

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด

: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ *

Application of digital technology in the case work of the Attorney

General's Office : A Case study of Samut Prakan Public Prosecutor's Office

ศิริวรรณ ดวงงาม **

บทคัดย่อ

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี ปัญหา และอุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของ สำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี เช่น ระบบงานภายในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมต่อกระบวนการ ยุติธรรมของสำนักงานอัยการสูงสุด AGO-NSW ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และยังมี การนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับประยุกต์ใช้กับการประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM การสั่งการ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line) รวมทั้งการบันทึกข้อมูลคดีให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลทำให้ค้นหาข้อมูลคดี ได้รวดเร็ว ลดความผิดพลาด ลดขั้นตอน สามารถบริการประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียอย่างรวดเร็ว เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ค่าใช้จ่ายเกิดประโยชน์มากที่สุด ปัญหาและ อุปสรรคพบว่า 1.บุคลากรส่วนใหญ่ขาดทักษะความรู้ ความเข้าใจในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2.ขาดการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่อง คอมพิวเตอร์วัสดุอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร 3.บุคลากร บางคนกลัวการเปลี่ยนแปลงไม่ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล เพราะกลัวการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด มีการ ปฏิบัติงานแบบเดิมที่ซ้ำซ้อน วิธีการแก้ไขปัญหาคือ 1.ควรฝึกอบรมบุคลากรเพิ่มทักษะความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญโดยฝึกปฏิบัติจริงกับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ 2.ควรสนับสนุนงบประมาณจัดซื้อ เครื่องคอมพิวเตอร์ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ให้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร 3.ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ทักษะคติ และค่านิยมให้กับบุคลากรได้ทราบถึงประโยชน์ของ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่วางไว้

คำสำคัญ : การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล งานคดี สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา เริ่มจากยุค Analog สู่ยุค Digital และก้าวกระโดดสู่ยุค Robotic ซึ่งทุกอย่างถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีการคิดค้น สร้างสรรค์ ปรับเปลี่ยน และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น การเกิดขึ้นของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ (3D Printing) และอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things) เป็นต้น เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญส่งผลต่อสภาพแวดล้อมการดำรงชีวิต วิถีชีวิตในสังคม รวมทั้งการปฏิบัติงานของภาครัฐและภาคเอกชนมากขึ้น เป็นการเชื่อมโยงแบ่งปันข้อมูล การส่งต่อข้อมูล การติดต่อสื่อสาร การใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารร่วมกันเป็นการสื่อสารแบบไร้พรมแดน ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่อย่างคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มาทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ โดยภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วในทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางอย่างปลอดภัย เป็นการใช้ระบบดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และทำให้องค์กรมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ เป็นการเชื่อมโยงกรอบแนวคิดของรัฐบาล Thailand 4.0 ที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม มุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว จึงมีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนให้ประเทศไทยสามารถยกระดับบรรลุตามวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ด้านความมั่นคง ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล คือ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องมีการพัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย โดยมีการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการที่ตั้งอยู่บนข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความโปร่งใส ยืดหยุ่น และคล่องตัวสูงนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการ

ตัดสินใจรวมทั้งองค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณค่าและแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา พร้อมทั้งมีการจัดการความรู้และถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาภาครัฐให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์กรอัยการมีหน้าที่และอำนาจตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและกฎหมายตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2560) มาตรา 248 กำหนดให้พนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว เทียบธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง และไม่ให้อถือว่าเป็นคำสั่งทางปกครอง พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ (2553) กำหนดให้สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นส่วนราชการที่มีอิสระในการบริหารงานบุคคล งบประมาณ และการดำเนินการอื่น และเป็นนิติบุคคล โดยมีอัยการสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชาและเป็นผู้แทนนิติบุคคล และปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีวิสัยทัศน์ (Vision) “องค์กรนำในการใช้กฎหมาย เพื่อรักษาความยุติธรรมให้กับประชาชนและสังคม” และมีพันธกิจหลัก 4 พันธกิจ คือ 1). ยกระดับคุณภาพมาตรฐานงานตามภารกิจ ด้านการอำนวยความยุติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนให้มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธา 2). พัฒนาความร่วมมือบูรณาการเครือข่ายองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้านการพัฒนากระบวนการยุติธรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ 3). เพิ่มศักยภาพมาตรฐานกลไกการบริหารจัดการระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญรวมทั้งการพัฒนาระบบติดตามประเมินผลและระบบจัดการองค์ความรู้เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรมโดยมีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นพื้นฐาน 4). พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพคู่คุณธรรมตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรมีสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

อัยการสูงสุดคนปัจจุบัน นายสิงห์ชัย ทนินซ้อน (2564) ให้ความสำคัญกับการปฏิรูปพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์กรดิจิทัล โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกต่อประชาชน จึงกำหนดนโยบายการบริหารงานด้านที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้ 1.) ด้านอำนวยความยุติธรรม รักษาผลประโยชน์ของรัฐ และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนด้วยหลักนิติธรรมและบริหารงานด้วยธรรมาภิบาลโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ขับเคลื่อนภารกิจ 2.) ด้านพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน จึงมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานยกระดับการพัฒนาดิจิทัลปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการกับประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่าง

แท้จริง ยกระดับทักษะ ความเชี่ยวชาญ ด้วยการนำนวัตกรรมมาสร้างการแลกเปลี่ยนความรู้อันนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการดิจิทัลกระบวนการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อน และมีการจัดการทรัพยากรเพื่อเชื่อมโยงรัฐบาลดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคืออย่างเหมาะสม เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติปฏิบัติงานให้เกิดรรถประโยชน์สูงสุด มีประสิทธิภาพต่อประชาชน และเป็นองค์กรดิจิทัลตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ศึกษาวิจัยมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ คุชฌีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) เป็นการศึกษาที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2563, หน้า 75) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการอัยการ และข้าราชการธุรการ ในสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการอัยการ และข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ โดยพิจารณาจากคุณสมบัติและความ

เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 10 คน ประกอบด้วย

- (1) ข้าราชการอัยการ จำนวน 2 คน
- (2) ข้าราชการตุลาการ ระดับชำนาญการ จำนวน 3 คน
- (3) ข้าราชการตุลาการ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) คือ การสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดคำถามที่จะถามไว้ล่วงหน้าอย่างแน่นอนตายตัว ทั้งในแง่ของถ้อยคำ จำนวน จำนวนข้อคำถาม และการเรียงลำดับของข้อคำถาม ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องถามคำถามตามที่กำหนดไว้เท่านั้น (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2564, หน้า 19-20) และเป็นการสัมภาษณ์รายบุคคลระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยกำหนดนัดหมายล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก และการบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ คู่มือ ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารทางวิชาการ รวมถึงเอกสารประกอบการบรรยาย เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ เช่น พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553, คู่มือปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, ประกาศสำนักงานอัยการสูงสุด, แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2563-2566, แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด ระยะ 3 ปี เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-

ended questions) เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดแนวคำตอบเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็นคำถาม และนำข้อมูลแต่ละประเด็นมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามประเด็นคำถาม และนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติ ประกาศ คู่มือการปฏิบัติงาน แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลเพื่อใช้ในการอภิปรายผล
3. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ร่วมกัน โดยการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อนำเสนอผลการวิจัยแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้การนำเสนอในรูปแบบเชิงพรรณนาความ

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนามโดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ข้าราชการอัยการ และข้าราชการตุลาการ พบว่า การศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยแยกตามประเด็นวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความเห็นว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี เช่น ระบบงานภายในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมต่อกระบวนการยุติธรรมของสำนักงานอัยการสูงสุด AGO-NSW ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการนำแอปพลิเคชันบนมือถือมาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร ช่วยสแกนหนังสือให้ออกมาเป็นตัวอักษรได้ เป็นเครื่องมือช่วยให้พิมพ์งานน้อยลง ประหยัดเวลา ลดการใช้กระดาษ ลดความซ้ำซ้อนของงาน และยังมีการประยุกต์ใช้ระบบงานภายในอย่างระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการนำมาใช้ในงานคดีเป็นหลัก ช่วยบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล นอกจากนี้ยังมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอีก

หลายอย่าง เช่น การประชุมออนไลน์ การอบรมออนไลน์ผ่านโปรแกรม ZOOM การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสั่งการ และการพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือมาประยุกต์ใช้ตรวจสอบความเคลื่อนไหวของคดีผ่านแอปพลิเคชัน AGO-Tracking ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้องมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง ลดระยะเวลา และขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมรวดเร็ว ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในงานคดีก็เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนเป็นหลัก และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดียังช่วยบันทึกข้อมูลคดี จัดเก็บรายละเอียดข้อมูลคดี สถิติต่าง ๆ ของงานคดีในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล ทำให้การค้นหาข้อมูลคดีแทนการจดบันทึกด้วยกระดาษทำได้รวดเร็ว สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนได้ เป็นการลดข้อร้องเรียนการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันมีการพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีและมีการเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายของผู้บริหารโดยเน้นให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นหลัก นอกจากนี้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี ยังช่วยทำให้ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งการบันทึกข้อมูลคดีให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล ช่วยประหยัดกระดาษ หมึกพิมพ์ งบประมาณรายจ่าย และทรัพยากรบุคคลในการดำเนินงาน จึงเป็นการช่วยทำให้องค์กรใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายอย่างประหยัด คุ่มค่า เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

2.1 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ขาดทักษะความรู้ ความเข้าใจ ในโปรแกรมประยุกต์ ไม่มีความชำนาญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนเพื่อนำโปรแกรมประยุกต์มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน

2.2 ขาดการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ได้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วนยังคงเป็นเครื่องเก่าไม่รองรับระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมประยุกต์ที่มีการใช้งานในปัจจุบัน

2.3 บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บางคนไม่ถนัดการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล หรือโปรแกรมประยุกต์สมัยใหม่ หรือขาดทักษะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี บางคนกลัวการเปลี่ยนแปลงไม่ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล เพราะกลัวการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด และยังมีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนด้วยการลงรับสำนวนคดีด้วยเล่มทะเบียนแบบเดิมอยู่

วิธีการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของ
สำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

3.1 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถ และความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี โดยฝึกปฏิบัติจริงกับโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ที่มีการใช้งานภายในสำนักงานฯ เป็นประจำทุกปี

3.2 ควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ได้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วนยังคงเป็นเครื่องเก่าไม่รองรับระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมประยุกต์ที่มีการใช้งานในปัจจุบัน เพื่อทดแทนเครื่องเดิมที่เสื่อมอายุการใช้งาน ให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ

3.3 ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทศน์ แนวคิด ทศน์คดี และค่านิยม สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีให้กับบุคลากรภายในสำนักงานได้ทราบถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย ประสงค์ที่วางไว้

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่ผู้ศึกษาวิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความเห็นว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี เช่น ระบบงานภายในสารบบคดี อิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมต่อกระบวนการยุติธรรมของสำนักงานอัยการสูงสุด AGO-NSW ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการนำแอปพลิเคชันบนมือถือมาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรช่วยสแกนหนังสือให้ออกมาเป็นตัวอักษรได้ เป็นเครื่องมือช่วยให้พิมพ์งานน้อยลง ประหยัดเวลา ลดการใช้กระดาษ ลดความซ้ำซ้อนของงาน และยังมี การประยุกต์ใช้ระบบงานภายในอย่างโปรแกรมระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการนำมาใช้ในงานคดีเป็นหลัก ช่วยบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล นอกจากนี้ยังมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอีกหลายอย่าง เช่น การอบรมออนไลน์ผ่านโปรแกรม ZOOM การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสั่งการ และการพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือมาประยุกต์ใช้ตรวจสอบความเคลื่อนไหวของคดีผ่านแอปพลิเคชัน AGO-Tracking ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้องมากขึ้น ผิดพลาดน้อยลง ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

และมีส่วนร่วมได้เสียอย่างเหมาะสมรวดเร็ว ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในงานคดีก็เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนเป็นหลัก และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดียังช่วยบันทึกข้อมูลคดี จัดเก็บรายละเอียดข้อมูลคดี สถิติต่าง ๆ ของงานคดีในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล ทำให้การค้นหาข้อมูลคดีแทนการจดบันทึกด้วยกระดาษทำได้รวดเร็ว สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างความความพึงพอใจแก่ประชาชนได้ เป็นการลดข้อร้องเรียนการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันมีการพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีหลายอย่างและเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายของผู้บริหารโดยเน้นให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนเป็นหลัก นอกจากนี้การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี ยังช่วยทำให้ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อีกทั้งการบันทึกข้อมูลคดีให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัล ช่วยประหยัดกระดาษ หมึกพิมพ์ งบประมาณรายจ่าย และทรัพยากรบุคคลในการดำเนินงาน จึงเป็นการช่วยทำให้องค์กรใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายอย่างประหยัด คุ่มค่า เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ อาคม วัฒนจร (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่าบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย คณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความถูกต้องได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงานอย่างประหยัดคุ่มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภสร สุตทั่วม (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการอัยการได้มีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น computer, Tablet, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ Application สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงาน ให้มีความทันสมัยโดยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ได้แก่ ทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

**ปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการ
สูงสุด: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้**

2.1 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ขาดทักษะความรู้ ความเข้าใจ ในโปรแกรมประยุกต์
ไม่มีความชำนาญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ ไม่มีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนเพื่อนำโปรแกรมประยุกต์มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน
ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การ
พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ
สำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาอุปสรรค ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล พบว่ามีหลาย
ประการ คือ ไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรรายปีทำให้ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาเป็นปัญหาต่อการ
ประเมินผล ไม่มีการจัดอบรมภายในหน่วยงานมีเพียงการส่งบุคลากรไปเข้ารับการอบรมตาม
หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งถูกจำกัดด้วยจำนวนผู้เข้ารับการอบรม ทำให้การพัฒนาทักษะยังไม่ทั่วถึงและ
ไม่ได้ฝึกปฏิบัติจริง อุปกรณ์และระบบโครงสร้างพื้นฐานไม่พร้อมรองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการ
ทำงาน บุคลากรบางส่วนยังขาดความกระตือรือร้น และไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้าน
ดิจิทัลของตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทารัตน์ แทนหลาบ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การ
พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน
เลขาธิการ รัษฎายักษ์ กรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาอุปสรรค 1) ไม่มีการจัดทำแผนพัฒนา
บุคลากรเป็นการเฉพาะทำให้ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน และขาดความต่อเนื่องในการ
พัฒนาบุคลากร และ 2) บุคลากรบางส่วนขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี
ดิจิทัลของตนเอง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนติพัชญ์ งามณี (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง
การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)
ภายใต้แผนนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์ พบว่า ปัญหาบุคลากร ขาดทักษะ ขาดความรู้ความเข้าใจในการ
ใช้งานเทคโนโลยี ขาดความกระตือรือร้นในการหาความรู้เพิ่มเติมทางเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรม
บุคลากรในเรื่องของเทคโนโลยี

2.2 ขาดการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวัสดุอุปกรณ์ที่
ทันสมัยรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ได้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากเครื่อง
คอมพิวเตอร์บางส่วนยังคงเป็นเครื่องเก่าไม่รองรับระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมประยุกต์ที่มีการใช้
งานในปัจจุบัน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนติพัชญ์ งามณี (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง
การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)
ภายใต้แผนนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์ พบว่า ปัญหาอุปสรรค อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่
พอจึงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ปัญหาการการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ
นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา สุริน (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพ

บุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาด
อำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ
เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
ยึดติดกับการปฏิบัติแบบเดิม ขาดการวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง
ขาดงบประมาณในการส่งบุคลากรไปฝึกอบรม และปัญหาตัวระบบเทคโนโลยีดิจิทัลไม่มีความเสถียร

2.3 บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บางคนไม่ถนัดการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล หรือโปรแกรม
ประยุกต์สมัยใหม่ หรือขาดทักษะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี บางคนกลัวการ
เปลี่ยนแปลงไม่ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล เพราะกลัวการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด และยังมี การปฏิบัติงาน
ที่ซ้ำซ้อนด้วยการลงรับสำนวนคดีด้วยเล่มทะเบียนแบบเดิมอยู่ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัย
ของ อาคม วรรณจร (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ
บุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ปัญหาอุปสรรค
เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด นอกจากนี้
ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

**วิธีการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของ
สำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีประเด็นที่นำมา
อภิปราย ดังนี้**

3.1 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถ และ
ความชำนาญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี โดยฝึกปฏิบัติจริงกับโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ
ที่มีการใช้งานภายในสำนักงานฯ เป็นประจำทุกปี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยารณ
เกษมสุขบท (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล เสนอว่า 1. สำรวจความต้องการจะพัฒนาทักษะ
ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 2. ควรมีการจัด ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 3. ผู้บริหารของหน่วยงาน ควร
จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรัตน์ แทนหลาบ
(2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กร
ดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานการระบายนํ้า กรุงเทพมหานคร เสนอว่า 1) ควรจัด
อบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภายในหน่วยงาน 2) ควรสำรวจความ
ต้องการของบุคลากรที่จะพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและให้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา และ 3)
ควรชี้แจงให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของตนเอง
นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคม วรรณจร (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงาน
อัยการสูงสุด เสนอว่า การส่งต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกัน

ความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้การปฏิบัติงานให้มากขึ้นและสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

3.2 ควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ได้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วนยังคงเป็นเครื่องเก่าไม่รองรับระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมประยุกต์ที่มีการใช้งานในปัจจุบันเพื่อทดแทนเครื่องเดิมที่เสื่อมอายุการใช้งาน ให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ เกษมสุขบท (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์การดิจิทัล เสนอว่า ขอจัดสรร งบประมาณให้เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์การดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร เสนอว่า ขอจัดสรรงบประมาณเพื่อเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรัตน์ แทนหลาบ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์การดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร เสนอว่า ควรขอจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อบุคลากร

3.3 ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทศน์ แนวคิด ทศน์คติ และค่านิยม สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีให้กับบุคลากรภายในสำนักงานได้ทราบถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคม วัฒนจร (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด เสนอว่า ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์กมล ไชยสมภาร (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม เสนอว่า 1) ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติให้กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ 2) การ สร้างการรับรู้ ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 3) มีการวางแผนหรือการวางนโยบายที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน 4) หน่วยงานมีนโยบายให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการไทยของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2561, หน้า 86-87) ที่อธิบายว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย (I AM READY) ที่มีความหมายสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการ

ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ฯ โดยใช้ข้อมูลสภาพแวดล้อมในปัจจุบันทั้งปัจจัยภายในและภายนอก และแนวโน้มในอนาคตที่ประเทศจะต้องเผชิญการประเมินผลของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบราชการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐนำมาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์เพื่อปรับแต่ง I AM READY ใหม่ดังนี้ | - Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง มุ่งเน้น ซื่อสัตย์ สุจริต ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ A - Activeness คิดเชิงบวก ทำงานเชิงรุก และมีจิตบริการ มุ่งเน้นปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถและมีความกระตือรือร้น มีทัศนคติเชิงบวก และความคิดสร้างสรรค์ เรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ M - Morality มีศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรม มุ่งเน้น ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเป็นธรรม และความเสมอภาค มีคุณธรรมในการบริหารจัดการ มีหิริโอตตัปปะ (เกรงกลัวต่อการทำบาป) R - Relevancy เรียนรู้ และปรับตัวทันโลก มุ่งเน้น คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน (citizen centered) มองไปข้างหน้า พร้อมต่อการปรับเปลี่ยน และกล้าเผชิญกับสิ่งท้าทายใหม่ ๆ E - Efficiency ประสิทธิภาพ มุ่งเน้น ผลผลิตได้คุณภาพ มาตรฐาน ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทันเวลา รวดเร็ว A - Accountability รับผิดชอบต่อผลงาน และสามารถตรวจสอบได้ มุ่งเน้น ตระหนักในความรับผิดชอบต่อ (ไม่ปัด ไม้โย้ย) สามารถตรวจสอบได้ D - Democracy การมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของทุกฝ่าย stakeholder engagement) ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ มอบอำนาจการตัดสินใจ (empowerment) Y - Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้น ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (result oriented)

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้มีทางเลือกในการติดต่อราชการได้หลายช่องทาง รวมทั้งพัฒนาแอปพลิเคชันประยุกต์ใช้บนมือถืออย่างต่อเนื่อง

1.2 ควรสนับสนุนงบประมาณเครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศไว้สำหรับบริการประชาชน และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน เชื่อมโยงข้อมูลกันได้อย่างบูรณาการเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและองค์กร

1.3 ควรส่งเสริมพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อจะได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีในปัจจุบันให้สามารถใช้ร่วมกันปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประหยัดทรัพยากร สร้างความสะดวกต่อผู้เกี่ยวข้อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรเป็นประชาชนผู้มีส่วนได้เสียในการรับบริการ โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อจะได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงกับการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

2.3 ศึกษากฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้โดยสะดวกทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ

เอกสารอ้างอิง

- จันทารัตน์ แทนหลาบ. (2563). *การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1629861209_6214832033.pdf
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- นภสร สุดท้วม. (2560). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/77>
- นิตยา สุริน. (2562). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1582280458_6114830010.pdf
- เนติพัชญ์ งามณี. (2562). *การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ภายใต้แผนนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597740808_6114832016.pdf

- พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง. (2563). *การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614230831_6214830050.pdf
- พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2562). *การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597737543_6114832044.pdf
- วิภาวรรณ เกษมสุขบท. (2563). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1629861971_6214832024.pdf
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สิงห์ชัย ทนินซ้อน, (2564). *นโยบายการบริหารงานของอัยการสูงสุด*, สำนักงานอัยการสูงสุด, ค้นเมื่อ 21 มกราคม 2565, จาก <https://www2.ago.go.th/index.php/about/manage>
- สุภางค์ จันทวานิช. (2563). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาคม วัฒนจร. (2562). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597736712_6114832052.pdf