

การบริหารจัดการโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของ
สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด

Management by using information technology to serve the people of
the Criminal Case Office. Attorney General's Office

สุดใจ ดอกบัว**

Sudjai dokbua

sudjai.dok@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน (2) กระบวนการบริหารจัดการและประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการประชาชน เก็บข้อมูลด้วยจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคดีอาญา 68 กลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.029*) และปัจจัยองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และปัจจัยด้านนโยบาย ตามลำดับ (3) กระบวนการบริหารจัดการและประสิทธิภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความถูกต้องและรวดเร็ว และด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ; เทคโนโลยีสารสนเทศ; สำนักงานคดีอาญา

Keywords: Management; Information technology; Criminal Case Office

บทนำ

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรหนึ่งที่มีการปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทยให้มีความก้าวหน้าให้มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 - 2566 นี้ เป็นการกำหนดทิศทางของสำนักงานอัยการสูงสุดระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึง พ.ศ. 2566 ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานอัยการสูงสุดร่วมกับคณะที่ปรึกษาจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจัดทำแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้ ทางที่ปรึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ อาทิ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 - 2579 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผน

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารจัดการโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แม่บทบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 แผนปฏิรูปองค์การสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2562 - 2566 แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมเพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาประกอบการวิเคราะห์ในกระบวนการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งทั้งนี้ได้มีการตรวจสอบความครอบคลุมและความสอดคล้องเชื่อมโยงของแผนในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับประเทศและในระดับหน่วยงาน(สำนักงานอัยการสูงสุด,2565)

สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้นำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้พัฒนาขึ้นมา นำไปใช้ในการให้บริการประชาชนประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการงานคดีภายในองค์กร และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างรวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง(สำนักงานอัยการสูงสุด,2565)

การปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดนั้น ต้องใช้ระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ อีกทั้งยังเป็นการปรับปรุงแบบกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงพร้อมเข้าสู่ความเป็นองค์กรสมัยใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานคดีอาญา
2. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการและประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการประชาชนของสำนักงานคดีอาญา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานคดีอาญา
2. ขอบเขตด้านสถานที่: ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะบุคลากรของสำนักงานคดีอาญา เท่านั้น
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา: ระยะเวลาในการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2565

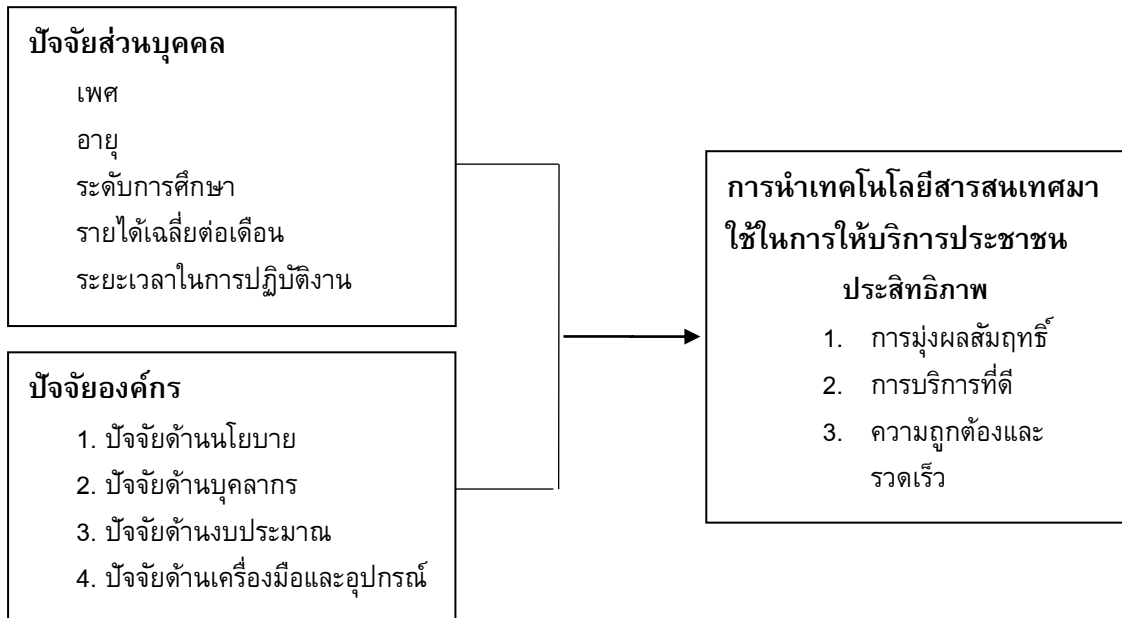
สมมติฐานด้านการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคดีอาญา ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน
2. ปัจจัยองค์กรของสำนักงานคดีอาญา ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามประชากรในการศึกษาประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีอาญา จำนวนทั้งสิ้น 82 คน (ที่มา: สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565) การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้จำนวน 68 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากรายชื่อเจ้าหน้าที่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานคดีอาญา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านบุคลากร งบประมาณ ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน อันได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความสำคัญต่องานที่ปฏิบัติ การบริการที่ดี ความถูกต้องและรวดเร็ว

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ข้าราชการ ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง พัฒนาประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน

กำหนดเกณฑ์เฉลี่ยเกี่ยวกับมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ตามแบบ Likert Scale สามารถกำหนดได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.0 - 1.80 หมายถึงระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึงระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึงระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด

เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดไว้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า ตัวแปรอิสระ (x) และตัวแปรตาม (y) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า ตัวแปรอิสระ (x) และตัวแปรตาม (y) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง ตัวแปรอิสระ (x) และตัวแปรตาม (y) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ - 1 หมายถึง ตัวแปรอิสระ (x) และตัวแปรตาม (y) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระ (x) และตัวแปรตาม (y) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ (x) และตัวแปรตาม (y) มีความสัมพันธ์กันน้อย

สำหรับการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ กำหนดดังนี้

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.91 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.71 - 0.90 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.31 - 0.70 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.01 - 0.30 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.1 อายุระหว่าง 30 - 39 ปีคิดเป็นร้อยละ 48.5 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 58.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 55.9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี (ตามตารางที่1)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

| | ปัจจัยส่วนบุคคล | ร้อยละ |
|-------|-----------------|--------|
| 1.เพศ | ชาย | 44.1 |
| | หญิง | 55.9 |
| | รวม | 100.0 |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| | ปัจจัยส่วนบุคคล | ร้อยละ |
|---------------------------|---------------------|--------------|
| 2.อายุ | น้อยกว่า 30 ปี | 4.4 |
| | 30 - 39 ปี | 48.5 |
| | 40 - 49 ปี | 35.3 |
| | 50 ปีขึ้นไป | 11.8 |
| | รวม | 100.0 |
| 3.ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 11.8 |
| | ปริญญาตรี | 58.8 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 29.4 |
| | รวม | 100.0 |
| 4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 1.5 |
| | 10,000 – 15,000 บาท | 14.7 |
| | 15,001 – 20,000 บาท | 27.9 |
| | มากกว่า 20,000 บาท | 55.9 |
| | รวม | 100.0 |
| 5.ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | น้อยกว่า 1 ปี | 1.5 |
| | 1 – 5 ปี | 23.5 |
| | 6 – 10 ปี | 41.2 |
| | 11 ขึ้นไป | 33.8 |
| | รวม | 100.0 |

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน

| ปัจจัยการทำงาน | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|--------------------------|-------------|--------------|------------|
| ด้านนโยบาย | 3.98 | 0.732 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 4.13 | 0.679 | มาก |
| ด้านงบประมาณ | 4.14 | 0.702 | มาก |
| ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ | 4.04 | 0.843 | มาก |
| รวม | 4.07 | 0.739 | มาก |

จากตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายกรณีได้แก่ ด้านงบประมาณอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ในภาพรวม

| ประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---|-----------|-------|-------|
| การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | 4.01 | 0.686 | มาก |
| การบริการที่ดี | 3.92 | 0.849 | มาก |
| ด้านความถูกต้องและรวดเร็ว | 3.93 | 0.699 | มาก |
| รวม | 3.95 | 0.533 | มาก |

จากตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายกรณีได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมาก และด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานคดีอาญาที่มี เพศอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศ ต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยใช้ t-test ในการทดสอบสมมติฐาน

| เพศ | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | t-test | df | Sig. |
|------|-------|-----------|----------------------|--------|----|-------|
| ชาย | 30 | 3.98 | 0.637 | 0.355 | 66 | 0.724 |
| หญิง | 38 | 3.93 | 0.441 | | | |

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.724)

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุ ต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยใช้ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

| ความแปรปรวน | SS | df | MS | F-test | Sig. |
|--------------|--------|----|-------|--------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2.042 | 3 | 0.681 | 2.564 | 0.062 |
| ภายในกลุ่ม | 16.994 | 64 | 0.266 | | |
| รวม | 19.036 | 67 | | | |

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.062)

ตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการศึกษาต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยใช้ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

| ความแปรปรวน | SS | df | MS | F-test | Sig. |
|--------------|---------------|-----------|-------|--------|--------|
| ระหว่างกลุ่ม | 1.957 | 2 | 0.979 | 3.724 | 0.029* |
| ภายในกลุ่ม | 17.079 | 65 | 0.263 | | |
| รวม | 19.036 | 67 | | | |

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.029*)

จากนั้นทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนด้วยวิธีการทดสอบรายคู่ของ Scheffe พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน

| ปัจจัย | ประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ | | | |
|-----------------------------|--|-----------------|----------|-------------------|
| | Pearson Correlation | Sig. (2-tailed) | ทิศทาง | ระดับความสัมพันธ์ |
| 1. ด้านนโยบาย | 0.685 | 0.000 | เดียวกัน | ปานกลาง |
| 2. ด้านบุคลากร | 0.571 | 0.000 | เดียวกัน | ปานกลาง |
| 3. ด้านงบประมาณ | 0.598 | 0.000 | เดียวกัน | ปานกลาง |
| 4. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ | 0.691 | 0.000 | เดียวกัน | ปานกลาง |

จากตารางที่ 7 ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยแต่ละด้านกับประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของ สามารถอภิปรายผลแยกเป็นประเด็นดังนี้

1.สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนแตกต่างกันพบว่า

ความแตกต่างของเพศและอายุ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่า บุคลากรมีการพัฒนาตัวเองเพื่อให้เข้ากับระบบการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานต่าง ๆ ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างระหว่างเพศและอายุ ซึ่งตรงกับทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องวางแผนและตัดสินใจอย่างมีเหตุผลโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศและทำงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามกรอบแนวคิดการพัฒนาและวงจรคุณภาพการบริการ ภาครัฐการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ความแตกต่างของระดับการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่า ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ทำให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคดีอาญาสำนักงานอัยการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีนั้นมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มากกว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานคดีอาญาสำนักงานอัยการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

2.สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยองค์กรของสำนักงานคดีอาญา ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนพบว่า

ปัจจัยด้านนโยบาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่า การกำหนดนโยบายนั้นเป็นการกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติงานขององค์กร ทำให้บุคลากรภายในองค์กรต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีฉัตร สุวรรณนาวี (2563) เรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการศึกษาพบว่า สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการบริหารจัดการงานคดี ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากรประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้รวดเร็วขึ้นง่ายขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และสอดคล้องกับวิถีชีวิตและพฤติกรรมของประชาชน

ปัจจัยด้านบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่า บุคลากรภายในองค์กรนั้นถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เมื่อบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ได้อย่างชำนาญจะส่งผลให้ประสิทธิภาพดีขึ้น และในทางกลับกันถ้าบุคลากรไม่มีความชำนาญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ย่อมส่งผลให้

ประสิทธิภาพลดลง ทั้งนี้ยังรวมไปถึงทัศนคติและการยอมรับนวัตกรรมใหม่ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริณัทร สุวรรณเนา (2563) เรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี กรณีศึกษา สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักอำนวยการ ประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีทัศนคติ ที่เป็นด้านลบต่อเทคโนโลยี ต่อด้านและไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากยังยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม

ปัจจัยด้านงบประมาณ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ ประชาชน ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่า การพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศให้เหมาะสมของบุคลากรต้องควบคู่ไปกับเครื่องมือและอุปกรณ์ รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรตามไปด้วย ซึ่งถ้าสำนักงานคดีอาญา มีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมก็จะส่งผลให้การนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2564) เกี่ยวกับการวางแผน เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการซึ่งประกอบด้วยการจัดการงบประมาณ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อรณรงค์ ทับทิมทอง (2558) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการจัดทำบัญชีและงบการเงินส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ปัจจัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ ให้บริการประชาชน ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่า เทคโนโลยี สารสนเทศเป็นนวัตกรรมที่ช่วยให้ให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตรงตามเป้าหมายของงาน ต่างๆ มีการบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานได้เป็นอย่างดี และ เนื่องด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงมีการปรับเปลี่ยน นโยบายและแผนงานในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ดังนั้นด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการประชาชนจึงต้องมีการพัฒนาให้มีความเหมาะสมตามไปด้วยจึงจะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ให้บริการประชาชนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาต นิมจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันท์ (2564) เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมา จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือระบบอินเทอร์เน็ต ภายในของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตรงตาม เป้าหมายของงานต่างๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

จากผลการศึกษา ประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน มี ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยเพิ่มเติม ดังนี้

1. ในเชิงนโยบายของภาครัฐ ที่เกี่ยวกับการสนับสนุนความรู้ความเข้าใจการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยผ่านการอบรมการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆให้มากยิ่งขึ้น

2. ในส่วนของสำนักงานคดีอาญา ควรพัฒนาคุณภาพการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ในทุกด้านให้มากยิ่งขึ้นทั้งในด้านระเบียบปฏิบัติ ด้าน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะความรู้ความสามารถ

3. ในส่วนเจ้าหน้าที่สำนักงานคดีอาญา ควรติดตามแสวงหาความรู้เพิ่มเติมความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ให้มากกว่านี้จากช่องทางต่างๆ โดยเฉพาะทางอินเทอร์เน็ตที่มีข้อมูลให้ศึกษา จะทำให้ตัวเจ้าหน้าที่สำนักงานคดีอาญา ได้รู้ถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนและแนวทางปฏิบัติในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ในแต่ละหน่วยงาน เพื่อศึกษาดูว่าปัจจัยหรือตัวแปรด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน

2. ในครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน และการพัฒนาประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อศึกษาทัศนคติและความคิดเห็นที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน และการพัฒนาประสิทธิภาพมาใช้ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จุฑามาศ นิมจิตต์ และโกวิท กังสนันท์. (2564). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ปริฉัตร สุวรรณเนา. (2563). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี :กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้*. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อรนงค์ ทับทิมทอง (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขต*

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ระเบียบวิธี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สำนักงานคดีอาญา, สำนักงานอัยการสูงสุด. (2565). *ประวัติสำนักงานคดีอาญา*. ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2565

จาก <https://www3.ago.go.th/center/crim/>