ประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

The effectiveness of implementing digital technology in the work of personnel of the Office of the Attorney General: A Case study of Secretariat of the Office of the Attorney General

ลลิตา หล้าพ่วง**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารร่วมกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีทักษะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานมีความถูกต้อง และผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดประโยชน์ต่อองค์การ ปัญหาและอุปสรรคได้แก่ 1) ขาดงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ 2) บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง 3) บุคลากรมีหลายช่วงวัยบางคนกลัวความผิดพลาดจากการใช้งานไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะได้แก่ 1) ควรขอรับจัดสรรงบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ให้เพียงพอ 2) ควรประชุมหารือ ปรับทัศนคติ สร้างการเรียนรู้ เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ 3) ควรพัฒนาอบรมโดยฝึกปฏิบัติจริงเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ ; เทคโนโลยีดิจิทัล ; ประสิทธิผล ; สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

คำสำคัญ ; The effectiveness ; Digital technology ; Secretariat of the Office of the Attorney General

---

*** บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด ; กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด**

**** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

บทนำ

ท่ามกลางกระแสยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างรวดเร็วจากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital และก้าวสู่ยุค Robotic ทุกอย่างขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาอย่างรวดเร็ว อย่างการเกิดขึ้นของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทคโนโลยีการพิมพ์สามมิติ (3D Printing) และอินเตอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things) เป็นต้น เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญมีอิทธิพลส่งผลต่อสภาพแวดล้อมการดำรงชีวิต วิถีชีวิตในสังคม และการทำงานของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากขึ้น เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้ง่าย เชื่อมโยงโลกอินเตอร์เน็ตเข้าด้วยกันเป็นการสื่อสารแบบไร้พรมแดน และในสภาวะการณ์ที่เกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ทั่วโลก ทำให้แต่ละองค์การมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ที่ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมรูปแบบใหม่เว้นระยะห่างโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน แทปเลต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน สังคม และประเทศ ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ และทันสมัยสอดรับนโยบายของรัฐบาลเป็นการเชื่อมโยงแนวคิด Thailand 4.0 เพื่อให้ภาครัฐปรับตัวให้เข้ากับเศรษฐกิจและสังคมยุค Digital ยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของรัฐบาลเข้าสู่การเป็นรัฐบาล Digital อย่างแท้จริง

สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด โดยบุคลากรของหน่วยงานได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างโปรแกรม ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Sarabun Electronic) อีกทั้งยังมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในการสั่งการ การติดต่อสื่อสาร โดยแอปพลิเคชันไลน์ (Line), การประชุม อบรมออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน ZOOM เป็นต้น ปัจจุบันนางสาวนารี ตัณฑเสถียร อัยการสูงสุด ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิรูปพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์การดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ จึงกำหนดนโยบายการบริหารงานด้านอำนวยความยุติธรรม รักษาผลประโยชน์ของรัฐ และคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนด้วยหลักนิติธรรมและบริหารงานด้วยธรรมาภิบาลโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ขับเคลื่อนภารกิจ และด้านพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์การดิจิทัล (Digital Transformation)

ผู้ศึกษาวิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด 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. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Field research) โดยผู้ศึกษาวิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2563, หน้า 75)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการธุรการที่มีอาวุโสสูงสุด และข้าราชการธุรการผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกโดยพิจารณาจากคุณสมบัติและความเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด เลือกเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คือ ข้าราชการธุรการที่มีอาวุโสสูงสุด และข้าราชการธุรการผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

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

การเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการยึดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลักสำคัญโดยพิจารณาจากบุคลากรผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

(1) ข้าราชการธุรการ ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน

(2) ข้าราชการธุรการ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 3 คน

(3) ข้าราชการธุรการ ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) คือ การสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดคำถามที่จะถามไว้ล่วงหน้าอย่างแน่นอนตายตัว ทั้งในแง่ของถ้อยคำสำนวน จำนวนข้อคำถาม และการเรียงลำดับของข้อคำถาม ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องถามคำถามตามที่กำหนดไว้เท่านั้น 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 เป็นงานที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

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

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ 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 ข้าราชการธุรการ พบว่า การศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ จากผลการศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีความเห็นว่า กระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มีอิทธิพลและบทบาทสำคัญส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การดำรงชีวิตอย่างชัดเจน โดยบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีการนำคอมพิวเตอร์ มือถือแบบสมาร์ทโฟน แทปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แอพพลิเคชั่นบนมือถือ เช่น การใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ในการติดต่อ การสั่งการในช่วงที่มีการปฏิบัติงานที่บ้านเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) รวมทั้งการใช้อีเมลในการรับ-ส่งงานเอกสาร การใช้สื่อออนไลน์ อย่าง Facebook ในการติดต่อสื่อสารช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันง่ายขึ้นและรวดเร็ว สามารถติดต่อกันได้แบบ Real Time ทุกที่ ทุกเวลา นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการจัดการงาน โดยโปรแกรมที่ใช้ในงานคดีหลัก ๆ เป็นโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Sarabun Electronic) เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบข้อมูลงานเอกสารได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และลดเวลาในการเดินทาง และยังเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นรูปแบบดิจิทัล รูปแบบของสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษรเพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว การประมวลผลข้อมูลเป็นรายงานผลและสถิติต่าง ๆ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการจัดการของมนุษย์ สามารถสร้างความสะดวกในการจัดทำเอกสาร สแกนเอกสารหรือหนังสือให้ออกมาเป็นตัวอักษรได้ ซึ่งมีประโยชน์มากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019 (โควิด-19) ประกอบกับผู้บริหารระดับสูงสุดให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อบุคลากร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีการปรับตัว เรียนรู้ และปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลง มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลแทนการลงเล่มทะเบียนแบบเดิมเพื่อใช้เป็นข้อมูลส่วนกลางในหน่วยงานทำให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว มีการแจ้งเตือนภายในสำนักงานฯ เช่น การติดตามความเคลื่อนไหวของเอกสาร เพื่อให้งานมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยสามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางคดีได้จากทุกที่และทุกเวลา ซึ่งในการปฏิบัติราชการจำเป็นต้องมอบอำนาจมอบหมายการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความคล่องตัว สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ แต่การให้อำนาจดังกล่าวต้องคำนึงถึงระดับความปลอดภัยของข้อมูล โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่แต่ละระดับเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลได้แตกต่างกัน บางตำแหน่งอาจเข้าดูข้อมูลได้จำกัด หรือดูข้อมูลได้อย่างเดียวโดยไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ หรือทั้งดูข้อมูลได้และแก้ไขข้อมูลได้ โดยเน้นการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุดยังช่วยให้การปฏิบัติราชการประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรอย่างกระดาษ หมึกพิมพ์ เพราะจัดเก็บข้อมูลในรูปของข้อมูลดิจิทัล และประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าต่อองค์การมากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

การศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1. ยังขาดการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อจัดสรรให้มีประจำตัวบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลบางส่วน ยังไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ไม่เพียงพอ เป็นรุ่นเก่า ไม่รองรับการใช้งาน และเครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องมีสภาพเก่าการใช้งานจึงไม่เสถียรเท่าที่ควร

2. บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ในการจัดการงานอย่างถูกต้อง

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

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

การศึกษาวิจัยพบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1. ควรขอรับการจัดสรรสนับสนุนงบประมาณ เพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยรองรับให้เพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสำนักงานฯ หรือสำรวจ ทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์สภาพเก่า เพื่อเปลี่ยนให้สามารถรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยพร้อมใช้งานในการปฏิบัติงาน

2. ควรประชุมวางแผน ปรึกษาหารือ ปรับทัศนคติ กระบวนทางความคิดให้สร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ อยู่เสมอ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์อย่างถูกต้อง ให้บุคลากรยอมรับการเปลี่ยนแปลง กล้าลงมือปฏิบัติ ไม่กลัวเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ อาจกำหนดเป็นระยะทุก 1 หรือ 3 เดือน หรือประจำปี

3. ควรพัฒนา ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้โดยฝึกปฏิบัติจริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถนำ ทฤษฎีของ Steers (อ้างถึงใน ศรีสมพร รอดศิริ, 2551) เกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลการศึกษาตามกรอบประเด็นปัญหาการวิจัย ซึ่งสามารถนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลได้ดังนี้

กระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด สอดคล้องกับทฤษฎีของ Steers

กระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มีอิทธิพลและบทบาทสำคัญส่งผลต่อการปฏิบัติงานและวิถีการดำรงชีวิต โดยบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ได้มีการนำคอมพิวเตอร์ มือถือแบบสมาร์ทโฟน แทปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แอพพลิเคชั่นบนมือถือ เช่น การใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ในการติดต่อสื่อสาร การสั่งการในช่วงที่มีการปฏิบัติงานที่บ้านเนื่องจากสถานการณ์การ

แพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019 (โควิด-19) รวมทั้งการใช้อีเมลในการรับ-ส่งงานเอกสาร การใช้สื่อออนไลน์อย่าง Facebook ในการติดต่อสื่อสารช่วยทำให้ติดต่อสื่อสารระหว่างกันง่ายขึ้นและรวดเร็ว สามารถติดต่อกันได้แบบ Real Time ทุกที่ ทุกเวลา เข้ามาใช้ในกระบวนการจัดการงาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบข้อมูลงานเอกสารได้สะดวกรวดเร็วขึ้น จัดเก็บข้อมูลให้เป็นรูปแบบดิจิทัล รูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษรเพื่อประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว การประมวลผลข้อมูลเป็นรายงานผลและสถิติต่าง ๆ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดของการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการจัดการของมนุษย์ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผล ของ Steers ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลและสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภสร สุดท้วม (2560) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนัดงานอัยการสูงสุด พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการอัยการได้มีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น computer, Tablet, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ Application สื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงานให้มีความทันสมัยโดยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ได้แก่ ทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้เอง เข้าถึง เรียกใช้ข้อมูลได้ตรงความต้องการมากขึ้น แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 “...กระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มีอิทธิพลส่งผลต่อการปฏิบัติงานเนื่องจากมีการนำคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแทปเล็ต รวมทั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือแอพพลิเคชั่นสมัยใหม่ เข้ามาช่วยทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบข้อมูลการจัดการงานสารบรรณได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และการเดินทางได้ โดยตั้งเป็นข้อมูลคดีสารบรรณกลางของสำนักงานฯ ไว้...” (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด,2566,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,12 มิถุนายน 2566) ประกอบกับผู้บริหารระดับสูงสุดให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อบุคลากร ขับเคลื่อนองค์การสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีการปรับตัว เรียนรู้ และปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลง การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลทำให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการแจ้งเตือนจากระบบงานภายในสำนักงานฯ เช่น การติดตามความเคลื่อนไหวของเอกสาร เพื่อให้งานมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ค้นหาข้อมูลได้อย่าง

รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางคดีได้จากทุกที่ ทุกเวลา แลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลได้รวดเร็วขึ้น สามารถ วิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร ของทางราชการที่จะต้องดำเนินการในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และช่องทางได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลของ Steers ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคม วะเนจร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย คณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมีความถูกต้องได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงานอย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 “...คิดว่ามีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ชัดเจน คือ การนำคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแอพพลิเคชั่นสมัยใหม่ เข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายและรวดเร็ว...” (นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด,2566,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,12 มิถุนายน 2566)

ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

การศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1. ยังขาดการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อจัดสรรให้มีประจำตัวบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลบางส่วน ยังไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ไม่เพียงพอ เป็นรุ่นเก่า ไม่รองรับการใช้งาน และเครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องมีสภาพเก่าการใช้งานจึงไม่เสถียรเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผล ของ Steers ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ เกษมสุขบท (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์การดิจิทัล พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ 1.ปัญหาด้านงบประมาณ 2. ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 “...วัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลบางส่วน ยังไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ไม่เพียงพอ เป็นรุ่นเก่า ไม่รองรับการใช้งาน ซึ่งตอนนี้มีโรคไวรัส

โควิด-19 ระบาด การฝึกอบรม การประชุม ผ่านโปรแกรม ZOOM จำเป็นต้องใช้กล้อง แต่บางเครื่องเก่าไม่มีกล้อง และบุคลากรที่มีหลายช่วงวัยแตกต่างกันไม่มีความชำนาญในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ กลัวว่าจะใช้งานผิดพลาด…” (เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด,2566,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,13 มิถุนายน 2566)

2. ไม่มีแผนการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผล ของ Steers ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภาพิมล ชัยขันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ด้านขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรม และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 “…ควรจัดอบรม ประชุมวางแผนปรึกษาหารือ ปรับทัศนคติ กระบวนความคิด และฝึกอบรมทักษะเพิ่มพูนความรู้ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์ ให้บุคลากรกล้าลงมือปฏิบัติไม่กลัวเทคโนโลโลยี อาจกำหนดเป็นระยะทุก 1 หรือ 3 เดือน หรือประจำปี เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องไหนที่เก่ามาก ๆ ก็ควรจะจัดสรรงบประมาณเพื่อเปลี่ยนให้สามารถรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน…” (นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด,2566,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,12 มิถุนายน 2566) รวมถึงสอดคล้องกับ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผล ของ Steers ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล มีหลายประการ คือ ไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรรายปีทำให้ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาเป็นปัญหาต่อการประเมินผล สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่2 “…ควรต้องปรับตัว สร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต ปรับทัศนคติ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ อยู่เสมอ โดยการลงมือปฏิบัติจริงด้วยตนเอง หากพบปัญหาก็จำเป็นต้องสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ…”(นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด,2566,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,12 มิถุนายน 2566)

3. บุคลากรในสำนักงานฯ มีหลายช่วงวัยแตกต่างกัน ไม่มีความชำนาญในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ ซึ่งบางคนกลัวความผิดพลาดจากการนำเทคโนลียีดิจิทัลมาใช้งาน ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงยังคงติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม ทำให้มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พร้อมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ไม่กระตือรือร้นที่จะปรับตัวเรียนรู้เพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี

เกี่ยวกับการวัดประสิทธิผล ของ Steers ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิตยา สุริน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ยึดติดกับการปฏิบัติแบบเดิม ขาดการวาง แผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 “...ควรพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน อบรมให้มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานให้เกิดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง มีการฝึกปฏิบัติจริง สร้างความเข้าใจ ปรับเปลี่ยนแนวความคิด ค่านิยม และทัศนคติของบุคลากรให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ และควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยรองรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน...” (เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด,2566,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,13 มิถุนายน 2566)

วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด

การศึกษาวิจัยพบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1. ควรขอรับการจัดสรรสนับสนุนงบประมาณ เพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยรองรับให้เพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสำนักงานฯ หรือสำรวจ ทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์สภาพเก่า เพื่อเปลี่ยนให้สามารถรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยพร้อมใช้งานในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผล ของ Steers ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล มีดังนี้ ขอจัดสรรงบประมาณเพื่อเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 “...ควรมีการจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจมีความชำนาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ จัดสรรงบประมาณ หรือสำรวจครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และปรับกระบวนทัศน์ ทัศนคติ สร้างความเข้า ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพมากขึ้น...” (เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด,2566,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,13 มิถุนายน 2566) รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผล ของ Steers ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภาวรรณ เกษมสุขบท (2563) ได้

ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์การดิจิทัล พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง มีดังนี้ ขอจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 “...สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ยังขาดการสนับสนุนงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อจัดสรรให้มีประจำตัวบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงาน...” (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ,2566,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,12 มิถุนายน 2566)

2. ควรประชุมวางแผน ปรึกษาหารือ ปรับทัศนคติ กระบวนทางความคิดให้สร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ อยู่เสมอ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์อย่างถูกต้อง ให้บุคลากรยอมรับการเปลี่ยนแปลง กล้าลงมือปฏิบัติ ไม่กลัวเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ อาจกำหนดเป็นระยะทุก 1 หรือ 3 เดือน หรือประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผล ของ Steers ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อาคม วะเนจร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 “...ควรมีการจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจมีความชำนาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ จัดสรรงบประมาณ หรือสำรวจครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และปรับกระบวนทัศน์ ทัศนคติ สร้างความเข้า ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพมากขึ้น...” (เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด,2566,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,13 มิถุนายน 2566)

3. ควรพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้โดยฝึกปฏิบัติจริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผล ของ Steers ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล มีดังนี้ 1) ควรสำรวจความต้องการและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรรายปี 2) ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการภายในหน่วยงาน และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 “...ควรมีการสำรวจความต้องการเข้ารับการฝึกอบรม

เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้ และทำความเข้าใจกับบุคลากรให้เห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด…” (นิติกรชำนาญการพิเศษ สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด,2566,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,12 มิถุนายน 2566)

เอกสารอ้างอิง

นภสร สุดท้วม. (2560). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด.* ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/77

นารี ตัณฑเสถียร. (2565). *นโยบายการบริหารงานของอัยการสูงสุด.* สำนักงานอัยการสูงสุด. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2566, จาก https://www2.ago.go.th/index.php/about/manage

นิตยา สุริน. (2562). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม.* ค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1582280458_6114830010.pdf

พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง. (2563). *การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร.* ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614230831_6214830050.pdf

พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2560. (2550, มกราคม 24). *ราชกิจจานุเบกษา*, 134(10ก)

ภาพิมล ชัยขันธ์. (2560). *การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0.* ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2560_1561117975_6014830009.pdf

วิภาวรรณ เกษมสุขบท. (2563). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์การดิจิทัล.* ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1629861971_6214832024.pdf

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สำนักงานอัยการสูงสุด, (ม.ป.ป.). *แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด ระยะ 3 ปี.* ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2566, จาก https://drive.google.com/file/d/11gryXFxkp9deBGBnUf2XYkFBsPC9hfa-/view

สำนักงานอัยการสูงสุด, (ม.ป.ป.). *แผนปฏิรูปองค์การสำนักงานอัยการ พ.ศ.2562-2566*. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2566, จาก https://www2.ago.go.th/images/webfile/agoplan6266.pdf

สำนักงานอัยการสูงสุด, (ม.ป.ป.). *แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2563-2566*. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2566, จาก https://www2.ago.go.th/images/webfile/mission6366.pdf

สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). *ระบบราชการ 4.0.* ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2566, จาก https://www.opdc.go.th/content/Mzk

สุภางค์ จันทวานิช. (2563). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาคม วะเนจร. (2562). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด.* ค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2566, จาก 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.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

คนที่ 1 นิติกรชำนาญการพิเศษ (2566) บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล 12 มิถุนายน 2566

คนที่ 2 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล 12 มิถุนายน 2566

คนที่ 5 เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล 13 มิถุนายน 2566

คนที่ 3 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล 12 มิถุนายน 2566

คนที่ 6 เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล 13 มิถุนายน 2566