

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด

: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 \*

The using of digital technology in Civil Litigation Management of the  
Office of the Attorney General: A Case study of The Executive  
Director's Office of Phrakhanong Civil Litigation 1

นัฐพล สุขผล \*\*

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่ง ปัญหาและอุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารร่วมกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 มีทักษะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล อาทิ คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และแอปพลิเคชันบนมือถือมาใช้ในการกระบวนการจัดการงานคดีแพ่งเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ และมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ 1) ขาดงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อจัดสรรให้มีประจำตัวบุคลากรทุกคน 2) บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง 3) บุคลากรมีหลายวัยแตกต่างกัน บางคนกลัวความผิดพลาดจากการใช้งานไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงติดกับการทำงานรูปแบบเดิมไม่กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) ควรขอจัดสรรงบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ให้เพียงพอพร้อมใช้งาน 2) ควรประชุมหารือ ปรับทัศนคติ สร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์อย่างถูกต้อง 3) ควรพัฒนาส่งเสริมอบรมโดยฝึกปฏิบัติจริงกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ : เทคโนโลยีดิจิทัล การจัดการงานคดีแพ่ง สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ท่ามกลางกระแสยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างรวดเร็ว จากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital และก้าวสู่ยุค Robotic ทุกอย่างขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาอย่างรวดเร็ว อย่างการเกิดขึ้นของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ (3D Printing) และอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things) เป็นต้น เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมการดำรงชีวิต วิถีชีวิตในสังคม และการทำงานของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากขึ้น เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้ง่ายเชื่อมโยงโลกอินเทอร์เน็ตเข้าด้วยกันเป็นการสื่อสารแบบไร้พรมแดน และในสถานการณ์ที่เกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ทั่วโลก ทำให้แต่ละองค์กรมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ที่ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมรูปแบบใหม่ เว้นระยะห่างโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน แอปพลิเคชัน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน สังคม และประเทศ ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และทันสมัยสอดคล้องนโยบายของรัฐบาล เป็นการเชื่อมโยงแนวคิด Thailand 4.0 เพื่อให้ภาครัฐปรับตัวให้เข้ากับเศรษฐกิจและสังคมยุค Digital ยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของรัฐบาลเข้าสู่การเป็นรัฐบาล Digital อย่างแท้จริง

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด โดยบุคลากรของหน่วยงานได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างโปรแกรมระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (Sarabobkadee Electronic), ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Sarabun Electronic), ระบบแจ้งเตือนวันนัดหมาย, การพิจารณาคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ในคดีแพ่งของศาลยุติธรรม อีกทั้งยังมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในการสั่งการ การติดต่อสื่อสาร โดยแอปพลิเคชันไลน์ (Line), การประชุม อบรมออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM เป็นต้น ปัจจุบันนายสิงห์ชัย ทนินช้อน อัยการสูงสุด ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิรูปพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์กรดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเกิดการทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

ผู้ศึกษาวิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่ง ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองนโยบายรัฐบาล 4.0 เพื่อก้าวเข้าสู่องค์การดิจิทัล

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และเอกสารราชการที่เกี่ยวข้อง
2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้ศึกษาวิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) เป็นการศึกษาสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (สุรางค์ จันทวานิช, 2563, หน้า 75)

### ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการอัยการ และข้าราชการตุลาการ ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกโดยพิจารณาจากคุณสมบัติและความเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คือ ข้าราชการอัยการ และข้าราชการตุลาการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1

วิธีการกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยใช้หลักทฤษฎีของ Creswell (2007, p.125) ที่อธิบายว่า การสุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายผู้ศึกษาวิจัยสามารถเลือกผู้เข้าร่วมและสถานการณ์การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์และปัญหาการวิจัยที่กำลังศึกษาอยู่ ผู้ศึกษาวิจัยต้องตัดสินใจว่าใครหรืออะไรเป็น ตัวแทนของปรากฏการณ์ที่ศึกษาอยู่ และกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลเพื่อที่จะอธิบายปัญหาการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพมีขนาดกลุ่มตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมอยู่ระหว่าง 5-25 คน ต่อหนึ่งการศึกษา

การเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการยัดตัวคุณสมบัติของการวิจัยเป็นหลักสำคัญโดยพิจารณาจากบุคลากรผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ใน

การจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

- (1) อัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 จำนวน 1 คน
- (2) ข้าราชการอัยการ จำนวน 1 คน
- (3) ข้าราชการธุรการ ระดับชำนาญการ จำนวน 2 คน
- (4) ข้าราชการธุรการ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 2 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ เช่น พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติการพัฒนาจิตัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2560 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563-2566 แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด ระยะ 3 ปี แผนปฏิรูปองค์การสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2562-2566 ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2561 เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้ศึกษาวิจัยจะสัมภาษณ์ตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-ended questions) เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดแนวคำตอบเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาวิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ 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 และข้าราชการธุรการ พบว่า การศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการศึกษิตามวัตถุประสงค์ จากผลการศึกษานำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษากระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความเห็นว่า กระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มีอิทธิพลและบทบาทสำคัญส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การดำรงชีวิตอย่างชัดเจน โดยบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 มีการนำคอมพิวเตอร์ มือถือแบบสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แอปพลิเคชันบนมือถือ เช่น การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อ การสั่งการ ในช่วงที่มีการปฏิบัติงานที่บ้านเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) รวมทั้งการใช้อีเมลในการรับ-ส่งงานเอกสาร การใช้สื่อออนไลน์ อย่าง Facebook ในการติดต่อสื่อสารช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันง่ายขึ้นและรวดเร็ว สามารถติดต่อกันได้แบบ Real Time ทุกที่ ทุกเวลา

นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่ง โดยโปรแกรมที่ใช้ในงานคดีหลัก ๆ เป็นโปรแกรมระบบงานสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (Sarabobkadee Electronic) เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบข้อมูลงานคดีแพ่งได้สะดวก รวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และลดเวลาในการเดินทาง และยังเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นรูปแบบดิจิทัล รูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษรเพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว การประมวลผลข้อมูลเป็นรายงานผลและสถิติต่าง ๆ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการจัดการของมนุษย์ สามารถสร้างความสะดวกในการจัดทำร่างคำฟ้อง สแกนเอกสารหรือหนังสือให้ออกมาเป็นตัวอักษรได้ ซึ่งศาลยุติธรรมได้นำการยื่นฟ้องคดีทางอิเล็กทรอนิกส์และการสืบพยานทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ทำให้งานคดีแพ่งต้องปรับตัวโดยเฉพาะการสืบพยานทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประโยชน์มากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)

ประกอบกับผู้บริหารระดับสูงสุดให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีการปรับตัว เรียนรู้ และปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลแทนการลงเล่มทะเบียนแบบเดิมเพื่อใช้เป็นข้อมูลส่วนกลางในหน่วยงานทำให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว มีการแจ้งเตือนภายในสำนักงานฯ เช่น กำหนดระยะเวลาดำเนินคดีแพ่ง การตรวจสอบการดำเนินคดีแพ่งมิให้เกิดความผิดพลาด หรือขาดอายุความ หรือการจัดการงานคดีแพ่งล่าช้าโดยไม่มีเหตุสมควร รวมทั้งการบันทึกนัดความต่าง ๆ การติดตามความเคลื่อนไหวของคดี การติดตามผลคดี เพื่อให้งานมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยสามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางคดีได้จากทุกที่และทุกเวลา โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นหลักสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ

ในการปฏิบัติราชการจำเป็นต้องมอบอำนาจ มอบหมายการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติกรอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความคล่องตัว สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ แต่การให้อำนาจดังกล่าวต้องคำนึงถึงระดับความปลอดภัยของข้อมูล โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่แต่ละระดับเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลได้แตกต่างกัน บางตำแหน่งอาจเข้าดูข้อมูลได้จำกัด หรือดูข้อมูลได้อย่างเดียวโดยไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ หรือทั้งดูข้อมูลได้และแก้ไขข้อมูลได้ โดยเน้นการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุดยังช่วยให้การปฏิบัติราชการประหยัดเวลาประหยัดทรัพยากรอย่างกระฉิบ หนีคัพพิมพ์ เพราะจัดเก็บข้อมูลในรูปของข้อมูลดิจิทัล และประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าต่อองค์กรมากที่สุด

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่ง พระโขนง 1 การศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความเห็นดังนี้

1. ยังขาดการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อจัดสรรให้มีประจำตัวบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลบางส่วนยังไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ไม่เพียงพอ เป็นรุ่นเก่า ไม่รองรับการใช้งาน และเครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องมีสภาพเก่าการใช้งานจึงไม่เสถียรเท่าที่ควร

2. บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ในการจัดการงานคดีแพ่งอย่างถูกต้อง

3. บุคลากรในสำนักงานฯ มีหลายช่วงวัยแตกต่างกัน ไม่มีความชำนาญในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ ซึ่งบางคนกลัวความผิดพลาดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ยังคงติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม ทำให้มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พร้อมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ไม่กระตือรือร้นที่จะปรับตัวเรียนรู้เพิ่มเติม

**วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความเห็นดังนี้

1. ควรขอรับการจัดสรรสนับสนุนงบประมาณ เพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยรองรับให้เพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสำนักงานฯ หรือสำรวจ ทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์สภาพเก่า เพื่อเปลี่ยนให้สามารถรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยพร้อมใช้งานในการจัดการงานคดีแพ่ง

2. ควรประชุมวางแผน ปรีกษาหรือ ปรับทัศนคติ กระบวนทางความคิดให้สร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ อยู่เสมอ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์อย่างถูกต้อง ให้บุคลากรยอมรับการเปลี่ยนแปลง กล้าลงมือปฏิบัติ ไม่กลัวเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ อาจกำหนดเป็นระยะๆ ทุก 1 หรือ 3 เดือน หรือประจำปี

3. ควรพัฒนา ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้โดยฝึกปฏิบัติจริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษาสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 สามารถนำผลการศึกษาวิจัยมาอภิปรายตามแนวคิดทฤษฎี โดยใช้กรอบแนวคิดการวิจัยการปฏิรูประบบราชการของ Gore (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2563, หน้า 84) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้ 1. การตัดความล่าช้าในการทำงานออกไป (Cutting red tape) 2. การถือว่าลูกค้าหรือประชาชนนั้นมีความสำคัญเป็นลำดับแรก (Putting customer first) 3. การให้อำนาจแก่ข้าราชการในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และบังเกิดผลสำเร็จ (empowering employees to get results) 4. ตัดทอนค่าใช้จ่ายให้เหลือแต่สิ่งจำเป็นจริง ๆ (Cutting back to basic)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แสดงความคิดเห็นว่ากระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 มีดังนี้ กระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มีอิทธิพลและบทบาทสำคัญส่งผลต่อการปฏิบัติงานและวิถีการดำรงชีวิต โดยบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 ได้มีการนำคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แอปพลิเคชันบนมือถือ เช่น การใช้แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในการติดต่อสื่อสาร การส่งการในช่วงที่มีการปฏิบัติงานที่บ้านเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) รวมทั้งการใช้อีเมลในการรับ-ส่งงานเอกสาร การใช้สื่อออนไลน์ อย่าง Facebook ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ได้ง่ายขึ้นและรวดเร็ว สามารถติดต่อกันได้แบบ Real Time ทุกที่ ทุกเวลา เข้ามาใช้ในการกระบวนการจัดการงานคดีแพ่ง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบข้อมูลงานคดีแพ่งได้สะดวกรวดเร็วขึ้น จัดเก็บข้อมูลให้เป็นรูปแบบดิจิทัล รูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษรเพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว การประมวลผลข้อมูลเป็นรายงานผลและสถิติต่าง ๆ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดของการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการจัดการของมนุษย์



ประกอบกับผู้บริหารระดับสูงสุดให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ขับเคลื่อนองค์การสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีการปรับตัว เรียนรู้ และปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลง การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลทำให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการแจ้งเตือนจากระบบงานภายในสำนักงานฯ เช่น กำหนดระยะเวลาดำเนินคดีแพ่ง การตรวจสอบการดำเนินคดีแพ่ง มิให้เกิดความผิดพลาด ขาดอายุความ รวมทั้งการบันทึกนัดความต่าง ๆ การติดตามผลคดี เพื่อให้งานมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางคดีได้จากทุกที่ ทุกเวลา แลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลได้รวดเร็วขึ้น โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นหลักสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ

ในการปฏิบัติราชการจำเป็นต้องมอบอำนาจมอบหมายการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความคล่องตัว สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ แต่การให้อำนาจดังกล่าวต้องคำนึงถึงระดับความปลอดภัยของข้อมูล โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่แต่ละระดับเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลแตกต่างกัน เน้นผลการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตรงตามเป้าหมาย นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งยังช่วยให้การปฏิบัติราชการประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร และประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าต่อองค์การมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ วิไล พิงวิวัฒน์นิกุล (2564, หน้า 30, 32-33) ที่อธิบายว่าความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในช่วงศตวรรษที่ 21 เป็นผลมาจากอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีสมัยใหม่รวมถึงกระแสความเป็นประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนประกอบกับปัญหาความล้มเหลวของภาครัฐ และความไม่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของระบบราชการในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดกระแสแนวความคิดใหม่ในการบริหารกิจการบ้านเมือง (governance) ที่มุ่งเน้นในการปรับลดบทบาทและขนาดของภาครัฐลง หรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานใหม่โดยเฉพาะการใช้กลไกตลาด และกลไกที่ไม่ใช่ภาครัฐเข้ามาเป็นทางเลือกในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และน่านโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ หรือเปิดโอกาสให้ภาคส่วนหรือฝ่ายต่าง ๆ ในสังคม เช่น ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองมากขึ้น

เกี่ยวข้องกับส่วนของมิติในเชิงของหลักการและวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 4 แนวคิด 10 หลักการ คือ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ต้องครอบคลุมหลักการ ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอน

และระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อน และไม่มีผลจำเป็น 2) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนอง ต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการ ความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุง การปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3) ตอบสนอง (Responsiveness) คือ ในการปฏิบัติราชการต้อง สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความ เชื่อมั่นไว้วางใจรวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม 4) การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบ ในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งมีการ โอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

และสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0 สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป., หน้า 1-5, ออนไลน์) ที่อธิบายว่า การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) อันเป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่าน cloud computing อุปกรณ์ประเภท smart phone และ collaboration tool ทำให้สามารถ ติดต่อกันได้อย่าง real time ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูงและมีความคาดหวังต่อการให้บริการของ ทางการที่จะต้องดำเนินการในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัยและประหยัด

รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นภสร สุตท้วม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการ สูงสุด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน คณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการ ทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการอัยการได้มีทักษะใน การนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น computer, Tablet, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ Application สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงานให้มีความ ทันสมัยโดยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึง

เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ได้แก่ ทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้เอง เข้าถึงเรียกใช้ข้อมูลได้ตรงความต้องการมากขึ้น แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อาคม วรรณ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย คณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย คณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมีความถูกต้องได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงานอย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

#### **ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของ**

**สำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1**

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แสดงความคิดเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 มีดังนี้

1. ยังขาดการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อจัดสรรให้มีประจำตัวบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลบางส่วน ยังไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ไม่เพียงพอ เป็นรุ่นเก่า ไม่รองรับการใช้งาน และเครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องมีสภาพเก่าการใช้งานจึงไม่เสถียรเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภาวรรณ เกษมสุขบท (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ 1.ปัญหาด้านงบประมาณ 2. ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแผนนโยบาย Thailand 4.0 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีดังต่อไปนี้ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน

รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนติพัชญ์ ธานี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ภายใต้แนวนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ปปง. ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ภายใต้แนวนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์มีดังต่อไปนี้ อุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่พอสั่งไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ปัญหาการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ

2. ไม่มีแผนการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ในการจัดการงานคดีแพ่งอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรม และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล มีหลายประการคือ ไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรรายปีทำให้ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาเป็นปัญหาต่อการประเมินผลรวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนติพัชญ์ ธานี (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ภายใต้แนวนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ปปง. ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ภายใต้แนวนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์มีดังต่อไปนี้ ปัญหาบุคลากร ขาดทักษะ ขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยี ขาดความกระตือรือร้นในการหาความรู้เพิ่มเติมทางเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องของเทคโนโลยี

3. บุคลากรในสำนักงานมีหลายช่วงวัยแตกต่างกัน ไม่มีความชำนาญในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ ซึ่งบางคนกลัวความผิดพลาดจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงยังคงติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม ทำให้มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พร้อมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ไม่กระตือรือร้นที่จะปรับตัวเรียนรู้เพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิตยา สุริน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาล

ยุติธรรม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดแรงจูงใจ ในการพัฒนาตนเองในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ยึดติดกับการปฏิบัติแบบเดิม ขาดการวางแผนการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อาคม วรรณ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษ ฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพ์มล ไชยสมภาร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร ได้มีการนำเสนอแนวทาง เพิ่มเติม คือ 1) ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ 2) การ สร้างการรับรู้ ความ เข้าใจด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 3) มีการวางแผนหรือการวางนโยบายที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน 4) หน่วยงานมีนโยบายให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง

### **วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1**

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แสดงความคิดเห็นว่าวิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 ประกอบด้วย

1. ควรขอรับการจัดสรรสนับสนุนงบประมาณ เพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยรองรับให้เพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสำนักงานฯ หรือสำรวจ ทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์สภาพเก่า เพื่อเปลี่ยนให้สามารถรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยพร้อมใช้งานในการจัดการงานคดีแพ่ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล มีดังนี้ ขอจัดสรรงบประมาณเพื่อเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภาวรรณ เกษมสุขบท (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง มีดังนี้ ขอจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัย รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทรัตน์ แทนหลาบ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน

เลขานุการ สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหามลพิษและ  
ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีดังนี้ ควรขอจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหา  
อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อบุคลากร

2. ควรประชุมวางแผน ปรึกษาหารือ ปรับทัศนคติ กระบวนทางความคิดให้สร้างการเรียนรู้  
ตลอดชีวิต สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ อยู่เสมอ สร้างความเข้าใจ  
เกี่ยวกับนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์อย่างถูกต้อง ให้บุคลากร  
ยอมรับการเปลี่ยนแปลง กล้าลงมือปฏิบัติ ไม่กลัวเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ อาจกำหนดเป็นระยะทุก  
1 หรือ 3 เดือน หรือประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อาคม วรรณจร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย  
คณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาคือข้อเสนอแนะควรมีการ  
ปรับเปลี่ยนกระบวนทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถ  
ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพ์กมล ไชยสมภาร  
(2562) ได้ศึกษาเรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจ  
อุตสาหกรรม พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาคือข้อเสนอแนะ คือ 1) ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติให้กับ  
ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ 2) การ สร้างการรับรู้ ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 3) มีการวางแผนหรือ  
การวางนโยบายที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน 4) หน่วยงานมีนโยบายให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง รวมทั้ง  
สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้าน  
ดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักงานแพทย์  
กรุงเทพมหานคร พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาคือข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล มีดังนี้ ควร  
จัดประชุมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตนเอง

3. ควรพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะความชำนาญในการนำ  
เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้โดยฝึก  
ปฏิบัติจริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพ  
มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนา  
ทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนัก  
การแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาคือข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล มี  
ดังนี้ 1) ควรสำรวจความต้องการและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายปี  
2) ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการภายในหน่วยงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิตยา สุริน (2562)  
ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการ

คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล ควรสร้างการมีส่วนร่วม สร้างแรงจูงใจ และสร้างทัศนคติที่ดีในการพัฒนาตนเองของบุคลากรจัดให้มีการฝึกอบรมโดยการฝึกปฏิบัติงานจริง หรือสอนระหว่างปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดมาตรการหรือข้อบังคับให้บุคลากรในสำนักงานต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง โดยการเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทารัตน์ แทนหลาบ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการระบายนํ้า กรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาคืออุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีดังนี้ 1) ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภายในหน่วยงาน ควรสำรวจความต้องการของบุคลากรที่จะพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและให้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการสำรวจ การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพิ่มพูนทักษะความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ การใช้สื่อออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน และพัฒนาระบบงานภายในองค์กรให้มีความทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้ และทำความเข้าใจกับบุคลากรให้เห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

2. ควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐเข้าด้วยกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในภาครัฐด้วยตนเองมีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ ส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้รับบริการหรือหน่วยงานราชการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบติดตาม ความคืบหน้าข้อมูลคดีผ่านเว็บไซต์ หรือผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ เพื่อใช้ข้อมูลดิจิทัลร่วมกัน ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สามารถเรียกใช้บริการข้อมูลของราชการได้ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการหลายช่องทางด้วยหน่วยงานตนเอง

3. ควรปรับปรุงขยายเครื่องแม่ข่าย (Server) และระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ให้มีความเสถียรเพียงพอต่อปริมาณระบบงานภายในที่มีการใช้งานหลักประจำวัน อาทิ สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ให้สามารถจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการเข้าใช้งานระบบงานภายในของสำนักงานฯ พร้อมกันเป็นจำนวนมากทำให้ระบบล่ม (Error) ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติ

### เอกสารอ้างอิง

- จันทรัตน์ แทนหลาบ. (2563). การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก [http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563\\_1629861209\\_6214832033.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1629861209_6214832033.pdf)
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- นภสร สุตท้วม. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/77>
- นิตยา สุริน. (2562). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก [http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562\\_1582280458\\_6114830010.pdf](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](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597740808_6114832016.pdf)
- พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง. (2563). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ สำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก [http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563\\_1614230831\\_6214830050.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614230831_6214830050.pdf)



- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2560. (2550, มกราคม 24). *ราชกิจจานุเบกษา*, 134(10ก), 1.
- พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2562). *การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก [http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562\\_1597737543\\_6114832044.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597737543_6114832044.pdf)
- ภาพิมล ชัยขันธ. (2560). *การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก [http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2560\\_1561117975\\_6014830009.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2560_1561117975_6014830009.pdf)
- วิภาวรรณ เกษมสุขบท. (2563). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล*. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก [http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563\\_1629861971\\_6214832024.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1629861971_6214832024.pdf)
- วีโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2561). *ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2561*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง
- สำนักงานอัยการสูงสุด, (ม.ป.ป.). *แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด ระยะ 3 ปี*. ค้นเมื่อ 21 มกราคม 2565, จาก <https://drive.google.com/file/d/11gryXFxkp9deBGBnUf2XYkFBsPC9hfa-/view>
- สำนักงานอัยการสูงสุด, (ม.ป.ป.). *แผนปฏิรูปองค์การสำนักงานอัยการ พ.ศ.2562-2566*. ค้นเมื่อ 21 มกราคม 2565, จาก <https://www2.ago.go.th/images/webfile/agoplan6266.pdf>
- สำนักงานอัยการสูงสุด, (ม.ป.ป.). *แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2563-2566*. ค้นเมื่อ 21 มกราคม 2565, จาก <https://www2.ago.go.th/images/webfile/mission6366.pdf>
- สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). *ระบบราชการ 4.0*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>
- สิงห์ชัย ทนินซ้อน. (2564). *นโยบายการบริหารงานของอัยการสูงสุด*. สำนักงานอัยการสูงสุด. ค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2564, จาก <https://www2.ago.go.th/index.php/about/manage>
- สุภางค์ จันทวานิช. (2563). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 25)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อาคม วรรณจร. (2562). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน  
อัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก  
[http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562\\_1597736712\\_6114832052.pdf](http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597736712_6114832052.pdf)
- Creswell, J. W. (2007) *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.