแรกกำหนดให้ดำเนินการเกี่ยวกับการออกหมายและส่งหมายแจ้งวันนัดให้คู่ความทราบสำหรับคดีที่เลื่อนนัดในช่วงระยะเวลาที่มีการแพร่ระบาด แนวทางการประสานคู่ความเพื่อกำหนดวันนัดใหม่และการยืนยันการทราบนัดของคู่ความ การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีของคดีจัดการพิเศษที่ได้รับการยกเว้นสามารถใช้วิธีการดำเนินการตามที่กำหนด เช่น คดีร้องขอจัดการมรดก คดีร้องขอให้ศาลมีคำสั่งเป็นคนسابสูญ เป็นต้น

ระยะต่อมาได้ออกระเบียบ ประกาศ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการคดี เช่น ระเบียบราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาในศาลที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำหรือสถานที่กักขังในระหว่างที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease : COVID-19) ระเบียบราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมว่าด้วยการอ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลฎีกาในคดีอาญาที่ศาลฎีกา โดยจัดให้มีการถ่ายทอดภาพและเสียงในลักษณะการประชุมจอภาพ พ.ศ. 2563 ประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การบริหารจัดการคดีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease : COVID-19) มาตรการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของหน่วยงานกรณีการแพร่ระบาดของโรคโคโรนาไวรัส-19 เป็นต้น สำหรับกำหนดแนวทางการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ด้านการบริหารจัดการคดีให้ดำเนินการให้การส่งหมายแจ้งวันนัดสามารถกระทำได้แต่ให้คำนึงถึงความปลอดภัยและให้บันทึกเส้นทางและสถานที่เดินทางอย่างละเอียด คดีจัดการพิเศษที่ฟ้องใหม่ให้กำหนดเวลานัดแบบเหลือมเวลา การออกหมายเรียกพยาน

บุคคลให้ระบุนเวลาที่สอดคล้องกับเวลาที่พยานจะเข้าเบิกความ การพิจารณาคดีจัดการพิเศษให้กำหนดลำดับของกลุ่มความแต่ละรายคดีและดำเนินการให้เสร็จสิ้นเป็นรายคดีไป การสืบพยานในคดีสามัญและคดีสามัญพิเศษให้เจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ประสานไปยังคู่ความเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนวันนัดสืบพยาน กรณีที่มีเหตุขัดข้องอาจให้คู่ความยื่นคำแถลงเพื่อแจ้งเหตุโดยศาลอาจใช้ดุลยพินิจเพื่อเลื่อนคดีออกไป ด้านมาตรการดำเนินการในห้องพิจารณา โดยให้เว้นระยะห่างอย่างน้อย 1-1.5 เมตร จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือและสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา ด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ โดยจัดให้มีจุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) จัดทำเส้นแบ่งหรืออุปกรณ์เพื่อให้เว้นระยะห่าง และการเตรียมหน้ากากอนามัยสำหรับบริการแก่คู่ความประชาชน และนายความที่มาติดต่อราชการ และด้านการบริหารจัดการอาคารสถานที่โดยอาศัยมาตรการตามแนวปฏิบัติและคำแนะนำของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของศาลยุติธรรม ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดแนวทางสำหรับหน่วยงานที่อยู่ในเขตพื้นที่ควบคุมสูงสุด (สีแดง) เขตพื้นที่ควบคุม (สีส้ม) พื้นที่เฝ้าระวังสูง (สีเหลือง) และพื้นที่เฝ้าระวัง (สีเขียว) ตามประกาศการแบ่งพื้นที่สถานการณ์ของศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด 19 (ศบค.) เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2563 (สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม, 2565)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กชพร สังข์โกมล (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล และ 2) เสนอแนวทางต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคลากร ได้แก่ ด้านการศึกษา คือ ความต้องการที่จะศึกษาต่อเพื่อมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะประสบการณ์ พัฒนาตนเอง องค์กร และศักยภาพ ด้านการฝึกอบรม คือ ความต้องการให้หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาความคิดและทักษะของบุคลากร ด้านการเรียนรู้ คือ ความต้องการให้เพื่อนร่วมงานทุกระดับในหน่วยงานมีการเรียนรู้กันทั้งด้านภาระงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยี คือ ความรู้ความเข้าใจระบบโปรแกรมต่าง ๆ ของศาลดิจิทัลได้เป็นอย่างดี และด้านคุณภาพ

ของงาน คือ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณภาสันัฐ สวัสดิ์ (2563) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทาง รูปแบบ และวิธีการพัฒนา 2) ศึกษาอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพัฒนา 3) ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการพัฒนา และ 4) ศึกษารูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มขึ้น และการสนับสนุนการปฏิบัติต่อเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมที่ 3 โดยให้ผู้บริหารและบุคลากรมีความสามารถและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล วิธีการพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรม ได้แก่ การประชุมพิเศษ การฝึกอบรม การสอนงาน การศึกษาดูงาน สัมมนา การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ภายนอกองค์กร และการให้ทุนการศึกษา อุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่ บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองและยึดติดกับการทำงานแบบเดิม อุปกรณ์ที่ใช้งานมีอายุการใช้งานนานเกินไปและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ขาดการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง การอบรมออนไลน์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องจากไม่สามารถโต้ตอบซักถามได้ การวางแผนเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรยังขาดความชัดเจนและต่อเนื่อง นโยบายของผู้บริหารยังไม่มีมาชัดเจน สำหรับแนวทางแก้ไขปัญหา ได้แก่ ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ การเข้าอุปกรณ์และเครื่องมือจากเอกชน ปรับปรุงการอบรมหลักสูตรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้บริหารควรมีนโยบายที่ชัดเจน และรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาข้าราชการ ได้แก่ สร้างแรงจูงใจและทัศนคติในการทำงาน จัดฝึกอบรมหลากหลายรูปแบบ สร้างแนวทางการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และกำหนดมาตรการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง

ดวงพร บุญเม็ง และพิพัฒน์ ไทยอารี (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานแบบ Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ และ 2) ศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่มีต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากรในภาครัฐในการ Work from home ในอนาคต ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านนโยบายองค์กร และปัจจัยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ Work from home เนื่องจากองค์กรมีนโยบายให้บุคลากร Work from home 2-3 วัน ต่อสัปดาห์ และผู้บริหารให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของบุคลากร โดยได้ใช้แอปพลิเคชันไลน์และโทรศัพท์ในการติดต่อประสานงาน ด้วยการนำระบบ E-Document และระบบ Dpis

รวมทั้งแอปพลิเคชัน Line Zoom Microsoft Team Google Tool และ Cisco Webex มาใช้ในการทำงานมากขึ้น ซึ่งร้อยละ 44.60 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการ Work from home ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น สำหรับผลกระทบพบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อเตรียมความพร้อมแตกต่างกัน

นฤมล จิตรเอื้อ และวิโรจน์ เกษฎาต์กษณ (2562) ศึกษาเรื่อง การส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างประสิทธิผลของนวัตกรรมและผลการดำเนินงานขององค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานสร้างสรรค์ที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลของนวัตกรรมและผลการดำเนินงานขององค์กร ปัจจัยภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ โครงสร้างองค์กรเชิงยืดหยุ่น และความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานสร้างสรรค์ผลการศึกษาพบว่า การเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่น และการมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ของพนักงาน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้พนักงานมีมุมมองทางด้านความคิดที่แตกต่าง การทำงานในเชิงรุก สนับสนุนการพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนทักษะมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรม การแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดสร้างสรรค์ และการบูรณาการความรู้เพื่อแก้ไขปัญหา ส่งผลให้องค์การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

นาตยา บุรพา (2563) ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี และ 3) ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรค และการพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง ผลการศึกษาพบว่า สำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลางมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประเทศขับเคลื่อนตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยให้ภาครัฐดำเนินงานตามแนวคิดระบบราชการ 4.0 ซึ่งศาลยุติธรรมในฐานะองค์กรภาครัฐจำเป็นต้องนำนโยบายดังกล่าวมาใช้ในองค์กร และได้กำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมและนโยบายประธานศาลฎีกาที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้น ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการนำเทคโนโลยีมาใช้ และขาดความชำนาญในการใช้งาน การต่อต้านการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่จะพัฒนาเทคโนโลยี ข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ และข้อมูลการใช้งานผ่านระบบ

เครือข่ายยังไม่เชื่อมโยงกัน สำหรับแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรค และการพัฒนา เสนอให้มีการอบรมบุคลากรในการใช้เทคโนโลยี ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการใช้งาน แก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ และพัฒนาระบบให้เชื่อมโยงการทำงานมากขึ้น

นิภาพร บุตรเสน (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์การด้วยนวัตกรรม (Innovation) : กรณีศึกษา สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาองค์การ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาองค์การ และ 3) ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาลดอุปสรรค และการพัฒนาการนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาองค์การของสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการนำเอานวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาองค์การเกิดจากสำนักงานศาลยุติธรรมได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมที่มุ่งให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศและแผนปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล โดยได้นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในการทำงานด้านต่าง ๆ มากขึ้น ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรม การต่อต้านนวัตกรรม ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน การจำกัดการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากร สำหรับข้อเสนอแนะ ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร การปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เปิดใจยอมรับนวัตกรรม ผู้บริหารควรเพิ่มงบประมาณด้านการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ และการจัดทำรหัสยืนยันตัวบุคคลสำหรับการใช้งานโปรแกรม

วัลย์พร รัตนเศรษฐ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ (2564) ศึกษาเรื่อง บทบาทของภาครัฐในการบริหารจัดการกับการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวคิดและการบริหารจัดการภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 2) ศึกษาวิเคราะห์บริบทโลกและบริบทไทยหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 และ 3) สรุปและเสนอแนะแนวทางการปรับตัวของภาครัฐหลังวิกฤตการณ์โควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า การระบาดของโควิด-19 ทำให้การบริหารจัดการภาครัฐต้องมีลักษณะมีเอกภาพบังคับบัญชา (Single Command) ด้วยการใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ตามมติคณะรัฐมนตรี และการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) โดยกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดการระบาดของโรค ดังนั้น ภาครัฐจึงนำเอาวิกฤตครั้งนี้เป็นบทเรียนในการออกแบบระบบใหม่ในการบริหารจัดการภาครัฐ การมองอย่างองค์รวมของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกันและกัน การออกแบบนโยบายสาธารณะ เป็นต้น

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และวราพร ดำรงกุลสมบัติ (2564) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และ 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่
กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ” ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)
โดยต้องการทราบข้อเท็จจริงของพฤติกรรมการทำงานและสภาพปัญหาของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูล
ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และเชื่อถือได้ ผู้ศึกษาได้ศึกษารายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษาตามลำดับ
ดังนี้

1. ประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และวิธีการสุ่ม
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และวิธีการสุ่ม

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงาน
ในสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ จำนวน 40 ราย (ข้อมูลสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ ณ
เดือนมิถุนายน 2565) แสดงรายละเอียดในดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มงาน	จำนวนประชากร (ราย)
ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ	01
กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก	06
กลุ่มงานคลัง	05
กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์	04

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

กลุ่มงาน	จำนวนประชากร (ราย)
กลุ่มงานบริหารจัดการคดี	11
กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี	08
กลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท	03
กลุ่มงานเจ้าพนักงานคดี	01
กลุ่มงานเจ้าพนักงานตำรวจศาล	01
รวมทั้งสิ้น	40

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรม จำนวน 18 ราย พิจารณาจากบทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานและผู้ที่มีลักษณะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่โดยตรง เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษา แสดงรายละเอียดในผังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มงาน	ผู้อำนวยการฯ/ หัวหน้ากลุ่มงาน (ราย)	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน (ราย)	รวม (ราย)
ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ	1	-	1
กลุ่มงานช่วยอำนาจการ	1	1	2
กลุ่มงานคลัง	1	1	2
กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์	1	1	2
กลุ่มงานบริหารจัดการคดี	1	2	3
กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี	1	3	4
กลุ่มงานไต่ถามและประนอมข้อพิพาท	1	1	2

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

กลุ่มงาน	ผู้อำนวยการฯ/ หัวหน้ากลุ่มงาน (ราย)	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน (ราย)	รวม (ราย)
กลุ่มงานเจ้าพนักงานคดี	1	-	1
กลุ่มงานเจ้าพนักงานตำรวจศาล	1	-	1
รวมทั้งสิ้น	9	9	18

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ผู้ศึกษากำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ จำนวน 40 ราย จากนั้นดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random) เนื่องจากประชากรบางกลุ่มงานมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ในอัตราที่น้อยและ การมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการศึกษา จึงใช้วิธีเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant Interview) โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดตัวผู้ตอบเป็นการเฉพาะเจาะจงเนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการคัดเลือกและมีความเหมาะสมในการให้ข้อมูล เรียกว่า “ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ” ผู้ศึกษาได้พิจารณาเลือกและเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการคัดเลือกครั้งนี้จะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน สภาพปัญหาการทำงาน และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ต่อไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) สำหรับใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นที่ศึกษา โดยมีวิธีดำเนินการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

2.1 การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งข้อมูล ทฤษฎีที่มีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษาเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดของการศึกษาและสร้างแบบสัมภาษณ์

2.2 สร้างแบบสัมภาษณ์ที่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

2.2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.2.2 ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

2.2.3 ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน ของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

2.2.4 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

2.3 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้น โดยเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและให้คะแนนความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

เห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องของเนื้อหา/วัตถุประสงค์ให้คะแนนเท่ากับ +1

ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องของเนื้อหา/วัตถุประสงค์ให้คะแนนเท่ากับ 0

เห็นว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องของเนื้อหา/วัตถุประสงค์ให้คะแนนเท่ากับ -1

2.3.2 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ทั้ง 3 ท่าน ให้คะแนนข้อคำถามของแบบสัมภาษณ์ในแต่ละข้อครบถ้วนแล้ว จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตรของ Riviovelli and Hambleton (1997) ดังนี้

สูตร	$IOC = \frac{\sum R}{N}$		
เมื่อ	IOC	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	หมายถึง	จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

2.3.3 นำผลคะแนนที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องมาประเมินตามเกณฑ์เพื่อวัดผลสำเร็จของการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 หมายความว่า มีค่าความเที่ยงตรงซึ่งสามารถนำไปใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 หมายความว่า ยังไม่มีค่าความเที่ยงตรง ควรปรับปรุงข้อคำถามก่อนนำไปใช้

2.3.4 เมื่อปรับปรุงข้อความตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิครบถ้วนแล้ว และข้อความทุกข้อมีค่า IOC อยู่ในระดับเกณฑ์ความสำเร็จ จึงนำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติม และจัดทำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการถอดเทปจากเครื่องบันทึกการสัมภาษณ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษามีขั้นตอน ดังนี้

3.1 สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview)

ผู้ศึกษาสัมภาษณ์ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 ราย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยคัดเลือกจากข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ทราบถึงสภาพปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ได้ดีที่สุด ซึ่งมีหัวข้อการสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ดังนี้

3.1.1 พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

3.1.2 สภาพปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

3.1.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

3.2 การถอดเทปจากเครื่องบันทึกการสัมภาษณ์

การถอดเทปจากเครื่องบันทึกการสัมภาษณ์จากการบันทึกข้อมูลความคิดเห็นของข้าราชการศาลจังหวัดชุมแพเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาถอดเทป และแบ่งประเด็นสำคัญเพื่อหาข้อสรุปออกเป็น 3 ส่วน คือ

4.1.1 ประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

4.1.2 ประเด็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

4.1.3 ประเด็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

4.2 หลังจากได้ข้อสรุปของข้อมูลจากประเด็นสำคัญแล้ว จึงให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้ตรงตามข้อเท็จจริงของการสัมภาษณ์

4.3 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการนำเอาข้อมูลที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาจัดกลุ่มและเรียบเรียงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

4.4 การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation Technique) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญนำมาตรวจสอบความถูกต้องเพียงพอและความเชื่อถือได้ของข้อมูลว่าตอบคำถามได้ครบถ้วนตามประเด็นข้อคำถามและตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้เลือกใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้มา มีความถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ (เสนห์ จุ้ยโต และคณะ, 2564, น. 8-46) โดยเลือกพิจารณาจากแหล่งบุคคลซึ่งหมายถึง หากผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปจะทำให้ข้อมูลเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ด้วยการใช้คำถามในการสัมภาษณ์เดียวกันจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลายรายเพื่อการยืนยันว่าข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องตรงกันหรือไม่

4.4 นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ จากเอกสาร ตำรา และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ ซึ่งผลการศึกษาแบ่งเนื้อหาออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของศาลจังหวัดชุมแพ
2. บริบทชีวิตวิถีใหม่
3. พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่
4. ปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่
5. แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

1. ข้อมูลทั่วไปของศาลจังหวัดชุมแพ

ศาลจังหวัดชุมแพจัดตั้งตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลจังหวัดที่อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2550 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2550 ตั้งอยู่เลขที่ 329 หมู่ 6 ตำบลหนองไผ่ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เป็นศาลชั้นต้นที่มีฐานะเป็นศาลจังหวัดโดยมีอำนาจในการพิจารณาพิพากษาคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีได้อยู่ในเขตอำนาจของศาลยุติธรรมอื่น ประกอบด้วยเขตอำนาจศาลในท้องที่ 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอชุมแพ อำเภอภูผาม่าน อำเภอภูเวียง อำเภอเวียงเก่า อำเภอสีชมพู อำเภอหนองนาคำ และอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น แบ่งโครงสร้างการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนงานตุลาการและส่วนงานธุรการ โดยส่วนงานตุลาการมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาพิพากษารรคดีที่อยู่ในอำนาจของศาลให้เป็นไปโดยยุติธรรมตาม

กฎหมาย ส่วนงานธุรการมีอำนาจหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้พิพากษาในการพิจารณาพิพากษาคดีให้เป็นไปโดยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ศาลจังหวัดชุมแพได้ดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “ศาลยุติธรรมยึดมั่นหลักนิติธรรมด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชน” โดยมีพันธกิจ ดังนี้ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565, น. 11-12)

1. อำนวยความยุติธรรมให้เป็นที่ประจักษ์ในความบริสุทธิ์ ยุติธรรม
2. กลุ่มครองสิทธิเสรีภาพและลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงและเสมอภาค
3. พัฒนาระบบการอำนวยความยุติธรรมให้เกิดสังคมสันติสุข และการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน
4. เสริมสร้างความเข้มแข็งความเชื่อมั่นศรัทธาและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบงานศาลยุติธรรมให้เป็นที่ประจักษ์ในนานาอารยประเทศ

ศาลจังหวัดชุมแพได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565, น.13-39)

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 เชื่อมมั่นศรัทธาการอำนวยความยุติธรรม (Trusted Justice : T) มีเป้าประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาในการอำนวยความยุติธรรมแก่คู่ความและประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้สังคมเกิดความสงบเรียบร้อยและสันติสุข
2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 เชื่อถือในระดับสากล (Reliability : R) มีเป้าประสงค์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้มีความเท่าเทียมกันในสังคม
3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 การดำเนินงานอันเป็นมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน (Uniformity : U) มีเป้าประสงค์ในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของศาลยุติธรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน
4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability : S) มีเป้าประสงค์ในการสร้างระบบการดำเนินงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ส่วนรวม
5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 เปลี่ยนผ่านสู่อนาคต (Transformation : T) มีเป้าประสงค์ในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อใช้ในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน และการคุ้มครองสิทธิของประชาชนที่มีความรวดเร็ว และเป็นธรรม

นอกจากนี้ ศาลจังหวัดชุมแพได้ดำเนินการตามนโยบายของนางสาวปิยกุล บุญเพิ่ม ประศาลศาลฎีกาคนที่ 47 ซึ่งกำหนดทิศทางการดำเนินงานไว้ 4 ประการ ดังนี้ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565)

1. ส่งเสริมบทบาทศาลยุติธรรมในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนภายใต้หลักนิติธรรม

2. สร้างหลักประกันการพิจารณาคดีที่ปลอดภัยด้านสุขอนามัย

3. สร้างสรรค์ระบบงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

4. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพความก้าวหน้าและสุขภาวะที่ดีของบุคลากร

สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ จัดตั้งตามประกาศคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นส่วนงานธุรการของศาลจังหวัดชุมแพ มีผู้บริหาร คือ สิบตำรวจเอก พายัพ สิงห์เพ็ง ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการในฐานะหัวหน้าส่วนราชการที่เป็นกอง ภายใต้การกำกับดูแล และคำสั่งให้ปฏิบัติราชการตามกฎหมายของผู้พิพากษาหัวหน้าศาล แบ่งโครงสร้างการดำเนินงานออกเป็น 8 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานคลัง กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารจัดการคดี กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี กลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท กลุ่มงานเจ้าหน้าที่งานตำรวจศาล และกลุ่มงานเจ้าหน้าที่งานคดี ซึ่งแต่ละกลุ่มงานมีภารกิจหลักดังนี้

1. กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก มีภารกิจหลักเกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วไป งานสารบรรณคดี งานบริหารงานบุคคล งานสวัสดิการ งานราชพิธี งานรัฐพิธี และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มงานคลัง มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการบริหารเงินงบประมาณและเงินนอกประมาณ รับ จ่าย เงินรางวัลนำจับ เงินในคดีและค่าป่วยการ งานพัสดุ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ ภารกิจหลักเกี่ยวกับการบริการประชาชน การเขียนคำร้อง/คำขอ/คำแถลง การปฏิบัติงานขอให้ปล่อยชั่วคราว การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้ทางกฎหมาย การบังคับคดี และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4. กลุ่มงานบริหารจัดการคดี มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการรับฟ้อง ผัดฟ้อง ฝากขัง สอบคำให้การผู้ต้องหาหรือจำเลย งานสารบบความและสารบบคำพิพากษา งานอุทธรณ์ฎีกา งานหมาย งานเก็บสำนวนความ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

5. กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการนัดความ การติดตามพยาน งานหน้าบัลลังก์ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6. กลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท การคุ้มครองสิทธิ งานกิจการผู้ประนีประนอม และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

7. กลุ่มงานเจ้าหน้าที่งานตำรวจศาล มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัยบุคคลและทรัพย์สินในบริเวณศาล การคุ้มครองข้าราชการฝ่ายตุลาการ ศาลยุติธรรม การเป็นผู้จัดการตามหมายจับ หรือเป็นผู้สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้จัดการตามหมายจับตามคำสั่งศาล และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

8. กลุ่มงานเจ้าพนักงานคดี มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการเขียนคำฟ้อง คำคู่ความ คำร้อง/ คำขอ/ คำแถลง บันทึกล้อคำแทนการชกถามพยาน รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำด้านกฎหมาย และสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชนในคดีผู้บริโภคน การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทในคดีผู้บริโภคน และคดีที่ศาลมีคำสั่งให้ดำเนินคดีแบบกลุ่ม จัดทำสัญญาประนีประนอมยอมความ คั่นคว้าข้อกฎหมาย ยกร่างคำพิพากษาและคำสั่งคำร้อง และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. บริบทชีวิตวิถีใหม่

ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ซึ่งเป็นแผนพัฒนาประเทศที่ได้จัดทำขึ้นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยให้บรรด่วิสัยทัศน์ที่ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสมกับภารกิจ ยึดธรรมาภิบาลในการให้บริการ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงาน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ส่วนรวม นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานมากขึ้น ซึ่งระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) จึงเป็นแนวคิดในการพลิกโฉมภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีจิตสำนึกสูงและทันสมัย ด้วยการสานพลังระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ การนำเอานวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานมากขึ้น และการปรับตัวสู่การเป็นภาครัฐดิจิทัลในอนาคต ประกอบกับในปลายปี พ.ศ. 2562 เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ซึ่งก่อให้เกิดความกังวลและความกลัวของคนในสังคม ผลกระทบที่เกิดขึ้นส่งผลต่อความปลอดภัยของชีวิตและการรูปแบบดำเนินชีวิตในสังคมนานาชาติในหลายประเทศจึงต้องกำหนดมาตรการควบคุมการแพร่ระบาด เช่น จำกัดการเดินทางในประเทศและระหว่างประเทศ การงดจัดกิจกรรมและการรวมตัว การควบคุมเวลาในการออกนอก

เลหสถาน การปิดกิจการที่มีภาวะเสี่ยงต่อการแพร่กระจายของเชื้อโรค เป็นต้น ในประเทศไทยกรมควบคุมโรคได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center : EOC) ขึ้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิบัติการกิจในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และพบผู้ป่วยรายแรกซึ่งคือนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2563 (กรมควบคุมโรค, 2563, น. 2-7) ต่อมาในช่วงปลายเดือนมกราคมมีการรายงานว่ามีผู้ป่วยคนไทยรายแรก และการระบาดดังกล่าวได้แพร่กระจายจากการรวมกลุ่มสังสรรค์ในแหล่งบันเทิงย่านทองหล่อและสนามมวยลุมพินี กรุงเทพฯ สำหรับองค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การแพร่เชื้อของโรคดังกล่าวเป็นการระบาดใหญ่ (World Health Organization, 2020) ตั้งแต่วันที่ 11 มีนาคม 2563 เป็นต้นมา การบริหารจัดการของภาครัฐในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระบาดแรกัฐบาลได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2563 และสั่งปิดพื้นที่เสี่ยงต่อการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 ทั้งในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและจังหวัดอื่น ๆ ทั่วราชอาณาจักร เพื่อควบคุมการกระจายและแพร่ระบาดของโรค มาตรการดังกล่าวทำให้ประเทศไทยสามารถควบคุมแพร่ระบาดของโรคได้ค่อนข้างดีเมื่อเทียบกับการบริหารจัดการของหลายประเทศ แต่ทั้งนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยด้วยอัตราการเติบโตของ GDP ในปี พ.ศ. 2563 ติดลบจำนวนร้อยละ 6.1 ซึ่งเกิดการหดตัวอย่างรุนแรงมากที่สุดในรอบระยะเวลา 22 ปี (วัลย์พร รัตนเศรษฐ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์, 2564, น. 76-77) และภายหลังได้มีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมและการผ่อนคลายมาตรการตามสถานการณ์เพื่อให้สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของประเทศไปสู่ทิศทางที่ดีขึ้น ประกอบกับในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว หรือ Digital Disruption ได้เข้ามามีบทบาททำให้พฤติกรรมของผู้คนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป และองค์การธุรกิจเกิดการพลิกโฉมอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไปอย่างสิ้นเชิง การพัฒนาทางเทคโนโลยีส่งผลให้วิถีชีวิตของผู้คนในปัจจุบันสะดวกสบายยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย (สำนักงานพัฒนาระบบราชการ, 2565) และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานโดยเน้นการใช้เทคโนโลยีช่วยในการทำงานมากขึ้น เช่น โปรแกรมการประชุมออนไลน์ (Online Video Conference) การใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation and AI) การทำงานระยะไกล (Remote Work and Virtual Meetings) การใช้ระบบอัตโนมัติแทนการทำงานของคน (Automation and AI) แพลตฟอร์มการซื้อขายทางออนไลน์ (E-Commerce) การเปลี่ยนสู่การเป็นแรงงานอิสระ (Self-employed/Gig Workers) เป็นต้น

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วดังกล่าว จึงเป็นตัวเร่งสำคัญที่ทำให้เทคโนโลยีเกิดการพัฒนาและนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน และการทำงานอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้พฤติกรรมกรรมการดำเนินชีวิตและการทำงานของผู้คน

ในสังคมเปลี่ยนแปลงไป และกลายเป็นความปกติใหม่ (New Normal) ในที่สุด และเมื่อภาครัฐได้มีการนำเอาแนวคิดระบบราชการ 4.0 มาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการยอมทำให้องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉมระบบงานต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยจากการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อบริบทชีวิตวิถีใหม่ อันทำให้เกิดความเชื่อถือและความไว้วางใจจากประชาชน

3. พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยมีแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงาน ประกอบกับนโยบายและคำแนะนำของประธานศาลฎีกาที่นำมาเป็นแนวทางปฏิบัติให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรม ก่อนเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพได้มีการนัดพิจารณาพิพากษาคดีโดยให้คู่ความเดินทางมาที่ศาล การให้บริการส่วนใหญ่ผ่านเคาน์เตอร์ การคัดฟ้องฝากขังผู้ต้องหาด้วยการให้พนักงานสอบสวนยื่นคำร้อง ณ ศาลจังหวัดชุมแพ โดยให้นำตัวผู้ต้องหา มาศาลด้วย การอบรม/ประชุมแบบเดิม (onsite) การเวียนหนังสือโดยการเซ็นทราบ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม โดยส่วนใหญ่จะคุ้นเคยกับการรับคำร้อง/คำขอ/คำแถลงในรูปแบบของกระดาษผ่านเคาน์เตอร์เท่านั้น ดังนั้น โปรแกรมที่นำมาใช้ส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกพื้นฐานของการทำงานเพียงเท่านั้น เมื่อเกิดสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในช่วงปลายปี พ.ศ.2562 จึงเป็นตัวเร่งสำคัญที่ทำให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในระหว่างการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สถานการณ์ดังกล่าวจึงเป็นตัวกระตุ้นให้มีการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการทำงานมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0 ที่ภาครัฐเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ.2561 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ชาติด้วยเหตุนี้ สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพในฐานะองค์กรภาครัฐจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมและนโยบายประธานศาลฎีกา เช่น การยื่นฟ้องทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) การยื่นคำร้องของคัดฟ้อง/ฝากขังผู้ต้องหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line Group) การสอบคำให้การจำเลยที่ถูกคุมขังในเรือนจำโดยการถ่ายทอดภาพและเสียงในลักษณะการประชุมทางจอภาพหรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น การพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน (ออนไลน์) การไกล่เกลี่ยออนไลน์ เป็นต้น โดยส่งเสริมให้ข้าราชการศาลยุติธรรมเกิดทัศนคติที่ดี

ในการทำงาน การสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน รวมทั้ง การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงานเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ให้เกิดประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ซึ่งอธิบายประเด็นต่าง ๆ ของการศึกษา ไว้ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และกลุ่มงาน แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	จำนวน (ราย)
1. อายุ	
31 ปี	1
33 ปี	1
36 ปี	1
39 ปี	2
40 ปี	1
41 ปี	1
42 ปี	3
45 ปี	1
46 ปี	1
47 ปี	1
51 ปี	1
52 ปี	1
53 ปี	1
54 ปี	1
56 ปี	1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	จำนวน (ราย)
2. ประสบการณ์ในการทำงาน	
2 ปี	1
6 ปี	1
7 ปี	1
10 ปี	2
11 ปี	1
12 ปี	1
13 ปี	1
15 ปี	2
17 ปี	1
18 ปี	1
19 ปี	1
25 ปี	2
26 ปี	1
29 ปี	2
3. ตำแหน่ง	
ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ	1
ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ	2
ตำแหน่งข้าราชการศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ	3
ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	2
ตำแหน่งเจ้าพนักงานคดีชำนาญการ	1
ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ	1
ตำแหน่งข้าราชการศาลยุติธรรมปฏิบัติการ	2
ตำแหน่งเจ้าพนักงานตำรวจศาลปฏิบัติการ	1
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน	4
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมปฏิบัติงาน	1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	จำนวน (ราย)
4. กลุ่มงาน	
ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ	1
กลุ่มงานช่วยผู้อำนวยการ	3
กลุ่มงานคลัง	2
กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์	2
กลุ่มงานบริหารจัดการคดี	3
กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี	3
กลุ่มงานไต่ถามคดีและประนอมข้อพิพาท	2
กลุ่มงานเจ้าพนักงานคดี	1
กลุ่มงานเจ้าพนักงานตำรวจศาล	1

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีรายละเอียด ดังนี้

อายุ พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนใหญ่มีอายุ 42 ปี จำนวน 3 ราย และรองลงมา มีอายุ 39 ปี จำนวน 2 ราย ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี 15 ปี 25 ปี และ 29 ปี จำนวน 2 รายเท่ากัน รองลงมาคือ 2 ปี 6 ปี 7 ปี 11 ปี 12 ปี 13 ปี 17 ปี 18 ปี 19 ปี และ 26 ปี จำนวน 1 รายเท่ากัน ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนใหญ่ คือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน จำนวน 4 ราย รองลงมาคือ ตำแหน่งข้าราชการศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ จำนวน 3 ราย ตามลำดับ

กลุ่มงาน พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานช่วยผู้อำนวยการ กลุ่มงานบริหารจัดการคดี และกลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี จำนวน 3 รายเท่ากัน รองลงมาคือ กลุ่มงานคลัง กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ และกลุ่มงานไต่ถามคดีและประนอมข้อพิพาท จำนวน 2 รายเท่ากัน ตามลำดับ

3.2 ทักษะที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

ก่อนการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ข้าราชการสาขายุทธธรรมมีพฤติกรรมการทำงานที่ต้องพบปะกับประชาชนและคู่ความจำนวนมากที่มาติดต่อราชการ โดยส่วนใหญ่จะมีการรับคำร้อง/คำขอ/คำแถลงในรูปแบบกระดาษผ่านเคาน์เตอร์บริการ โปรแกรมและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ยังไม่นิยมนำมาใช้ในการทำงานมากนัก การตัดสินใจยังคงต้องใช้รูปแบบการพิจารณาคดีในห้องพิจารณาคดี เป็นต้น ศาลยุติธรรมยังคงมีการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่คนในสังคม ซึ่งระบบราชการ 4.0 เป็นแนวนโยบายที่ทำให้ศาลยุติธรรมตระหนักถึงการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานด้วยการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมและนโยบายศาลฎีกา ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2561 ครั้นเมื่อช่วงปลายปี พ.ศ.2562 เกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยิ่งกระตุ้นให้ภาครัฐและสำนักงานศาลยุติธรรมได้ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงานมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทชีวิตวิถีใหม่ของผู้คนในสังคม และข้าราชการสาขายุทธธรรมจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น ทำให้ข้าราชการสาขายุทธธรรมมีทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ดังนี้

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้สำนักงานศาลยุติธรรมนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงานและให้บริการประชาชนมากขึ้น ซึ่งทำให้องค์การมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 6 ใน 9 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...โควิดทำให้เปลี่ยนแปลงการทำงานของเราให้เกิดความทันสมัยมากขึ้น รู้ทันเทคโนโลยีมากขึ้น จากที่เราได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันร่วมกับการทำงานของตนเอง” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

“...รูปแบบการทำงานนั้นใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เช่น การลงลายมือชื่อในสัญญา ประนีประยอมยอมความด้วยแอปพลิเคชัน Adobe Fill & Sign โดยที่คู่ความไม่ต้องเดินทางมาที่ศาลเอง มันส่งผลดีทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว” (นิติกรชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

“...มีการเอาเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น คือ โควิดทำให้เราเจอกันไม่ได้ พอมาเจอกันไม่ได้ นโยบายผู้ใหญ่อยากให้เราห่างไกลและป้องกันการติดเชื้อระหว่างประชาชนกับประชาชน เจ้าหน้าที่กับเจ้าหน้าที่ด้วย” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 13 สิงหาคม 2565)

“...ในวิกฤตก็ทำให้เกิดโอกาส เราก็มียุทธศาสตร์ในการเรียนรู้วิถีชีวิตการสื่อสาร การปฏิบัติงานอย่างอื่น เช่น *Work From Home* นั้นแต่ก่อนเราไม่เคยมี พอมันเกิดวิกฤตแบบนี้ ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานจึงมามองว่าจะทำอย่างไรให้สามารถทำงานได้ จะรอให้โควิดหายก็เกินไปได้ยาก ดังนั้นก็ต้องเอาวิกฤตที่มันเกิดมาทำอย่างไรให้ทำงานได้ ก็ต้องหาช่องทางซึ่งทำให้เราคิดนวัตกรรม สังเกตว่าเดี๋ยวนี้สำนักงานศาลได้เน้นในเรื่องนี้” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2565)

“...เทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาโดยสำนักงานศาล ไม่ว่าจะเป็นระบบ *CIOS* ระบบ *e-filing* เอามาใช้ในการทำงานเพื่อลดจำนวนคนทำงานให้น้อยลง ลดอัตราการเดินทางมาที่ศาล และลดค่าใช้จ่าย ในส่วนคดีอาญาไม่สามารถตอบสนองนโยบายได้สักเท่าไร เพราะญาติต้องเดินทางมาที่ศาลเพื่อเสียค่าปรับเอง แต่สำหรับคดีแพ่งสามารถลดการเดินทางมาศาลได้จำนวนไม่น้อย ผลดีก็ทำให้สะดวกสบายในการทำงานมากขึ้น” (นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 13 สิงหาคม 2565)

“...ข้อดีคือ ก็สร้างความสะดวกมากขึ้น หมายถึงว่า ถ้าหากเราเจอคนเราก็ต้องตอบคำถามเยอะ เวลาส่งคำร้องมาทางระบบเราก็ดูตามระบบเลย ในส่วนของการเงินก็เป็นระบบ *e-filing* หรือระบบ *CIOS* ซึ่งเราก็แค่เข้าไปตรวจเอกสารเท่านั้น แต่หากคุยกับคนมันก็อาจใช้เวลา มันก็เปลืองเวลาในการทำงาน” (นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 14 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมีบทบาทสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมมากขึ้น ซึ่งเห็นได้จากแต่ละส่วนงานในสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพได้นำเอาโปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันต่าง ๆ มาใช้งานมากขึ้น เช่น โปรแกรมระบบการยื่นส่ง รับคำคู่ความและเอกสารผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) โปรแกรมระบบการยื่นฟ้องทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) การลงลายมือชื่อในสัญญาประนีประนอมยอมความผ่านแอปพลิเคชัน Adobe Fill & Sign การลงลายมือชื่อผ่านเว็บไซต์ <http://phonebook.coj.go.th> การไกล่เกลี่ยออนไลน์ (Online Mediation) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมการทำงานที่ต้องการลดระยะห่างและการรวมตัวของบุคคลในสถานที่แออัด ได้แก่ การจัดทำมีจุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การกำหนดเวลานัดแบบเหลื่อมเวลา

และการทำงานที่บ้าน (Work From Home) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการดังกล่าวส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีทั้งในด้านผู้ให้บริการที่มีโปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันเข้ามาอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการทำงานมากยิ่งขึ้น สำหรับผู้รับบริการสามารถติดต่อราชการศาล โดยสามารถยื่นคำร้อง/คำขอ/คำแถลงผ่านระบบต่าง ๆ และการพิจารณาคือออนไลน์โดยไม่ต้องเดินทางมาศาล ซึ่งทำให้เกิดความประหยัด สะดวก รวดเร็ว และลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อีกด้วย

สำหรับข้าราชการบางรายที่ขาดความรู้และทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์มักจะมีความกังวลเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานดังกล่าว นอกจากนี้ ข้าราชการส่วนหนึ่งอาจมองว่าพฤติกรรมการทำงานใหม่มักสร้างปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่มีความยุ่งยากให้กับตนเอง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ได้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...การเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่จะมีผลกระทบต่อการใช้งาน ทำให้เกิดปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพิ่มภาระในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่และเป็นภาระแก่ประชาชนหรือผู้ต้องหามากขึ้น” (นิตกรปฏิบัติการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 10 สิงหาคม 2565)

“...ข้อเสียทำให้เราเกิดการวิตกกังวลว่า การที่เราขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์จะทำให้เป็นอุปสรรคในการทำงานและไม่อาจทำให้งานที่ทำบรรลุผลสำเร็จ ได้อย่างในอดีตเพราะเราต้องแข่งกับเทคโนโลยี แข่งกับเวลาในการให้บริการประชาชน อย่างคำร้องก็ต้องแสกนลงระบบ หน่วยงานเราก็มีมากเพียงพอแล้ว เราก็กลัวว่างานจะไม่เสร็จภายในวัน” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน และลักษณะพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งเห็นได้จากทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มหนึ่งที่คิดว่าตนเองขาดความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นอุปสรรคในการทำงานให้แก่ตนเอง และการใช้โปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันในการทำงานมีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนที่เข้ามาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมของตนเองที่คิดว่าดีอยู่แล้ว ดังนั้น จึงเกิดทัศนคติเชิงลบต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการที่ไม่อาจจะบรรลุตามนโยบายของผู้บริหารได้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3.3 การรับรู้ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

การรับรู้เกิดจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรมหรือผู้รับรู้เป้าหมายในการทำงาน และสถานการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

อย่างรวดเร็ว และแนวคิดการเป็นระบบราชการ 4.0 ของภาครัฐ ทำให้ผู้บริหารองค์กรพยายามคิดนโยบายต่าง ๆ โดยนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้าราชการศาลยุติธรรมในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องสร้างการรับรู้ของตนเองจากข้อมูลข่าวสารขององค์กร เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายของตนเอง และองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อนร่วมงานในกลุ่มงานหรือในองค์กร การพบปะพูดคุยในวงสนทนาของสมาชิกในกลุ่มงาน การสอนงานภายในกลุ่มงาน การรวมแถวของเจ้าพนักงานตำรวจศาลเพื่อชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูล การอบรมการใช้โปรแกรมระบบ การประชุมภายในองค์กรเกี่ยวกับแนวทางหรือนโยบายของผู้บริหาร หนังสือเวียนของสำนักงานศาลยุติธรรม คู่มือการปฏิบัติงาน สื่อประชาสัมพันธ์ และประกาศ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 11 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 7 ใน 11 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...ส่วนใหญ่ก็สื่อของสำนักงานศาลจากผู้บริหารระดับสูงที่เขาประกาศใช้นโยบาย เช่น ข่าวจากสำนักประธานศาลฎีกาที่เขาแจ้งให้พวกเราบริหารจัดการคดีได้อย่างไร แล้วก็เราจะทำงานตามนโยบายนั้นอย่างไร” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

“...ส่วนมากเจ้าหน้าที่ของศาลเราก็จะทราบจากไลน์กลุ่ม COJ แล้วก็คำสั่งของผู้พิพากษาหัวหน้าศาลออกเป็นประกาศศาลจังหวัดชุมแพ แล้วข้อมูลก็ตามที่พอ. แจ้งในไลน์กลุ่มเป็นระยะ ๆ” (เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

“...เราทราบจากการประชาสัมพันธ์ของส่วนกลาง ส่วนกลางเวลาให้เราปฏิบัติหน้าที่จะส่งข้อมูลเข้ามาในไลน์กลุ่ม อย่างเช่นกลุ่มไลน์ใกล้เคียงทั่วประเทศจะส่งว่าเดือนนี้มีระเบียบออกใหม่ เขาก็จะส่งกฎหมายหรือวิธีการปฏิบัติมาให้เราทราบ นอกจากนี้ก็มีกลุ่มไลน์ COJ ก็จะทำทุกมิติในการปฏิบัติหน้าที่ของศาล” (นิติกรชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

“...จากการประชาสัมพันธ์ ซึ่งได้มีการประชุมกันและทางไลน์ โดยปกติจะเป็นการรวมแถวชี้แจง ถ้ารูปภ. จะชี้แจงหน้าเสาธง ถ้าของตำรวจจะชี้แจงในห้องปฏิบัติงาน” (เจ้าพนักงานตำรวจศาลรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 11 สิงหาคม 2565)

“...ทราบข้อมูลจากหนังสือเวียน แล้วเราก็คุยกันเพราะอยู่ใกล้กันแล้วก็แจ้งน้อง ๆ ทางไลน์ ถ้าเป็นเรื่องสำคัญก็จะแจ้งผ่านไลน์กลุ่ม ส่วนมากเราคุยกันได้” (นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 14 สิงหาคม 2565)

“...ส่วนมากเจ้าหน้าที่ศาลเราก็จะทราบจากไลน์กลุ่ม COJ แล้วก็คำสั่งของผู้พิพากษาหัวหน้าศาลออกเป็นคำสั่งศาลจังหวัดชุมแพ แล้วก็ตามที่พอ. แจ้งในไลน์กลุ่มเป็นระยะๆ” (เจ้าพนักงานคดีชำนาญการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2565)

“...ก็มีทางประกาศ ทางหนังสือเวียน แล้วก็การแจ้งเตือนของหน่วยงาน โดยผ่านช่องทางไลน์และการเรียนรู้ด้วยกันทางการสนทนาร่วมกันของเพื่อนร่วมงาน” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติงาน, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมสามารถรับรู้ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่จากการสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ของสมาชิกภายในกลุ่มงาน ซึ่งถือว่ามี ความรวดเร็วในการกระจายข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งสมาชิกสามารถวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันว่านโยบายต่าง ๆ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง และมีวิธีการปฏิบัติอย่างไร นอกจากนี้การแจ้งข้อมูลข่าวสารด้วยการกระจายข้อมูลผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มงานจะทำให้สมาชิกภายในกลุ่มงานรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วทันเวลาอีกด้วย สำหรับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิส่วนใหญ่จะทราบจากการเผยแพร่ข้อมูลภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายและคำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หนังสือเวียนของหน่วยงานในสำนักงานศาลยุติธรรม คู่มือการปฏิบัติงาน สื่อประชาสัมพันธ์ ประกาศของสำนักงานศาลยุติธรรมและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ของสำนักงานศาลยุติธรรม “Inside COJ” แอปพลิเคชันไลน์ของศาลจังหวัดชุมแพ แอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มงานต่าง ๆ และผ่านเว็บไซต์ของศาลยุติธรรมและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม เช่น <https://www.coj.go.th/> (เว็บไซต์ของสำนักงานศาลยุติธรรม) <https://opsc.coj.go.th/> (เว็บไซต์ของสำนักประธานศาลฎีกา) <https://mso.coj.go.th/> (เว็บไซต์ของสำนักการแพทย์) <https://ojso.coj.go.th/> (เว็บไซต์ของศูนย์รักษาความปลอดภัย) <https://jla.coj.go.th/> (เว็บไซต์ของสำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม) เป็นต้น

3.4 การเรียนรู้ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

การเรียนรู้เป็นการฝึกฝนการทำงานของตนเอง โดยมีเป้าหมายเป็นเป้าประสงค์ที่ช่วยกำหนดทิศทางในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม แต่ละคนจะมีกระบวนการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ปฏิบัติภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงภายนอกองค์กรซึ่งเป็น

สิ่งเร้าที่เร่งกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการดำเนินการตามแนวทางระบบราชการ 4.0 ขององค์การ พฤติกรรมการทำงานที่เกิดขึ้นจึงเป็นกิจกรรมที่กำหนดขึ้นมาเพื่อให้ข้าราชการ ศาสนาคุณธรรมดำเนินงานตามเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและคู่ความที่มาใช้บริการ

เป้าหมายของการเรียนรู้ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาสนาคุณธรรม ซึ่งพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมและพฤติกรรมการทำงานใหม่มีความแตกต่างกัน แต่ละรูปแบบล้วนผลดีแตกต่างกันไป สำหรับพฤติกรรมการทำงานเดิมมีข้อดีด้านการอำนวยความสะดวกในการอธิบายข้อมูลให้แก่คู่ความได้อย่างเข้าใจถึงถ้วนด้วยการบริการผ่านเคาน์เตอร์ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 5 ใน 8 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...ก็แตกต่างกัน มันก็เป็นข้อดีของฝ่ายเจ้าหน้าที่คือเราสามารถที่จะอธิบายและเขาสามารถสอบถามเราได้ทุกประเด็นตามที่อยากถามว่าเรามาคุยกัน มาเจรจากันต่อหน้า มันก็ดีกว่าการใช้วิดีโอคอลอยู่แล้ว เพราะว่าถ้าทำต่อหน้าคือมันเหมือนได้คุยได้เจรจา ได้พูดได้ถามกันทุกอย่างในสิ่งที่เราอยากรู้หรือสิ่งที่เขาอยากรู้ พอต่อหน้ามันก็จะชัดเจนกว่าในส่วนของสัญญา ส่วนของอิเล็กทรอนิกส์ถ้าจอทกหรือจำเลยเขาไม่คล่องในส่วนนั้น หรือเขาอาจจะไม่มีเน็ตหรือชาวบ้านที่ไม่รู้ในส่วนของการลงลายมือชื่อ การใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ เหล่านี้ มันก็จะไม่เป็นประโยชน์กับเขาเพราะเขาไม่สามารถที่จะไปโหลดแอปพลิเคชันแล้วเอามาลงลายมือชื่อซึ่งมันก็ไม่เหมือนคนรุ่นใหม่ ถ้าคนรุ่นใหม่เขาก็จะคล่อง เขาก็จะทำได้ แต่ถ้าจะเป็นปู่ตาตายหรือว่าคนที่มีอายุมากหรือคนที่ไม่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตมันก็จะลำบากกับเขา” (นิติกรชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานเดิมที่มีลักษณะการให้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการของศาลจังหวัดชุมแพ สร้างความสะดวกแก่คู่ความในการซักถามข้อสงสัยหรือปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับคดีได้อย่างเข้าใจและครบถ้วน เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และสามารถพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารต่าง ๆ ได้ง่ายตรงข้ามกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ที่มีจะใช้โปรแกรมระบบหรือแอปพลิเคชันมาใช้อำนวยความสะดวกแก่คู่ความซึ่งมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ข้อจำกัดเกี่ยวกับอุปกรณ์สื่อสาร ความเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต การเข้าถึงพฤติกรรมการทำงานจากคนสูงอายุ เป็นต้น อันส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่ดีเท่าที่ควร

นอกจากนี้ พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ที่น่าเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้พัฒนาระบบการทำงานและปรับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ทำให้ข้าราชการศาลยุติธรรมเกิดการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนำมาปรับใช้ในการทำงานให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ได้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“ก็คือ การทำงานแบบใหม่นี้ก็เอาเทคโนโลยีเข้ามาส่วนใหญ่มาก จากที่ไม่ต้องนำตัวคุณมา เราก็ใช้แอปพลิเคชัน เหมือนกับ *e-filing* ไม่ต้องยื่นฟ้องอยู่หน้าเคาน์เตอร์ *CIOS* คัดถ่าย คุณไม่ต้องมายื่นเข้าระบบ ก็จะมีหลัก ๆ อันนั้น ซึ่งมีการนำเอาเทคโนโลยีทั้งหมดซึ่งแตกต่างจากเดิมในด้านความเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แล้วต้องมีทรัพยากรสนับสนุนซึ่งสำนักงานศาลเราก็สามารถทำได้ดีนะถ้าเทียบกับหน่วยงานอื่น ถ้าพี่วัดนะ เพราะเรามีเครื่องสแกนมั่งอะไรมั่ง แต่มีเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นนี้แหละที่มันล้ำสมัยอย่างเดียว แต่เรามีไลน์ที่สามารถเช็คได้ รายงานสถิติค้ำมนุษย์ สามารถรายงานผ่านไลน์ได้ผ่านมือถือนี่แหละ ก็คือมีเทคโนโลยีทั้งนั้น เพราะสำนักงานศาลจะเป็นศาลดิจิทัล เราต้องสนับสนุนตรงนี้เพราะเข้ากับนโยบาย *ประธานศาลฎีกา*” (นิติกรชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์วันที่ 15 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ได้นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมากขึ้น ข้าราชการศาลยุติธรรมจึงต้องเรียนรู้ตามแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม ยุทธศาสตร์ที่ 5 เปลี่ยนผ่านสู่อนาคต (Transformation : T) มีเป้าหมายในการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงานให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ได้แก่ นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี นวัตกรรมด้านระบบงาน และนวัตกรรมการบริหารบุคคล ประกอบกับนโยบายประธานศาลฎีกาที่น่าเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีมากขึ้น เช่น การยื่น ส่ง และรับคำฟ้อง คำให้การ คำคู่ความ และเอกสารผ่านทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) การยื่น ส่ง รับคำคู่ความและเอกสารผ่านระบบบริการข้อมูลคดีศาลยุติธรรม (Case Information Online Service : CIOS) การสืบพยาน และการพิจารณาคดีผ่านการประชุมทางจอภาพ การไกล่เกลี่ยออนไลน์ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคู่ความสามารถเข้าถึงข้อมูลคดีได้โดยง่ายมากยิ่งขึ้น

การนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น ทำให้ข้าราชการศาลยุติธรรมต้องเรียนรู้แนวทางปฏิบัติและวิธีการทำงานจากการศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเอง รวมทั้งการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในการทำงานด้านนั้น ๆ หากเกิดปัญหา ก็จะสามารรถแก้ไขได้ทันเวลา ได้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...ส่วนใหญ่ที่ชอบอ่าน ก็จะเข้าไปอ่านรายงานการประชุม ทั้งก.ศ. ก.บ.ศ. ที่จะอ่านหมดว่าในประจำเดือนนั้นเขาพูดถึงอะไร มีการปรับเปลี่ยนหรือว่ามีการประชุมทางด้านวินัย ทางด้านการสอบคัดเลือก ทั้งเกี่ยวกับการบริหารหรือกำหนดตำแหน่งใหม่ ๆ จะมีหมดก็เข้าไปอ่านดู ส่วนใหญ่จะเข้าไปอ่านกฎระเบียบใน ก.ศ. จะได้รู้ว่าทำไมเขาเอานโยบายเพื่อที่จะมาออกเป็นแนวปฏิบัติให้เราต่อไปและเขาจะมีการปรับเปลี่ยนอะไร จึงชอบอ่านกฎระเบียบใหม่ ๆ กับรายงานการประชุม นอกเหนือการเรียนรู้ด้วยตนเองก็มีส่วนของประสบการณ์บางงานเราก็ไม่ได้ว่าเก่ง แค่แต่ละวันเราเรียนรู้จากคนนี่ วิธีคิดหรือการทำงานของเขาก็เรียนรู้จากประสบการณ์ของคนที่มีความเชี่ยวชาญ เราจะไม่ได้เชี่ยวชาญเท่าเขา แต่เขาอาจมีจุดหมายที่มั่นคงกว่าเรา เราก็จะยอมรับอันนั้นของเขาว่ามันดีนะ เราก็อยากเอามาปฏิบัติและเรียนรู้จากประสบการณ์ของคนที่ยุ่เชี่ยวชาญกว่า” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า แผนยุทธศาสตร์และนโยบายของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ข้าราชการศาลยุติธรรมเกิดการเรียนรู้ในการทำงานเพื่อจุดมุ่งหมายของตนเองและองค์กร แต่แต่ละบุคคลมีการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไป เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเองจากการศึกษา ค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ นอกจากนี้ การเรียนรู้ขณะปฏิบัติงานทำให้เกิดประสบการณ์ในการเรียนรู้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากคำแนะนำของผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานและที่นำมาปรับใช้กับสภาพปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ที่ก็จะเรียนรู้และก็พัฒนางานเหล่านี้จากสถานการณ์จริงของหน่วยงานแต่ละคดีซึ่งมันจะมีรูปแบบที่คล้าย ๆ กัน ไม่ต่างกันมาก เราก็จะเอาข้อผิดพลาดในคดีแรก ๆ ที่เราทำตั้งแต่สมัยแรกเริ่มว่ามีปัญหาตรงไหนในการประสานหรือว่าเอกสารยังส่งไม่ครบเราก็ค่อยแก้ไขในภายหลังอย่างหนึ่งล้อมอบอำนาจยังไม่ทำมาเราก็สามารถให้เขาส่งไปรษณีย์มาได้ เพื่อที่จะไม่ให้เขาเดินทางมาศาลหลายรอบ ซึ่งทำให้เสร็จในครั้งเดียว ซึ่งมันเป็นผลที่เกิดขึ้นจากโรคระบาดครั้งนี้” (เจ้าพนักงานคดีชำนาญการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2565) จะเห็นได้ว่า การเรียนรู้ นอกจากจะสามารถนำมาแก้ปัญหาพฤติกรรมการทำงานให้แก่ตนเองและองค์กรแล้ว ยังสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาในการบริการให้แก่คู่ความ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการเกิดความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมอย่างสูงสุด

ในส่วนการเรียนรู้ของผู้บริหารนั้น โดยส่วนใหญ่แล้วจะเน้นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกันตามเป้าหมายขององค์กรได้ข้อมูลที่นำเสนอ ดังนี้

“...ความยากของผู้บริหารอยู่ตรงที่งานบุคคลนี้แหละ ไม่ว่าจะหน่วยงานไหน ก็ทำอะไรให้คนสี่สิบคน ซึ่งพอ ในฐานะเป็นผู้ประสานงาน จะให้เด็กแต่ละคนคิดอย่างไร เขาก็เป็นไปตามแนวทางเขา วันพรุ่งนี้จะมีการประชุม พอ ก็แจ้งเขาละว่ามีอะไรยังไง อย่าไปคิดว่าทุกคนรู้แล้วก็ได้ อันนี้คือความยาก เพราะฉะนั้นเราจะต้องมองให้เหมือนว่าทุกคนจะเดินไปด้วยกัน อาจจะมีบางคนแหวะกินข้าว บางคนแหวะตลาด เราก็ต้องบอกว่าเรานัดกันสิบโมงนะ เขาก็จะเริ่มปรับ แต่ถ้าเราบอกเดินไปเรื่อย ๆ ไม่มีจุดหมาย มันก็จะไปคนละทิศละทาง ซึ่งอันนี้จะอยู่ที่ผู้บริหารแต่ละคนเขามีความเก่งด้านนี้ซึ่งแต่ละคนมีความเก่งไม่เท่ากัน ในการบริหาร ในการสั่งการ ในการประสานงาน พอ เคยเห็นผอ. บางคนทีเก่ง ๆ เขาทำได้อย่างเป็นระบบมาก อันนี้ ผอ.เองก็อยู่ในช่วงเรียนรู้ จริง ๆ พื้นฐานเราอย่าลืมว่าการเป็นผู้บริหารมันเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ บางคนไม่เก่งเลยนะ” (ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของข้าราชการศาลยุติธรรมในองค์กรและการจูงใจให้สมาชิกดำเนินงานตามทิศทางนโยบายส่วนกลาง หากผู้บริหารใช้ศาสตร์และศิลป์ในการบริการ สมาชิกทุกคนก็จะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น เกิดความร่วมมือในการทำงาน รักใคร่สามัคคี และมีจุดมุ่งหมายในการทำงานร่วมกัน และสามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของสำนักงานศาลยุติธรรมที่ว่า “ศาลยุติธรรมยึดมั่นหลักนิติธรรมด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาจากประชาชน” ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเห็นได้ว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมจะเกิดกระบวนการเรียนรู้เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายในการทำงานของตนเองและกลุ่มงานเป็นหลัก ส่วนผู้บริหารมีเป้าหมายเพื่อสร้างทักษะความสัมพันธ์และการจูงใจสมาชิกในองค์กรให้สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.5 ประสิทธิภาพของการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพมีการกิจในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิพากษาในการพิจารณาพิพากษาคดีให้เป็นไปโดยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ การวัดผลความสำเร็จการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ได้ใช้เครื่องมือ McKinsey 7-S Framework ของ Tom Peter and Robert Waterman มาใช้วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จด้านประสิทธิภาพการทำงาน 7 ประการ ดังนี้

ประการแรก การดำเนินการตามนโยบายองค์กร (Strategy) คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมสามารถนำเอาวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายประธานศาลฎีกามาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเองและกลุ่มงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอน

การทำงานและการให้บริการแก่คู่ความได้อย่างสูงสุด ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 2 ใน 5 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...กึ่งนโยบายและวิสัยทัศน์ของประธานศาลฎีกาได้นำมาใช้ในทุก ๆ ด้าน และทุกคนต้องประยุกต์ใช้อยู่แล้วในการทำงาน เพราะว่าจะมีการลดขั้นตอนการทำงานหรือการอำนวยความสะดวกหรือการอำนวยความสะดวกให้คู่ความทุกอย่าง ซึ่งแตกต่างจากวิธีการทำงานเดิมเยอะเลย มีระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้อง” (เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ประธานศาลฎีกากำหนดแนวทางการทำงานให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรมโดยได้มีคำแนะนำของประธานศาลฎีกาฉบับต่าง ๆ ที่กำหนดนโยบายการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม อันจะเห็นได้จากโปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันที่สำนักงานศาลยุติธรรมพัฒนาขึ้นมาใช้ในองค์กร เช่น โปรแกรมระบบ e-filing โปรแกรมระบบ CIOS และแอปพลิเคชันไลน์สำหรับใช้สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมที่ต้องเสียเวลาในการค้นหาเอกสารที่เป็นปัญหาต่อความรวดเร็วและสะดวกในการให้บริการ

นอกจากนี้ นโยบายที่ส่งเสริมให้มีการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานใหม่ ๆ มากขึ้น ได้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...สำนักงานศาลยุติธรรมของเราก็ส่งเสริมให้มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยให้เข้าถึงความยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวกมากยิ่งขึ้น เราก็จะเลือกเอานวัตกรรมที่ประชาชนเข้าถึงง่ายและไม่สร้างภาระเกินควรมาใช้ทำงานในเชิงรุก ประธานทนายความให้เขาได้รับเจราจาภิบาลใกล้เคียงกันเพื่อให้คดีได้จบกัน ไม่ตกค้าง ตรงนี้ก็สามารถนำมาใช้กับกระบวนการทำงานของเรานำเทคโนโลยีทุกอย่างทุกช่องทางที่มี ส่วนมากก็จะเป็นไลน์ ซึ่งใช้ทั้งโทรศัพท์ที่เราเองและเครื่องของทางราชการมาใช้ทุกรูปแบบ ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานรูปแบบเดิม เพราะส่วนมากการทำงานประชาชนจะมาติดต่อราชการด้วยตนเองยื่นเอกสารให้เห็นเลยว่ามีข้อโต้แย้งกันอย่างไร มีข้อสัญญากันว่าอย่างไร เราก็คุยกันให้เห็นชัดเจน แต่เมื่อเกิดสถานการณ์แบบนี้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานก็จะเปลี่ยนใหม่เลย อย่างน้อยเราก็จะฟังเขา และเชื่อในเบื้องต้นก่อน เขาจะส่งเอกสารมา เรายังไม่สามารถตรวจได้เลยว่าจริงเท็จแค่ไหน เราก็ต้องรับเรื่องไว้ก่อน ดำเนินการไว้ให้ก่อน แล้วถึงวันนัดที่จะให้เขามา เราก็ค่อยคุยรายละเอียดอีกครั้งหนึ่ง แต่ว่าส่วนมากเราก็ทำงานในส่วนงานของเราเสร็จแล้ว พี่ก็จะนัดเขามาการที่จะให้เขาตรวจร่างคำให้การ การตรวจร่างคำฟ้อง พี่ก็ส่งไลน์ไปให้เขาอ่าน ซึ่งส่วนมากลูกค้า

ก็จะอยู่ต่างถิ่นต่างจังหวัดมากกว่า ซึ่งสร้างความสะดวกให้แก่ประชาชนแต่ว่าจะต้องไม่สูญเสียความยุติธรรม ไม่เป็นการเข้าข้างฝ่ายผู้บริโภคมามากเกินไป หรือการ spoiler ฝ่ายผู้บริโภคมามาก” (เจ้าพนักงานคดีชำนาญการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า จากแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดให้ศาลยุติธรรมมุ่งพัฒนานวัตกรรมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ประกอบกับนโยบายประธานศาลฎีกาด้านการสร้างสรรค์ระบบงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน ส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินพิจารณาคดี ทำให้ข้าราชการยุติธรรมสามารถเลือกใช้รูปแบบการทำงานใหม่ ๆ มาใช้แก้ไขปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ข้าราชการศาลยุติธรรมสามารถทำงานเชิงรุกเพื่ออำนวยความสะดวกโดยมิให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเสียเปรียบ สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานเพื่อมุ่งตอบสนองต่อนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ได้อย่างแท้จริง

ประการที่ 2 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงาน (Structure) กลุ่มงานส่วนใหญ่ในสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพไม่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานเนื่องจากโครงสร้างการทำงานมีรูปแบบที่ชัดเจนอยู่แล้ว ข้าราชการศาลยุติธรรมแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่จึงไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างการทำงาน แต่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมไปในทิศทางที่ดีขึ้น ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 3 ใน 6 รายได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...โครงสร้างมันไม่ค่อยเปลี่ยนหรอก แต่วิธีที่เปลี่ยน โครงสร้างยังเหมือนเดิมแต่ว่าวิธีการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไป เราต้องปรับตัว ซึ่งข้อนี้เราจะเห็นชัดจากข้าราชการเก่า ๆ ที่ขอ early เพราะว่าเขาปรับตัวเข้ากับนโยบายหรือวิธีการทำงานของผู้บริหารใหม่ ๆ ไม่ได้ สองปีมานี้ตั้งแต่ยุคท่านเลขาสรารุททำให้เปลี่ยนไปเยอะ เองง่าย ๆ ในเมื่อก่อนเราปิดประกาศหนังสือพิมพ์ทำกันมาไม่รู้กี่ปีก็ชาติ หลัง ๆ มากี่เปลี่ยน เพราะท่านก็ปรับไปหมดเลยแล้วมันก็หายไปเลย โดยทุกวันนี้การประกาศหนังสือพิมพ์จึงกลายเป็นเรื่องประหลาด” (ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ในมุมมองของผู้บริหารซึ่งเป็นผู้กำหนดโครงสร้างการทำงานในภาพรวมขององค์กร และการพิจารณาวางแผนกำลังคนให้เหมาะสมกับกลุ่มงานจึงมองได้ว่า ภายหลังจากเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผู้บริหารมีแนวทางปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมให้สอดคล้องกับโครงสร้างการทำงานในปัจจุบัน และส่งเสริมให้ข้าราชการปรับตัวและปรับวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อรองรับนโยบายของผู้บริหารที่มี

การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สำหรับมุมมองของหัวหน้าส่วนงานซึ่งมีหน้าที่บริหารภายในกลุ่มงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เห็นพ้องต้องกันกับผู้บริหารองค์กร แต่จะมุ่งเน้นการทำงานที่ก้าวทันเทคโนโลยีเพราะมีส่วนสำคัญในการเรียนรู้และพัฒนากระบวนการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในปัจจุบัน ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ที่มองว่าโครงสร้างของกลุ่มงานไม่ได้แตกต่างไปเลยนะ บุคลากรไม่มีเพิ่ม มีแต่จะลด ในเมื่อเทคโนโลยีเข้ามาแต่คนดันน้อยลงก็แสดงว่าเขาให้คนหนึ่งทำงานเยอะขึ้นได้หลายอย่าง พี่ก็เลยมองว่ามันไม่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเพราะโครงสร้างเราได้มาจากโครงสร้างของหน่วยงาน คือ ศาลจังหวัดชุมแพ แบ่งกรอบออกมาเป็นกลุ่มงานย่อย โครงสร้างการทำงานไม่เปลี่ยนเลย ดังที่กำหนดไว้ในบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนเพิ่มขึ้นมาอย่างเดียวคือทุกคนต้องเป็นเทคโนโลยี” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565) แต่สำหรับบางกลุ่มงานถึงแม้ว่าจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงาน แต่ได้นำเอาวิธีการบริหารงานบุคคลแบบไม่เป็นทางการมาใช้ภายในกลุ่มงานเนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนกลไกการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยการใช้วิธีการวางคนให้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) สะท้อนให้เห็นถึงความยืดหยุ่นของการทำงานให้มีประสิทธิภาพและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...สำหรับโครงสร้างก็โครงสร้างเดิมนะ แต่ว่าอาจจะปรับเปลี่ยนคนให้เข้ากับการทำงานมากขึ้น เขาเรียกว่าบริหารคนให้ตรงกับงาน เราก็คงว่าเขาเก่งเรื่องอะไร ถนัดด้านไหน เอาไปทำงานจุดนั้นจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

ประการที่ 3 ความแตกต่างของระบบการทำงาน (System) ระหว่างพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมและพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ถือว่ามีเปลี่ยนแปลงมากขึ้นด้วยการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 2 ใน 4 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...ที่ว่าระบบมันก็เปลี่ยนนิดหน่อยเพราะว่าของพี่มันไม่ใช่ใจความหลักของการบริหาร มันเป็นการบริหารงานบุคคลกับงานธุรการทั่วไป ซึ่งมันก็ปกติอยู่แล้วและพี่ไม่ได้มองว่ามันแตกต่างของรูปแบบไปมาก อย่างเช่น การประชุมก็ใช้การประชุมผ่านออนไลน์จากที่ประชุมในห้อง หรือว่าอาจทำให้การติดต่อสื่อสารน้อยลงหรือไม่ อันนี้ไม่แน่ใจ คิดถึงความเป็นจริงของการประชุมซึ่งเราอาจจะไม่ได้พูดคุยหรือเห็นกันต่อหน้า ปฏิสัมพันธ์อาจจะน้อยลงหรือไม่” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทวิถีชีวิตใหม่ ส่งผลให้ระบบการทำงานและพฤติกรรมของข้าราชการศาลยุติธรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ส่วนมากเมื่อข้าราชการศาลยุติธรรมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานทำให้เกิดการเรียนรู้วิธีการทำงานและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ระบบการทำงานต่างกันโดยสภาพก็คือ การที่เป็นเอกสารก็คือ Paper อย่างเดียว อีกอย่างก็คือสื่อจะสืบค้นง่ายกว่า การสืบค้น การหาเอกสาร เราสามารถที่จะหาในสื่อได้ แต่หากเป็นเมื่อก่อนเราก็ต้องค้นหากจากเอกสารซึ่งเราก็ไม่รู้ว่าจะจัดเก็บที่ใด แต่ถ้าเป็นสื่อ เราก็จะค้นในสื่อก่อน และเราก็จะรู้ว่ามันเก็บอยู่ที่นี้ก็จะสามารถไปหาได้เลย มันก็จะรวดเร็ว” (นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 13 สิงหาคม 2565) ข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่ 4 รูปแบบการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา (Style) เป็นแนวทางของผู้บริหารที่จะกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กรไปทางใด ดังนั้น ผู้บริหารแต่ละรายจะมีรูปแบบในการบริหารงานที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ เพื่อมุ่งตอบสนองตามเป้าหมายขององค์กร ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 3 ใน 5 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...คือ ผู้บริหารแต่ละคนนั้น บางท่านก็ไม่ชอบบริหาร บางท่านก็เป็นผู้บริหาร แต่ว่านโยบายของท่านประธานเราก็ทำอยู่เป็นปกติ แต่ว่าหัวหน้าแต่ละคนจะเน้นหนักไปทางใด เท่านั้นเอง อาจจะเปลี่ยนไป บางคนก็ไม่มายุ่งกับ ผอ. เลย บางคนมีโครงการท่านก็จัดการไปแล้ว แจ้งให้เราทราบ แต่บางคนก็จะคิดโครงการคิดแนวปฏิบัติให้รายวัน แต่ว่าโดยหลักแล้วเปลี่ยนไปไม่เยอะ เพราะว่าหัวหน้ากับผอ. ถือนโยบายตามยุทธศาสตร์อยู่แล้ว ทิศทางก็ไปสู่ความสะดวกรวดเร็ว เพราะว่าหัวหน้าก็เน้นเรื่องคำแนะนำต่อชาวบ้านว่าเราจะทำอย่างไรให้เขาได้รับบริการที่ดี” (ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ, สัมภาษณ์เมื่อ 16 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า แนวทางบริหารของผู้บังคับบัญชาแต่ละคน มักจะแตกต่างกันไป การบริหารองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารเพียงเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับนโยบายประธานศาลฎีกาซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์และทิศทางการทำงานไว้อย่างครบถ้วน ผู้บริหารองค์กรจึงสามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรของตนด้วยการสร้างแนวทางปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมตามพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับความคิดเห็นของหัวหน้าส่วนงานที่มองว่าแนวทางการทำงานขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหาร การกิจที่จะต้องดำเนินการคือการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ และร่วมแก้ปัญหาร่วมกันระหว่างข้าราชการศาลยุติธรรมในกลุ่มงาน

ให้เกิดผลสัมฤทธิ์และตอบสนองต่อนโยบายของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ผู้บังคับบัญชาเขาก็ให้เราทำตามคำสั่งเขา ให้ทำอย่างไรก็ได้ ให้ผลสัมฤทธิ์มันออกมา คือตั้งโจทย์ก็ให้โดยให้ทำอย่างไรก็ได้ให้ผลสัมฤทธิ์สำเร็จออกมาก การเปลี่ยนแปลงก็ดีขึ้นเพราะทำให้เราได้คุยกันในกลุ่มงานว่าผู้บริหารตั้งโจทย์มาแบบนี้ เราจะประชุมหารือกันว่าเราควรจะทำอย่างไรเพื่อสนองนโยบายของผู้บริหารได้” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

นอกจากนี้ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาก็มีส่วนสนับสนุนการทำงานทุกรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและสร้างความเท่าเทียมในสังคม ได้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาท่านก็สนับสนุน ส่งเสริมให้ใช้นวัตกรรมในทุกรูปแบบ โดยให้ประชาชนเข้าถึงโดยง่าย ไม่สร้างภาระให้กับประชาชนเกินสมควร อันไหนที่พอยืดหยุ่นกันได้ ก็ดำเนินการตามนั้น” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมเห็นว่า นโยบายของผู้บริหารในสำนักงานศาลยุติธรรมได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการคิดค้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของตนเองและกลุ่มงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่สังคม สะท้อนให้เห็นถึงการบรรลุเป้าหมายในการเป็น COJ Smart Court ซึ่งเน้นให้มีการนำใช้เทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และการรักษากระบวนการพิจารณาคดีที่ถูกต้องตามกฎหมาย

ประการที่ 5 การปฏิบัติงานตามสายงาน (Staff) โดยส่วนใหญ่แล้วข้าราชการศาลยุติธรรมได้รับบทบาทหน้าที่การทำงานจากการบรรจุและแต่งตั้งที่ตรงตามสายงานอยู่แล้ว ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 2 ใน 6 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...ถ้าของพี้นะตรง เพราะว่าเขากำหนดคุณสมบัติตามกรอบอยู่แล้วว่าคุณจะมากองงานนี้ ส่วนใหญ่บุคลากรในสำนักงานศาลยุติธรรมทั่วประเทศทุกคนจะคืนรนขวนขวายเรียนนิติศาสตร์อยู่แล้ว ถ้าคนในนี้คือตรงสำหรับพี ก็พีมีทั้งวุฒินิติศาสตร์และบริหาร ถ้าสำหรับพีนี้ตรง เรื่องผลกระทบจะน้อย เพราะพีอยู่ในระดับหัวหน้างาน เรามีประสบการณ์ เรียนรู้มา เพราะว่าทุกคนมันต้องสั่งสมประสบการณ์ มาครั้งแรกมันต้องคืนรนอย่างมากที่จะขวนขวายทั้งในเรื่องกฎ หลักเกณฑ์ การทำงานอาศัยประสบการณ์ไม่ได้เพราะในเมื่อระเบียบใหม่ ๆ มา คุณไม่ศึกษามันก็ไปกันไม่ได้” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า สำนักงานศาลยุติธรรมได้กำหนดกรอบอัตรากำลังให้แก่งานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมต่าง ๆ ข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตรงตามสายงานที่ตนเองได้รับการบรรจุและแต่งตั้ง จึงไม่ส่งกระทบต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ การทำงานตรงตามสายงานที่กำหนดไว้ตั้งแต่เริ่มแรกทำให้ข้าราชการศาลยุติธรรมได้สัมผัสประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงาน ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ตรงสายงานค่ะ มันก็ทำให้เราทำงานเร็วขึ้น ง่ายขึ้น เพราะเราไม่จำเป็นต้องไปเรียนรู้ในสิ่งที่เรายังไม่เคยทำ คือใกล้เกลี่ยอันเดิม ๆ เราก็ไม่ต้องไปเรียนรู้ใหม่ เพราะเราไม่ต้องไปเรียนรู้ว่าคดีที่คืนเป็นยังไง คดีผบ. เป็นยังไง” (นิตินกรชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 9 สิงหาคม 2565) นอกจากนี้ การทำงานตรงตามสายงานอาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมบางกลุ่มงาน เนื่องจากจำนวนบุคลากรภายในกลุ่มงานมีจำนวนน้อยกว่าปริมาณของงานที่จะต้องรับผิดชอบ ทำให้การทำงานไม่มีความยืดหยุ่นเมื่อมีปริมาณงานที่ต้องดำเนินการจำนวนมาก ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...จะพูดว่าไม่มี มันก็มีอยู่ แต่งานมันเยอะบางทีนะ งานมันเยอะ คนมันน้อยเท่าเดิม ก็คือ หลักร ๆ สถิติมันมีอะไรบ้าง ก็คือถ้าคนข้างนอกอาจมองว่าในกลุ่มงานงานไม่เยอะ จริง ๆ มันก็มี ปกติก็เยอะมันเยอะ นื่อง ๆ ตรงนั้นเขาก็ทำงานเคาน์เตอร์ ส่วนเราก็ทำรายงานประจำเดือน รายงานสถิติ พี่ก็ต้อมานั่งทำ” (นิตินกรชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 15 สิงหาคม 2565) หากองค์การสร้างความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมโดยให้บุคลากรนอกสายงานเข้ามาทำงานของส่วนงานอื่นได้ก็จะสามารถแบ่งเบาภาระงานของข้าราชการศาลยุติธรรมได้มากยิ่งขึ้น

ประการที่ 6 การพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญในงาน (Skill) เกิดจากข้าราชการศาลยุติธรรมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานด้วยการใช้โปรแกรมระบบหรือแอปพลิเคชันในการทำงาน ประกอบกับการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในการทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดการเพิ่มพูนทักษะและความเชี่ยวชาญในงาน ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 7 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 2 ใน 5 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...ก็มากขึ้นค่ะ คือ เราก็ต้องเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ๆ เรียนรู้เพิ่มขึ้นตรงที่ว่าเราต้องนำวิธีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้มากขึ้น ไม่ใช่เราจะต้องใช้แบบเดิม ๆ อยู่แบบโลกยุคเก่าศูนย์แล้วเราไม่สามารถที่จะอยู่ในยุคสองพันยี่สิบสองได้ เราก็ต้องเอาอิเล็กทรอนิกส์ที่มันเข้ามา วิธีการใช้อามาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานมากขึ้น ซึ่งเรียนรู้จากการอบรม การสอบถามศาลที่เขาทำแบบนี้มานานแล้ว เช่น การลงลายมือชื่อ เราก็ถามว่าเขาให้ App ไหนที่ง่าย App ไหนที่คนจะลงลายมือชื่อได้ทั้งสองฝ่าย” (นิตินกรชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นตัวเร่งให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ประกอบกับองค์กรได้ส่งเสริมให้ใช้โปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันต่าง ๆ แทนพฤติกรรมการทำงานเดิม ดังนั้น จึงทำให้ข้าราชการศาลยุติธรรมเกิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถของตนเองในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้ทันต่อเทคโนโลยีมากขึ้น อีกทั้ง แอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวันได้นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานและการพัฒนาทักษะของข้าราชการศาลยุติธรรมเพิ่มมากขึ้น ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ทำให้เรารู้จักการใช้เทคโนโลยี โปรแกรมอะไรที่เราไม่เคยใช้เราก็ได้ใช้ สมัยก่อนเราไม่เคยรู้ว่า Zoom เป็นยังไง Google Meet เป็นยังไง ชอบนะ เพราะการประชุมผ่านตัวนี้มันก็ได้ความรู้เหมือนกันและทุกคนสามารถเข้าได้ ตัวอย่างการอบรมธรรมดาที่พี่เข้าไปรอบที่แล้วพี่มีความรู้สึกว่าได้ไปแค่นคนเดียว แต่ถ้าเราผ่าน Zoom ผ่าน Google Meet แผนกพี่ก็สามารถอบรมได้ทั้งสี่คน และได้ชั่วโมงเท่ากัน พี่ว่ามันก็โอเค ” (นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 15 สิงหาคม 2565) นอกจากนี้ข้าราชการศาลยุติธรรมจะได้พัฒนาทักษะจากการเรียนรู้พฤติกรรมการทำงานใหม่ ๆ ที่นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการทำงานยังสามารถพัฒนาความเชี่ยวชาญในการทำงานได้มากขึ้นจากการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ทักษะที่ถือว่าดีขึ้นนะ พัฒนาในด้านดีขึ้น ก็สั่งสมความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้ระบบ CIOS หมายถึง หมายถึง อะไรที่ต้องผ่านระบบ แจ้งการอ่านผ่านระบบ การรายงานคดีแต่ก่อนก็จะมีกรรายงานแบบส่งสำนวนไป แต่ตอนนี้ก็ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ก็เหมือนการแจ้งการอ่านแต่ก่อนจะฉีกส่งภาคหรือฉีกส่งส่วนกลาง (หนังสือแจ้งการอ่านคำพิพากษาของศาลสูง) อันนี้ก็ใช้แทนผ่านระบบแจ้งการอ่านได้เลย ” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2565) จะเห็นว่า เมื่อข้าราชการศาลยุติธรรมมีทักษะและความเชี่ยวชาญในการทำงานก็จะสามารถเรียนรู้และทำงานตามพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อนโยบายประธานศาลฎีกาที่ส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินพิจารณาคดีเพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชน และการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่ 7 การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในการทำงาน (Share Value) เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมสู่พฤติกรรมการทำงานภายใต้ชีวิตวิถีใหม่ที่มีเทคโนโลยีเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จไปพร้อม ๆ กับการเรียนรู้ของข้าราชการศาลยุติธรรม พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมที่ได้รับการปฏิบัติซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่องจะกลายเป็น

วัฒนธรรมในการทำงานในที่สุด คือ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 1 ใน 3 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

“...การมีอิเล็กทรอนิกส์เข้ามา บางคนจะยังอาจไม่ชินกับอิเล็กทรอนิกส์ แต่ทำต่อไปเรื่อย ๆ ก็จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวัฒนธรรมในองค์กรว่าเราต้องใช้รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็น เราต้องใช้คอมพิวเตอร์ให้เก่ง เข้าระบบให้ได้ มันก็จะเป็นวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานต่อไป” (เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า หากข้าราชการศาลยุติธรรมในกลุ่มงานหรือองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของตนเองให้ตอบสนองต่อนโยบายผู้บริหารก็จะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ซึ่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมล้วนมีบทบาทในการทำงานมากขึ้น เมื่อมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องทำให้วัฒนธรรมการทำงานขององค์กรเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์กรยุคดิจิทัลในอนาคต

4. ปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

4.1 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน

จากการศึกษาสภาพปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ สามารถจำแนกลักษณะของปัญหาออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

4.1.1 ปัญหาที่เกิดจากวัสดุอุปกรณ์และโปรแกรมระบบ ศาลยุติธรรมมีเป้าหมายพัฒนาองค์กรสู่การเป็น COJ Smart Court เน้นการใช้เทคโนโลยีในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่ความให้มีความสะดวก รวดเร็ว และรักษากระบวนการพิจารณาคดีที่ถูกต้องตามกฎหมาย ในระหว่างการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั่วโลก ทำให้เป็นตัวเร่งให้ใช้โปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันในการทำงานมากขึ้น ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง ได้แก่

1) ปัญหาอุปกรณ์การใช้งานไม่เหมาะสมในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 1 ใน 4 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้ “...คือ โทรศัพท์เครื่องเล็ก มันเห็นกันไม่ชัด คือเราจะคุยกันก็คนมันก็ต้องมาแบ่งกัน ซึ่งหน้าจอแสดงผลก็เล็กลงทำให้การเห็นหน้ามันน้อยลงมาก มันก็ไม่สะดวก แต่ว่าถ้ามีแท็บเล็ตหรือมีไอแพดหรือว่าโน้ตบุ๊กที่สามารถมองเห็นแล้วก็สามารถที่จะใช้งานได้ง่ายขึ้นมันก็จะดี” (นิติกรชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ความพร้อมด้านอุปกรณ์การให้บริการที่ไม่เหมาะสมต่อลักษณะของงาน อาจจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง หากองค์กรมีการสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงานให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ก็จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการใช้งานระหว่างข้าราชการศาลยุติธรรมผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2) ปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำงานในส่วนงาน ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 1 ใน 2 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้ “...เครื่องมืองบประมาณของสำนักงานที่จัดมา เช่น สมมุติว่า คอมพิวเตอร์จะกำหนดให้รายบุคคล พอเครื่องนั้นเสียหรือชำรุด เราต้องไปส่งซ่อม ทำให้เครื่องนั้นใช้ไม่ได้และการทำงานของเราล่าช้าไป แทนที่เราจะมีเครื่องมือหลาย ๆ อย่าง พอเครื่องนั้นขาดไปก็เหมือนกับประสิทธิภาพงานของเรามันลดลง หากปริมาณเราเยอะแล้วรอมาทำงานแค่สองเครื่องหรือสามเครื่อง ระยะเวลาของเราก็อาจทำให้ล่าช้า” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า บางส่วนงานอาจจะได้รับจัดสรรอุปกรณ์การทำงานครบตามจำนวนของข้าราชการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงการสำรองอุปกรณ์กรณีชำรุดเสียหาย หากอุปกรณ์เกิดปัญหา ก็จะส่งผลให้ข้าราชการศาลยุติธรรมผู้ปฏิบัติงานขาดแคลนเครื่องมือในการทำงาน อันก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงานและการส่งมอบบริการแก่ประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) ปัญหาการทำงานของระบบไม่มีความเสถียรภาพ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 1 ใน 3 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้ “...ปัญหาส่วนใหญ่มันก็เกี่ยวกับระบบ บางทีระบบมันไม่เสถียร ไม่สมบูรณ์” (เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ความสมบูรณ์แบบและความเสถียรภาพของระบบมีความสำคัญต่อการใช้งานโปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่นำมาใช้กับพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ เมื่อระบบขัดข้องก็จะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการลดลง

4.1.2 ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้งานหรือผู้ให้บริการ ได้แก่

1) ปัญหาเกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการประชาชน เนื่องจากข้าราชการบางคนยังเกิดความกลัวต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงไม่อาจให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาลได้อย่างเต็มที่ ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ปัญหามันก็อยู่ที่ตัวบุคคล นานาจิตตัง จิตสำนึกในการให้บริการไม่เท่ากัน คนไหนที่กลัวโควิดมากก็อยู่ที่โต๊ะ

คนไหนที่พอได้พอไหวก็ออกมาดูแลมาให้บริการ” (เจ้าพนักงานคดีชำนาญการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ข้าราชการศาลยุติธรรมเกิดความกลัวต่อการแพร่ระบาดของโรคไปยังบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลอื่น ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานแบบเดิมที่จะต้องให้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการหรือการพบปะคู่ความจึงเป็นปัญหาที่อาจต้องเผชิญความเสี่ยงในการติดโรคและแพร่กระจายของโรค สะท้อนให้เห็นว่าข้าราชการศาลยุติธรรมบางคนไม่สามารถให้บริการแก่คู่ความที่มาติดต่อราชการได้ดีเท่าที่ควร

2) ปัญหาจากผู้ใช้งานกรอกข้อมูลในโปรแกรมระบบไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ฐานข้อมูลในโปรแกรมระบบขาดหาย ส่งผลให้ส่วนงานที่ดำเนินงานต่อไม่มีข้อมูลในการทำงาน เช่น ข้อมูลเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ต้องหาหรือจำเลย ที่อยู่ อายุ เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ส่วนใหญ่ถ้าระบบมันมีปัญหา ถ้าข้อมูลไม่ครบ ข้อมูลหาย บางทีมันก็ขึ้นอยู่กับคน แล้วข้อมูลไม่ครบมันก็ขึ้นอยู่ที่คน คนไม่ได้ก็... หากงานนี้กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน งานอื่นก็เอาข้อมูลไปมันก็ไม่มี มันก็จะเกี่ยวเนื่องกันไปหมด คือทุกงานมันสำคัญหมด บางทีงานมันเยอะเราก็ไม่ได้ก็...” (นิติกรชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า โปรแกรมระบบถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้งานและผู้รับบริการ ดังนั้น การบันทึกข้อมูลสำคัญลงในระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ข้อมูลในระบบมีความสมบูรณ์และครบถ้วน หากข้าราชการศาลยุติธรรมผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลผิดพลาดหรือไม่ครบถ้วนก็จะเกิดปัญหาต่อการใช้งานของตนเองหรือส่วนงานอื่น ๆ เป็นลูกโซ่

3) ปัญหาการต่อต้านการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน เนื่องจากข้าราชการศาลยุติธรรมบางคนเคยชินกับพฤติกรรมการทำงานเดิมและมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน จึงไม่อยากจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 1 ใน 2 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้ “...ก็นี่ไง คนต่อต้านทุกอย่างจากการปรับเปลี่ยนใหม่ คือ ไม่เข้าใจ ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง เป็นทุกที่” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ที่น่าเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้น ระยะเริ่มแรกมักจะถูกต่อต้านจากข้าราชการ

ศาลยุติธรรมเนื่องจากคิดว่าโปรแกรมระบบหรือแอปพลิเคชันมีความยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการไม่ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

4) ปัญหาที่เกิดจากความรู้ในการใช้งานระบบของผู้ใช้งาน ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 1 ใน 3 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้ “...สำหรับในตัวข้าพเจ้า คือเราไม่มีการฝึกอบรม ไม่มีความเชี่ยวชาญมากพอ จำเป็นจะต้องศึกษาค้นค้นเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ” (นิตกรปฏิบัติการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า การใช้งานโปรแกรมระบบหรือแอปพลิเคชันในการทำงานสามารถกระตุ้นให้ข้าราชการศาลยุติธรรมเกิดการเรียนรู้การทำงาน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบและการใช้งานระบบ ประสิทธิภาพของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่จะลดลงหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ดังนั้นจึงต้องส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

5) ปัญหาจากระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นจากเดิม เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมกระทำควบคู่กับพฤติกรรมการทำงานภายใต้ชีวิตวิถีใหม่ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 1 ใน 3 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้ “...ปัญหาก็คือ ต้องใช้เวลาทำงานที่มากขึ้น จากเดิมทำหนึ่งอย่าง แต่เดี๋ยวนี้ต้องเป็นสองอย่าง แต่มันก็ง่ายสำหรับที่ว่าเราเรียกข้อมูลเอกสาร” (นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ในปัจจุบันองค์การยังคงใช้พฤติกรรมการทำงานแบบเดิมพร้อมกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่เนื่องจากอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านและการพัฒนา ดังนั้น จึงไม่สามารถทำงานโดยใช้โปรแกรมระบบได้อย่างเต็มที่ อาทิเช่นระบบ e-filing ที่มีการยื่นคำฟ้อง คำร้อง/คำขอ/คำแถลง ผ่านโปรแกรมระบบ ซึ่งเอกสารต่าง ๆ จะถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลตามหมายเลขคดี แต่ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ก็จะพิมพ์เอกสารในโปรแกรมระบบออกมาเพื่อตั้งสำนวนความอีกครั้ง ซึ่งให้เห็นถึงภาระงานของข้าราชการศาลยุติธรรมที่เพิ่มขึ้นซึ่งอาจจะลดทอนประสิทธิภาพการทำงานลง

4.1.3 ปัญหาที่เกิดจากผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) ปัญหาจากการกรอกข้อมูลในเอกสารไม่ถูกต้องหรือครบถ้วน ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ปัญหาส่วนใหญ่ก็ไม่มีนะ ถ้ามีก็อาจจะเกิดจากความผิดพลาดของข้อมูล เพราะการทำงานมันต้องมีความผิดพลาดเป็นปกติอยู่แล้ว เช่น วันที่ฟ้องไม่ถูกต้อง

เลขบัตรประชาชน ประมาณนี้ เกิดจากตำรวจที่ส่งมาเขาน่าจะไม่มีความสะดวกรอบคอบ” (เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงานรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ผลกระทบของพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ไม่ได้มีเฉพาะข้าราชการศาลยุติธรรมเท่านั้น แต่ยังเกิดปัญหาให้กับผู้รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง อาทิ คู่ความ ประชาชน ทนายความ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ เป็นต้น เนื่องจากเป็นบุคคลที่อยู่ภายนอกองค์กรจึงไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานหรือการเข้าใจที่คลาดเคลื่อน หรือเกิดจากความละเอียดรอบคอบของบุคคล ซึ่งอาจให้เกิดผลกระทบในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมที่ทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้า

2) ปัญหาจากการรับรู้พฤติกรรมและวิธีการทำงานของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เกิดจากความเข้าใจว่าการยื่นคำร้องผ่านโปรแกรมระบบมีความรวดเร็ว ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...อุปสรรคคือคู่ความเขาไม่เข้าใจการทำงานของระบบ บางทีระบบ e-filing ที่เจอนะ ทนายยื่นไว้วันจันทร์ สี่โมงสี่สิบ ตอนเช้าแปดโมงสี่สิบ โทรมาถามแล้วว่าทำไมยังไม่ตรวจให้ผม ซึ่งเขาไม่ได้เข้าใจว่างานศาลมันไม่มีหลายด้าน ก็ต้องให้เวลาเราบ้าง เขาอาจจะเข้าใจว่าเทคโนโลยี แต่ว่าเทคโนโลยีบางอย่างมันต้องใช้คนอยู่” (นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่มีการใช้โปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันในการทำงานมากขึ้น ปัจจุบันอยู่ในช่วงพัฒนา ระบบต่าง ๆ ข้าราชการศาลยุติธรรมจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ไปพร้อมกับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังนั้น วิธีการทำงานจึงยังไม่เป็นระบบระเบียบมากนัก ประกอบกับภาระงานของข้าราชการศาลยุติธรรมเพิ่มขึ้นจากการใช้พฤติกรรมการทำงานทั้งสองควบคู่กัน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

4.1.4 ปัญหาที่เกิดจากการบริการ

1) พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ไม่รองรับการทำงานบางประเภท ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...มีปัญหาเกิดจากสาเหตุที่คดีแต่ละคดีมันไม่เหมือนกัน ถ้าเป็นคดีที่ดิน เราก็ต้องเอาโฉนดที่ดิน มาดูระหว่าง โจทก์กับจำเลย แล้วก็ผู้ประนอม ทนายโจทก์ ทนายจำเลย คือมันต้องการแผนที่พิพาท ซึ่งแต่ละจุดมันอยู่จุดไหน ซึ่งถ้าเราคุยกันผ่านอิเล็กทรอนิกส์เราไม่สามารถที่จะชี้อะไรได้เลย ก็คุยกันได้แต่ไม่เข้าใจกัน ก็คือจบแล้ว ก็คือการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ แต่เมื่อไหร่ที่คนมาเจอกันแล้วสามารถอธิบายเหตุผล เช่น ทางภาระจำยอมมีทางเข้าออกทางไหน ไปทางทิศตะวันตก ทิศตะวันออก แล้วตอนนี้มันมีทางที่สามารถที่จะเดินออกทางไหนได้บ้างนอกจากทางพิพาท คือมันก็ต้องมีการคุยกัน มีการเจรจา

กันต่อหน้า ไม่ใช่ว่าการใช้การไกล่เกลี่ยทางวิดีโอคอลมันจะใช้ได้กับคดีบางประเภท อย่างคดีที่ง่าย ๆ เช่น กู้ยืม รับสภาพหนี้ อะไรที่มันง่าย ๆ” (นิติกรชำนาญการพิเศษรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ไม่สามารถนำมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมได้ทั้งหมด เนื่องจากบางกรณีจำเป็นที่จะต้องให้คู่ความเดินทางมาใช้บริการที่ศาลเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยหาทางออกของปัญหา ร่วมกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ที่นำมาใช้ในบางประเภทจึงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2) การปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการศาลยุติธรรมกับคู่ความลดลง ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...อีกอย่างหนึ่ง ก็คือ เมื่อมันไม่ได้เผชิญหน้ากันบางทีเขาก็ไม่เห็นถึงความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือการให้บริการของเรานะ เขาก็ไม่เห็น บางทีเขาก็ตีความตัวหนังสือเป็นอีกอย่างหนึ่ง มันก็เกิดปัญหาขึ้นได้” (เจ้าพนักงานคดีชำนาญการรายหนึ่ง, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ทำให้ปฏิสัมพันธ์ด้านการให้บริการระหว่างข้าราชการศาลยุติธรรมกับประชาชนลดลง เนื่องจากการติดต่อสื่อสารกันผ่าน โปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันมากขึ้น

4.2 ตัวชี้วัดที่เป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมการทำงาน

จากการศึกษาสภาพปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ปัจจัยความสำเร็จหรือตัวชี้วัดขององค์กร โดยส่วนใหญ่ มักไม่มีอุปสรรคต่อการทำงานซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงาน เช่น ตัวชี้วัดที่กำหนดไม่ให้กำหนดวันนัดพิจารณาคดีเกิน 50 วัน ตามนโยบายของผู้บริหารซึ่งสามารถนำไปสร้างข้อมูลในโปรแกรมระบบเพื่อควบคุมการกำหนดวันนัดเกินระยะเวลา ตัวชี้วัดความสำเร็จของงานแต่ละประเภทที่กำหนดระยะเวลาในการกำหนดส่งงาน หากใช้โปรแกรมระบบในการทำงานก็จะสามารถทำให้งานสำเร็จทันก่อนกำหนด เป็นต้น ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ท่านหัวหน้า ท่านวางนโยบายไว้ว่า e-filing ไม่ให้นัดเกินห้าสิบวัน อันนี้เรา Control ได้ ก็เลยไม่เกิดปัญหาข้อขัดข้อง” (เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า การกำหนดนโยบายการทำงานจากผู้บริหารทำให้ข้าราชการศาลยุติธรรมมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับแนวทางของผู้บริหาร ซึ่งข้าราชการศาลยุติธรรมสามารถนำมากำหนดวิธีการทำงานของตนเองให้บรรลุตามตัวชี้วัด

ในการทำงานให้ลุล่วงภายในระยะเวลาที่กำหนด และสามารถตอบสนองต่อแผนยุทธศาสตร์ ศาลยุดิธรรมและนโยบายประธานสภาฎีกาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ข้าราชการบางส่วนงานได้พบเจออุปสรรคของการทำงานจากการ นำเอาตัวชี้วัดมาใช้วัดผลการทำงาน ประการแรก คือ พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถี ใหม่มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอน ประกอบกับข้าราชการศัลยุดิธรรมมีบทบาทภารกิจประจำ วันที่หลากหลายจึงไม่อาจดำเนินการตรวจสอบคำร้องที่คู่ความส่งมาทางโปรแกรมระบบได้ทันภายใน วันที่ยื่น ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...การตรวจสอบคำร้อง เราก็อาจจะมียุติธรรม ที่เราอาจจะหลุดไปบ้างที่ไม่ได้ตรวจ ณ วันนั้นเลย ซึ่งอาจจะผ่านไปวันสองวัน เพราะว่าคำร้องมันก็จะ ยื่นเข้ามาตลอด ๆ มันก็อาจจะล่าช้านิดนึง” (เจ้าพนักงานศัลยุดิธรรมปฏิบัติการ, สัมภาษณ์เมื่อ วันที่ 11 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของการทำงานจากการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ควรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เนื่องจาก พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ที่ได้นำมาโปรแกรมระบบและเทคโนโลยีมาใช้งาน มากขึ้นซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการใช้บริการของคู่ความมากขึ้น ทำให้คู่ความเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการที่ศาล เมื่อมีการยื่นคำร้อง/คำขอ/คำแถลง ในโปรแกรมระบบได้ ตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้ข้าราชการศัลยุดิธรรมไม่สามารถตรวจสอบได้ทันภายในวันที่ยื่น ดังนั้น จึงเป็นปัญหาที่ไม่สามารถตอบสนองต่อตัวชี้วัดดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่ 2 คือ กลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทมีตัวชี้วัดเกี่ยวกับ ปริมาณคดีที่สำเร็จเป็นจำนวนคดีและร้อยละ เมื่อมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้ บริบทชีวิตวิถีใหม่ ผลปรากฏว่าสถิติด้านความสำเร็จของจำนวนคดีที่ตกลงกันได้ลดลงเมื่อเทียบกับ พฤติกรรมการทำงานแบบเดิม เนื่องจากการโน้มน้าวของคู่ความในการไกล่เกลี่ยออนไลน์ผ่าน แอปพลิเคชันกระทำได้ยาก ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ก็เป็นอุปสรรคในส่วนของ การทำสถิติของใกล้เคียง ซึ่งอย่างที่บอกนะคะว่าการไกล่เกลี่ยในปัจจุบันเน้นการใช้วิธี อิเล็กทรอนิกส์สำหรับคู่ความที่มีความพร้อม แต่ว่าการคุยทางโทรศัพท์มันก็ไม่เหมือนกับการที่เรา คุยกันโดยตรง พอเราไม่สามารถที่จะคุยกันโดยตรง คือ เจอหน้า พูดจา มีคนกลางคอยช่วยเหลือ คอยไกล่เกลี่ย มันก็ทำให้การไกล่เกลี่ยในคดีมันไม่สำเร็จมากขึ้น คือ แทนที่คนกลางจะช่วยกัน ไกล่เกลี่ยคือเห็นหน้าเห็นตากัน พูดคุยกัน มันก็จะทำให้ประสานรอยร้าวหรือความขัดแย้งระหว่าง คู่ความมันง่ายขึ้น ซึ่งได้มาคุย มาเจอหน้า มาขอโทษกันโดยตรง” (นิติกรชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ไม่สามารถนำมาใช้กับคติบางประเภทที่มีความยุ่งยากซับซ้อนเสมอไป เนื่องจากการเจรจาใกล้เคียงของคู่ความบางคดีจำเป็นต้องมีการพบปะ พูดคุยเพื่อหาทางออกร่วมกันระหว่างคู่ความ การใช้แอปพลิเคชันจึงไม่เพียงพอที่จะทำให้คู่ความเกิดความเข้าใจตรงกันได้ อันส่งผลต่อความสำเร็จของคดีที่ไม่สามารถตอบสนองได้ตามตัวชี้วัดของศาลยุติธรรม

5. แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปแก้ไขปัญหาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

จากการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ สามารถนำมาใช้กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหามาเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ได้ดังนี้

5.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขด้านบุคลากร (Man) ได้แก่

1) การอบรมและพัฒนาบุคลากรโดยวิทยากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...หากบุคลากรขาดการพัฒนา ไม่มีเครื่องมือที่เพียงพอ การทำงานก็จะไม่มีประสิทธิภาพ ก็คือต้องมีการพัฒนาบ่อย ๆ มีการเรียนรู้บ่อย ๆ ไม่ใช่แค่มีการเรียนรู้ในห้องเรียนอย่างเดียว การเรียนรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีก็ต้องให้มืออาชีพจริง ๆ มาสอน” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยนโยบายประธานศาลฎีกาได้ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถแก่บุคลากรจึงควรนำเอาวิทยากรที่มีความรู้เฉพาะด้านมาบรรยายให้ความรู้เพื่อให้สามารถถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

2) ได้แก่ การเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ถ้านำระบบมาใช้ในการทำงาน ที่ว่ามันต้องมีการซักซ้อมความเข้าใจ แต่ก่อนมีนะ แต่เดี๋ยวนี้พี่ว่าเขากำหนดรูปแบบหรือเอาระบบใหม่ ๆ มาใช้ เขาไม่มีการซักซ้อมให้บุคลากรในองค์กรเราทราบข้อ

ปฏิบัติว่าให้ทำยังไง อาจจะมียู่แต่อาจไม่ทั่วถึง” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ, สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า การเตรียมความพร้อมเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานเนื่องจากการนำเอาโปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันใหม่ ๆ มาใช้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้ชีวิตวิถีใหม่จะต้องมีการซักซ้อมความเข้าใจแก่ข้าราชการศาลยุติธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) เสริมสร้างความสัมพันธ์แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีในการทำงาน ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...การทำงานแบบใหม่นั้น ต่างคนต่างเร่งรีบ พอเร่งรีบมันทำให้คนไม่ได้มานั่งสนใจกัน ต่อให้ไม่เป็นที่ศาลจังหวัดชุมแพที่ถือว่าทุกศาลก็เป็นเพราะงานมันเยอะ ปริมาณงานเยอะ เทคโนโลยีเข้ามาเยอะ คนมันทำงานหลายหน้า ความสัมพันธ์อาจจะมีแต่ทุกคนเริ่มน้อยลง” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการพิเศษ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ที่มีการใช้โปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้ข้าราชการศาลยุติธรรมมีภาระงานมากขึ้น ทำให้ปฏิสัมพันธ์ของข้าราชการศาลยุติธรรมในกลุ่มงานหรือองค์กรลดลงเพราะต่างคนต่างทำงานของตนเองให้สำเร็จจุลวง ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องส่งเสริมแนวทางที่สามารถเสริมสร้างให้ทุกคนเกิดความรักใคร่สามัคคีภายในกลุ่มงานและภายในองค์กรเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายร่วมกัน

5.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขด้านการเงิน (Money) โดยให้สำนักงานศาลยุติธรรมส่งเสริมงบประมาณสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมด้านการดำเนินการตามพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้เพียงพอเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ที่คิดว่าสำนักงานศาลเราควรที่จะเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้อพวกคอมพิวเตอร์นะ เพราะว่าคอมพิวเตอร์ที่เราใช้อยู่ในตอนนี้มันมีอายุมากแล้ว การทำงานจึงช้าบ้างติดขัดบ้าง ก็มาจากคอมพิวเตอร์นี่แหละ ถ้าสำนักงานศาลเพิ่มงบจัดซื้อให้ก็น่าจะทำให้การทำงานคล่องตัวขึ้นนะพี่ว่า” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า งบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุและครุภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ส่งเสริมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพเนื่องจากพฤติกรรมการทำงานภายใต้ชีวิตวิถีใหม่มีการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการทำงานมากขึ้น คอมพิวเตอร์และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นในการใช้งานอย่างยิ่ง

5.1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) เสนอให้มีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต เครื่องสแกนเอกสาร เป็นต้น ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 ราย ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกัน ซึ่ง 2 ใน 3 ราย ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้ “...เครื่องมืออุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ในการใกล้เคียง คืออยากจะให้มันสมบูรณ์มากขึ้น ไม่อยากจะใช้โทรศัพท์จอเล็ก ๆ ” (เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญาน, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงาน ดังนั้น วัสดุอุปกรณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถทำให้การทำงานสำเร็จลุล่วง นอกจากนี้ วัสดุอุปกรณ์จะต้องมีความทันสมัยเพื่อสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...พีวีคอมพิวเตอร์ต้องทันสมัย ต้องมีกล้องมีอะไรที่ทันสมัยหน่อย เครื่องสแกนนี้ก็สำคัญนะ เพราะบางที่เราได้โต้ตอบกันทางเอกสาร ถ้าถ่ายรูปแล้วส่งไปเวลา Print มันจะไม่ชัด” (เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญาน, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10)

5.1.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขด้านการบริหารจัดการ (Management) ได้แก่

1) แก้ไขข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้สามารถรองรับการใช้โปรแกรมระบบในการทำงานได้ 100 % โดยไม่ต้องมีการใช้กระดาษหรือจัดทำสำนวนความโดยใช้กระดาษ ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...แก้กฎหมายให้มีการรองรับโดยไม่ต้องมี Paper แต่ว่าถ้าศาลใช้อย่างเดียวแต่أيการหรือตำรวจไม่ได้ใช้ด้วยมันก็จะเท่านั้น มันเป็นระดับใหญ่ไปเลย แต่เครือข่ายของหน่วยงานราชการมันใหญ่ ซึ่งก็ต้องปรับใหญ่มาเลย ก็คงจะยากอยู่ ันนั้นก็เริ่มต้นจากในศาลก่อน ” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่จะมีประสิทธิภาพได้นั้น สำนักงานศาลยุติธรรมต้องมีการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่จำกัดพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมที่ใช้อยู่ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เชื่อมันศรัทธาการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Trusted Justice : T) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบวนการพิจารณา กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม มีเป้าหมายในการพัฒนาและปรับปรุงกฎระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและไม่เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการพิจารณาคดี หากมีการดำเนินการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) รวบรวมโปรแกรมระบบต่าง ๆ ที่จัดกระจายให้อยู่ในโปรแกรมระบบเดียวกันเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “อยากให้มีระบบที่ศาลใช้เหมือนกันและมีข้อมูลเรียกดูข้อมูลระหว่างศาลได้ ก็คือ อย่างน้อยส่วนกลางไม่ต้องของตัว Report จากหน่วยงานศาลซ้ำ ๆ คือ เขามีข้อมูลอยู่ในมือเขาก็ดึง Report ไปเลย โดยไม่ต้องมาขอเราซ้ำซ้อน” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า โปรแกรมระบบของสำนักงานศาลยุติธรรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีหลากหลายโปรแกรม แต่ละศาลจะใช้โปรแกรมระบบที่แตกต่างกัน จึงไม่สามารถดึงข้อมูลสำคัญร่วมกันระหว่างศาลได้ ถือเป็นข้อจำกัดในการทำงานที่ต้องการให้มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

3) กระจายอำนาจการบริหารให้แก่หัวหน้ากลุ่มงานในการมีบทบาทในการบริหารจัดการการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในกลุ่มงานให้มีประสิทธิภาพ ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ถ้าสำหรับที่ การบริหารมันเป็นของหัวหน้ากลุ่มงาน คือ เรายังเป็นคอบขุดอยู่ เรื่องการบริหาร เราจะทำได้เท่าบทบาทที่เรามี แต่บางอันมันขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงสุด มันจะเป็นแบบนี้ทุกที่ พวกที่จะคิดว่าในระดับหัวหน้ากลุ่มงาน ถ้าเทียบซีแปดก็จริง เพราะทุกวันนี้ระดับมันเปลี่ยนไปแล้ว เห็นใหม่ล่ะอยากจะปรับเปลี่ยนอะไรตามผอ. ๆ ก็จะมีได้แค่เรื่องงานบางอย่าง แต่บางอย่างมันเป็นคอบขุด ไม่สามารถทำได้ ถ้าจะออกไปนอกขุดเราก็ไปไม่ได้” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า บทบาทหน้าที่ในการบริหารขึ้นอยู่กับผู้บริหารสูงสุดขององค์กรซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายเพื่อใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ แต่เพียงผู้เดียว ดังนั้น บทบาทการบริหารของหัวหน้ากลุ่มงานจึงลดน้อยลงเหลือเพียงเฉพาะบทบาทที่คอยควบคุมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางนโยบายเท่านั้น

4) ใช้วิธีการจัดอบรมในห้องเรียนมาใช้ในการให้ความรู้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรมเนื่องจากข้าราชการบางรายมีภาระงานจึงไม่สามารถเข้ารับการอบรมออนไลน์ได้ ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...บางอย่างที่เป็นระเบียบมาให้เราทำส่วนมากจะเป็นการเรียนรู้ด้วยตัวเองผ่าน Streaming บางคนได้ฟังบ้าง ไม่ได้ฟังบ้าง การทำงานมันไม่ได้ตรงกัน คนหนึ่งอาจจะทำเรื่องเดียวกันแต่ทำคนละแบบ มันเลยขาดการอบรม คืออบรมผ่านจอภาพมันจะได้ผลสัมฤทธิ์มากแค่ไหนล่ะ มันก็ไม่เหมือนที่เราไปนั่งฟังในห้อง บางทีเจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้มีเวลายานั่งฟัง” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า การจัดอบรมผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ไม่สามารถเข้าถึงความต้องการของข้าราชการศาลยุติธรรมได้ทุกคน เนื่องจากข้าราชการบางราย จะต้องปฏิบัติงานหรือการให้บริการคู่ความในระหว่างฝึกอบรม จึงไม่สามารถได้รับความรู้จากการอบรมผ่านแอปพลิเคชันได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น การอบรมในห้องเรียนจึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของข้าราชการศาลยุติธรรมได้ดีกว่า

5) จัดอบรมและให้ความรู้แก่คู่ความ ทนายความ และประชาชน ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ข้อเสนอแนะ พี่มองว่าคนในไม่มีปัญหา แต่ว่าคนนอกมีปัญหา เราจะสร้างความเข้าใจยังไปกับเขาเพราะว่าอย่างทนายอย่างคู่ความ มักจะมีการโอนเงินผิดบัญชี แล้วบางทีทนายสมัครนั่นสมัครนี่ไม่เป็น แล้วเขาก็โทรมาหาเรา โอนเงินต้องทำอย่างไร ซึ่งเราเป็นเจ้าหน้าที่ในฐานะผู้ปฏิบัติงานเราก็จะมีคู่มืออีกอันหนึ่ง ถ้าเป็นคู่ความหรือทนาย เขาก็มีอีกอันหนึ่ง ซึ่งเขาก็ต้องเรียนรู้ ซึ่งเราก็ตอบไม่ได้” (นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า นอกจากสำนักงานศาลยุติธรรม จะให้ความสำคัญต่อบุคลากรภายในหน่วยงานแล้ว จะต้องมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่คู่ความ ทนายความ และประชาชน เพื่อให้สามารถใช้งานโปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่สำนักงานศาลยุติธรรมนำมาใช้ได้ถูกต้อง อันส่งผลให้การทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้มีประสิทธิภาพในอนาคต

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรมระบบ เนื่องจากโปรแกรมระบบเป็นหัวใจหลักของพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ที่ได้นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาปรับใช้มากขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมจึงต้องเริ่มจากการพัฒนาโปรแกรมระบบให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย และรวบรวมการใช้งานโปรแกรมระบบให้อยู่ในโปรแกรมระบบเดียวกันทั่วประเทศเพื่อให้ง่าย ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...ที่ว่าโปรแกรมอาจจะต้องให้ง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น สะดวกกับเรามากขึ้นกว่านี้” (เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาโปรแกรมระบบต่าง ๆ ให้เข้ากับพฤติกรรมการใช้งานของข้าราชการศาลยุติธรรมจะทำให้ส่งเสริมกระบวนการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สำนักงานศาลยุติธรรมควรมีการพัฒนาโปรแกรมระบบอย่างต่อเนื่องด้วยการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานมากขึ้น

ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ข้าราชการสาขาศูนย์ราชการในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

5.2.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขอบเขตการทำงาน จากสภาพปัญหาการไกล่เกลี่ยออนไลน์ของกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทที่เห็นว่าประเภทคดีบางประเภทที่มีความซับซ้อน ไม่สามารถใช้วิธีการไกล่เกลี่ยออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันได้ วิธีดังกล่าวทำให้ประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยลดลงและมีอัตราการไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จสูง ดังนั้น จึงเสนอให้มีการกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมการทำงานให้เหมาะสมกับประเภทคดี ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...เสนอแนะว่าในส่วนของการไกล่เกลี่ยออนไลน์ อยากระบายให้เป็นประเภทคดี ว่าคดีประเภทไหนจะสามารถไกล่เกลี่ยออนไลน์ได้ ประเภทไหนที่จะต้องมาไกล่เกลี่ยที่ศาล เพราะว่าสถานการณ์ปัจจุบันคือโควิดก็เริ่มซาลง และกลายเป็นโรคประจำถิ่น เพราะฉะนั้นเราก็สามารถดำเนินวิถีชีวิตต่อไปได้ คือ น่าจะมีการกำหนดว่าคดีประเภทไหนใช้วิธีออนไลน์ได้ เพราะคดีประเภทยาก ๆ เช่น คดีประเภทที่ดิน นิติกรรมสัญญา อยากระบายให้เปลี่ยนจากวิธีการออนไลน์มาเป็นการมาไกล่เกลี่ยกันที่ศาลซึ่งจะทำให้สถิติไกล่เกลี่ยดีขึ้น ผลสำเร็จของการไกล่เกลี่ยก็จะเพิ่มมากขึ้น” (นิติกรชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ไม่สามารถตอบโจทย์การทำงานในบางประเภทได้ เช่น การไกล่เกลี่ยคดีประเภทที่ดิน นิติกรรม เป็นต้น ซึ่งเป็นคดีที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การไกล่เกลี่ยออนไลน์จึงทำให้แนวโน้มในการประนีประนอมยอมความลดลง เนื่องจาก คดีประเภทนี้ผู้ประนีประนอมจะต้องใช้จิตวิทยาเพื่อการจูงใจให้คู่ความทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจในประเด็นที่พิพาทต่อกัน หากคู่ความพบปะแบบเผชิญหน้าในการไกล่เกลี่ยก็สามารถรับรู้ถึงอารมณ์และขอบเขตของการยอมรับข้อเสนอของแต่ละฝ่ายว่ามีมากน้อยเพียงใด ซึ่งโอกาสของไกล่เกลี่ยสำเร็จจะสูงกว่าการไกล่เกลี่ยออนไลน์

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจแก่คู่ความทำให้เกิดความพร้อมในการเข้ารับบริการและเจ้าหน้าที่ก็จะสามารถส่งมอบบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม เช่น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเตรียมตัวอย่างไรเมื่อไปศาล การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักประกันในคดี การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขอประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลย การประชาสัมพันธ์การใช้งานโปรแกรมระบบยื่นคำฟ้อง คำร้อง/คำขอ/คำแถลง เป็นต้น ดังการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่ง ดังนี้ “...อยากให้มีการปรับปรุงในส่วนของการให้ความรู้และการออกไปเผยแพร่เกี่ยวกับแนวทางของการปฏิบัติงานวิถีใหม่เพื่อให้ผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการคือประชาชน มีความเข้าใจและสามารถ

ดำเนินการต่าง ๆ “ได้อย่างถูกต้องตามแนวทางค่ะ” (นิตกรปฏิบัติกร, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2565)

จากข้อมูลที่ได้สามารถชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่มีวิธีการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมด้วยการใช้โปรแกรมระบบและแอปพลิเคชันปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้น ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่จึงเป็นแนวทางที่สำนักงานศาลยุติธรรมควรเร่งดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถเตรียมความพร้อมก่อนการติดต่อราชการศาล



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ 2) ศึกษาปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ และ 3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ผลจากการดำเนินการศึกษาสามารถสรุปการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.1 พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่สามารถอธิบายข้อมูลได้ดังนี้

1.1.1 ทศนคติของข้าราชการศาลยุติธรรมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้สำนักงานศาลยุติธรรมได้นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงานและให้บริการประชาชนมากขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สำหรับข้าราชการบางรายที่ขาดความรู้และทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์มักจะมีอาการกังวลเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานดังกล่าว และมองว่าพฤติกรรมการทำงานใหม่มักสร้างปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่มีความยุ่งยากให้กับตนเอง

1.1.2 การรับรู้ของข้าราชการศาลยุติธรรมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ส่วนใหญ่ข้าราชการศาลยุติธรรมรับรู้ข้อมูลการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานด้วยการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อนร่วมงานในกลุ่มงานหรือในองค์กร การพบปะพูดคุยในวงสนทนาของสมาชิกในกลุ่มงาน การสอนงานภายในกลุ่มงาน การรวมแถวของเจ้าพนักงานตำรวจศาลเพื่อชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูล การอบรมการใช้

โปรแกรมระบบ การประชุมภายในองค์กรเกี่ยวกับแนวทางหรือนโยบายของผู้บริหาร หนังสือเวียนของสำนักงานศาลยุติธรรม คู่มือการปฏิบัติงาน สื่อประชาสัมพันธ์ และประกาศ

1.1.3 การเรียนรู้ของข้าราชการศาลยุติธรรมต่อพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ เป้าหมายของการเรียนรู้ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม การนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้พัฒนาระบบการทำงานทำให้ข้าราชการศาลยุติธรรมเกิดการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนำมาปรับใช้ในการทำงานให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ข้าราชการศาลยุติธรรมจึงต้องเรียนรู้แนวทางปฏิบัติและวิธีการทำงานจากการศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเอง รวมทั้งการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในการทำงานด้านนั้น ๆ หากเกิดปัญหาก็จะสามารถแก้ไขได้ทันเวลา

1.1.4 ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สรุปได้ 7 ประการ ดังนี้

- 1) การดำเนินการตามนโยบายขององค์กร (Strategy) คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมสามารถนำเอาวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายประธานศาลฎีกามาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเองและกลุ่มงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงาน (Structure) โดยกลุ่มงานส่วนใหญ่ในสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพไม่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานเนื่องจากโครงสร้างการทำงานมีรูปแบบที่ชัดเจนอยู่แล้ว
- 3) ความแตกต่างของระบบการทำงาน (System) พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ถือว่าการเปลี่ยนแปลงไปจากพฤติกรรมการทำงานเดิม ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้น
- 4) รูปแบบการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา (Style) ผู้บริหารแต่ละรายจะมีรูปแบบในการบริหารงานที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือการตอบสนองตามเป้าหมายขององค์กร
- 5) การปฏิบัติงานตามสายงาน (Staff) โดยส่วนใหญ่แล้วข้าราชการศาลยุติธรรมได้รับบทบาทหน้าที่การทำงานจากการบรรจุและแต่งตั้งที่ตรงตามสายงานอยู่แล้ว แต่บางกลุ่มงานมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณของงานที่จะต้องรับผิดชอบ ทำให้การทำงานไม่มีความยืดหยุ่นเมื่อปริมาณงานที่ต้องดำเนินการมีจำนวนมาก

6) การพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญในงาน (Skill) เกิดจากข้าราชการศาลยุติธรรมได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มพูนทักษะและความเชี่ยวชาญในงาน และยังสามารถพัฒนาความเชี่ยวชาญในการทำงานได้มากขึ้นจากการเรียนรู้และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ

7) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในการทำงาน (Share Value) เกิดจากพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมที่ได้รับการปฏิบัติซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่องจะกลายเป็นวัฒนธรรมในการทำงานในที่สุด คือ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล

1.2 ปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา: สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

ปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ ได้แก่

1.2.1 ปัญหาที่เกิดจากวัสดุอุปกรณ์และโปรแกรมระบบ ได้แก่ อุปกรณ์การใช้งานไม่เหมาะสมในการทำงาน ขาดแคลนอุปกรณ์ในการใช้งานในส่วนงาน และระบบการทำงานไม่มีความเสถียรภาพ

1.2.2 ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้งานหรือผู้ให้บริการ ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการประชาชน ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลในโปรแกรมระบบไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การต่อต้านการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน ความรู้ในการใช้งานระบบของผู้ใช้งาน และระยะเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นจากเดิม

1.2.3 ปัญหาที่เกิดจากผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การกรอกข้อมูลในเอกสารไม่ถูกต้องหรือครบถ้วน และการรับรู้พฤติกรรมและวิธีการทำงานของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2.4 ปัญหาที่เกิดจากการบริการ ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ไม่รองรับการทำงานบางประเภท และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการศาลยุติธรรมกับคู่ความลดลง

1.2.5 ตัวชี้วัดที่เป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานใหม่มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนประกอบกับข้าราชการศาลยุติธรรมมีบทบาทภารกิจประจำวันที่หลากหลายจึงไม่อาจดำเนินการตรวจสอบคำร้องที่คู่ความส่งมาทางโปรแกรมระบบได้ทันภายในวันที่ยื่น และกลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาทมีตัวชี้วัดเกี่ยวกับปริมาณคดีที่สำเร็จเป็นจำนวนคดีและร้อยละ การใกล้เคียงออนไลน์ที่มีข้อจำกัดบางประการจึงไม่สามารถทำให้คดีสำเร็จได้เท่าที่ควร

1.3 แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

1.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปแก้ไขปัญหาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

1) **ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขด้านบุคลากร (Man)** ได้แก่ การอบรมและพัฒนาศักยภาพโดยวิทยากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงาน และการเสริมสร้างความสัมพันธ์แก่บุคลากรในองค์กร

2) **ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขด้านการเงิน (Money)** เสนอให้สำนักงานศาลยุติธรรมส่งเสริมงบประมาณสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมด้านการดำเนินการตามพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้เพียงพอ

3) **ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material)** เสนอให้มีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน

4) **ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขด้านการบริหารจัดการ (Management)** ได้แก่ การแก้ไขข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ รวบรวมโปรแกรมระบบต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายให้อยู่ในโปรแกรมระบบเดียวกัน กระจายอำนาจการบริหารให้แก่หัวหน้ากลุ่มงาน ใช้วิธีการจัดอบรมในห้องเรียน และการจัดอบรมและให้ความรู้แก่คู่ความ ทนายความ และประชาชน

1.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้มีประสิทธิภาพในอนาคต

1) **ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรมระบบ** โดยการพัฒนาโปรแกรมระบบให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย และรวบรวมการใช้งานโปรแกรมระบบให้อยู่ในโปรแกรมระบบเดียวกันทั่วประเทศเพื่อให้ง่าย

2) **ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขอบเขตการทำงาน** เสนอให้มีการกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมการทำงานให้เหมาะสมกับประเภทคดี

3) **ข้อเสนอแนะในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล** โดยการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจแก่คู่ความทำให้เกิดความพร้อมในการเข้ารับบริการ

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษามีประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาอภิปรายดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่นั้นมีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิม ส่วนใหญ่มีผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรซึ่งเกิดจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) โดยสำนักงานศาลยุติธรรมมีแผนยุทธศาสตร์และนโยบายประธานศาลฎีกาที่มุ่งเน้นทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงการนำแนวคิดระบบราชการ 4.0 มาใช้ปรับเปลี่ยนรูปแบบพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในหน่วยงานศาลยุติธรรมทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานาตยา บุรพา (2563) ที่ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง ผลการศึกษาพบว่าการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประเทศขับเคลื่อนตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยให้ภาครัฐดำเนินงานตามแนวคิดระบบราชการ 4.0 ซึ่งศาลยุติธรรมในฐานะองค์กรภาครัฐจำเป็นต้องนำนโยบายดังกล่าวมาใช้ในองค์กร และได้กำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมและนโยบายประธานศาลฎีกาที่มุ่งเน้นเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษานิภาพร บุตรเสน (2562) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์กรด้วยนวัตกรรม (Innovation) : กรณีศึกษาสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการนำเอานวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาองค์กรเกิดจากสำนักงานศาลยุติธรรมได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมที่มุ่งให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศและแผนปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล โดยได้นำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในการทำงานด้านต่าง ๆ มากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ที่เป็นแนวคิดในการพลิกโฉมภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีจิตสำนึกสูงและทันสมัย ด้วยการสานพลังระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ด้วยการนำเอานวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานมากขึ้นเพื่อการปรับตัวสู่การเป็นภาครัฐดิจิทัลในอนาคต สอดคล้องกับผลการศึกษาวลัยพร รัตนเศรษฐ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง บทบาทของภาครัฐในการบริหารจัดการกับการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ผลการศึกษาพบว่า ภาครัฐควรนำเอาวิกฤติเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ที่เกิดขึ้นเป็นบทเรียนในการออกแบบระบบใหม่ในการบริหารจัดการภาครัฐ การมองอย่างองค์รวมของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกันและกัน

และการออกแบบนโยบายสาธารณะ และสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559) ที่กล่าวไว้ว่า การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็น รัฐบาลดิจิทัลต้องดำเนินการดังนี้ 1) การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มี ประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล โดยเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลของภาครัฐเข้าด้วยกัน (Connected Government) 2) การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data) และส่งเสริม ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (Open Government) ด้วยการส่งเสริมให้ ภาครัฐและประชาชนร่วมกันเปิดเผย 3) การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service platform) ในการรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ และ 4) การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (Smart Service) ในการอำนวยความสะดวกและตามความต้องการ ของประชาชนปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้ บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ พบว่า ปัญหาจาก การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนใหญ่เกิดจากอุปกรณ์ใช้งาน ไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน ระบบการทำงานไม่มีความเสถียรภาพ การต่อต้านการนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน และการกรอกข้อมูลในเอกสารไม่ถูกต้องหรือครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของณภัสนันธุ์ สวัสดิ์ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาข้าราชการ ศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคที่เกิดขึ้นในกระบวนการพัฒนาข้าราชการ ศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล ได้แก่ บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองและยึดติดกับการทำงาน แบบเดิม อุปกรณ์ที่ใช้งานมีอายุการใช้งานนานเกินไปและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ขาดการ ปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง การอบรมออนไลน์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากไม่สามารถโต้ตอบซักถามได้ การวางแผนเพื่อพัฒนา ศักยภาพบุคลากรยังขาดความ ชัดเจนและต่อเนื่อง และนโยบายของผู้บริหารยังไม่มี ความชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของ ณาดยา บุรพา (2563) ที่ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนัก อำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการนำ เทคโนโลยีมาใช้ และขาดความชำนาญในการใช้งาน การต่อต้านการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ ขาด แคลนวัตศูอุปกรณ์และงบประมาณที่จะพัฒนาเทคโนโลยี ข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ทำให้ไม่สามารถ ใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ และข้อมูลการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายยังไม่เชื่อมโยงกัน สอดคล้อง กับการศึกษาของนิภาพร บุตรเสน (2562) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์การด้วยนวัตกรรม (Innovation) : กรณีศึกษา สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การ คือ บุคลากรขาดความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรม การต่อต้านนวัตกรรม ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการใช้งาน และการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากร และสอดคล้องกับการศึกษาของพงษ์กร คุ่มใจดี (2562) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการจังหวัดชัยบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและ อุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาการขาดความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ พบข้อเสนอแนะสำหรับนำไปแก้ไข ปัญหาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ คือ การแก้ไขด้านบุคลากร (Man) ได้แก่ การอบรมและพัฒนาบุคลากรโดยวิทยากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงาน และการเสริมสร้างความสัมพันธ์แก่บุคลากรในองค์กร การแก้ไขด้านการเงิน (Money) เสนอให้สำนักงานศาลยุติธรรมส่งเสริมงบประมาณสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมด้านการดำเนินการตามพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้เพียงพอ การแก้ไขด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) เสนอให้มีการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน การแก้ไขด้านการบริหารจัดการ (Management) ได้แก่ การแก้ไขข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ รวบรวมโปรแกรมระบบต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายให้อยู่ในโปรแกรมระบบเดียวกัน กระจายอำนาจการบริหารให้แก่หัวหน้ากลุ่มงาน ใช้วิธีการจัดอบรมในห้องเรียน และการจัดอบรมและให้ความรู้แก่คู่ความ ทนายความ และประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของณภัสณัฐ สวัสดิ์ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาการพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล ได้แก่ ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ การเข้าอุปกรณ์และเครื่องมือจากเอกชน ปรับปรุงการอบรมหลักสูตรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และผู้บริหารควรมีนโยบายที่ชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของนาตยา นูรพา (2563) ที่ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหานำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี คือ 1) จัดอบรมพัฒนาบุคลากร 2) ปรับเปลี่ยนแนวความคิด ค่านิยม และทัศนคติของบุคลากร 3) จัดสรรงบประมาณ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย 4) แก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย 5) จัดการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ ส่วนข้อเสนอแนะสำหรับนำไปพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้มี

ประสิทธิภาพในอนาคต คือ การพัฒนาโปรแกรมระบบ โดยการพัฒนาโปรแกรมระบบให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย และรวบรวมการใช้งานโปรแกรมระบบให้อยู่ในโปรแกรมระบบเดียวกันทั่วประเทศเพื่อให้ง่าย ส่วนในด้านขอบเขตการทำงาน เสนอให้มีการกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมการทำงานให้เหมาะสมกับประเภทคดี และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลโดยเสนอให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจแก่คู่ความทำให้เกิดความพร้อมในการเข้ารับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของนิภาพร บุตรเสน (2562) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์การด้วยนวัตกรรม (Innovation) : กรณีศึกษา สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่า แนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรค และการพัฒนาองค์การด้วยนวัตกรรม (Innovation) ได้แก่ การอบรมบุคลากรในการใช้เทคโนโลยี ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร จัดสรรวัสดุอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการใช้งาน แก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ และพัฒนาระบบให้เชื่อมโยงการทำงานมากขึ้น และสอดคล้องกับการวิจัยของจุฑามาศ นิมจิตต์ และโกวิท กังสนันท์ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ 1) ปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา 2) จัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3) ปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในเพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ 4) รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

3.1.1 ควรมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนให้มากขึ้น รวมทั้งการสนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับข้าราชการศาลยุติธรรมในองค์กรจนสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

3.1.2 ควรมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการศาลยุติธรรมเกี่ยวกับการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

3.1.3 ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่องค์กรได้นำมาใช้ให้แก่ข้าราชการศาลยุติธรรม สำหรับนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อทำการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการศาลยุติธรรมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ในมิติของผู้รับบริการ เพื่อให้สำนักงานศาลยุติธรรมสามารถนำข้อมูลที่ได้มาออกแบบการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในอนาคต

3.2.3 ควรศึกษาพฤติกรรมการบริหารงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่จากมุมมองของผู้บริหารสำนักงานศาลยุติธรรมและผู้กำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการศาลยุติธรรมทราบและนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุด





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

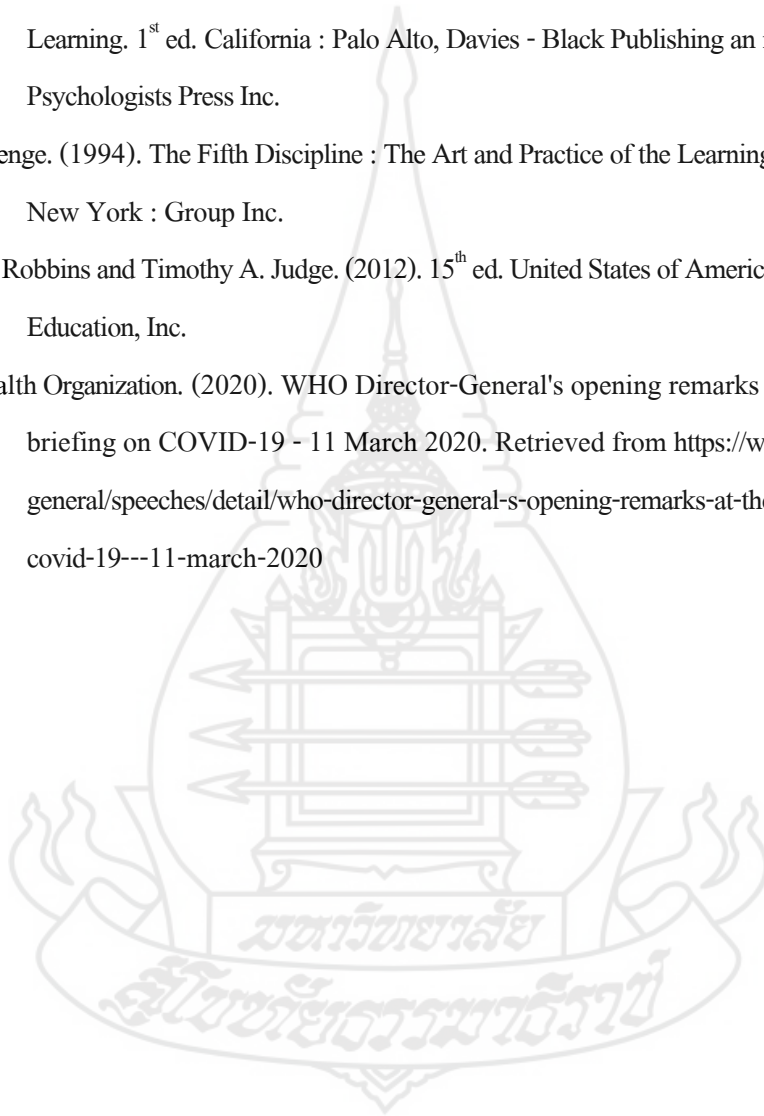
- กชพร สังข์โกมล. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- กรมควบคุมโรค. (2563). EOC กับ COVID-19. *จุลสาร คร.สัมพันธ์*, 7(3), น. 2-7.
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2564). *ก้าวใหม่ของ “ภาครัฐ” ไทยในโลกอนาคต. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/962672>*
- _____. (2563). *‘New Normal’ คืออะไร? เมื่อโควิด-19 ผลักเราสู่ชีวิต ‘ปกติวิถีใหม่’!*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/882508>
- จิตเวช เทพชาตรี. (2563). *New Normal ไลฟ์สไตล์ใหม่ บนโลกใบเดิม. สืบค้นจาก <https://www.samitivejhospitals.com/th/article/detail/new-normal>*
- จุฬามาศ นิมจิตต์ และ โกวิท กังสนันท์. (2564). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงาน อัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, นนทบุรี.
- จตุศักดิ์ ชาญณรงค์. (2559). *การศึกษาพฤติกรรมองค์กรยุคดั้งเดิม ยุคใหม่ และยุคที่ใหม่กว่า. วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 30(1), น.46-60.
- ณาสต์ฐ สวัสดิ์. (2563). *การพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- คณาสิน เจริญ, ธัญรัตน์ อมรเพชรกุล และ ปันนดา จันทร์สุกรี (2565). *รัฐบาลเปิดกับการยกระดับระบบราชการไทย. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/viewbook/NzE2OHx8MXx8dGh8fDhNdUdo#book/>*
- ดวงพร บุญเม็ง และ พิพัฒน์ ไทยอารี. (2564). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อการทำงาน Work from home ของบุคลากรในภาครัฐ. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*, 9(3).
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2562). *แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- ธนาชัย สุขวณิช และ พรชัย อรรถกานนท์. (2557). *การบริหารเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น, น.157-158.*

- นฤมล จิตรเอื้อ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). การส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสร้างประสิทธิผลของนวัตกรรมและผลการดำเนินงานขององค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 16(1), น. 200-217.
- นาตยา บุรพา. (2563). *การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- นิติพล ภูติโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : วี. พริน (1991), น. 2-3.
- นธิกานต์ ปภรภัต. (2565). Workation เทรนด์ทำงานวิถีใหม่ เติบโตคุณภาพชีวิตคนทำงาน สร้างผลงานในห้องกรอย่างไร?. สืบค้นจาก <https://www.chula.ac.th/highlight/>
- นิภาพร บุตรเสน. (2562). *การพัฒนาองค์กรด้วยนวัตกรรม (Innovation) : กรณีศึกษา สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- บัลลังก์ โรหิตเสถียร. (2565). *ชีวิตวิถีใหม่ ประเทศไทยหลังโควิด “พร้อมรับ ปรับตัว เปลี่ยนแปลง”*. สืบค้นจาก <https://moe360.blog/2020/09/21/cope-adapt-transform/>
- ปภาวดี ประจักษ์สุนิติ และคณะ. (2562). การบริหารองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายใน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสำนักงานศาลยุติธรรม. (2560, 1 มีนาคม)
- ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายใน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสำนักงานศาลยุติธรรม (ฉบับที่ 11). (2562, 28 พฤศจิกายน)
- ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายใน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสำนักงานศาลยุติธรรม (ฉบับที่ 16). (2564, 28 มิถุนายน)
- ปะการัง ชื่นจิตร. (2560). *บทวิเคราะห์ฐานความคิดเชิงปรัชญาเบื้องหลังแนวคิดเชิงระบบในทางรัฐประศาสนศาสตร์*. *วารสารนวัตกรรมการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 5(1), น. 17-29.
- พงษ์กร กุ่มใจดี. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดชัยบุรี*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- พระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตอำนาจศาลจังหวัดชุมแพ พ.ศ. 2559. (2559, 29 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 133 ตอนที่ 128 ก, น. 9.

- พระราชบัญญัติให้ใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ.2543. (2543, 18 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 117 ตอนที่ 44 ก, น.7.
- พลู เดชะรินทร์. (2564). พุดคุยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรในยุคโควิด. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/128236>
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542. (2542, 10 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง, น. 24-31.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2562). การศึกษาพฤติกรรมองค์กร. *วารสารการบริหารและนิเทศการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 9(2), น. 8-9.
- วลัยพร รัตนเศรษฐ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2564). บทบาทของภาครัฐในการบริหารจัดการกับการแพร่ระบาดของโควิด - 19. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(2), น. 76 - 77.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : เอ็นโพร โพรพรีน.
- ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และวราพร ดำรงกุลสมบัติ และคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(4), น. 732-745.
- สยามรัฐออนไลน์. (2559). ลดขนาดและบทบาทของภาครัฐ. สืบค้นจาก <https://siamrath.co.th/n/62>
- สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม. (2565). การบริหารจัดการคดี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease : COVID-19). สืบค้นจาก <https://jla.coj.go.th/th/content/page/index/id/187643>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ฉบับข้าราชการ. สืบค้นจาก <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2020/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565). ระบบราชการ 4.0. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2559). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/Nzc>
- สำนักงานรัฐบาลดิจิทัล. (2565). มาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล เปลี่ยนภาครัฐสู่ New Normal ได้อย่างไร. สืบค้นจาก <https://standard.dga.or.th/>

- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). นโยบายประธานศาลฎีกา. สืบค้นจาก <https://www.coj.go.th/th/content/page/index/id/167848>
- _____. (2565). แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568. กรุงเทพฯ : พี. เอ. ดีฟวิง.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2562). รายงานประจำปี 2562. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : คอร์แอนด์พีล , น. 62.
- สำนักประธานศาลฎีกา. (2565). คำแนะนำของประธานศาลฎีกาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease : COVID-19). สืบค้นจาก <https://opsc.coj.go.th/th/content/category/index/id/1141>
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล. สืบค้นจาก <http://www.parliament.go.th/library>
- สีมา สีมานันท์. (2564). ภาครัฐจะไปทางไหนในยุค New Normal. สืบค้นจาก <http://www.tia.or.th/main.php?m=article&p=&id=27>
- สุธินี อัดถากร. (2559). การจัดการ : องค์ความรู้และการพัฒนาตัวแบบทางทฤษฎี. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 8(2), น.220.
- เสน่ห์ จุ้ยโต และคณะ. (2564). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, น. 8-46.
- อรุณ รักธรรม และปีเตอร์ รักธรรม. (2560). พฤติกรรมการบริหารองค์การ (Administrative Behavior). ปทุมธานี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, น. 5 - 6.
- Albanese, R. (1981). *Managing : toward accountability for performance*. 3rd ed. Lilinois : Richard D. Irwin.
- Angelo Kinicki and Mel Fugate. (2018). *Organizational behavior : a practical, problem - solving approach*. New York : McGraw-Hill Education.
- Baruch, B, D. (1968). *New ways in discipline*. New York : McGraw - Hill.
- John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw Hill Book Company.

- Joseph E. Champoux. (2011). *Organizational Behavior : integrating individuals, group, and organizations*. 4th ed. New York : Taylor & Francis.
- Max Weber. (1947). *The Theory of Social and Economic Organizations*. Translated by A.M.Henderson and T. Parsons. New York : Free Press.
- Michel J. Marquardt. (2002). *The Learning Organization : Mastering the 5 Element for Corporate Learning*. 1st ed. California : Palo Alto, Davies - Black Publishing an imprint of Consulting Psychologists Press Inc.
- Peter M. Senge. (1994). *The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning Organization*. 1st ed. New York : Group Inc.
- Stephan P. Robbins and Timothy A. Judge. (2012). 15th ed. United States of America : Pearson Education, Inc.
- World Health Organization. (2020). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020. Retrieved from <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สกลนคร

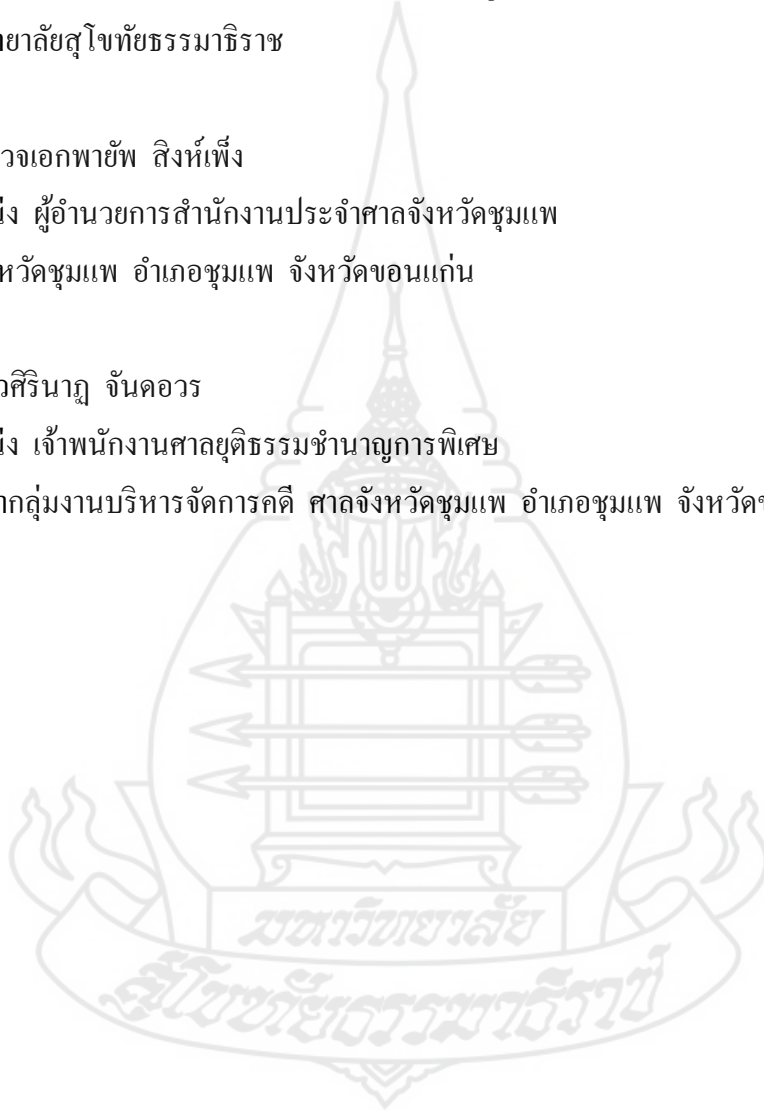


ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง
อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
2. สิบตำรวจเอกพชัย สิงห์เพ็ง
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ
ศาลจังหวัดชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
3. นางสาวศรีนาฏ จันคอร
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานศาลยุติธรรมชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารจัดการคดี ศาลจังหวัดชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น





ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๕๑๙



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพินิจ บำรุง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “รูปแบบพฤติกรรม
การทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา: สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ”
ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ อาจารย์ ดร.นพพล อภัย
ไวชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลัก
และกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕-๖๑๕-๓๗๔๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๕๖๓



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ
(สืบตำรวจเอกพ่ายัพ สิงห์เพ็ง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพินิจ บำรุง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “รูปแบบพฤติกรรม
การทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา: สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ”
ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ อาจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ
ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลัก
และกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕-๖๑๕-๓๗๔๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๑๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๕๐๗



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณศิรินาฏ จันตอวร
(หัวหน้ากลุ่มงานบริหารจัดการคดี สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพินิจ บำรุง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “รูปแบบพฤติกรรม
การทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา: สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ”
ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ อาจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ
ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลัก
และกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕-๖๑๕-๓๗๔๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา

ศาลจังหวัดชุมพร
 เลขรับที่ 7438
 วันที่ 7 ส.ค. 2565
 เวลา 13.25 น.



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ บมค

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
 จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมพร
 (สืบตำรวจเอก พายัพ สิงห์เพ็ง)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
 ๒. แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพินิจ บำรุง นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “รูปแบบพฤติกรรม
 การทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมพร”
 ซึ่งมี อาจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา
 เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
 โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕-๖๑๕-๓๗๔๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอประสานงาน
 อีเมลไปรษณีย์
 ส่งไปรษณีย์พิเศษ

- นพพล อัครชาติ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
 ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ตรา - ดำเนินการตามแผน

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
 โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

สืบตำรวจเอก (พายัพ สิงห์เพ็ง)
 ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมพร

ภาคผนวก ง
แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง : พฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่
กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ

คำชี้แจง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในเชิงวิชาการ อันนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ในอนาคต

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลสำคัญทุกข้ออย่างครบถ้วน คำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด แต่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร

นายพินิจ บำรุง

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ชื่อ - นามสกุล
2. อายุ ปี
3. ประสบการณ์ในการทำงาน ปี
4. ตำแหน่ง
5. กลุ่มงาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสาขาศูนย์ราชการภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

ด้านพฤติกรรมการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

1. การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้พฤติกรรมและวิธีการทำงานของท่านเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลดีต่อการทำงานของท่านหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านทราบข้อมูลการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ของตนเองและกลุ่มงานได้จากแหล่งข้อมูลใดบ้าง และเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานหรือองค์กรของท่านเกิดการรับรู้การเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นได้อย่างไร
3. พฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่มีกระบวนการทำงานอย่างไร มีความแตกต่างจากพฤติกรรมและวิธีการทำงานแบบเดิมอย่างไร และท่านสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของท่านได้อย่างไร

ด้านประสิทธิภาพของการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่

4. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายประธานสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของท่านได้มากน้อยเพียงใด และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมและวิธีการทำงานแบบเดิมที่ท่านปฏิบัติอยู่อย่างไร
5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ทำให้โครงสร้างการทำงานในกลุ่มงานหรือองค์กรของท่านเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร
6. ระบบการทำงานแบบเดิมและระบบการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่แตกต่างกันอย่างไร
7. รูปแบบในการบริหารของผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ไปในทิศทางใด อย่างไร

8. งานที่ท่านปฏิบัติตรงตามสายงานหรือไม่ หากท่านปฏิบัติงานไม่ตรงตามสายงาน จะกระทบต่อพฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่อย่างไร

9. พฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่เสริมสร้างให้ท่านได้พัฒนา ทักษะและความเชี่ยวชาญในงานได้มากน้อยเพียงใด อย่างไร

10. พฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่ส่งเสริมให้องค์การของท่าน เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในการทำงานได้อย่างไร

ส่วนที่ 3 **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่**

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้ชีวิตวิถีใหม่ของท่านมีอะไรบ้าง ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นจากสาเหตุใด

2. ตัวชี้วัดขององค์การประการใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของท่านในการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้ชีวิตวิถีใหม่

ส่วนที่ 4 **ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภายใต้บริบทชีวิตวิถีใหม่กรณีศึกษา : สำนักงานประจำศาลจังหวัดชุมแพ**

1. ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างสำหรับนำมาแก้ไขปัญหาพฤติกรรมและวิธีการทำงาน ภายใต้ชีวิตวิถีใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของท่านและกลุ่มงานในอนาคต

2. ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างสำหรับนำมาพัฒนาพฤติกรรมและวิธีการทำงานภายใต้ ชีวิตวิถีใหม่ให้มีประสิทธิภาพในอนาคต

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายพินิจ บำรุง
วัน เดือน ปีเกิด	8 เมษายน 2535
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย พ.ศ.2558
สถานที่ทำงาน	ศาลจังหวัดชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานศาลยุติธรรมปฏิบัติการ

