

การพัฒนาระบบบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์
ของสำนักงานคดีค้ามนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุด*

Administrative development of human trafficking database under the
supervision of the Department of Trafficking in Persons Litigation Office
of the Attorney General

นพพล คำวัง**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิธีการ ในการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์ ศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) สำนักงานอัยการสูงสุดได้มีการนำระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ โดยมีสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์ ทำหน้าที่จัดเก็บฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์ โดยดึงข้อมูลจากสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ของข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น 2) ปัญหาและอุปสรรค บุคลากร ขาดทักษะ ความรู้ในการปฏิบัติงาน มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายและจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ในการทำงานไม่เพียงพอหรือเก่าล้าสมัย 3) แนวทางการแก้ไข ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ ผู้บังคับบัญชาควรกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และจัดสรรอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอ 4) แนวทางในการพัฒนา ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และจัดทำคู่มือหรือวิดีโอวิธีการทำงาน ผู้บังคับบัญชาต้องควบคุม กำกับ ดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พัฒนาสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็วขึ้นและนำข้อมูลมาวิเคราะห์เผยแพร่ และเปิดรับฟังความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงพัฒนาการจัดเก็บฐานข้อมูล

คำสำคัญ: ฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์; การค้ามนุษย์; สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์; สำนักงานคดีค้ามนุษย์

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการพัฒนาการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์
ของสำนักงานคดีค้ามนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุด

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การค้ามนุษย์ เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือการไม่เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างร้ายแรง เป็นการก่ออาชญากรรมโดยการถือเอามนุษย์เป็นสินค้าในการซื้อขายแลกเปลี่ยน นับเป็นการค้าทาสรูปแบบใหม่ที่อาศัยความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสถานการณ์ความไม่มั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินของคนกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้ยากไร้ ชนกลุ่มน้อยชนพื้นเมือง เด็ก และสตรี มาแสวงหาประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เช่น การบังคับให้ค้าประเวณี การบังคับใช้แรงงานหรือบริการ การกระทำเพื่อการตัดเอาอวัยวะเพื่อการค้า เป็นต้น

ประเทศสหรัฐอเมริกาประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองผู้ตกเป็นเหยื่อจากการค้ามนุษย์ เมื่อปี พ.ศ. 2543 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ของสหรัฐฯ โดยมีการจัดตั้งสำนักงานเพื่อการตรวจสอบและต่อสู้กับการค้ามนุษย์ขึ้นภายใต้กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐฯ มีหน้าที่หลักในการตรวจสอบและป้องกันปัญหาการค้ามนุษย์ทั้งภายในสหรัฐฯ และรัฐบาลประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และจัดทำรายงานประจำปี เรื่องสถานการณ์การค้ามนุษย์ (TIP Report) เพื่อเสนอต่อรัฐสภาสหรัฐฯ โดยในปี พ.ศ. 2557 ประเทศไทยถูกจัดให้อยู่ในระดับ Tier 3 หรือระดับต่ำสุดในการจัดลำดับของรายงานดังกล่าว

เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ กำหนดให้การค้ามนุษย์เป็นปัญหาที่ต้องป้องกันปราบปรามและแก้ไขอย่างจริงจัง และต่อมาในวันที่ 3 เมษายน 2558 นายกรัฐมนตรี ได้ทำหน้าที่เป็นประธานมอบนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ให้เป็นวาระแห่งชาติ โดยเร่งรัดบูรณาการการทำงานของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ เร่งสร้างมุมมองสังคมไทยให้ตระหนักว่าการค้ามนุษย์เป็นภัยใกล้ตัวและเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ต้องเคารพในสิทธิมนุษยชนของเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เร่งปรับปรุงแก้ไขกฎหมายต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรค เพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบได้อย่างแท้จริง

สำนักงานคดีค้ามนุษย์ เป็นหน่วยงานย่อยในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด จัดตั้งเมื่อปี 2558 มีภารกิจหลักในการดำเนินคดีค้ามนุษย์ การป้องกันและต่อต้านการค้ามนุษย์ในทุกรูปแบบ และการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์ รวมทั้งเป็นหน่วยงานหลักในการบูรณาการกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและแก้ไขข้อขัดข้องในการดำเนินคดีค้ามนุษย์ ดังนั้น สำนักงานคดีค้ามนุษย์จึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญในกระบวนการยุติธรรมที่มีภารกิจดำเนินคดีค้ามนุษย์ และรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินคดีในชั้นพนักงานอัยการ เขียนรายงานผลการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ของประเทศไทยเสนอต่อรัฐบาลสหรัฐฯ เพื่อจัดอันดับสถานการณ์การค้ามนุษย์ของประเทศไทย

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิธีการในการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์ ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไข และนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์ ของสำนักงานคดีค้ามนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการ ในการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์
3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยสนาม เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ซึ่งพิจารณาจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ของสำนักคดีค้ำมนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 10 คน ดังนี้

1. รองอธิบดีอัยการ (ข้าราชการอัยการ ชั้น 6) จำนวน 1 คน
2. อัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ (ข้าราชการอัยการ ชั้น 6) จำนวน 1 คน
3. อัยการผู้เชี่ยวชาญพิเศษ (ข้าราชการอัยการ ชั้น 5) จำนวน 1 คน
4. ผู้อำนวยการ สำนักอำนวยการ จำนวน 1 คน
5. นิติกรชำนาญการ จำนวน 2 คน
6. นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ จำนวน 3 คน
7. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ จำนวน 1 คน

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ ของสำนักงานคดีค้ำมนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุด จากผลการศึกษาเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และขอเสนอประเด็นข้อค้นพบเป็นรายประเด็น ดังนี้

การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ วิโรจน์ ก่อสกุล (2564, หน้า 31) ส่วนประกอบของการบริหาร (Functions of Administration) แบ่งออกเป็น 5 ชั้น คือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดรูปงาน (Organizing) 3) การสั่งการ (Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) และ 5) การควบคุมบังคับบัญชา (Controlling) โดยหลักการบริหารของ Henri Fayol แบ่งเป็น แบ่งเป็น 1) หลักการแบ่งแยกหน้าที่กันทำงาน (Division of Work) การแบ่งแยกงานกันทำ หรือการสร้าง ความชำนาญเฉพาะด้านก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) หลักการของการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) บุคคลในองค์การจะต้องถูกกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนทุกคนในองค์การ จึงมีหน้าที่ของตนที่จะต้องกระทำและต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน หากบุคคลใดละเลยต่ออำนาจ

หน้าที่และความรับผิดชอบจะต้องถูกลงโทษทางวินัย 3) หลักของกฎระเบียบ (Discipline) ต้องมีความเคารพและเชื่อฟังต่อกฎระเบียบมีผู้บังคับบัญชา และมีบทลงโทษต่อผู้ที่กระทำผิดต่อกฎ ระเบียบ 4) หลักของเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ทุกคนภายในองค์การจะต้องรับคำสั่งและรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเพื่อลดปัญหาและข้อขัดแย้งในองค์การ 5) หลักเอกภาพขององค์การ (Unity of Direction) มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและต่างมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงาน 6) มีระบบของการบังคับบัญชา (Scalar Chain) การบังคับบัญชาจะต้องเป็นไปตามหลักของเอกภาพในการบังคับบัญชาทุกคนในองค์การจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว สายการบังคับบัญชาจะเชื่อมโยงตั้งแต่บุคคลเบื้องบนสุดไปยังฐานต่ำสุดขององค์การ 7) ความสามารถในการดำเนินการในทุก ๆ ส่วนและทุก ๆ ระดับ (Initiative) มีความสามารถที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางเอาไว้ต้องรู้จักคิดและแก้ไขปัญหา Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2563, หน้า 23 – 25) หลักการบริหารงานของหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือ POSDCORB อันหมายถึงงานซึ่งเป็นภาระหน้าที่ 7 ประการของหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือ 1) P มาจาก Planning คือ การกำหนดแนวทางของกิจการที่ต้องการจะทำและวิธีการต่าง ๆ ในการทำกิจการนั้นให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สำหรับกิจการนั้น 2) O มาจาก Organizing คือ การกำหนดโครงสร้างแห่งอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ของกิจการตามที่ได้จัดแบ่งไว้แล้วอย่างเป็นทางการ 3) S มาจาก Staffing คือ การจัดหาและฝึกอบรมหน่วยงานช่วยอำนวยความสะดวก และการธำรงรักษาไว้ซึ่งสภาพการทำงานให้เป็นที่น่าพึงพอใจ 4) D มาจาก Directing คือ การวินิจฉัยสั่งการในรูปของระเบียบและคำสั่ง ทั้งที่เป็นเรื่องเฉพาะและเรื่องทั่ว ๆ ไป และการให้บริการในฐานะผู้นำของกิจการ 5) CO มาจาก Coordinating คือ การประสานส่วนต่าง ๆ ของงานเข้าด้วยกัน 6) R มาจาก Reporting คือ การรายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบว่าการดำเนินงานเป็นอย่างไรบ้าง ก้าวหน้าไปแค่ไหน โดยผ่านทาง การบันทึก การวิจัย และการตรวจสอบ เป็นต้น และ 7) B มาจาก Budgeting คือ การวางแผน ตรวจสอบและควบคุมทางการเงิน Gulick (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหังษ์, 2563, หน้า 25 - 26)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ เน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์การเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วยิ่งขึ้น และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและประหยัดค่าใช้จ่าย พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดการระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2564, หน้า 22 - 41)

สำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานอัยการสูงสุด มีสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์ และฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภคพิเศษฝ่าย เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ ให้มีอำนาจและหน้าที่ รับผิดชอบงานระบบฐานข้อมูลด้านการป้องกันและปราบปรามการคุ้มครองผู้บริโภค ภายในสำนักงานอัยการสูงสุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยสนาม

ในส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นรายชื่อ ดังนี้

1. การบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานกลางน้ำในกระบวนการยุติธรรม เดิมมีการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินคดีโดยการบันทึกลงในสมุดคุม โดยแยกประเภทตามขั้นตอนการทำงานของพนักงานอัยการ ต่อมาปี พ.ศ. 2548 สำนักงานอัยการสูงสุดได้มีการนำระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลสำนวนคดีต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานอัยการสูงสุด และต่อมาได้มีการเพิ่มเมนูข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยสูง ผู้ที่จะใช้งานต้องทำเรื่องขอรหัสผ่านเข้าใช้งาน และในการใช้งานต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตระบบแลนภายในสำนักงานเท่านั้น

สำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภคจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2558 และหนึ่งในภารกิจของสำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภค คือ การจัดทำฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีหน่วยงานย่อย คือ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์ และฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค (สผยฐ.) เป็นหน่วยงานดำเนินการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภค แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...สำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภคมีสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค ทำหน้าที่เก็บรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภคที่เกิดขึ้นทั่วประเทศ โดยมอบหมายให้อัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภคกำกับดูแล” และสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภคได้มีคำสั่งมอบหมายงานภายในให้เจ้าหน้าที่นิติกรชำนาญการเป็นผู้ดูแลฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค และมีคำสั่งให้พนักงานอัยการกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้วย เมื่อสำนักงานอัยการในต่างจังหวัดหรือสำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลาง รับสำนวนคดีคุ้มครองผู้บริโภคจากตำรวจ เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลลงในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลก็จะถูกส่งมายังสำนักงานส่วนกลาง เจ้าหน้าที่นิติกรของ สผยฐ. จะดึงข้อมูลจากสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ มาบันทึกในโปรแกรมไมโครซอฟต์เอกซ์เซล เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ของข้อมูลดังกล่าว และจัดทำสรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป นอกจากนี้มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ จัดทำสถิติ เพื่อใช้ประกอบการวางแผนกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ของสำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของสำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภค เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 อัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีคำสั่งภายในมอบหมายงาน โดยให้เจ้าหน้าที่นิติกรชำนาญการ ทำหน้าที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภคและมีคำสั่งให้พนักงานอัยการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่นิติกรด้วยหากเกิดอุปสรรคปัญหาในการทำงานก็ให้รายงานผมทราบเพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน และกำชับเจ้าหน้าที่นิติกรให้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน หากท่านอธิบดีอัยการหรือผู้บริหาร

สำนักงานอัยการสูงสุดต้องการทราบข้อมูล ก็สามารถรายงานข้อมูลได้ทันที และปัจจุบันมีการรายงานผลการจัดเก็บข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป”

นอกจากนี้สำนักงานอัยการสูงสุด มีการกำหนดตัวชี้วัดในการบันทึกข้อมูลลงในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละสำนักงานโดยมีสำนักพัฒนาระบบการบริหาร (สพร.) ทำหน้าที่ตรวจประเมินผลตามตัวชี้วัดเป็นประจำทุกปี และหากสำนักงานใดไม่ผ่านตัวชี้วัดตามเกณฑ์คะแนนที่ตั้งไว้ ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข

2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์มีดังนี้

1) ด้านบุคลากร ขาดทักษะ ความรู้ในการปฏิบัติงานทำให้บันทึกข้อมูลลงในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือบันทึกข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งผิดพลาด เช่น ชนิดสำนวน ประเภทคดีค้ำมนุษย์ว่าเป็นประเภทใดบ้างใน 8 ประเภท เป็นต้น และไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน บุคลากรมีการสับเปลี่ยนโยกย้าย หรือมีเจ้าหน้าที่มาบรรจุเข้ารับราชการใหม่ ซึ่งยังไม่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการลงข้อมูลในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 นิติกรชำนาญการ แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...การบันทึกข้อมูลผิดของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูล ซึ่งเป็นหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดต่าง ๆ ต้นทางที่เป็นเจ้าของสำนวนทั่วประเทศ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 นิติกรชำนาญการ แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการจัดทำฐานข้อมูลคดี (บันทึกข้อมูลลงในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์) และเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์”

2) ด้านการบริหารจัดการ ขาดการควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากคดีค้ำมนุษย์เกิดขึ้นน้อย เจ้าหน้าที่จึงไม่ให้ความสำคัญ ประกอบกับสำนักงานอัยการในต่างจังหวัดมีสำนวนคดีแพ่ง คดีอาญาอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก และการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลคดีกับสำนักงานอัยการในต่างจังหวัดไม่ได้ข้อมูลในทันทีต้องรอเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบค้นหาสำนวนคดีก่อน ซึ่งใช้ระยะเวลาานาน

3) ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน สำนักงานอัยการในต่างจังหวัดมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอหรือเก่าล้าสมัย ไม่มีจุดแลนเพื่อเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพราะสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ไม่อนุญาตให้เข้าสู่ระบบโดยใช้สัญญาณไวไฟ จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานทำให้เกิดความล่าช้าในการบันทึกข้อมูล และตัวสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีความล่าช้าในการประมวลข้อมูลเมื่อสำนักงานอัยการต่างจังหวัดบันทึกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว สำนักงานคดีค้ำมนุษย์ในส่วนกลางจะสามารถดูข้อมูลได้ในวันถัดไป

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์มีดังนี้

1) การแก้ไขปัญหาในการบันทึกข้อมูลลงในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ถูกต้องครบถ้วนหรือบันทึกข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งผิดพลาด ในปัจจุบันเมื่อเจ้าหน้าที่นิติกรผู้รับผิดชอบฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ตรวจพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จะโทรศัพท์ประสานงานไปยังสำนักงานอัยการจังหวัดต้นทางเพื่อเข้าระบบและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งในการแก้ไขปัญหาในระยะยาวแบบยั่งยืน ควรมีการฝึกอบรมหรือการสอนงานเจ้าหน้าที่ ที่ย้ายมาปฏิบัติงานหรือได้รับการบรรจุใหม่ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเดิมต้องจัดทำคู่มือหรือแนวทางวิธีการในการบันทึกข้อมูลสารบบคดี

อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่ย้ายมาใหม่ได้ศึกษาทำความเข้าใจ และควรเพิ่มจำนวนบุคลากร ให้กับสำนักงานอัยการจังหวัดให้เพียงพอ

2) อัยการจังหวัดหรือผู้อำนวยการสำนักงานควรให้ความสำคัญกับคดีค้ำมนุษย์ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ และให้ความรู้ความ เข้าใจการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหา

3. จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมหรือทดแทนของเก่า ขยายการติดตั้งจุดแลนและ สัญญาณอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 นักวิเคราะห์ นโยบายและแผนปฏิบัติการ แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...แม้ว่าระบบฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์จะเป็น ระบบออนไลน์ ที่จัดทำขึ้นเป็นระบบภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด แต่โดยพื้นฐานด้านทรัพยากร ทางเทคโนโลยีของแต่ละสำนักงานในต่างจังหวัด ในระดับพื้นที่ มีอุปกรณ์รองรับการใช้งานที่แตกต่าง กัน และงบประมาณในแต่ละปีได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการพัฒนาระบบจึงต้องใช้ อุปกรณ์เท่าที่มีไปพลางก่อน”

4. แนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ สำนักงาน อัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีดังนี้

1) ควรมีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการทำงาน หรือจัดทำคู่มือหรือวิดีโอวิธีการบันทึกข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถศึกษาด้วยตนเองได้ และควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงาน

2) ควรมีหนังสือสั่งการไปยังอัยการจังหวัดหรือผู้อำนวยการสำนักงานอัยการจังหวัด ให้กำกับดูแลเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ให้บันทึกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน และปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน

3) ควรมีการปรับปรุงพัฒนาสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถประมวลผลข้อมูล ได้รวดเร็วขึ้น และมีการนำข้อมูลคดีค้ำมนุษย์มาวิเคราะห์ จัดทำเป็นสถิติเผยแพร่ให้กับประชาชน ทั่วไปหรือผู้ที่สนใจ และเปิดรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการจัดทำฐานข้อมูล คดีค้ำมนุษย์

อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้ สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานกลางน้ำในกระบวนการยุติธรรม เดิมมีการจัดเก็บข้อมูล การดำเนินคดีโดยการบันทึกลงในสมุดคุม โดยแยกประเภทตามขั้นตอนการทำงานของพนักงาน อัยการ ต่อมาปี พ.ศ.2548 สำนักงานอัยการสูงสุดได้มีการนำระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลสำนวนคดีต่าง ๆ และต่อมาได้มีการเพิ่มเมนูข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ขึ้นมา เป็นการ บริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ุ (2564, หน้า 22 - 41) เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำเอาหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ ราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอา แนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ ตรงกับการ บริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561)

ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ เน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์การเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งฐานข้อมูลในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยสูง ผู้ที่จะใช้งานต้องทำเรื่องขอรหัสผ่านเข้าใช้งาน และในการใช้งานต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตระบบแลนภายในสำนักงานเท่านั้น ฐานข้อมูล พินิจา พานิชกุล และคนอื่น ๆ (อ้างถึงใน วราภรณ์ ขยายผล 2560, หน้า 6 - 8) คือ กลุ่มของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันและถูกนำมารวมกันโดยมีโครงสร้างเดียวกัน ถูกควบคุมดูแลและจัดการโดยซอฟต์แวร์จัดการฐานข้อมูล เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศขององค์การและเพื่อการใช้งานร่วมกันของผู้ใช้ ซึ่งข้อมูลมีความปลอดภัยสูง เพราะระบบฐานข้อมูลสามารถจัดการด้านความปลอดภัยของข้อมูลได้ โดยการกำหนดมีรหัสผู้ใช้ (user) และรหัสผ่าน (password) ในการเข้าใช้งานฐานข้อมูลสำหรับผู้ใช้แต่ละคนเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาเรียกดูหรือแก้ไขข้อมูล และการบริหารจัดการฐานข้อมูลทำได้ง่าย เนื่องจากมีการจัดเก็บข้อมูลไว้ศูนย์กลางเพียงแห่งเดียว

สำนักงานคดีคำมนุษย์จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2558 และหนึ่งในภารกิจของสำนักงานคดีคำมนุษย์ คือ การจัดทำฐานข้อมูลคดีคำมนุษย์ ซึ่งมีหน่วยงานย่อย คือ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์ และฐานข้อมูลคดีคำมนุษย์ (สฝยฐ.) เป็นหน่วยงานดำเนินการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีคำมนุษย์ แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...สำนักงานคดีคำมนุษย์ มีสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีคำมนุษย์ ทำหน้าที่เก็บรวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลคดีคำมนุษย์ที่เกิดขึ้นทั่วประเทศ โดยมอบหมายให้อัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีคำมนุษย์กำกับดูแล” เป็นหลักการบริหารงานของหัวหน้าฝ่ายบริหาร Gulick (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2563, หน้า 25 - 26) คือ POSDCORB อันหมายถึงงานซึ่งเป็นภาระหน้าที่ 7 ประการของหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือ 1) P มาจาก Planning คือ การกำหนดแนวทางของกิจการที่ต้องการจะทำและวิธีการต่าง ๆ ในการทำกิจการนั้นให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สำหรับกิจการนั้น 2) O มาจาก Organizing คือ การกำหนดโครงสร้างแห่งอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ของกิจการตามที่ได้จัดแบ่งไว้แล้วอย่างเป็นทางการ 3) S มาจาก Staffing คือ การจัดหาและฝึกอบรมหน่วยงานช่วยอำนวยความสะดวกและการธำรงรักษาไว้ซึ่งสภาพการทำงานให้เป็นที่น่าพึงพอใจ 4) D มาจาก Directing คือ การวินิจฉัยสั่งการในรูปของระเบียบและคำสั่ง ทั้งที่เป็นเรื่องเฉพาะและเรื่องทั่ว ๆ ไป และการให้บริการในฐานะผู้นำของกิจการ 5) Co มาจาก Coordinating คือ การประสานส่วนต่าง ๆ ของงานเข้าด้วยกัน 6) R มาจาก Reporting คือ การรายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบว่าการดำเนินงานเป็นอย่างไรบ้าง ก้าวหน้าไปแค่ไหน โดยผ่านทางกรบันทึก การวิจัย และการตรวจสอบ เป็นต้น และ 7) B มาจาก Budgeting คือ การวางแผนตรวจสอบและควบคุมทางการเงิน และสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูล

คดีคุ้มครองผู้บริโภค มีคำสั่งมอบหมายงานภายในให้เจ้าหน้าที่นิติกรชำนาญการเป็นผู้ดูแลฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค และมีคำสั่งให้พนักงานอัยการกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้วย เมื่อสำนักงานอัยการในต่างจังหวัดหรือสำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนกลางรับสำนวนคดีคุ้มครองผู้บริโภคจากตำรวจ เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลลงในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลก็จะถูกส่งมายังสำนักงานส่วนกลาง เจ้าหน้าที่นิติกรของ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค จะดึงข้อมูลจากสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ มาบันทึกในโปรแกรมไมโครซอฟต์เอกซ์เซล เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ของข้อมูลดังกล่าว และจัดทำสรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป และมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ จัดทำสถิติ เพื่อใช้ประกอบการวางแผนกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ของสำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภคและเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของสำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภค เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 อัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีคำสั่งภายในมอบหมายงาน โดยให้เจ้าหน้าที่นิติกรชำนาญการ ทำหน้าที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภคและมีคำสั่งให้พนักงานอัยการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่นิติกรด้วยหากเกิดอุปสรรคปัญหาในการทำงานก็ให้รายงานผมทราบเพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน และกำชับเจ้าหน้าที่นิติกรให้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน หากท่านอธิบดีอัยการหรือผู้บริหารสำนักงานอัยการสูงสุดต้องการทราบข้อมูล ก็สามารถรายงานข้อมูลได้ทันที และปัจจุบันมีการรายงานผลการจัดเก็บข้อมูลคดีคุ้มครองผู้บริโภคให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป” เป็นการบริหารงานภายในสำนักงานคดีคุ้มครองผู้บริโภค ดังคำอธิบายของวิโรจน์ ก่อสกุล (2564, หน้า 31) ที่ว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และ Fayol (อ้างถึงใน ชลิตา ธรรมณี, 2563, หน้า 23 – 25) เสนอไว้ว่า ส่วนประกอบของการบริหาร (Functions of Administration) แบ่งออกเป็น 5 ชั้น คือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดรูปงาน (Organizing) 3) การสั่งการ(Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) และ 5) การควบคุมบังคับบัญชา (Controlling) นอกจากนี้หลักการบริหารของ Henri Fayol แบ่งเป็น 1) หลักการแบ่งแยกหน้าที่กันทำงาน (Division of Work) การแบ่งแยกงานกันทำ หรือการสร้าง ความชำนาญเฉพาะด้านก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) หลักการของการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) บุคคลในองค์การจะต้องถูกกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนทุกคนในองค์การจึงมีหน้าที่ของตนที่จะต้องกระทำและต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนหากบุคคลใดละเลยต่ออำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบจะต้องถูกลงโทษทางวินัย 3) หลักของกฎระเบียบ (Discipline) ต้องมีความเคารพและเชื่อฟังต่อกฎระเบียบมีผู้บังคับบัญชา และมีบทลงโทษต่อผู้ที่กระทำผิดต่อกฎ ระเบียบ 4) หลักของเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ทุกคนภายในองค์การจะต้องรับคำสั่งและรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเพื่อลดปัญหาและข้อขัดแย้งในองค์การ 5) หลักเอกภาพขององค์การ (Unity of Direction) มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและต่างมีเป้าหมายร่วมกันในการทำงาน 6) มีระบบของการบังคับบัญชา (Scalar Chain) การบังคับบัญชาจะต้องเป็นไปตามหลักของเอกภาพในการบังคับบัญชาทุกคนในองค์การจะต้องรับผิดชอบต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว สายการบังคับบัญชาจะเชื่อมโยงตั้งแต่บุคคลเบื้องบนสุดไปยังฐานต่ำสุดขององค์การ 7) ความสามารถในการดำเนินการในทุก ๆ ส่วนและทุก ๆ ระดับ

(Initiative) มีความสามารถที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางเอาไว้ต้องรู้จักคิดและแก้ไข ปัญหา

ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคีตคามุขย์ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านบุคลากร ขาดทักษะ ความรู้ในการปฏิบัติงานทำให้บันทึกข้อมูลลงในสารบบคีตอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือบันทึกข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งผิดพลาด และไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน บุคลากรมีการโยกย้าย หรือมีเจ้าหน้าที่มาบรรจุเข้ารับราชการใหม่ ซึ่งยังไม่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการลงข้อมูลในสารบบคีตอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 นิติกรชำนาญการ แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...การบันทึกข้อมูลผิดของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูล ซึ่งเป็นหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดต่าง ๆ ต้นทางที่เป็นเจ้าของสำนวนทั่วประเทศ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 นิติกรชำนาญการ แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการจัดทำฐานข้อมูลคีต (บันทึกข้อมูลลงสารบบคีตอิเล็กทรอนิกส์) และเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงข้อมูลเพื่อจัดทำฐานข้อมูลคีตคามุขย์”

2. ด้านการบริหารจัดการ ขาดการควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากคีตคามุขย์เกิดขึ้นน้อย เจ้าหน้าที่จึงไม่ให้ความสำคัญ ประกอบกับสำนักงานอัยการในต่างจังหวัดมีสำนวนคดีอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก และในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลคีตกับสำนักงานอัยการในต่างจังหวัดต้องรอเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบค้นหาสำนวนคดีก่อน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลานาน

3. ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน สำนักงานอัยการในต่างจังหวัด มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอหรือเก่าล้าสมัย ไม่มีจุดแลนเพื่อเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพราะสารบบคีตอิเล็กทรอนิกส์ไม่อนุญาตให้เข้าสู่ระบบโดยใช้สัญญาณไวไฟ จึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้าในการบันทึกข้อมูล และตัวสารบบคีตอิเล็กทรอนิกส์มีความล่าช้าในการประมวลข้อมูล เมื่อสำนักงานอัยการต่างจังหวัดบันทึกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว สำนักงานคีตคามุขย์ในส่วนกลางจะสามารถดูข้อมูลได้ในวันถัดไป เช่น คำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ แสดงความคิดเห็นไว้ว่า “...แม้ว่าระบบฐานข้อมูลคีตคามุขย์จะเป็นระบบออนไลน์ที่จัดทำขึ้นเป็นระบบภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด แต่โดยพื้นฐานด้านทรัพยากรทางเทคโนโลยีของแต่ละสำนักงานในต่างจังหวัด ในระดับพื้นที่ มีอุปกรณ์รองรับการใช้งานที่แตกต่างกัน และงบประมาณในแต่ละปีได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการพัฒนาระบบจึงต้องใช้อุปกรณ์เท่าที่มีไปพลางก่อน” สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญภัทร ทองมา (2558) ที่พบว่า บางครั้งเจ้าหน้าที่มีการโยกย้าย เปลี่ยนบุคลากรที่มาปฏิบัติงานซึ่งเจ้าหน้าที่บางคนที่ไม่ทราบในการต้องเรียนรู้กับผู้ปฏิบัติด้วยกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา แจ่มจรรยา (2557) พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน พบว่า งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติตามแผน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ได้ 2) ด้านการจัดองค์การ พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอและขาดการประสานความร่วมมือในการทำงาน

กับหน่วยงานภายนอก 3) การนำและสั่งการ พบว่า การสั่งการทำได้ไม่ทั่วถึงและการสั่งการตามลำดับชั้นเกิดปัญหาความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน 4) ด้านการควบคุม พบว่า การควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่ทำได้ไม่ทั่วถึง

แนวทางการแก้ไขปัญหาคือการปรับปรุงระบบในการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหในการบันทึกข้อมูลลงในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ถูกต้องครบถ้วนหรือบันทึกข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งผิดพลาด ในปัจจุบันเมื่อเจ้าหน้าที่นิติกรผู้รับผิดชอบฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ตรวจพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จะโทรศัพท์ประสานงานไปยังสำนักงานอัยการจังหวัดต้นทางเพื่อเข้าระบบและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งในการแก้ไขปัญหในระยะยาวแบบยั่งยืน ควรมีการฝึกอบรมหรือการส่งงานเจ้าหน้าที่ ที่ย้ายมาปฏิบัติงานหรือได้รับการบรรจุใหม่ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเดิมต้องจัดทำคู่มือหรือแนวทางวิธีการในการบันทึกข้อมูลสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่ย้ายมาใหม่ได้ศึกษาทำความเข้าใจ และควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้กับสำนักงานอัยการจังหวัดให้เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยภัทร ทองมา (2558) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่มีการโยกย้าย หรือปรับเปลี่ยนกำลังเจ้าหน้าที่ใหม่ซึ่งไม่เคยมีความรู้มีประสบการณ์ ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ให้ไปอบรม ให้ความรู้

2. อัยการจังหวัดหรือผู้อำนวยการสำนักงานควรให้ความสำคัญกับคดีค้ำมนุษย์ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ และให้ความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหา

3. จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติมหรือทดแทนของเก่า ขยายการติดตั้งจุดแลนและสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธนา แจ้งจรรยา (2557) ที่พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาคือการปรับปรุงระบบการจัดการ ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน ควรของงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติตามแผน 2) ด้านการจัดองค์การ ควรบรรจุบุคลากรเพิ่มและพบปะ เพื่อหาแนวทางในการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก 3) การนำและสั่งการ ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสั่งการและการสั่งการต้องมีความชัดเจน 4) ด้านการควบคุม ควรให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น กำกับดูแลควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การควบคุมการทำงานได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

แนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานด้านการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ควรมีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้บันทึกข้อมูลให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงาน หรือจัดทำคู่มือหรือวิดีโอวิธีการบันทึกข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถศึกษาด้วยตนเองได้ และควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงาน

2. ควรมีหนังสือสั่งการไปยังอัยการจังหวัดหรือผู้อำนวยการสำนักงานอัยการจังหวัด ให้กำกับดูแลเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ให้บันทึกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน และปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสถียร อ่วมพรหม (2559) ที่พบว่า ระบบการบริหารเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีของ Gulick ตามรูปแบบ POSDCORB ประกอบด้วย D มาจาก Directing คือ การวินิจฉัยสั่งการในรูปแบบ

ของระเบียบและคำสั่ง ทั้งที่เป็นเรื่องเฉพาะและเรื่องทั่ว ๆ ไป และ R มาจาก Reporting คือ การรายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบว่าการดำเนินงานเป็นอย่างไรบ้าง ก้าวหน้าไปแค่ไหน โดยผ่านทาง การบันทึก การวิจัย และการตรวจสอบ

3. ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น และมีการนำข้อมูลคดีค้ำมนุษย์มาวิเคราะห์ จัดทำเป็นสถิติเผยแพร่ให้กับประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่สนใจ และเปิดรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สนั่น หวานแท้ (2553) ที่พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศ ควรสำรวจความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ ศึกษาวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง และดำเนินการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาตามหลักทฤษฎีวงจรการพัฒนาระบบ การเลือกฐานข้อมูลควรคำนึงถึงความปลอดภัย ปริมาณของข้อมูล และความคุ้มค่า การจัดทำรายงานควรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานโดยสามารถดูได้ทั้งทางหน้าจอและการพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ ระบบการรักษาความปลอดภัยควรกำหนดสิทธิผู้ใช้งานแตกต่างกันและผู้ใช้จะต้องกรอกข้อมูลบัญชีผู้ใช้และรหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบ และการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ใช้ร่วมกับระบบเครือข่ายภายใน จะต้องมียุทธศาสตร์ความปลอดภัย การบันทึกข้อมูล การปรับปรุงแก้ไขข้อมูล การสืบค้นข้อมูล การออกรายงาน และมีโมดูลสำหรับผู้ใช้งาน ประกอบด้วย มีฟังก์ชันการใช้งานในด้านการบันทึกข้อมูล การปรับปรุงแก้ไขข้อมูล การสืบค้นข้อมูล และการจัดทำรายงาน และโมดูลสำหรับผู้บริหาร มีฟังก์ชันการใช้งานด้านการจัดทำรายงานที่ให้ข้อมูลในเชิงสถิติ สำหรับใช้ในการบริหารงานบุคคล การกำหนดนโยบาย การวางแผน การตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการเพิ่มหลักสูตรเกี่ยวกับงานด้านระบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ในการอบรมปฐมนิเทศข้าราชการบรรจุใหม่หรือข้าราชการที่โอนย้ายมาปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานอัยการสูงสุด
2. ควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่บันทึกข้อมูลในระบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานอัยการต่างจังหวัดกับเจ้าหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ เช่น การสร้างกลุ่มไลน์ หรือสร้างกลุ่มเฟซบุ๊ก เป็นต้น
3. ควรจัดให้มีอุปกรณ์สำนักงานที่มีความทันสมัย และให้เพียงพอต่อความต้องการของแต่ละสำนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ ของสำนักงานคดีค้ำมนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุด
2. ควรศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดทำฐานข้อมูลคดีค้ำมนุษย์ ของสำนักงานคดีค้ำมนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุด
3. ควรศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะบุคลากรในการทำงานด้านระบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานอัยการสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- กัญญภัทร ทองมา. (2558). *การบังคับใช้กฎหมายป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ตำรวจจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการปราบปรามการค้ามนุษย์ แนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ชลิดา ศรีมณี. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการปราบปรามการค้ามนุษย์ แนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วีโรจน์ ก่อสกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วรภรณ์ ขยายผล. (2560). *เอกสารทางวิชาการประกอบการเรียนการสอนรายวิชาพื้นฐานข้อมูลเพื่อการจัดการสารสนเทศ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- วรรณณา แจ่มจรรยา. (2557). *การบริหารงานด้านการปราบปรามการค้ามนุษย์ของกองกำกับการ 2 กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. วิทยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสถียร อ่วมพรหม. (2559). *การพัฒนาระบบการบริหารสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- สนั่น หวานแท้. (2553). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการสืบค้น สำหรับการบริหารงานบุคคล คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (พนักงานอัยการและข้าราชการตุลาการ สำนักงานคดีค้ามนุษย์ สำนักงานอัยการสูงสุด)

- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีค้ามนุษย์ (2564),
สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 อัยการพิเศษฝ่ายยุทธศาสตร์และฐานข้อมูลคดีค้ามนุษย์ (2564),
สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 นิติกรชำนาญการ (2564), สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 นิติกรชำนาญการ (2564), สัมภาษณ์, 15 มิถุนายน
- ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ (2564),
สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน