

**การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสำนักงานคดีอาญา
สำนักงานอัยการสูงสุด ส่องค์การดิจิทัล***
**Development of personnel potential into the digital organization
of the Criminal Litigation Office. Attorney General Office**

ศุภโชค เทพหวัง**

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค แนวทางและข้อเสนอแนะ ของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ส่องค์การดิจิทัล โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความเข้าใจถึงลักษณะขององค์การดิจิทัล และมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้การปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยตนเอง และได้นำมาปรับใช้กับระบบการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยไม่ได้มองว่าเทคโนโลยีเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานแต่อย่างใด ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่า (1) ขาดอุปกรณ์ที่สามารถรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) มีการทำงานในรูปแบบเดิม ไม่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ (3) บุคลากรขาดองค์ความรู้และขาดผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (4) ขาดความต่อเนื่องของแผนพัฒนาและแนวทางการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในระบบงาน ขาดการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การอบรมไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และมีนโยบายการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่หน่วยงานมีอยู่ในปัจจุบัน สำหรับแนวทางและข้อเสนอแนะ มีดังนี้ (1) จัดสรรอุปกรณ์เพื่อให้รองรับระบบการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) สนับสนุนให้ปรับเปลี่ยนจากระบบงานเดิม ไปสู่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นระบบหลัก (3) จัดการฝึกอบรมโดยเน้นการฝึกปฏิบัติ จัดทำแหล่งเรียนรู้ให้ถ่ายทอดการศึกษา และจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน (4) สร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ และพัฒนาระบบงานด้านดิจิทัล (Software) และผลักดันให้ปรับเปลี่ยนระบบงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล รวมทั้งจัดทำหลักสูตรการอบรมให้สอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงาน และควรเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานหรือบุคคลภายนอกในด้านดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาด้านดิจิทัลขององค์การ

คำสำคัญ : การพัฒนาศักยภาพ ; เทคโนโลยีดิจิทัล ; องค์การดิจิทัล

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ส่องค์การดิจิทัล

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานอย่างเช่นที่ผ่านมา อิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศในการวางแนวทางการดำเนินการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสังคมไทยในปัจจุบันเป็นสังคมแห่งโลกยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความจำเป็นอย่างมากในการดำรงชีวิต เพราะเทคโนโลยีสามารถอำนวยความสะดวกให้กับมนุษย์ได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีดิจิทัล จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญส่งผลต่อสภาพแวดล้อมการดำรงชีวิต วิถีชีวิตในสังคม รวมทั้งการปฏิบัติงานของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการเชื่อมโยงแบ่งปันข้อมูล การส่งต่อข้อมูล การติดต่อสื่อสาร การใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารร่วมกัน ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ อย่างคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ มาทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการ เพื่อให้บริการประชาชนและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ในทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทางอย่างปลอดภัย สำหรับประเทศไทยได้มีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยรัฐบาลได้กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) และระบบราชการ 4.0 โดยมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการของหน่วยงานภาครัฐแทนกระบวนการทำงานเดิมที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าถึงยาก มาสู่ยุคดิจิทัลที่การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ และการให้บริการประชาชนมีความถูกต้อง เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูล รวมถึงพัฒนาขีดสมรรถนะให้หน่วยงานภาครัฐ มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นทางด้านเทคโนโลยี ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษร ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ ซึ่งประกอบกันเป็น "สารสนเทศ" ทำให้ประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงโดยการกำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทย ภายใต้อาณัติยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โมเดลไทยแลนด์ 4.0 และระบบราชการที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและปฏิรูประบบราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และรองรับโมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 ให้เป็นระบบราชการ 4.0

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรหนึ่งที่มีการปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าให้มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 - 2566 ซึ่งจัดทำขึ้นภายใต้การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 - 2579 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนแม่บทบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 แผนปฏิรูปองค์กรสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2562 - 2566 แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมเพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาประกอบการวิเคราะห์ในกระบวนการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุด และเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานอัยการสูงสุด สอดคล้องตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับประสิทธิภาพระบบงานและการจัดการความรู้/นวัตกรรมผ่านการเชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยวัตถุประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงาน ซึ่งหมายรวมถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่ครอบคลุมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น

โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งระบบการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม และระบบการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน บนพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การเพิ่ม ศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรมและมีคุณภาพชีวิตที่ดีวัตถุประสงค์ของประเด็น ยุทธศาสตร์ เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรทุกระดับให้มีขีดสมรรถนะสูง และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้ เป็นองค์กรที่มีคุณธรรมทางด้านกระบวนการยุติธรรมควบคู่ไปกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตที่ดีให้แก่บุคลากร สำนักงานอัยการสูงสุดได้นำเทคโนโลยีที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอน ในการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการ ภายในองค์กร และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการ ยุติธรรมได้อย่างรวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาจัดทำระบบงาน ต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ ระบบรับสำนวนคดี (OAG-E Prosecution) ระบบจัดเก็บสำนวนคดี (E-Casefile) สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (E-sarabobkadee) ระบบติดตามข้อมูลคดี (AGO-Tracking) ระบบคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (อัยการ ช่วยได้) ระบบเว็บอร์ดทางกฎหมายออนไลน์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สมุดโทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Phonebook) ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนว่าสำนักงานอัยการสูงสุดมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบการบริหารงาน ของสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสำนักงานคดีอาญา ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใน สำนักงานอัยการสูงสุด และเป็นส่วนหนึ่งของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัย เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนองค์กรในยุค ดิจิทัล เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานขององค์กรหรือหน่วยงานใดๆ ก็ตาม จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร ดังนั้น การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งในการบริหาร และมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จของ องค์กรสมัยใหม่ เพื่อก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบุคลากร สำนักงานคดีอาญาว่าสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความ ต้องการต่อการให้บริการประชาชนอย่างไร ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาและ ข้อเสนอแนะ ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงาน และเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงาน และสามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากรของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ศูนย์การดิจิทัล ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา (1) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงานได้ให้มีประสิทธิภาพ (2) ปัญหาและอุปสรรค ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัยการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก (1) การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการเก็บข้อมูล จากตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงาน การวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่ เกี่ยวข้องกับสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด (2) การวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานคดีอาญา

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยวิธีสุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgmental sampling) โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง จากตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นหัวหน้าหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และเป็นข้าราชการธุรการในสังกัด สำนักงาน คดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 10 คน โดยกำหนดคุณลักษณะและหลักเกณฑ์ของผู้ให้ข้อมูลที่ต้องการ ศึกษา ดังนี้

(1) หัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน และรับราชการไม่น้อยกว่า 6 ปี และปฏิบัติงานที่สำนักงานคดีอาญาไม่น้อยกว่า 1 ปี จึงถือได้ว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ที่สามารถให้ข้อมูลสำคัญที่ตรงประเด็นสำหรับการวิจัยนี้ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

ตำแหน่ง นิติกร ชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน

ตำแหน่ง นิติกร ชำนาญการ จำนวน 2 คน

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ จำนวน 2 คน

(2) ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานโดยการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ และรับราชการ ไม่น้อยกว่า 2 ปี และปฏิบัติงานที่สำนักงานคดีอาญาไม่น้อยกว่า 1 ปี จึงถือได้ว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นต้นทางของ การใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสามารถให้ข้อมูลสำคัญที่ตรงประเด็นสำหรับการวิจัยนี้ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ จำนวน 3 คน

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 2 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยมีวิธีการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

(1) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) เก็บข้อมูล จากตำรา เอกสารประกอบการ บรรยาย บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารของทาง ราชการ ที่เป็นเอกสารที่เป็นส่วนราชการจัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

(2) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

- (1) ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นแต่ละประเด็น
- (2) นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
- (3) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
- (4) นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ส่องค์การดิจิทัล โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

1. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงานได้ให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1 ความเข้าใจลักษณะขององค์การดิจิทัล

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่าบุคลากรมีความเข้าใจถึงลักษณะขององค์การดิจิทัล โดยองค์การดิจิทัลจะมีลักษณะและรูปแบบการทำงานขององค์การให้ก้าวไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน เป็นองค์การที่นำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ (สมาร์ทโฟน) แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้พัฒนากระบวนการทำงาน หรือพัฒนาระบบการทำงานในองค์การให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

1.2 การพัฒนาตนเองด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปฏิบัติงาน

ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์แทบทุกด้าน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวก รวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเพื่อเตรียมความพร้อมก้าวสู่องค์การดิจิทัลในอนาคต ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานเองต้องกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และศึกษาการปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัลให้มากขึ้น โดยได้เรียนรู้และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ ด้วยตนเอง โดยการศึกษาจาก คู่มือ อินเทอร์เน็ต e-learning ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปฏิบัติงาน และสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ เพื่อเพิ่มทักษะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน

เมื่อผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และได้ศึกษาเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ เพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลด้วยตนเอง ทำให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น Microsoft Office การสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต และสามารถใช้งานระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบประชุมออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลได้นำแอปพลิเคชันและโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ มาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือพัฒนาระบบงานภายในสำนักงานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เช่น การนำแอปพลิเคชันไลน์ (Line) เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงาน และได้้นำโปรแกรมกูเกิล ชีท (Google Sheets) เพื่อเพิ่มความสะดวกในการจัดทำเอกสาร ช่วยลดขั้นตอนการจัดส่งเอกสาร และได้นำโปรแกรมกูเกิล ไดรฟ์ (Google Drive) เพื่อจัดเก็บข้อมูลและแบ่งปันข้อมูลข่าวสารกันภายในสำนักงาน

จะเห็นได้ว่า บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ บุคลากรได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์หรือแอปพลิเคชันต่างๆ เข้ามาปรับใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ได้มองว่าเทคโนโลยีเป็นอุปสรรคของการทำงานแต่อย่างใด

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผลได้ ดังนี้

2.1 ปัญหาด้านอุปกรณ์

พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการใช้งานด้านดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเอกสาร ระบบอินเทอร์เน็ต มีความล้าสมัย ช้า รุด ขาดประสิทธิภาพในการใช้งาน และอุปกรณ์ไม่รองรับการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลในปัจจุบัน

2.2 ปัญหาด้านระบบงาน

พบว่า แม้สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์มาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังขาดความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูลอยู่ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานยังคงดำเนินการปฏิบัติงานในระบบงานเดิม โดยเน้นการใช้กระดาษอยู่ ส่งผลให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ไม่เต็มประสิทธิภาพ และยังคงขาดแผนการพัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง รวมถึงนโยบายด้านการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3 ปัญหาด้านบุคลากร

พบว่า บุคลากรบางส่วนไม่พร้อมที่จะเรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง บุคลากรไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และยึดติดกับการทำงานในระบบเดิม รวมทั้งขาดผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อจะนำมาพัฒนาระบบการทำงานในรูปแบบดิจิทัล และขาดการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

และการมีผลด้านดิจิทัลอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพบปัญหาขาดบุคลากรในการซ่อมบำรุง แก้ไข อุปกรณ์อย่างทันเวลาที่เมื่อเกิดปัญหาหรือชำรุด ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการใช้งาน

2.4 ปัญหาด้านนโยบาย

พบว่า ขาดความต่อเนื่องในการวางแผนพัฒนาระบบงานและการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับรูปแบบการอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และผู้ที่เข้าอบรมไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคคลอื่นได้ ส่งผลให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เกิดความต่อเนื่อง สำหรับแผนการพัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม และนโยบายสำหรับการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับอุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพและไม่ต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงาน

ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

3.1 ด้านอุปกรณ์

จัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย และสามารถรองรับระบบการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านระบบงาน

ลดระบบงานที่ใช้กระดาษ หรือระบบงานในรูปแบบเดิม แล้วนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เป็นระบบหลัก เพื่อให้สามารถรองรับการก้าวสู่องค์การดิจิทัลในอนาคต อีกทั้งเพื่อลดขั้นตอนและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน

3.3 ด้านบุคลากร

จัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีรูปแบบที่หลากหลาย มีการฝึกปฏิบัติงานจริง เพื่อเพิ่มทักษะสร้างความรู้ความเข้าใจการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จัดทำคู่มือหรือแหล่งข้อมูลหรือวิธีการใช้ในรูปแบบวิดีโอ เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้ได้ง่ายและสะดวก จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เพียงพอเพื่อความสะดวกในการแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

3.4 ด้านนโยบาย

จัดทำหลักสูตรการอบรมให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมเพื่อนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ และนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างจริงจัง รวมถึงสนับสนุนให้บุคลากรเข้าใจถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ และมุ่งเน้นให้บุคลากรปรับเปลี่ยนระบบงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล และรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอกในด้านดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาด้านดิจิทัลขององค์การ

อภิปรายผล

1. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปปฏิบัติงานได้ให้มีประสิทธิภาพ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

บุคลากรข้าราชการธุรการในสำนักงานคดีอาญา มีความเข้าใจถึงลักษณะขององค์การดิจิทัล และมีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวสู่องค์การดิจิทัลในอนาคต เนื่องจากเห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาในทักษะดิจิทัล (Digital Skill) ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ม.ป.ป.) ที่ได้อธิบายว่าทักษะดิจิทัล คือ ความสามารถมองเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานและการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสามารถทำงานและตัดสินใจบนฐานข้อมูล (Data driven Insight) ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัยต่อทั้งตนเอง ผู้ที่เกี่ยวข้อง และองค์กร รวมถึงสามารถคาดการณ์สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กรจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถกำหนดทิศทางกลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล การเป็นแบบอย่างของการทำงานในบริบทดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพในบริบทดิจิทัล ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่มีพื้นฐานทักษะดิจิทัล และสามารถใช้อุปกรณ์พื้นฐาน โปรแกรมประยุกต์ต่างๆ เช่น Microsoft Office สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล การรับส่งข้อมูลติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการใช้ทั่วไปในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว นอกจากนี้ บุคลากรยังมีการประยุกต์ใช้โปรแกรมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น ระบบประชุมออนไลน์ และในการจัดทำเอกสารได้นำโปรแกรมกูเกิล ชีท (Google Sheets) มาปรับใช้เพื่อเพิ่มความสะดวก ช่วยลดขั้นตอนการจัดส่งเอกสาร และได้นำโปรแกรมกูเกิล ไดรฟ์ (Google Drive) เพื่อจัดเก็บข้อมูลและแบ่งปันข้อมูลข่าวสารกันภายในสำนักงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาใน ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ม.ป.ป.) ที่ได้อธิบายว่า ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงาน ในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ศิริวรรณ ดวงงาม (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดี เช่น ระบบงานภายในสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเชื่อมต่องานกระบวนการ ยุติธรรมของสำนักงานอัยการสูงสุด AGO-NSW ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และยังมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับประยุกต์ใช้กับการประชุมอบรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM การส่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line) รวมทั้งการบันทึกข้อมูลคดีให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลทำให้ค้นหาข้อมูลคดี ได้รวดเร็ว ลดความผิดพลาด ลดขั้นตอน สามารถบริการประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียอย่างรวดเร็ว เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า เกิดประโยชน์มากที่สุด

จึงเห็นได้ว่าบุคลากรข้าราชการธุรการสำนักงานคดีอาญา มีพื้นฐานทักษะดิจิทัลและสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้นั้นเป็นเพียงการปรับใช้ภายในกลุ่มบุคคล ภายในสำนักงานย่อย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่การปฏิบัติงานเท่านั้น ไม่สามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อออกเผยแพร่ หรือเพื่อให้บุคคลภายนอกสามารถดูข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้ หรือ

เพื่อการออกรายงานผลที่เชื่อถือแม่นยำได้ หรือไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา องค์การแบบดิจิทัล (Digital Organization) ที่ได้อธิบายลักษณะขององค์การดิจิทัลว่า เป็นการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรให้ก้าวไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคปัจจุบันได้ คือ ต้องเชื่อมโยง คล่องตัว ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และตอบโจทยความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ปัญหาด้านอุปกรณ์ พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์มีความล้าสมัย ชำรุด ขาดประสิทธิภาพในการใช้งาน และอุปกรณ์ไม่รองรับการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล

2.2 ปัญหาด้านระบบงาน พบว่า ระบบการทำงานยังคงดำเนินการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมอยู่ ทำให้บุคลากรไม่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และขาดแผนการพัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถนำมาช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงนโยบายต่างๆ ไม่สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3 ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรบางส่วนไม่พร้อมที่จะเรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งขาดผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้คำแนะนำการทำงานในรูปแบบดิจิทัล และขาดการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการมีผลอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.4 ปัญหาด้านนโยบาย พบว่า ขาดความต่อเนื่องในการวางแผนพัฒนาระบบงานและการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และสำหรับรูปแบบการอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และผู้ที่เข้ารับการอบรมไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคคลอื่นได้ ส่งผลให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เกิดความต่อเนื่อง

สำหรับปัญหาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น จะเห็นได้ว่า ประเด็นหลักจากการขาดความต่อเนื่องในการวางแผนพัฒนาระบบงานและการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ผลกระทบด้านระบบงานคือ บุคลากรยังคงปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมอยู่ ประกอบกับองค์กรไม่ได้มีแผนการพัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์เพื่อจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน และยังคงขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล บุคลากรส่วนใหญ่มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองโดยการเรียนรู้อการใช้ระบบงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Nadler และ Wiggs (1989) ที่ได้อธิบายว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น โดยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนา แม้บุคลากรในสำนักงานคดีอาญาจะมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา แต่เป็นเพียงการเรียนรู้เพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ภายในกลุ่มเล็กๆ เท่านั้น ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ จุฬามาศ นิมจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันท์ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผลการศึกษา พบว่า ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ 1) การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยี

ระดับสูง และเพียงพอได้ 2) การไม่ได้นำทักษะมาช่วยในการยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้เกิดความ มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพเพียงพอเท่าที่ควรในด้านความรวดเร็วและถูกต้อง 3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี และสอดคล้องกับผลการศึกษวิจัยของ รัชนีกร คุ่มศรีมูล (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักงานเขตมีนบุรี ในยุคดิจิทัล พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ในยุคดิจิทัล มีดังนี้ 1) งบประมาณที่ได้รับจัดสรร สำหรับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงานยังไม่เพียงพอ 2) อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน บางส่วนยังไม่ทันสมัยรองรับระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย 3) บุคลากรในหน่วยงานบางส่วนยังขาดการให้ความ ร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพตนเอง 4) บุคลากรในหน่วยงานมีไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ไปปฏิบัติงาน มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

3.1 การจัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถรองรับระบบการทำงานด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 การปรับเปลี่ยนจากระบบงานแบบเดิม โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นระบบหลัก เพื่อลด ขั้นตอนและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน

3.3 การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีรูปแบบที่หลากหลาย เน้นการฝึกปฏิบัติงานจริง เพิ่มทักษะ ความรู้ความเข้าใจการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ จัดทำคู่มือหรือแหล่งข้อมูลหรือวิธี ปฏิบัติงานในรูปแบบวีดิโอ เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้ได้ง่ายและสะดวก จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้เพียงพอ เพื่อความสะดวกในการสอบถามและแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

3.4 การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ และพัฒนา ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการทำงาน และมุ่งเน้นให้บุคลากรปรับเปลี่ยนระบบงานให้อยู่ในรูปแบบ ดิจิทัล รวมทั้งจัดทำหลักสูตรการอบรมให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมเพื่อนำมาปรับใช้ กับการปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ และสามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเปิดรับฟังความ คิดเห็นจากบุคลากรภายนอกในด้านดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาด้านดิจิทัลของ องค์กร

การพัฒนาบุคลากรสู่องค์กรดิจิทัล เริ่มต้นจากการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง จริงจังและต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน สนับสนุนให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อลด ขั้นตอนและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ บุญเกียรติ การเวกพันธ์ (2564, หน้า 107-108) ได้อธิบายว่า คือ การปรับเปลี่ยน การบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมา ปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขัน การให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนทั้ง การมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ และการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนา บุคลากรด้านดิจิทัล โดยสร้างแรงจูงใจและสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการเพิ่มทักษะความรู้ความ

เข้าใจการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปฏิบัติงาน ควบคู่กับการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่เน้นการฝึกปฏิบัติงานจริง หรือจัดทำคู่มือ สื่อวิดีโอ เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้ได้ง่ายและสะดวก สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ เนติพัชณี ฐาณณี (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ภายใต้แผนนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์ ผลการศึกษา พบว่า แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานด้านเทคโนโลยีมีดังต่อไปนี้ (1) จัดสร้างห้องเรียนแห่งการเรียนรู้ ทางด้านเทคโนโลยีที่สามารถนำคนทั้งสามระดับ บริหาร->ผู้ใช้->ผู้ปฏิบัติงานฯ ได้เรียนรู้เทคโนโลยีฯ (2) จัดอบรมข้าราชการ ปปง. เกี่ยวกับเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง (3) พัฒนาเทคโนโลยีของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงาน ปปง. เสียใหม่ให้เท่าทันเทคโนโลยีของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ นิตยา สุริน (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล ควรสร้างการมีส่วนร่วม สร้างแรงจูงใจและสร้างทัศนคติที่ดีในการพัฒนาตนเองของบุคลากร จัดให้มีการฝึกอบรมโดยการฝึกปฏิบัติงานจริง หรือสอนระหว่างปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดมาตรการหรือข้อบังคับให้บุคลากรในสำนักงานต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง โดยการเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อาคม วัณเฑียร (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การส่งต่อหรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาท ในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้การปฏิบัติงานให้มากขึ้นและสนับสนุนการศึกษา เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อให้นำไปใช้

1. ด้านอุปกรณ์

1.1 ควรจัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย เพื่อให้สามารถรองรับระบบการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านระบบงาน

2.1 สนับสนุนให้ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานจากระบบงานแบบเดิม โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เป็นระบบหลัก เพื่อลดขั้นตอนและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน

2.2 ควรพัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ (Software) หรือระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

3. ด้านบุคลากร

- 3.1 ควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีรูปแบบที่หลากหลาย เน้นการฝึกปฏิบัติงานจริง เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพทักษะดิจิทัล และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ปฏิบัติงาน
- 3.2 จัดทำคู่มือหรือแหล่งข้อมูลหรือวิธีปฏิบัติงานในรูปแบบวิดีโอ เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการศึกษา
- 3.3 จัดให้มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เพียงพอ เพื่อความสะดวกในการสอบถามข้อมูลและแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

4. ด้านนโยบาย

- 4.1 สร้างความเข้าใจให้บุคลากรถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ และพัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการทำงาน และผลักดันให้บุคลากรปรับเปลี่ยนระบบงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล
- 4.2 จัดทำหลักสูตรการอบรมให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม และให้สอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 4.3 สำนักงานอัยการสูงสุด ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานหรือบุคคลภายนอกในด้านดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาด้านดิจิทัลขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุดเท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาวิจัยในเรื่องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อจะได้เห็นผลการวิจัยในภาพรวมมากยิ่งขึ้น และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านดิจิทัลขององค์กรต่อไป
2. ควรศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร ในสำนักงานต่างๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในการพัฒนาศักยภาพทักษะดิจิทัลของบุคลากรแต่ละคนหรือแต่ละสำนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดการพัฒนาด้านตนเองในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สำนักงานอัยการสูงสุดสามารถกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ขององค์กรต่อไป
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุดเท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษาวิจัยการนำนโยบายด้านดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุดไปปฏิบัติ เพื่อจะได้เห็นผลการศึกษาหรือปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้สำนักงานอัยการสูงสุดนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดเป็นแนวทางหรือเป็นยุทธศาสตร์ขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาศ นิ่มจิตต์ และโกวิท กังสนันท์. (2564). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. ค้นหามื่อ 30 ธันวาคม 2565. จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/view/246796>
- นภสร สุดท้วม. (2560). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด*. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นหามื่อ 30 ธันวาคม 2565. จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2560_1561118889_6014830034.pdf
- นิตยา สุริน. (2562). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม*. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นหามื่อ 19 ธันวาคม 2565. จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1582280458_6114830010.pdf
- เนติพัชญ์ ชามณี. (2562). *การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ภายใต้แผนนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์*. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นหามื่อ 30 ธันวาคม 2565. จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/301>
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (ม.ป.ป.). *ก้าวสู่วัฒนธรรมองค์กรยุคใหม่ DIGITAL ORGANIZATION*. ค้นหามื่อ 10 มกราคม 2566. จาก https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/soqd/admin/news_files/1065_18_194Pe3R.pdf
- รัชนิกร คุ่มศรีมูล. (2564). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักงานเขตมีนบุรี ในยุคดิจิทัล*. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นหามื่อ 30 ธันวาคม 2565. จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/473>
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระเบียบวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศิริวรรณ ดวงงาม. (2564). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานคดีของสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ*. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นหามื่อ 30 ธันวาคม 2565. จาก <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/513>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ*. ค้นหามื่อ 27 ธันวาคม 2565. จาก https://www.ocsc.go.th/digital_skills

- สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด. (2565). ค้นหาเมื่อ 25 ธันวาคม จาก
<https://www3.ago.go.th/center/crim/>
- อาคม วัฒนะ. (2562). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด*. รายงานการค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นหาเมื่อ 30 ธันวาคม 2565. จาก
<http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/275>
- เอกสิทธิ์ สนามทอง. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : แนวทางพัฒนาสู่ความสำเร็จขององค์กร*.
วารสารเกษมบัณฑิต, ปีที่ 20 ฉบับที่ 1, 67-75. ค้นหาเมื่อ 21 ธันวาคม 2565. จาก
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jkbu/article/download/190409/134262/>