

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร
สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด*
Efficiency of digital technology operation of personnel
Executive Director's Office of Public Prosecutor Commission 2
Office of the Attorney General

อาคม วรรณจร**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนามเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน อย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การส่งต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีการใช้การปฏิบัติงานให้มากขึ้นและสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล, เทคโนโลยีในดิจิทัล, สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2, สำนักงานอัยการสูงสุด

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุคอนาล็อก (Analog) ไปสู่ยุค ดิจิทัล (Digital) และยุคโรบอติก (Robotic) จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน การสื่อสารที่รวดเร็วและไร้พรมแดนเชื่อมโยงทั้งโลกเข้าด้วยกันการแข่งขันในด้านต่าง ๆ จึงเพิ่มสูงมากขึ้นส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลนั้นมีความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพื่อให้องค์กรนั้นสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆของเทคโนโลยีดิจิทัลและมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลาอัยการสูงสุดจึงมีนโยบายการบริหารงานโดยให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความสะดวก และรวดเร็ว สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อจัดการข้อมูลที่มีจำนวนมากของสำนักงานซึ่งได้แก่ applicationและอุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ เช่น line, google drive, smart phone, tablet, computer,ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ,ระบบงานสารบัญออนไลน์,เครื่อง scan เอกสาร เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วขึ้น

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุมคู่มือปฏิบัติ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง กลยุทธ์แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และเอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้อง

2. การวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีบทบาทในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในส่วนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึกคือบุคคลซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีความรู้ ได้แก่ ข้าราชการ ที่สังกัดสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลหรือเป็นผู้ผลักดันให้

มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคตลอดถึงแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด

การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลจะดำเนินการโดยใช้เกณฑ์ของ Creswell (2014) ที่อธิบายไว้ว่า ในการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพควรมีขนาดของตัวอย่าง หรือผู้มีส่วนร่วมอยู่ระหว่าง 5 - 25 คน ต่อการศึกษาหนึ่งๆ

ส่วนการเลือกผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีเลือกโดยยึดวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นหลัก โดยเลือกผู้ที่เป็นบุคคลที่มีความรู้ มีประสบการณ์ สามารถให้ความรู้เป็นอย่างดี และมีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดต่อประเด็นที่ต้องการศึกษา

เพื่อความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับที่มาของผลการวิจัย ซึ่งมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ โดยสามารถจำแนกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 คน ดังนี้

1. อัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2	1 คน
2. อัยการผู้เชี่ยวชาญ	1 คน
3. อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด	3 คน
4. นักรักษาพยาบาลบุคลากรชำนาญการพิเศษ	1 คน
5. นิติกรปฏิบัติการ	2 คน
6. นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	1 คน
7. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดตายตัว จะสัมภาษณ์บุคคลใดก็จะใช้คำถามเดียว เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) (สุภางค์ อันทวานิช, 2561, หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดนัดวันเวลาในการขอเข้าสัมภาษณ์ โดยแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนจะมีการสัมภาษณ์ได้ขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ซึ่งกำหนดแนวทางการสัมภาษณ์เฉพาะคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย มีวิธีดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ หนังสือทั่วไป ได้แก่ คู่มือตำรา เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสาร บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ซึ่งเป็นงานที่

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นไว้แล้วอย่างละเอียด เอกสารของทางราชการ ซึ่งเป็นเอกสารที่หน่วยงานราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ เป็นต้น

2. วิธีเก็บข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ และจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น และผู้วิจัยจะจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกกล่าวของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน เช่น แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความเหมือนหรือความต่างของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้ตามข้อ 3 มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปและตีความผลการวิจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 ประโยชน์ที่จะได้รับ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคและการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนามพบว่า การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปผลวัตถุประสงค์ในการศึกษา ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด

การวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด นั้น บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 ได้นำทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ ทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรม

คอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพโดยนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ จากทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่กล่าวมานั้นทำให้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการคือ งานมีคุณภาพ ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด

การวิจัยพบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ การประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน การกำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานจะนำมาซึ่งงบประมาณการสนับสนุนการจัดซื้อเทคโนโลยีดิจิทัล

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด

การวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานยังขาดความรู้และความเชี่ยวชาญในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล หน่วยงานยังขาดการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดซื้อเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด

การวิจัยพบว่าแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ การประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน การกำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานจะนำมาซึ่งงบประมาณการสนับสนุนการจัดซื้อเทคโนโลยีดิจิทัล

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด มีประเด็นที่ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลการศึกษา ตามกรอบประเด็นปัญหาการวิจัย ซึ่งสามารถนำแนวคิดทฤษฎีมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. สาเหตุของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

อิทธิพลของโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เข้ามามีบทบาทในการทำงานเป็นผลให้หน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่ายุคที่การปฏิบัติงานที่ต้องการผลลัพธ์ที่รวดเร็วทันสมัยมีความ

ถูกต้องแม่นยำ และมีข้อมูลต่างๆ ที่ต้องใช้ในการพิจารณาจำนวนมาก มีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ช่วยในการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปให้ประกอบการพิจารณาในเรื่องต่างๆ

2. แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานที่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ลำช้า ต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากเกินความจำเป็นเป็นผลให้ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประเด็นนี้ผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการปฏิบัติงานที่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ลำช้า ต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากเกินความจำเป็นเป็นผลให้ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวเช่นการรับสมัครสอบอัยการผู้ช่วยผ่านระบบออนไลน์ที่มีการตัดขั้นตอนที่ต้องมายื่นเอกสารประกอบการสมัครด้วยตนเองที่สำนักงานอัยการสูงสุดซึ่งทำให้ผู้รับบริการหรือผู้สมัครมีความพึงพอใจอย่างมาก

การที่ผู้รับบริการจากหน่วยงานไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ เป็นผลให้หน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประเด็นนี้ผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการสมัครสอบคัดเลือกเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการอัยการที่ผู้สมัครต้องเดินทางมาสมัครด้วยตนเองที่สำนักงานอัยการสูงสุดทำให้เกิดความล่าช้าดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวจึงจัดให้มีการรับสมัครสอบอัยการผู้ช่วยผ่านระบบออนไลน์ที่มีการตัดขั้นตอนที่ต้องมายื่นเอกสารประกอบการสมัครด้วยตนเองที่สำนักงานอัยการสูงสุดซึ่งทำให้ผู้รับบริการหรือผู้สมัครมีความพึงพอใจอย่างมาก

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยผลของงานที่ปฏิบัติต้องมีคุณภาพผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้ประโยชน์คุ้มค่า ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประเด็นนี้ผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยผลของงานที่ปฏิบัติต้องมีคุณภาพนั้นถือเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานทุกๆ งาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการผลของงานที่มีคุณภาพเท่านั้นเพื่อให้สามารถนำผลของงานนั้นไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน รัชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า คุณภาพของงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน และได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประเด็นนี้ผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานตามที่กำหนดไว้นั้นต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานทั้งการบริการจัดเวลาที่ดีซึ่งสิ่งเหล่านี้นำมาซึ่งองค์ประกอบหนึ่งของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน รัชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ปริมาณของงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็วมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ประเด็นนี้ผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการ

รวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพราะหากขาดองค์ประกอบด้านการใช้เวลาในการปฏิบัติงานแล้วแม้ว่าผลงานที่ออกมาดีอย่างไรแต่ไม่ทันกับความต้องการก็ไร้ความหมาย ผู้ให้ข้อมูลจึงเห็นด้วยกับแนวคิดการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็วนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิณา พิงวิวัฒน์กุล (2562) ซึ่งได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงานและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเหมาะสมปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นคือต้องมีการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมกับงาน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการเงิน กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างจำกัด อาจจะทำให้ได้โดยการประชุมวางแผนบริการจัดการการใช้ทรัพยากรในกระบวนการทำงานต่างๆ หากมีทรัพยากรที่เราสามารถหาใช้ทดแทนกันได้ก็นำมาใช้เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งจะทำให้มีการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุดแต่สามารถสร้างประโยชน์ได้คุ้มค่าที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิณา พิงวิวัฒน์กุล (2562) ซึ่งได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนอาจยกเลิกภารกิจ ที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

3. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้านซึ่งได้แก่ การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้งานเพื่อความมั่นคงและปลอดภัย การใช้โปรแกรมประมวลผลค่า การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ การใช้โปรแกรมการนำเสนอองาน การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย และแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยมีการศึกษาหรือนำวิธีการใช้งานหรือจัดอบรมฝึกทักษะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลแก่เจ้าหน้าที่ ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าคุณลักษณะนำทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพโดยนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มแรก พนักงานอัยการและนิติกรซึ่งกลุ่มบุคลากรที่มีทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพียง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์

กลุ่มที่สอง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มนี้มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 9 ด้าน แต่สามารถใช้ได้ในระดับพื้นฐานเพียงเท่านั้น ซึ่งได้แก่ การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้งานเพื่อความมั่นคงและปลอดภัย การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ การใช้โปรแกรมการนำเสนองาน การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย แม้ว่าบุคลากรกลุ่มนี้จะมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลครบทั้ง 9 ด้านซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้านสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ม.ป.ป.) แต่โดยรวมแล้วก็มีทักษะและความเข้าใจในระดับพื้นฐานเท่านั้นยังคงต้องใช้ความรู้ความสามารถอีกมากเพื่อจะได้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ได้ระดับสูงขึ้นไป และในบางครั้งก็ยังคงเกิดปัญหาในการใช้งาน เช่น ความคล่องแคล่วในการใช้งานในบางโปรแกรม เนื่องจากมีการใช้งานไม่บ่อยนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตฤภัทร บุญเต็ม (2562) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครองภายใต้แผนยุทธศาสตร์กรมการปกครองผลการศึกษาสรุว่าด้านประเด็นยุทธศาสตร์วิทยาลัยการปกครองประกอบด้วยด้านประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากรวิทยาลัยการปกครองมีทักษะและความรู้ในระดับขั้นปฏิบัติ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำงานได้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ด้านคุณภาพการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีมีสมรรถนะอยู่ในระดับปฏิบัติ*

แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพโดยมีการทดสอบการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลก่อนการใช้งานจริงเสมอเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความถูกต้องแม่นยำและความรวดเร็ว ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการทดสอบการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลก่อนการใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญของการปฏิบัติงานเพราะจะทำให้เราทราบว่าสิ่งที่เรานำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นสามารถที่จะใช้งานให้เกิดประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานได้และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

การจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นแนวทางที่จะทำให้ได้มาซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าเป็นสิ่งที่ทำให้สามารถจัดซื้อเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อ หรือการเช่า หรือการจัดจ้างวิทยากร มาอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มความสามารถให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพร ริกการณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง *การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสทวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้ครูในโรงเรียนได้พัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาตนเอง*

เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานว่า เทคโนโลยี

ดิจิทัลที่ผู้ให้ข้อมูลนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ QR CODE เครื่องถ่ายสำเนาดิจิทัล Microsoft Word ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Application line, smart phone ระบบรับสมัครสอบคัดเลือก เพื่อบรรจุเป็นข้าราชการอัยการออนไลน์ google drive, google doc ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรุทธิ ไหวดี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง *การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่* ผลการวิจัยพบว่า มีการใช้แอปพลิเคชัน โดยจัดตั้งกลุ่มเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและ ร่วมกันปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการ ดำเนินภารกิจของ หน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยจันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง *การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแผนวนโยบาย Thailand 4.0* ผลการวิจัยพบว่า มีการ นำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในหลากหลายหน่วยงานไม่ว่าจะเป็น งานด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน งานด้านการจัดการองค์การ และงานด้านการจัดการทรัพยากร

เทคโนโลยีดิจิทัลที่ท่านนำมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้งานมีประสิทธิภาพโดยผลของงานที่ปฏิบัติมีคุณภาพผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการได้ประโยชน์คุ้มค่า ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความคิดเห็นว่าการใช้งาน QR CODE ในการแสดงส่ง URL ของเอกสารต่างๆ ที่เก็บไว้ที่ google drive และดาวน์โหลดมาเก็บไว้ใน smart phone ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการส่งเอกสารผู้เข้าร่วมประชุมเกิดความพึงพอใจมาก เนื่องจากไม่ต้องถือเอกสารมากให้เกิดความยุ่งยาก และสามารถเปิดเอกสารดังกล่าวจากทุกๆ ที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า คุณภาพของงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2562) ซึ่งได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็วและประหยัด

เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้ปริมาณงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน และได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความคิดเห็นว่า Application line ที่สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สนามสอบคัดเลือกอัยการผู้ช่วยโดยสามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับภาพห้องสอบว่ามีลักษณะอย่างไรสามารถรองรับผู้เข้าสอบได้สูงสุดกี่คน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสนามสอบบ่อยครั้ง และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดสอบได้อย่างรวดเร็วทำให้เราสามารถบริการจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้สามารถปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ได้อีกมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ณิชพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ปริมาณของงานที่เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความคิดเห็นว่าการผลิตข้อสอบสำหรับผู้เข้าสอบตอบนั้นจำเป็นต้องใช้เวลาในการผลิตให้สั้นที่สุดเพื่อจะได้ส่งข้อสอบให้ถึงมือผู้เข้าสอบได้ทันกำหนดเวลาสอบ การใช้งานเครื่องถ่ายสำเนาดิจิทัลทำให้เราสามารถที่จะผลิตข้อสอบได้วันละ 1 แผ่นหรือเร็วกว่านั้นทำให้เราใช้ระยะเวลาในการผลิตข้อสอบหลายพันชุดในเวลาไม่ถึงหนึ่งชั่วโมง และการใช้ระบบรับสมัครสอบคัดเลือกเพื่อบรรจุเป็นข้าราชการ

อัยการออนไลน์ ช่วยให้ทั้งผู้สมัครสามารถที่จะสมัครสอบได้จากที่ใดๆ ก็ได้ที่มีอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดความสะดวกโดยไม่ต้องเดินทางมาสมัครด้วยตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ฌซพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิมา พิงวิวัฒน์กุล (2562) ซึ่งได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนอาจยกเลิกภารกิจ ที่ล้าสมัย และไม่มีคามจำเป็น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวุฒิ ไหวติ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง *การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ* ผลการวิจัยพบว่า การใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้งานที่คุณภาพ ลด ระยะเวลาการปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่าย

เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานช่วยให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน เกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการผลิตข้อสอบโดยใช้เครื่องถ่ายสำเนาดิจิทัลดังที่กล่าวมานั้นเครื่องดิจิทัล 5 – 10 เครื่อง เราใช้เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำเครื่องเพียงแค่ 1-2 คนเท่านั้น เนื่องจากเครื่องเป็นระบบดิจิทัลสามารถทำงานได้เพียงการกดปุ่มคำสั่งให้พิมพ์สำเนาเครื่องก็จะดำเนินการถ่ายสำเนาตามที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ฌซพล งามธรรมชาติ, 2559, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรวุฒิ ไหวติ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง *การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ* ผลการวิจัยพบว่า การใช้งานแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้งานที่คุณภาพ ลด ระยะเวลาการปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่าย

4. ปัญหา อุปสรรค ของการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและแนวทางการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4.1 ปัญหา อุปสรรค ของการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

บุคลากรในหน่วยงานยังขาดความรู้และความเชี่ยวชาญซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการขาดความรู้และความเชี่ยวชาญในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่สามารถที่ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องการให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึง และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวุฒิ ไหวติ

(2560) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ ศึกษากรณี สำนักงานเขตหลักสี่ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคือเจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการใช้งาน โทรศัพท์มือถือ รวมทั้งหน่วยงานไม่มีการฝึกอบรมการใช้งานโทรศัพท์มือถือและแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแผนนโยบาย Thailand 4.0 ผลการวิจัยพบว่า ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรขาดทักษะในด้านการเขียนโปรแกรม และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร ชิงดวง (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษา : สถาบันการช่างรองสำนักช่างรองแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรขาดทักษะการใช้เทคโนโลยี

การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลว่าการที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องการกลัวความผิดพลาดที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลนั้นสืบเนื่องมาจากการไม่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดความกลัวที่จะปฏิบัติงานกลัวใช้งานแล้วเกิดความเสียหาย ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานในอนาคตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวุฒิ ไหวติ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคือเจ้าหน้าที่ขาดความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการใช้งาน โทรศัพท์มือถือ

การที่หน่วยงานยังขาดการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นเห็นว่าหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลยังขาดการระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับการเก็บประวัติผู้สมัครสอบคัดเลือกซึ่งการเก็บข้อมูลในปัจจุบันนั้นมีการเก็บในรูปแบบที่แตกต่างกันซึ่งยากต่อการค้นหาซึ่งทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างล่าช้าและซ้ำซ้อนไม่เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรวุฒิ ไหวติ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคือ เจ้าหน้าที่ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหา อุปสรรค คือ อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่พอจึงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

4.2 แนวทางการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลนั้นจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติงานสามารถใช้อุปกรณ์ดิจิทัลต่างได้อย่างคล่องแคล่วสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิชาพร ริกากรณ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง *การศึกษากาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสทวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2* ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการประชุมวางแผนร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการจัดอบรมนั้นจะสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น อย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวุฒิ ไหวดี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง *การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ตโฟน ศึกษากรณีสำนักงานเขตหลักสี่* ผลการวิจัยพบว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานโทรศัพท์สมาร์ตโฟนและแอปพลิเคชันให้กับเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของภาพิมล ชัยจันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง *การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0* ผลการวิจัยพบว่า ควรจัดอบรมข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับเทคโนโลยีให้มากขึ้น

การกำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานจะนำมาซึ่งงบประมาณการสนับสนุนการจัดซื้อเทคโนโลยีดิจิทัล ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) แสดงความเห็นว่าการกำหนดนโยบายนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อสนองนโยบายของหน่วยงานจะทำได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกร ชิงดวง (2562) ได้ศึกษาเรื่อง *การพัฒนาการปฏิบัติงานในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษา : สถาบันการข่าวกรองสำนักข่าวกรองแห่งชาติ* ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ สนับสนุน ในเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีในการทำงานอย่างจริงจัง และมีแนวทางที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

5. ข้อเสนอแนะ

1. การส่งผ่านข้อมูลที่รวดเร็วในบางครั้งอาจมีการส่งผ่านข้อมูลที่ผิดพลาดซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรืออาจเสี่ยงต่อการโจรกรรมข้อมูลดังนั้นต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและให้มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและหน่วยงานสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
3. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้นควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

4. ควรมีการประเมินการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสำนักงานเพื่อให้ทราบถึงระดับของทักษะการใช้งานเพื่อวางแผนการจัดอบรมให้ความรู้และเพิ่มทักษะ

5. ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลควรมีการปรับตัวให้เป็นคนมีความรู้ความสามารถ ทักษะการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

6. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างต่อเนื่องอาจทำได้มีการนำเสนอผ่านสื่อดิจิทัลรูปแบบต่างๆ ที่สะดวกต่อการศึกษารเรียนรู้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาทักษะและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น เทคโนโลยีในยุค Robotic และ ปัญญาประดิษฐ์ AI. เป็นต้น

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำมาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา
- ตุลภัทร บุญเติม. (2562). รายงานการวิจัยเรื่อง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครองภายใต้แผนยุทธศาสตร์กรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พีชรดา รัตนะ. (2562). รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 กรณีศึกษาของบริหารทรัพยากรบุคคลกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาพิมล ชัยพันธ์. (2560). รายงานการวิจัยเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแผนนโยบาย Thailand 4.0. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- วัชรพร ริกากรณ์. (2555). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสหวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางอย่าง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, ปีที่ 8 ฉบับที่ 3, หน้า 1,057.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). โครงการพัฒนาทักษะและความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>
- สิริกร ชิงดวง. (2562). รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษา : สถาบันการช่างรองสำนักช่างรองแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุรวุฒิ ไหวดี (2560). รายงานการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์มือถือ โพนกรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2561). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่

ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์

Creswell, J.W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications.