

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด*

นภสร สุตท้วม**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการอัยการได้มีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น computer, Tablet, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงานให้มีความทันสมัยโดยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ได้แก่ ทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้เอง เข้าถึงเรียกใช้ข้อมูลได้ตรงความต้องการมากขึ้น แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ หน่วยงานได้รับการยอมรับว่าทันสมัย ความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานอื่นๆ กระบวนการทำงานและการสื่อสารกระชับขึ้น คล่องตัวขึ้น 2) ด้านปริมาณงานเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาน้อยลง การนำเทคโนโลยีมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น เช่น การตอบข้อซักถามผ่าน Group Application Line สามารถตอบข้อซักถามได้ถึง 70-80 คน/วัน เป็นต้น 3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการบริหารเวลา จากการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการอัยการ นำมาช่วยในการตัดสินใจได้ดี สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากยิ่งขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานกระชับขึ้น คล่องตัวขึ้น เช่น การใช้ Application QR Code มาช่วยในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว หรือ การใช้โปรแกรม Google docs. มาช่วยในการถอดเทปการประชุม เป็นเทคนิค

* บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การทำงานที่สะดวกรวดเร็วประหยัดเวลายิ่งขึ้น 4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงานและวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการได้มากขึ้น ซึ่งอาจจะมีค่าใช้จ่ายจำนวนมากในช่วงแรกที่มีการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศต่างๆ และมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินงาน

ที่มีประสิทธิภาพในระยะยาวจึงมีความคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยกว่าจ้างคนนอก หรือที่เรียกว่า Outsource ส่วนในเรื่องการจ้าง Outsource ในการเขียนระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและระบบประเมินสมรรถนะข้าราชการอัยการ แม้จะสูญเสียค่าใช้จ่ายก็เป็นการเสียค่าใช้จ่ายแค่ครั้งเดียวและคุ้มค่ากับการได้ใช้งาน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการอัยการ
บทนำ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชนปรับเปลี่ยนจากวิถีชีวิตเดิม การสื่อสารที่รวดเร็วและไร้พรมแดน เชื่อมโยงทั้งโลกเข้าด้วยกัน การแข่งขันในด้านต่างๆ ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันก็เกิดการรวมตัวและมีความร่วมมือกันเป็นกลุ่มหรือพันธมิตร เพื่อร่วมแสวงหาประโยชน์ร่วมกัน และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทุกสังคมในโลกรวมทั้งประเทศไทย ต่างได้รับผลกระทบ ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาที่ท้าทายที่จะก้าวกระโดดให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนจึงจำเป็นต้องมีกลไกรองรับและเสริมสร้างศักยภาพของประเทศ ให้พร้อมรับต่อบริบทของการเปลี่ยนแปลงที่จะทวีความรุนแรงและซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561ก, หน้า 10) และปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานอย่างเช่นที่ผ่านมาแต่หลอมรวมเข้ากับวิถีชีวิตของคนอย่างแท้จริง อิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศในการวางแนวทางการดำเนินการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป และในส่วนของระบบราชการได้มีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เพื่อรองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อเป็นการพัฒนาระบบราชการให้สามารถมีการแข่งขันกับธุรกิจภาคเอกชนได้ ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์การสมัยใหม่ ก็จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรภาครัฐ จึงเป็นฟันเฟืองที่สำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนระบบราชการ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า จึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญให้มีความเพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งปรับเปลี่ยนวิธีคิด เตรียมความพร้อมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงเสริมสร้างศักยภาพให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศ ดังนั้น บุคลากรภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมจากการที่ยึดแนวความคิดว่าต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ ซึ่งในปัจจุบันเน้นการสร้างความคิดใหม่ ๆ ตามวิชาการสมัยใหม่ การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ แนวความคิดต่างๆ แบบแผนพฤติกรรมหรือสิ่งของใหม่ๆ ที่แตกต่างไปจากที่มีอยู่เดิม ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์วิทยาการใหม่ วิธีการปฏิบัติใหม่ และนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการนั้น แสดงให้เห็นว่า การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรภาครัฐจะมีผลต่อความรู้ใหม่ๆ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิด

แรงผลักดันนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการอัยการ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (ราชกิจจานุเบกษา, 2546)

สำนักงานคณะกรรมการอัยการ เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นองค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ ตามที่บัญญัติไว้เป็นการเฉพาะในหมวด 13 ของรัฐธรรมนูญปี 2560 มาตรา 248 วรรค 4 ได้ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล งานกรอบอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่งงานบรรจุและแต่งตั้งงานเงินเดือน ประโยชน์ตอบแทน งานสวัสดิการของข้าราชการอัยการ งานรักษาทะเบียนประวัติและควบคุมการเกษียณอายุของข้าราชการงานวินัยของข้าราชการอัยการ และงานทั้งปวงของคณะกรรมการอัยการตามรัฐธรรมนูญกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ และกฎหมายอื่นเว้นแต่การฝึกอบรม จึงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภาครัฐ ที่จะสามารถขับเคลื่อนบทบาทภารกิจของส่วนราชการให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการอัยการ เป็นส่วนราชการหนึ่งที่ต้องการผลักดันให้บุคลากรทุกระดับมีนวัตกรรมใหม่ๆ ในการพัฒนาตนเอง ใฝ่รู้และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้น เพื่อให้มีการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการอัยการ ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานในหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการอำนวยความสะดวก งานเอกสาร การประเมินผลงานข้าราชการอัยการ ฯลฯ ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการอัยการย่อมเป็นสิ่งสำคัญ ที่มีส่วนให้การปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการ ปฏิบัติงานให้มีประโยชน์สูงสุดนั้น ย่อมต้องมีการบริหารจัดการข้อมูลที่ดี

ปัจจุบันขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศขยายตัวจากการรวบรวมข้อมูลที่มาจากภายในองค์กรไปสู่การเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ทั้งจากภายในท้องถิ่น ประเทศ และระดับนานาชาติ ปัจจุบันการปฏิบัติงานต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพสูงขึ้นเพื่อสร้างระบบสารสนเทศ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของการปฏิบัติงานและขีดความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารในยุคปัจจุบัน แต่ปัญหาที่น่าเป็นห่วงคือ คนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในศักยภาพและขอบเขตของการใช้งานระบบสารสนเทศ นอกจากนี้บุคลากรบางส่วนที่ขาดความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่ยอมเรียนรู้และเปิดรับการเปลี่ยนแปลง จึงให้ความสนใจหรือความสำคัญกับการปรับตัวเข้ากับระบบสารสนเทศน้อยกว่าที่ควร

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง รวมทั้ง

การสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด

2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structure Interview or Formal Interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561ก, หน้า 47) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 9 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1) เป็นข้าราชการตุลาการผู้ดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการอัยการ จำนวน 1 คน

2) เป็นข้าราชการตุลาการระดับปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ นิติกรปฏิบัติการ เจ้าพนักงานตุลาการปฏิบัติงาน จากกลุ่มงานต่าง ๆ จำนวน 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview Guide) คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึง เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคลเพื่อขอนัดหมายวันเวลาสัมภาษณ์ เป็นการล่วงหน้า พร้อมทั้งอธิบายประเด็นของการสัมภาษณ์ให้ทราบอย่างคร่าว ๆ และก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนว่า จะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงวิชาการเท่านั้น รวมทั้งขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจดบันทึกการสนทนาและบันทึกเสียงทุกครั้ง และในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะถามคำถามตามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยที่ตั้งไว้ประเด็น ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ประสิทธิภาพด้านเวลาของงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด

2. นำผลการวิจัยทั้งสี่ประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

จากการประมวลและกลั่นกรองพบว่า การนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชน มาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม โดยมีเหตุผลที่ต้องนำการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ ดังนี้ (บุญเกียรติ การเวกพันธ์, 2560, หน้า 119)

1. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

จากสาระสำคัญของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ข้างต้นนั้น ทำให้ภาครัฐมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีของการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้มีการนำเทคโนโลยีทั้งสองมาบูรณาการร่วมกันเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อนำมาช่วยในการนำเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารภาครัฐให้เพิ่มสูงขึ้น โดยมีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการบริหารภาครัฐในงานด้านต่างๆ ทั้งในระดับหน่วยงาน ระดับองค์กรระดับประเทศ รวมถึงมีการออกแบบให้สามารถนำไปใช้ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศแบบออนไลน์รวมถึงมีอุปกรณ์อื่นที่นำมาเชื่อมโยงด้วย เช่น เครื่องอ่านบาร์โค้ด การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อใช้งานผ่าน Smartphone และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการบริหารระบบสารสนเทศ (Management Information System) จะเป็นการวางแผนการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรอย่างเป็นระบบและมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการจัดการฐานข้อมูลขององค์กร ทั้งการจัดเก็บ การเชื่อมโยง

การประมวลผล การค้นหา และการนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนและการตัดสินใจในด้านต่างๆ ขององค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์, 2561, หน้าที่ 12 หน้า 14-15)

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในยุคของรัฐบาลดิจิทัล มีดังนี้

1. เทคโนโลยีที่ทันสมัยถูกนำมาใช้แบบบูรณาการมากขึ้น กล่าวได้ว่าแนวคิดการเป็นรัฐบาลดิจิทัลมีความแตกต่างจากการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญในเรื่องของเทคโนโลยี กล่าวคือ แนวคิดการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มุ่งเพียงนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อเน้นการให้บริการของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการแก่ภาคธุรกิจ การให้บริการแก่ประชาชน การทำงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้สามารถทำงานและเข้าถึงบริการภาครัฐได้จากทุกสถานที่ ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ขณะที่หัวใจสำคัญที่ทำให้ประเทศต่างๆ มุ่งไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลมากขึ้น ก็คือ เทคโนโลยีดิจิทัล ที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่ เทคโนโลยี สื่อสารสมัยใหม่ที่มีความเร็วและคุณภาพสูงมาก (new communications technology) เทคโนโลยีอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบทุกที่ทุกเวลา (mobile/wearable computing) เทคโนโลยีการประมวลผลแบบคลาวด์ (cloud computing) เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (big data analytics) เทคโนโลยีการเชื่อมต่อของสรรพสิ่ง (internet of things)

2. การถูกนำมาเชื่อมโยงกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันระหว่างประเทศมากขึ้นกล่าวได้ว่าแนวคิดการเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้เข้ามาเพิ่มจากแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็คือ การนำมาเชื่อมโยงกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันระหว่างประเทศอย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่เน้นการนำแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาเพื่อสนับสนุนในกระบวนการต่างๆ ของภาครัฐให้สามารถทำได้รวดเร็วขึ้น เช่น กระบวนการที่ประชาชนเข้าถึงบริการของภาครัฐได้ทุกที่ทุกเวลามากขึ้น แต่ด้วยแนวคิดของรัฐบาลดิจิทัล กล่าวได้ว่าจะแพร่กระจายแทรกซึมไปทุกภาคส่วน โดยได้เข้ามามีบทบาทในการเชื่อมโยงกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแข่งขันระหว่างประเทศโดยตรงมากขึ้น ด้วยการหลอมรวมระหว่างกิจกรรมทางเศรษฐกิจสังคมของโลกออนไลน์และออฟไลน์ (convergence of online and offline activities) โดยที่เทคโนโลยีใหม่หรือการใช้เทคโนโลยีเดิม ในรูปแบบใหม่ทำให้เส้นแบ่งระหว่างระบบเศรษฐกิจสังคมของโลกเสมือนและโลกทางกายภาพเกือบจะเลือนหายไป โดยกิจกรรมของประชาชน ธุรกิจ หรือรัฐ จะถูกย้ายมาอยู่บนระบบออนไลน์มากขึ้น การตอบสนองทำให้การดำเนินชีวิตในสังคมของประชาชนมีความสะดวกมากยิ่งขึ้นในการเข้าถึงบริการต่างๆ ของภาครัฐผ่านมือถือและแท็บเล็ต

3. สังคมมีการนำระบบอัจฉริยะมาใช้มากขึ้น (Intelligence System) แนวคิดการเป็นรัฐบาลดิจิทัลจะมาเป็นยุคของการใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันแบบอัจฉริยะที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของคนในสังคมมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ตั้งแต่ระดับประชาชน เช่น การใช้ชีวิตประจำวันในบ้าน เป็นการป้อนข้อมูลให้ประชาชน ชุมชน ธุรกิจ สังคม และประเทศสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาช่วยในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การสร้างและใช้ประโยชน์จากข้อมูลจำนวนมากมหาศาล ยุคดิจิทัลเป็นยุคที่มีข้อมูลจำนวนมากมหาศาล ทั้งที่เป็นข้อมูลที่มีการบันทึกโดยคน และข้อมูลที่มีการจัดเก็บโดยอุปกรณ์และไหลผ่านเทคโนโลยีการเชื่อมต่อของสรรพสิ่ง (internet of things) โดยข้อมูลเหล่านี้จะถูกวิเคราะห์ผ่านระบบประมวลผลขนาดใหญ่ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในการผลิตและการบริการ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในยุคดิจิทัลของประเทศ รวมถึงการให้บริการประชาชน (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์, 2561, หน้าที่ 12 หน้า 32-34)

การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลนั้นมีความจำเป็นอย่างมาก ในการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนกระบวนการในการทำงาน ทำงานเป็นระบบมากขึ้น โดยอาศัยซอฟต์แวร์มาเป็นตัวขับเคลื่อนในการเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของคุณคลากร การลดภาระของกระบวนการทำงานที่อาจมีการทับซ้อนกันอยู่ระหว่างกลุ่มงานต่างๆ ช่วยการปฏิบัติงานด้านเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยี

สารสนเทศถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรและช่วยในการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากรสามารถทำงานที่มีความซับซ้อนสูงขึ้นไปโดยสะดวกรวดเร็ว ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลนั้น ต้องมีองค์ประกอบหลัก คือ

1. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้งานมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ คือ การที่ข้อมูลสารสนเทศในระบบสารสนเทศขององค์กรหรือหน่วยงานตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น กล่าวได้ว่าเป็นคุณสมบัติที่สำคัญมาก เพราะถ้าข้อมูลสารสนเทศมีความไม่ถูกต้องที่ตรงกับข้อเท็จจริง จะนำไปสู่ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน การวางแผนและการตัดสินใจในด้านต่างๆ ต้องได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นการนำไปใช้ในการสนับสนุนงานประจำวันหรือช่วยการวางแผนการตัดสินใจ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องบอกความต้องการอย่างชัดเจนว่าต้องการเก็บข้อมูลในเรื่องใดบ้าง จะนำข้อมูลเรื่องใดบ้างมาเชื่อมโยงความสัมพันธ์กัน จะนำเสนอเพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศด้านใดบ้าง ซึ่งการบ่งบอกความต้องการในการใช้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนเป็นระบบทั้งหมด ทำให้หน่วยงานด้านคอมพิวเตอร์ไม่สามารถออกแบบได้ตรงกับความต้องการได้ และมีความรวดเร็วกว่าเดิม

2. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ปฏิบัติงานได้ปริมาณงานมากขึ้น คือ งานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ กล่าวคือ นำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานต่างๆ ในองค์กรหรือหน่วยงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันที่มีปริมาณข้อมูลจำนวนมากได้ทันภายในกำหนดเวลา

3. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ใช้เวลารวดเร็วขึ้น คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย กล่าวคือ ระบบสารสนเทศขององค์กรหรือหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้ระยะเวลาน้อยในการค้นข้อมูลและประมวลผลเพื่อได้มาซึ่งสารสนเทศ ความรวดเร็วจึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานซึ่งในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศแบบเดิมนั้นอาจจะมีการจัดเก็บด้วยแฟ้มหรือทำด้วยมือ ซึ่งจะเห็นได้ว่าจะมีปัญหาเรื่องของความผิดพลาดและความล่าช้าในการค้นคืนและการนำข้อมูลและสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ แต่ด้วยเทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันได้ทำให้มีการพัฒนาโปรแกรมด้านต่างๆ เกิดขึ้นมาอย่างมากเพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการจัดการในงานด้านต่างๆ ขององค์กร และยังเมื่อนำผนวกกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีของการสื่อสารด้วยแล้ว จะยิ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบสารสนเทศมากยิ่งขึ้นไปอีก มีความทันสมัย

4. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศนำมาใช้เพื่อดำเนินการที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ลดค่าใช้จ่ายวัสดุสิ้นเปลือง ทำให้ใช้ต้นทุนต่ำลง สามารถจัดการกับทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า

สำนักงานคณะกรรมการอัยการ มีอธิบดีอัยการเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ มีอำนาจและหน้าที่

1. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เกี่ยวกับนโยบาย ระบบ ทิศทาง และติดตามประเมินผลการบริหารงานบุคคลและการปฏิบัติราชการของข้าราชการอัยการ

2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล งานกรออบัตรกำลังและกำหนดตำแหน่งงานบรรจุและแต่งตั้งงานเงินเดือน ประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการของข้าราชการอัยการ งานกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดลำดับอาวุโสของข้าราชการอัยการ งานรักษาทะเบียนประวัติ และควบคุมการเกษียณอายุของข้าราชการอัยการ งานวินัยของข้าราชการอัยการ และงานทั้งปวงของคณะกรรมการอัยการตามรัฐธรรมนูญ กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ และกฎหมายอื่นเว้นแต่การฝึกอบรม

3. รับผิดชอบงานทั้งปวงของข้าราชการอัยการที่ต้องเสนอคณะกรรมการอัยการเพื่อพิจารณา

4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ให้หน่วยงานราชการในสำนักงานคณะกรรมการอัยการ

การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุดมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ ในการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบงานให้มีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว เพื่อการรองรับรัฐบาลดิจิทัล

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการอัยการได้มีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น computer, Tablet, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงานให้มีความทันสมัยโดยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ได้แก่ ทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้เอง เข้าถึงเรียกใช้ข้อมูลได้ตรงความต้องการมากขึ้น แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ หน่วยงานได้รับการยอมรับว่าทันสมัย ความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานอื่นๆ กระบวนการทำงานและการสื่อสารกระชับขึ้น คล่องตัวขึ้น ส่วนใหญ่บุคลากรในสำนักงานงานยังคงใช้ Software คือ

1. Microsoft excel มาใช้ในการจัดการฐานข้อมูล เช่น การจัดเรียงลำดับคะแนนสอบอัยการผู้ช่วย การจัดลำดับอาวุโสข้าราชการอัยการ การทำฐานข้อมูลเงินเดือนข้าราชการอัยการ การวิเคราะห์งบประมาณ อัตรากำลังข้าราชการอัยการ การวิเคราะห์ค่าตอบแทน ค่าใช้จ่ายต่างๆ จากการใช้ Microsoft Excel ช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เรียกใช้ข้อมูลได้รวดเร็ว คำนวณได้อย่างแม่นยำและสามารถเก็บสถิติไว้เป็นข้อมูลในการวางแผนในอนาคตได้

2. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือระบบอินเทอร์เน็ตภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินสมรรถนะข้าราชการอัยการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการประเมินและผู้ประเมิน รวดเร็วเสร็จตามเป้าหมาย

3. การใช้ Application Line เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารได้สามารถโต้ตอบกัน มาช่วยในการกระจายข้อมูลข่าวสาร การถาม-ตอบ ปัญหาการใช้งานผ่าน Application Line โดยการสร้างกลุ่ม Line เฉพาะกลุ่มงาน สามารถอำนวยความสะดวกในการตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็วและสามารถตอบคำถามได้ในปริมาณมากขึ้น การส่งงานผ่าน Application Line ในกรณีที่ตนเองไม่ได้อยู่ในสำนักงาน เป็นการจัดการข้อมูลซึ่งไม่ว่าตนเองจะอยู่ที่ไหนก็สามารถส่งงานหรือข้อมูลได้ เป็นต้น

2) ด้านปริมาณงานเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาน้อยลง การนำเทคโนโลยีมาใช้

แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น เช่น การตอบข้อซักถามผ่าน Group Application Line จากปกติการตอบข้อซักถามผ่านทางโทรศัพท์ใน 1 วันจะสามารถตอบได้แค่ 1-2 คน แต่พอมีการตอบข้อซักถามผ่าน Group Application Line สามารถตอบข้อซักถามได้ถึง 70-80 คน/วัน เป็นต้น

3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการบริหารเวลา จากการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงาน คณะกรรมการอัยการ นำมาช่วยในการตัดสินใจได้ดี สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากยิ่งขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานกระชับขึ้น คล่องตัวขึ้น เช่น การใช้ QR Code มาช่วยในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว หรือ การใช้โปรแกรม Google docs. มาช่วยในการถอดเทปการประชุม เป็นเทคนิคการทำงานที่สะดวกรวดเร็วประหยัดเวลายิ่งขึ้น

4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการได้มากขึ้น หน่วยงานอาจจะมีค่าใช้จ่ายจำนวนมากในช่วงแรกที่มีการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศต่างๆ และมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในระยะยาวจึงมีความคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยกว่าจ้างคนนอก หรือที่เรียกว่า Outsource ส่วนในเรื่องการจ้าง Outsource ในการเขียนระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและระบบประเมินสมรรถนะข้าราชการอัยการ แม้จะสูญเสียค่าใช้จ่ายก็เป็นการเสียค่าใช้จ่ายแค่ครั้งเดียวและคุ้มค่ากับการได้ใช้งาน

2. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน คณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1) ไม่ได้นำทักษะมาช่วยในการยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การนำทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีมาใช้ในเรื่องส่วนตัว บุคลากรมีความคุ้นเคยในกระบวนการทำงานแบบเก่า เช่น การใช้กระดาษพิมพ์เอกสารในการส่งงาน ในขณะที่ตัวต้นฉบับก็อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลอยู่แล้ว การไม่คุ้นชินกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรในด้านความรวดเร็วและถูกต้อง

2) ผู้บังคับบัญชาหรือข้าราชการที่มีอายุมากๆ มักไม่ยอมรับข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศและไม่มีความชำนาญในด้านระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีเป็นไปด้วยความยากลำบาก

3) การเก็บข้อมูลสารสนเทศของแต่ละกลุ่มงานไม่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลให้แต่ละกลุ่มงานสามารถดึงข้อมูลไปใช้ได้ ถือเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานทำให้งานล่าช้า

4) งบประมาณไม่เพียงพอในการจัดหาเทคโนโลยีระดับสูง (Hardware) และการพัฒนาฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพิ่มเติม

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน คณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1) การก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีการปรับตัวมีความรู้ ความสามารถ โดยยกระดับทักษะในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงต้องเรียนรู้ก้าวทันข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ตลอดเวลา ยกระดับการใช้ Software หรือโปรแกรมต่างๆ ในการประมวลผลข้อมูลและการป้อนคำสั่งอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เป็นคนที่สามารถทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

2) การเข้าสู่โลกยุคเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัย ยิ่งเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ย่อมหมายถึงการได้พบเจอความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานจึงต้องยกระดับทักษะความตระหนักรู้เท่าทันในเรื่องการปกป้องข้อมูลตนเองและข้อมูลขององค์กรและหน่วยงาน และรวมถึงต้องมีความรับผิดชอบในการดูแล ป้องกันข้อมูลของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือหน่วยงานด้วย

3) การพัฒนาคนไปพร้อมกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ให้เกิดความคุ้มค่าต่อการปฏิบัติงาน สามารถต่อยอดความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากที่สุด ทำให้การใช้ข้อมูลที่ได้มาช่วยในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวางแผนบูรณาการร่วมกันระหว่างกลุ่มงานเพื่อทำฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกันได้ การจัดฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้เรียนรู้วิธีการใช้งานที่ถูกต้องก่อนปฏิบัติงานจริงการปรับตัวให้เป็นคนมีความรู้ ความสามารถ ยกย่องทักษะการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ให้ทันสมัย เพื่อพร้อมรับกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

4) การปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดเวลา

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้มีการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้ โดยการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ มีการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เน้นความเป็นมือมืออาชีพ เน้นความสำเร็จของงานมากกว่าระเบียบวิธี และเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด และเนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การภาครัฐจะต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับแนวคิดของบุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2560) ได้กล่าวสรุปว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของข้าราชการอัยการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบเดิมที่อาจมีกระบวนการไม่ชัดเจนมากนัก มาเป็นการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้นโดยอาศัยซอฟต์แวร์ หรือ Application ต่างๆ การใช้งานผ่าน Smart Phone มาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของบุคลากร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการบริหารงานบุคคลทั้งหมดถูกนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุน ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล สอดคล้องกับแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์ (2561) ได้กล่าวสรุปว่า ในปัจจุบันได้มีความก้าวหน้าทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีของการสื่อสารอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้มีการนำเทคโนโลยีทั้งสองมาบูรณาการร่วมกันเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อนำมาช่วยในการนำเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารภาครัฐให้เพิ่มสูงขึ้น โดยมีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการบริหารภาครัฐในงานด้านต่างๆ ทั้งในระดับหน่วยงาน ระดับองค์การ ระดับประเทศ รวมถึงมีการออกแบบให้สามารถนำไปใช้ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศแบบออนไลน์รวมถึงมีอุปกรณ์อื่นที่นำมาเชื่อมโยงด้วย เช่น เครื่องอ่านบาร์โค้ด การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อใช้งานผ่าน Smartphone และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยองค์การจะต้องมีการวางระบบการบริหารสารสนเทศที่ดีให้เกิดขึ้น โดยการบริหารระบบ

สารสนเทศ (Management Information System) จะเป็นการวางแผนการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรอย่างเป็นระบบ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการจัดการฐานข้อมูลขององค์กร ทั้งการจัดเก็บ การเชื่อมโยงการประมวลผลการค้นหา และการนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนและการตัดสินใจในด้านต่างๆ ขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุดนั้น มีองค์ประกอบหลัก คือ

1. ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการอัยการได้มีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น computer, Tablet, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงานให้มีความทันสมัยโดยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ได้แก่ สามารถทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้เอง สามารถเข้าถึง เรียกใช้ข้อมูลได้ตรงความต้องการมากขึ้น แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ หน่วยงานได้รับการยอมรับว่าทันสมัย ความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานอื่นๆ กระบวนการทำงานและการสื่อสารกระชับขึ้น คล่องตัวขึ้น

2. ด้านปริมาณงานเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาน้อยลง เช่น การตอบข้อซักถามผ่าน Group Application Line จากปกติการตอบข้อซักถามผ่านทางโทรศัพท์ใน 1 วันจะสามารถตอบได้แค่ 1-2 คน แต่พอมีการตอบข้อซักถามผ่าน Group Application Line สามารถตอบข้อซักถามได้ถึง 70-80 คน/วัน เป็นต้น

3. ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการบริหารเวลา จากการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สามารถจัดการเวลาได้ดีมากยิ่งขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานกระชับขึ้น คล่องตัวขึ้น เช่น การใช้ QR Code มาช่วยในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว หรือ การใช้โปรแกรม Google docs. มาช่วยในการถอดเทปการประชุมเป็นเทคนิคการทำงานที่สะดวกรวดเร็วประหยัดเวลายิ่งขึ้น

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการได้มากขึ้น หน่วยงานอาจจะมีค่าใช้จ่ายจำนวนมากในช่วงแรกที่มีการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศต่างๆ และมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในระยะยาวจึงมีความคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยกว่าจ้างคนนอก หรือที่เรียกว่า Outsource ส่วนในเรื่องการจ้าง Outsource ในการเขียนระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและระบบประเมินสมรรถนะข้าราชการอัยการ แม้จะสูญเสียค่าใช้จ่ายก็เป็นการเสียค่าใช้จ่ายแค่ครั้งเดียวและคุ้มค่ากับการได้ใช้งาน

สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559) ได้กล่าวสรุปว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มี คุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* ผลการวิจัยสรุปว่า ประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการคือ ความรู้ทักษะ ความสามารถ และบุคลากรสามารถนำความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ได้ ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวี ราศรี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา : องค์การสวนสัตว์* ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ขององค์การสวนสัตว์ด้านปัจจัยภายใน พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการ พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ ได้แก่ ระบบการประชุมทางไกล VDO Conference ที่มีและใช้อยู่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในการทำงาน มีความง่ายต่อการเข้าถึง และระบบโปรแกรมสำเร็จรูปพื้นฐาน เช่น Window / Excel เป็นระบบที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เนื่องจากเป็นระบบที่ใช้ในการทำงานอยู่เป็นประจำ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) ไม่ได้นำทักษะมาช่วยในการยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การนำทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีมาใช้ในเรื่องส่วนตัว บุคลากรมีความคุ้นเคยในกระบวนการทำงานแบบเก่า เช่น การใช้กระดาษพิมพ์เอกสารในการส่งงาน ในขณะที่ตัวต้นฉบับก็อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลอยู่แล้ว การไม่คุ้นชินกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรในด้านความรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของอรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* ผลการวิจัยสรุปว่า จุดอ่อนคือ บุคลากรขาดทักษะในด้านการเขียนโปรแกรม โอกาส คือ เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังเป็นที่นิยมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ขาดทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุวรรณ พรโพธิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง *การศึกษาปัญหา และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง* ผลการวิจัยสรุปได้ว่าบุคลากรมีปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านบุคลากร คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรไม่สามารถแก้ปัญหา

เมื่อเกิดการขัดข้องกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมที่ใช้ และขาดการอบรมพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

2) ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาที่มีอายุมากๆ มักไม่ยอมรับข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศและไม่มี ความชำนาญในด้านระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีเป็นไปด้วยความยากลำบาก สอดคล้องกับ งานวิจัยของสุภารตี ขวลิขิตสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด* ผลการวิจัยสรุปว่า การตัดสินใจของผู้บริหารข้อมูลขาด ความถูกต้องและล่าช้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุวรรณ พรโพธิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง *การศึกษาปัญหา และ ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง* ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้บริหารระดับ ปฏิบัติการมีปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหง มากกว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3) การเก็บข้อมูลสารสนเทศของแต่ละกลุ่มงานไม่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลให้แต่ละกลุ่มงานสามารถ ดึงข้อมูลไปใช้ได้ ขาดการสื่อสารที่ถูกต้องระหว่างกลุ่มงาน ถือเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานทำให้งานล่าช้า สอดคล้อง กับงานวิจัยของสุภารตี ขวลิขิตสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด* ผลการวิจัยสรุปว่า ปัญหาทางด้านการสื่อสาร ระหว่างผู้ให้บริการระบบกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความล่าช้า และไม่ตอบสนองต่อความต้องการของ องค์กรได้อย่างเหมาะสม

4) งบประมาณไม่เพียงพอในการจัดหาเทคโนโลยีระดับสูง (Hardware) และการพัฒนาฝึกอบรมให้บุคลากรมี ความรู้ด้านเทคโนโลยีเพิ่มเติม สอดคล้องกับงานวิจัยของอรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของ สำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* ผลการวิจัยสรุปว่า อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่พอจึง ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของสำนักงาน คณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) การก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีการปรับตัวมีความรู้ ความสามารถ โดยยกระดับทักษะในการใช้ เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงต้องเรียนรู้ก้าวทันข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ตลอดเวลา ยกเว้นการใช้ Software หรือโปรแกรมต่างๆ ในการประมวลผลข้อมูลและการป้อนคำสั่งอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เป็นคนที่สามารถทำงาน ในองค์กรหรือหน่วยงานยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การเข้าสู่โลกยุคเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัย ยิ่งเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ย่อมหมายถึงการได้พบ เจอความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานจึงต้องยกระดับทักษะความตระหนักรู้เท่าทันในเรื่องการปกป้องข้อมูลตนเองและข้อมูล ขององค์กรและหน่วยงาน และรวมถึงต้องมีความรับผิดชอบในการดูแล ป้องกันข้อมูลของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือ หน่วยงานด้วย

3) การพัฒนาคนไปพร้อมกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ให้เกิด ความคุ้มค่าต่อการปฏิบัติงาน สามารถต่อยอดความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากที่สุด ทำให้การใช้ข้อมูลที่ได้มาช่วยใน การตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวางแผนบูรณาการร่วมกันระหว่างกลุ่มงานเพื่อทำฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน ได้ การศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา การจัดฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้เรียนรู้วิธีการใช้งานที่ถูกต้องก่อนปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของอรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ บริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* ผลการวิจัยสรุปว่า กลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการที่สำคัญคือ เพิ่มคุณภาพทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้งานในอนาคต เพิ่มมาตรการควบคุมความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเพิ่มการฝึกอบรมด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถให้แก่บุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* ผลการวิจัยสรุปว่า การให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพร ริกการณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง *การศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสทวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2* ผลการวิจัยสรุปว่า จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้ครูในโรงเรียนได้พัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาตนเอง

4) การปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารดี ขวลิขิตสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด* ผลการวิจัยสรุปว่า การพัฒนาระบบขึ้นเองโดยเจ้าหน้าที่ของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความรวดเร็วในการแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพร ริกการณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง *การศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสทวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2* ผลการวิจัยสรุปว่า ควรมีการจัดทำข้อมูลเครือข่ายและข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ ให้มีการติดตามการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศทุกๆ ครึ่งแผน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและประเมินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนำผลการรายงานการนิเทศติดตามมาเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องและชุมชนทราบ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารของหน่วยงานหรือสำนักงานจะต้องเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้ ต้องผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความใฝ่รู้ ติดตามการเคลื่อนไหว และมุ่งมั่นในการนำความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดผลงานที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน มีวิสัยทัศน์ มองเห็นภาพความสำเร็จในอนาคตโดยนำข้อมูลสารสนเทศรอบด้านมาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง กล้าตัดสินใจและคิดนอกกรอบ แม้จะต้องเผชิญกับข้อจำกัดและการต่อต้านจากหลายด้าน แต่ก็ต้องใช้ภาวะผู้นำอดทน ฝ่าฟันอุปสรรคไปได้มีความสามารถในการสื่อสารความคิดกับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการรับรู้ที่ตรงกัน ผู้ปฏิบัติงานสามารถลงมือปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีการบริหารแบบมีส่วนร่วม และให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกคน จนทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในความสำเร็จร่วมกัน มีบรรยากาศของความเป็นกัลยาณมิตร มีการกำกับติดตามงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้รู้จุดเด่น จุดด้อยของงานและผู้ร่วมงานจะมีความกระตือรือร้นตื่นตัวในการทำงานตลอดเวลา

2. การก้าวเข้าสู่โลกเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีควรมีการปรับตัวให้เป็นคนมีความรู้ความสามารถ ยกระดับทักษะการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ให้ทันสมัย เพื่อพร้อมรับกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในยุคดิจิทัลกับการปฏิบัติงานได้โดยพัฒนาคนไปพร้อมกับเทคโนโลยี เช่น ศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา การทำงานโดยใช้ระบบคลาวด์เพื่อนำเอามาวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการพัฒนาการเชื่อมโยงกลไกการพัฒนาภิบาลกับการบริหาร

ทรัพยากรบุคคลระบบต่างๆ เช่น การวางแผนและการเตรียมกำลังคนเพื่ออนาคตของหน่วยงาน การสรรหา การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นต้น

3. การเข้าสู่โลกยุคเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัย ยิ่งเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้ามากขึ้นย่อมหมายถึงการได้พบเจอความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานจึงต้องยกระดับทักษะความตระหนักรู้เท่าทันในเรื่องการปกป้องข้อมูลตนเองและข้อมูลขององค์กรและหน่วยงาน และรวมถึงต้องมีความรับผิดชอบในการดูแล ป้องกันข้อมูลของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือหน่วยงานด้วย ในการสร้างกระบวนการเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความปลอดภัยและปกป้องข้อมูลที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทุกรูปแบบ

4. การปรับทัศนคติ ทำความเข้าใจร่วมกันด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารระหว่าง Gen x และ Gen Y โดย Gen X จะไม่ค่อยมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และบางคนไม่ยอมรับที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ต่างจาก Gen Y ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านต่างๆ ทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ล้วนเป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในโลกยุคไร้พรมแดนเช่นในปัจจุบัน ชาว Gen Y ส่วนใหญ่ก็มีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่หลากหลาย สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็วและพร้อมพัฒนาตนเองอยู่เสมอสามารถ สามารถดัดศักยภาพต่างๆ เหล่านี้มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการจัดอบรมสัมมนาร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน Gen x และ Gen Y ให้มีการสื่อสารที่ดี มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล

5. ควรมีการจัดงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานไว้อย่างเพียงพอ

6. ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อรองรับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ไว้อย่างเพียงพอ

เอกสารอ้างอิง

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ ลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จารุวรรณ พรโพธิ์. (2551). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหา และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2561). แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสตร์. นนทบุรี. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นิโลบล แสงพนัสธาดา. (2556). รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2560). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหาร การเมืองและการบริหาร.

- กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, ตุลาคม 9).
ราชกิจจานุเบกษา, 120(100ก), 1-16
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). รายงานการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม
ระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิภา ธรรมโชติ. (2557). การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรพร ริกากรณ์. (2555). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียน
มัธยมศึกษาสภวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2. สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น. มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, ปีที่ 8 ฉบับที่ 3, หน้า 1,057.
- สุภารัตติ ขวลิขิตสุนทร. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุวรรณ รัศมีขวัญ. (2557). การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. ชลบุรี. คณะวิทยาการสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักพิมพ์ชลบุรีการพิมพ์.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา, คณะวิทยาการจัดการ
- ศิริวี ราศี. (2558) รายงานการวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา :
องค์การสวนสัตว์. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2561). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรณีศึกษา: เฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. กรุงเทพมหานคร:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.