

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่

ประชาชน: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ

The Application of Digital Technology in Civil Rights Protection and Legal Aid:

A Case Study of the Executive Director's Office of Civil Rights Protection

สุธาดา ช้วยทอง

Sutada Chuaytong

6614832025@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (2) ปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) มิติด้านเทคโนโลยี ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ประกอบด้วย (1.1) ด้านงานธุรการคดี และ (1.2) ด้านการให้บริการประชาชน (2) มิติด้านองค์กร ผู้บริหารมีนโยบายส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้อย่างต่อเนื่อง แต่ขาดความชัดเจนในการผลักดันโครงการบางประเภทให้เกิดผลเป็นรูปธรรม บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีแตกต่างกัน รวมทั้งมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยีผ่านโครงการอบรมนิติกร ธุรการ สดช. ในทุกปี (3) มิติด้านสภาพแวดล้อม มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ และมีแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ 1) ระบบขาดความเสถียรและไม่มีคู่มือการใช้งาน 2) บุคลากรขาดความรู้ ทักษะด้านเทคโนโลยี และมีปัญหาความแตกต่างของช่วงวัย 3) งบประมาณมีไม่เพียงพอในการพัฒนาด้านเทคโนโลยี และ 4) ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก

คำสำคัญ: การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล; การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน; สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ

Keywords: The Application of Digital Technology; Civil Rights Protection and Legal Aid;

The Executive Director's Office of Civil Rights Protection

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการอำนวยความยุติธรรมทางอาญารักษาผลประโยชน์ของรัฐ และการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยมีการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและบริบททางสังคมอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนางค์กรอัยการระยะ 15 ปี (พ.ศ. 2566–2580) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการบริการจากรัฐอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมถึงสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐภายใต้ “หลักการ ECO” ได้แก่ “Enhance” การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและกระบวนการคิดเชิงระบบ “Connect” การเชื่อมโยงความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านกฎหมาย และ “Open” ให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความคาดหวังและความไว้วางใจของประชาชนเป็นสำคัญ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566) รวมทั้งนโยบายการบริหารงานของอัยการสูงสุดยังให้ความสำคัญกับการมุ่งพัฒนางค์กรอัยการ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ผ่านการพัฒนากระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับกระแสความเจริญของเทคโนโลยีตามบริบทของสังคมในปัจจุบันและอนาคต (สำนักนโยบายอัยการสูงสุด, ม.ป.ป.)

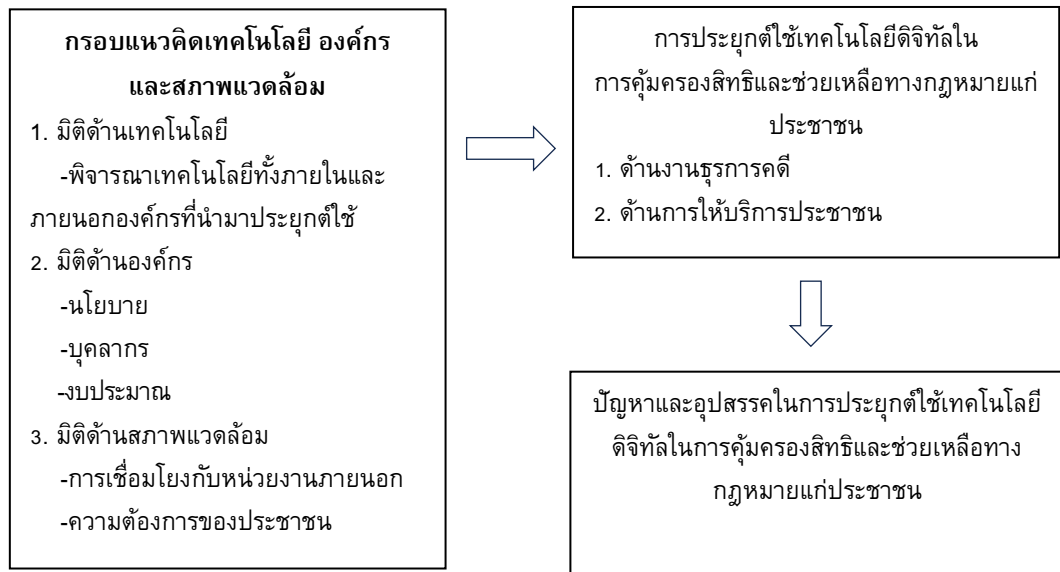
ภายใต้นโยบายดังกล่าว สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ มีภารกิจด้านการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในการปฏิบัติงานจึงมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว ก้าวทันต่อสถานการณ์และสามารถให้บริการที่สอดคล้องตามความต้องการของประชาชน โดยหน่วยงานได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในงานธุรการคดี เช่น ระบบการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม (OAG LAW AID) หรือ ระบบอัยการช่วยได้ 2. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น เว็บไซต์ทางกฎหมายออนไลน์, Line Official Account และระบบประชุมออนไลน์ Google Meet เป็นต้น เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ อันตอบโจทย์การพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล สอดคล้องตามยุทธศาสตร์การพัฒนางค์กรอัยการ และนโยบายการบริหารงานของอัยการสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้นำกรอบแนวคิดเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม (Technology-Organization-Environment Framework: TOE) ของ Tornatzky และ Fleischer (1990, อ้างถึงใน วงศ์วัฒน์ เทพาศักดิ์, 2566, หน้า 17) มาปรับใช้เป็นการศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน กรณีศึกษา: สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร (Documentary data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และเอกสารราชการที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการอัยการ ข้าราชการธุรการ และบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยพิจารณาจากบุคลากรผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ และมีอายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งสามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- 1) ข้าราชการอัยการ ตำแหน่งอัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 1 คน
- 2) ข้าราชการธุรการ ตำแหน่งนิติกร จำนวน 2 คน
- 3) ข้าราชการธุรการ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป จำนวน 2 คน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ ผลการวิจัยพบว่า

(1) **มิติด้านเทคโนโลยี** สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาประยุกต์ใช้ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

(1.1) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในงานธุรการคดี ได้แก่

ระบบการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม (OAG LAWAID) หรือ ระบบอัยการช่วยได้ เป็นระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลด้านคดีทั้งหมดของสำนักงาน มีการประยุกต์ใช้ในกระบวนการ ดังนี้

(1.1.1) จัดเก็บข้อมูลด้านคดีเกี่ยวกับกระบวนการคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชน เริ่มตั้งแต่กระบวนการรับสำนวน เข้าปึกสำนวน บันทึกความเห็นและคำสั่ง บันทึกคำร้อง/คำฟ้องของพนักงานอัยการ บันทึกนัดหมาย ไปจนถึงบันทึกการรายงานคดีและผลคำพิพากษาของศาล ครอบคลุมกระบวนการคุ้มครองสิทธิทางศาลทั้งหมด อันเกี่ยวกับการยื่นคำร้องขอตั้งผู้จัดการมรดก การขอให้ศาลสั่งให้เป็นบุคคลไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ การขอตั้งผู้ปกครอง การขอรับบุตรบุญธรรม และการร้องขอให้เป็นคนสาบสูญ

(1.1.2) จัดเก็บข้อมูลการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ซึ่งเป็นข้อมูลที่ประชาชนมาขอรับคำปรึกษาจากสำนักงาน ทั้งจากการติดต่อด้วยตนเองและการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการขอรับคำปรึกษาของประชาชนผู้มารับบริการ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับคำปรึกษา เรื่องที่ขอคำปรึกษา รายละเอียดข้อเท็จจริงที่ขอคำปรึกษา รวมถึงคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

(1.1.3) ประมวลผลและรายงานข้อมูลด้านคดี ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถนำข้อมูลจากระบบไปรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือนต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว ผ่านการดึงข้อมูลคดีในระบบแล้วมาปรับให้มีความสอดคล้องกับแบบรายงาน เนื่องจากการรายงานด้านคดีแต่ละประเภทจะมีการกำหนดรูปแบบของการรายงานที่แตกต่างกัน รวมทั้งการลงข้อมูลคดีในระบบถือเป็นกระบวนการสำคัญที่ต้องดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในตัวชี้วัดที่ 3.3 ร้อยละของหน่วยงานที่นำเข้าข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามที่อัยการสูงสุดกำหนด ดังคำอธิบายดังนี้

“...ระบบหลักที่ใช้ก็คือ ระบบอัยการช่วยได้ ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลด้านคดีทั้งหมดของสำนักงาน เริ่มตั้งแต่กระบวนการรับสำนวน เข้าปึกสำนวน บันทึกความเห็นและคำสั่ง บันทึกคำร้องของพนักงานอัยการ บันทึกนัดหมาย ไปจนถึงบันทึกการรายงานคดีและผลคำพิพากษาของศาล ซึ่งช่วยให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลคดีย้อนหลัง รวมทั้งช่วยให้การจัดทำรายงานประจำเดือนเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาง่ายขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568)

“...ในการลงระบบอัยการช่วยได้เกี่ยวกับคำร้องขอรับคำปรึกษา (สคช.9) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ประชาชนมาขอรับคำปรึกษาจากเรา ทั้งจากการติดต่อด้วยตนเองและการติดต่อทางโทรศัพท์ เช่น การขอตั้งผู้จัดการมรดก การขอให้ศาลสั่งเป็นคนไร้ความสามารถ โดยลักษณะของข้อมูลที่น่ามาบันทึกลงระบบจะเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับคำปรึกษา เรื่องที่ขอรับคำปรึกษา และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่นิติกรโดยสรุป...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, 2568)

นับตั้งแต่เริ่มมีการใช้งานระบบอัยการช่วยได้ (OAG LAWAID) อย่างเป็นทางการเมื่อปี 2564 เป็นต้นมา หน่วยงานมีการบันทึกข้อมูลคดีที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิและการให้คำปรึกษาทางกฎหมายเข้าสู่ระบบอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่าระบบดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการรองรับภารกิจของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ โดยเฉพาะในด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมายที่มีอัตราการใช้บริการเพิ่มขึ้นทุกปี จากการเก็บข้อมูลสถิติการใช้งานในปี พ.ศ.2565-2568 มีจำนวนเรื่องที่บันทึกเข้าสู่ระบบรวมทั้งสิ้น 5,109 เรื่อง แบ่งเป็นด้านการคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชน จำนวน 1,760 เรื่อง และด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย จำนวน 3,349 เรื่อง ดังตารางที่ 1.

ตาราง 1.

แสดงสถิติข้อมูลการนำเข้าสู่ระบบอัยการช่วยได้ระหว่างปี พ.ศ.2565-2568

ปีที่เก็บข้อมูล	การคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชน (เรื่อง)	การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย (เรื่อง)
ปี 2565	438	455
ปี 2566	556	848
ปี 2567	534	1,326
ปี 2568	232	720
รวม	1,760	3,349

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2568

(1.2) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน ได้แก่

(1.2.1) เว็บไซต์ทางกฎหมายออนไลน์ เป็นช่องทางที่หน่วยงานนำมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามปัญหาทางกฎหมาย ขอคำปรึกษาด้านคดีความ และแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายได้สะดวกมากขึ้น โดยในเว็บไซต์จะมีเจ้าหน้าที่นิติกร พนักงานอัยการ และทนายความอาสา คอยให้คำแนะนำและตอบคำถาม ซึ่งช่วยลดความจำเป็นที่ประชาชนต้องเดินทางไปปรึกษากฎหมายด้วยตนเอง ทำให้สามารถเข้าถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

(1.2.2) LINE Official Account เป็นแอปพลิเคชันที่ประชาชนทั่วไปนิยมใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันทั้งในการดำเนินชีวิต การทำงาน หรือการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ โดยหน่วยงานได้มีการนำ LINE Official Account มาประยุกต์ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ด้านกฎหมาย และให้คำปรึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับคดี รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับคดี เช่น เอกสารหลักฐานในการทำหนังสือให้ความยินยอมในการขอตั้งผู้จัดการมรดก ซึ่งทำให้กระบวนการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเตรียมเอกสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

(1.2.3) ระบบประชุมออนไลน์ Google Meet ซึ่งเป็นระบบประชุมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมและใช้งานอย่างแพร่หลายในหลากหลายภาคส่วน ทั้งในหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรต่างๆ โดยหน่วยงานได้นำระบบ Google Meet มาใช้เพื่อสนับสนุนการไต่สวนออนไลน์ในคดีการจัดการมรดก ทำให้ประชาชนที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายไม่จำเป็นต้องเดินทางไปศาล สามารถเข้าร่วมการไต่สวนผ่านระบบได้จากทุกที่ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดภาระของประชาชน และทำให้กระบวนการพิจารณาคดีมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังคำอธิบายดังนี้

“...มีการนำ LINE Official Account มาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการรับ-ส่งเอกสารหลักฐานในการจัดทำหนังสือให้ความยินยอมขอตั้งผู้จัดการมรดก เพราะส่วนใหญ่ประชาชนที่มาติดต่อมักจะเตรียมเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาไม่ครบ ถ้าหากประชาชนต้องกลับไปเอาเอกสารที่บ้านอาจทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่ม และบางครั้งจะมีประชาชนติดต่อเข้ามาเพื่อขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ พี่ก็จะเข้าไปให้คำปรึกษาเบื้องต้น หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานก็จะแนะนำให้ประชาชนติดต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกส่วนคือ เว็บบอร์ดทางกฎหมายออนไลน์ที่นำมาใช้เพื่อให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ของเราเข้าไปตอบปัญหาหรือประเด็นด้านกฎหมายที่ประชาชนสอบถามเข้ามา...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568)

“...มีการนำระบบ Google Meet มาใช้ในการดำเนินกระบวนการไต่สวนออนไลน์ในคดีการจัดการมรดก ซึ่งช่วยให้กระบวนการทางกฎหมายสามารถเดินทางต่อได้อย่างต่อเนื่อง ลดภาระในการเดินทาง และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 2568)

(2) มิติด้านองค์กร ประกอบด้วย

(2.1) ด้านนโยบาย ผู้บริหารมีแนวทางที่ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยแต่ละปีได้กำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี ตั้งแต่การส่งเสริมการเข้าสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล การพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชน การยกระดับทักษะ ความรู้ของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยี รวมถึงการปรับปรุงกลไกการทำงานให้ทันสมัย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังคำอธิบายดังนี้ “...ผู้บริหารแต่ละท่านพยายามกำหนดให้มีการนำเทคโนโลยี ระบบต่างๆ มาใช้ เช่น เมื่อก่อนการลงข้อมูลคดีจะใช้เพียงแค่สารบบคดีแบบเล่ม และจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสำนวน แต่ต่อมาได้มีการนำสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลงานด้านคดีได้ง่ายขึ้น บางครั้งต้องการค้นหาข้อมูลคดีย้อนหลังก็สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องค้นหาในสารบบคดีแบบเล่มเหมือนเมื่อก่อน ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568) แต่เมื่อพิจารณาในระดับการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมที่นำไปสู่การปฏิบัติจริง กลับพบว่ายังขาดความต่อเนื่องและขาดความชัดเจนในการผลักดันโครงการบางประเภทให้เกิดผลรูปธรรม โดยเฉพาะโครงการที่ริเริ่มในบางปีแต่ไม่มีการดำเนินการต่อเนื่องในปีถัดมา ส่งผลให้การขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวในระดับหน่วยงานภายในยังมีข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่นการกำหนดโครงการ/กิจกรรมตามนโยบายด้านเทคโนโลยีของอัยการสูงสุดในช่วงปี พ.ศ. 2565-2568 ดังนี้

ปี 2565 ตามนโยบายการบริหารงานที่ 2 “พัฒนาองค์กรสู่ Digital Transformation” มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรมด้านเทคโนโลยี จำนวน 3 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการคุ้มครองสิทธิประชาชนผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล 2) โครงการพัฒนาระบบการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม 3) โครงการบริการความรู้และช่วยเหลือทางกฎหมายทางระบบสื่อทางไกล

ปี 2566 ตามนโยบายการบริหารงานที่ 1 “ยกระดับบริการประชาชนผ่านเทคโนโลยี และความร่วมมือ” มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรมด้านเทคโนโลยี จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพ Platform ให้บริการประชาชนและติดตามระบบสารคดี (OAG-Tracking) 2) โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการด้วยวิธีการทางดิจิทัล

ปี 2567 ตามนโยบายการบริหารงานที่ 2 “พัฒนาการบริหารที่ทันสมัย เชิงรุก ทันต่อสถานการณ์” มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรมด้านเทคโนโลยี จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพ Platform ให้บริการประชาชนและติดตามระบบสารคดี (OAG-Tracking) 2) โครงการสืบพยานทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานอัยการสูงสุด 3) โครงการพัฒนาและขยายการใช้ประโยชน์ระบบอัยการช่วยได้ (OAG LAWAID) 4) โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการด้วยวิธีการทางดิจิทัล

ปี 2568 ตามนโยบายการบริหารงานที่ 2 “พัฒนาองค์กรอัยการด้วยเทคโนโลยีทันสมัย” มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรมด้านเทคโนโลยี จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพ Platform ให้บริการประชาชนและติดตามระบบสารคดี (OAG-Tracking) 2) โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการด้วยวิธีการทางดิจิทัล

(2.2) ด้านบุคลากร โดยพิจารณาทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ทักษะที่มีต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โดยบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิมีระดับความพร้อมในการนำเทคโนโลยีมาใช้ที่แตกต่างกัน โดยพนักงานอัยการมีบทบาทสำคัญในการใช้ระบบประชุมออนไลน์เพื่อดำเนินคดีคุ้มครองสิทธิ แต่บางรายยังขาดทักษะ ความคล่องตัวในการใช้งานเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีอายุค่อนข้างเยอะ ในส่วนของนิติกรซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการให้คำปรึกษาทางกฎหมายผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ แม้มีบทบาทชัดเจนในการใช้ระบบ แต่ยังขาดการอบรมที่เพียงพอ และข้าราชการธุรการซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีในงานธุรการคดีและสนับสนุนการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรรุ่นใหม่ที่เปิดรับและมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยี สะท้อนให้เห็นว่าความพร้อมของบุคลากรยังมีความหลากหลาย ทั้งในด้านทักษะ ทักษะ และโอกาสในการพัฒนา ซึ่งปัจจัยด้านบุคลากรข้างต้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาขององค์กรที่กำหนดไว้ ดังคำอธิบายดังนี้

“...ยอมรับว่าเรื่องการใช้เทคโนโลยีก็มีทั้งคนที่ถนัดและไม่ถนัด บางคนอายุมากแล้วก็จะกังวลเรื่องการใช้ระบบออนไลน์อยู่บ้าง ตอนแรกๆ ผมเองก็ใช้ไม่ค่อยคล่อง แต่พอได้ลองใช้บ่อยๆ มีน้องๆ ในสำนักงานคอยช่วยปัจจุบันก็สามารถใช้งานได้ดีขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568)

“...งานของนิติกรคือการให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันมีช่องทางออนไลน์หลายรูปแบบ ทั้งผ่าน Line Official Account หรือเว็บไซต์ทางกฎหมายออนไลน์ ที่ช่วยให้การสื่อสารกับประชาชนสะดวกขึ้น ในการใช้เทคโนโลยีก็ยังไม่ค่อยถนัดมากนัก อีกทั้งยังไม่ค่อยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีเท่าไร จึงอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์หรือขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568)

“...ธุรการมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนทั้งงานธุรการและงานบริการ เช่น การรวบรวมข้อมูลจัดทำรายงาน หรือประสานงานต่างๆ รวมถึงการใช้งานระบบการช่วยได้ และระบบ Google Meet ในการสนับสนุนงานของพนักงานอัยการ สำหรับตัวเองคิดว่ามีความพร้อมที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เนื่องจากมองว่าการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายและสะดวกขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568)

(2.3) ด้านงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรอย่างต่อเนื่องในแต่ละปีผ่านการดำเนินโครงการอบรมหลักสูตรนิติกร ธุรการ สดช. โดยเน้นการอบรมทั้งรูปแบบออนไลน์และ onsite ครอบคลุมกลุ่มนิติกรและธุรการทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค สะท้อนถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล แม้จะมีการจัดสรรงบประมาณในทุกปีแต่พบว่าแนวโน้มลดลง และมีข้อจำกัดด้านจำนวนผู้เข้ารับการอบรม ส่งผลให้การพัฒนายังไม่ทั่วถึง ซึ่งอาจกระทบต่อการพัฒนาทักษะของบุคลากรในระยะยาว ดังตารางที่ 2.

ตาราง 2.

แสดงงบประมาณการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีในปีงบประมาณ พ.ศ.2565-2568

ปีงบประมาณ	ชื่อโครงการ	กลุ่มเป้าหมาย	งบประมาณ (บาท)
ปี 2565	โครงการอบรมนิติกร ธุรการ สดช. สฝคช.ภาค สดชจ. และสาขา” (ออนไลน์)	นิติกร ธุรการ จำนวน 415 คน	103,000
ปี 2566	โครงการอบรมหลักสูตรนิติกร ธุรการ สดช. สฝคช. ภาค สดชจ. และสาขา	นิติกร ธุรการ จำนวน 128 คน	1,960,000
ปี 2567	โครงการอบรมหลักสูตรนิติกร ธุรการ	นิติกร ธุรการ จำนวน 128 คน	1,400,000
ปี 2568	โครงการอบรมหลักสูตรนิติกร ธุรการ สดช. สฝคช. ภาค สดชจ.และสาขา	นิติกร ธุรการ จำนวน 131 คน	1,200,000

(3) มิติด้านสภาพแวดล้อม สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ ได้ดำเนินการดังนี้

(3.1) การเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก ด้านความร่วมมือในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เป็นผลมาจากการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหลักในกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบออนไลน์ Google Meet มาใช้ในการไต่สวนคดีจัดการมรดก ซึ่งช่วยลดขั้นตอน เพิ่มความสะดวก และลดภาระของประชาชนในกระบวนการทางกฎหมาย โดยความร่วมมือดังกล่าวเกิดขึ้นภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ระหว่างสำนักงานอัยการสูงสุดและสำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิ

และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในคดีจัดการมรดกโดยเฉพาะ ดังคำอธิบายดังนี้ “...แน่นอนว่ามีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะในเรื่องการไต่สวนออนไลน์ เพราะในช่วงปลายปี 2562 ก่อนมีการนำระบบ Google Meet มาใช้ในการไต่สวน สำนักงานอัยการสูงสุดและสำนักงานศาลยุติธรรมได้ร่วมกันจัดทำ MOU โดยเปิดให้ประชาชนสามารถยื่นคำร้องขอจัดการมรดกผ่านพนักงานอัยการได้ที่สำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ทั่วประเทศ ถ้ามีการขอไต่สวนผ่านระบบออนไลน์ ศาลที่เกี่ยวข้องแต่ละพื้นที่จะดำเนินการอำนวยความสะดวกให้ ประกอบกับในช่วงปี 2563 มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงทำให้การใช้ระบบออนไลน์ในการไต่สวนมีความสำคัญมากขึ้น..” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568) แต่ยังพบข้อจำกัดในการจัดการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของระบบอัยการช่วยได้ ซึ่งเป็นระบบหลักของหน่วยงานที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลคำร้องและรายละเอียดของคดีทั้งหมดที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบยื่นคำร้องออนไลน์ของศาลยุติธรรมได้ เช่น ระบบ e-Filing หรือ ระบบ CIOS ของศาลยุติธรรม ส่งผลให้ไม่สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 3.

ตาราง 3.

แสดงข้อจำกัดด้านการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบอัยการช่วยได้

กระบวนการที่ต้องประสานงานกับศาล	ข้อจำกัดด้านการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ
1. การยื่นคำร้อง/คำฟ้อง	ระบบอัยการช่วยได้สามารถบันทึกข้อมูลคำร้องได้เฉพาะภายใน แต่ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลการยื่นคำร้องไปยังระบบ e-Filing ของศาลได้โดยตรง
2. การบันทึกวันนัดหมาย	เจ้าหน้าที่ต้องเดินทางไปยื่นคำร้องต่อศาลด้วยตนเองและนำข้อมูลนัดหมายกลับมามบันทึกในระบบ เพราะไม่มีกรเชื่อมโยงกับระบบนัดของศาลหรือปฏิทินศาล
3. การติดตามสถานะคดีและหมายเลขคดี	เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อมูลจากระบบ CIOS ของศาลโดยตรง ซึ่งยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบได้
4. การขอคัดถ่ายเอกสารคำพิพากษา	ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อคัดถ่ายเอกสารจากศาลได้โดยอัตโนมัติ ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ไปดำเนินการด้วยตนเอง

(3.2) ความต้องการของประชาชน ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการรับบริการผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น โดยเฉพาะการไต่สวนในคดีจัดการมรดกที่จำเป็นต้องเดินทางไปยังศาลต่างจังหวัด ประชาชนมักจะแสดงความประสงค์ขอไต่สวนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อลดภาระในการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย และประหยัดเวลา ซึ่งสะท้อนว่าเทคโนโลยีที่หน่วยงานนำมาใช้มีแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งหน่วยงานยังได้รับหนังสือชื่นชมจากประชาชน แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการรับบริการดังกล่าว และเมื่อพิจารณาถึงแนวโน้มการรับบริการของประชาชนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ถูกนำมา

ประยุกต์ใช้ในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นระบบเว็บพอร์ทัลทางกฎหมายออนไลน์ LINE Official Account และระบบ Google Meet ทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางดังกล่าวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 4.

ตาราง 4.

แสดงสถิติข้อมูลการรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชนระหว่างปี พ.ศ.2565-2568

ปีที่เก็บข้อมูล	เว็บพอร์ทัลทางกฎหมาย ออนไลน์ (เรื่อง)	LINE Official Account (เรื่อง)	ระบบประชุมออนไลน์ google Meet (เรื่อง)
ปี 2565	7	66	393
ปี 2566	5	162	456
ปี 2567	11	188	436
ปี 2568	4	82	170
รวม	27	498	1,455

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2568

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ ทั้งในส่วนของการจัดการคดีและระบบการให้บริการประชาชนขาดความเสถียร มีขั้นตอนที่ซับซ้อน และขาดคู่มือหรือสื่อแนะนำการใช้งานที่เป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ดังคำอธิบายดังนี้ “...ปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอในการใช้งานระบบอัยการช่วยได้ในปัจจุบัน คือ ระบบมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเมนูการทำงานบ่อย โดยไม่มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทราบ ทำให้เกิดความสับสนในการใช้งาน และยังไม่มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบที่เป็นรูปธรรม เจ้าหน้าที่อาศัยการศึกษาจากคู่มือการฝึกอบรมในปีก่อนๆ รวมทั้งตัวระบบมีความล่าช้าหากมีผู้ใช้งานจำนวนมากหรือมีการลงข้อมูลจำนวนมาก ต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568)

2. ปัญหาด้านบุคลากรที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะทางด้านเทคโนโลยี รวมทั้งปัญหาความแตกต่างของช่วงวัยที่ส่งผลต่อความสามารถและทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยี เช่น ในกลุ่มผู้มีอายุหรือวัยใกล้เคียงเกษียณอายุราชการมีความคิดเห็นว่าการใช้งานระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ มีความยุ่งยาก ยังคงยึดการทำงานในรูปแบบเดิม และไม่เห็นถึงความสำคัญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับการทำงานมากนัก ดังคำอธิบายดังนี้ “...เนื่องจากขาดการฝึกอบรมการใช้งานที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งปัญหาเรื่องความแตกต่างของอายุ ทำให้ผู้ปฏิบัติแต่ละคนมีทัศนคติในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, 2568)

3. ปัญหาด้านงบประมาณที่มีจำกัด แม้สำนักงานจะมีความตั้งใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ก็ยังมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ ทั้งในแง่ของการซื้ออุปกรณ์ใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ หรืออุปกรณ์อื่นๆ ซึ่งมักมีจำนวนไม่เพียงพอ มีความล้าสมัย มีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี รวมทั้งการจัดอบรมให้บุคลากรด้านเทคโนโลยียังมีน้อย ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีโอกาสได้เรียนรู้หรือพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีมากนัก ดังคำอธิบายดังนี้ “...ปัญหาของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่

ค่อนข้างเก่า เนื่องจากมีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี การใช้งานซ้ำ บางครั้งไม่สามารถเข้าใช้งานระบบต่าง ๆ ได้ รวมทั้งเสียบ่อย ต้องแจ้งช่างมาซ่อมเป็นประจำ และในส่วนของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังขาดโอกาสในการอบรมด้านเทคโนโลยี แม้กระทั่งพี่เองที่ทำงานมาแล้วระยะหนึ่ง แต่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพียงครั้งเดียว เนื่องจากในการอบรมแต่ละครั้ง จะกำหนดให้ส่งผู้เข้าร่วมอบรมเพียงหนึ่งคนต่อหนึ่งสำนักงาน ซึ่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาระบบใหม่ก็ทำให้ขาดการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568)

4. ปัญหาด้านการจัดการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการคุ้มครองสิทธิทางศาล เช่น ศาลแพ่ง พบว่าระบบของหน่วยงานยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันจะช่วยให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังคำอธิบายดังนี้ “...ถ้าเป็นระบบอำนวยความสะดวกที่ใช้ใช้งานอยู่พบว่า ยังขาดการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะกับศาลแพ่ง ที่หน่วยงานต้องดำเนินการติดต่อเพื่อยื่นคำร้องให้ศาลพิจารณาคดีต่าง ๆ ในทุกเดือน การลงข้อมูลในระบบอำนวยความสะดวก จะมีการลงข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ขอรับความช่วยเหลือ คำร้องของพนักงานอัยการที่ยื่นต่อศาล ซึ่งข้อมูลที่ลงในระบบดังกล่าว เป็นข้อมูลที่ใช้ในการยื่นต่อศาลอยู่แล้ว ถ้าหากระบบอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการสามารถเชื่อมโยงกับระบบยื่นคำร้องของศาลได้ ก็จะช่วยให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วและง่ายขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568)

อภิปรายผลการวิจัย

สามารถอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ มีประเด็นในการนำมาอภิปรายดังนี้

1.1 ด้านเทคโนโลยี สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิมีการนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในงานธุรการคดี และการให้บริการประชาชนซึ่งช่วยให้การทำงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญาศรณ์ สวัสดิ์โสง (2567, หน้า 751) ที่อธิบายว่า ลักษณะสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยี โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารภาครัฐช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการของ Gore (อ้างถึงในวิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ข, หน้า 38) ซึ่งได้สรุปปรัชญาในการเปลี่ยนโฉมระบบราชการไว้ 4 ประการ คือ ตัดความล่าช้าในการทำงานออกไป การถือว่าลูกค้าหรือประชาชนนั้นมีความสำคัญเป็นลำดับแรก ให้อำนาจแก่ข้าราชการในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และบังเกิดผลสำเร็จ และตัดทอนค่าใช้จ่ายให้เหลือแต่สิ่งที่จำเป็นจริงๆ

รวมทั้งในการให้บริการประชาชน ผ่านระบบเทคโนโลยีต่างๆ ทั้งเว็บไซต์ทางกฎหมายออนไลน์, LINE Official Account และระบบประชุมออนไลน์ Google Meet ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐที่สะดวกขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2551, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ก, หน้า 49-50) อธิบายถึง แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ไว้ว่า เป็นแนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่าง

หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพการให้บริการแบบออนไลน์ อีกทั้งการให้บริการประชาชนด้านกฎหมายผ่านระบบเทคโนโลยียังสะท้อนให้เห็นความเท่าเทียมในการให้บริการของรัฐที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ ไม่ได้จำกัดเพศ อายุ รายได้ ศาสนา หรือการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดค่านิยมประชาธิปไตยตามที่วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2567, หน้า 83-87) ได้อธิบายถึงหลักความเสมอภาค (Equity) ไว้ว่า ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่นๆ

1.2 ด้านองค์กร ผู้บริหารมีแนวทางที่ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง แต่ขาดความชัดเจนในการผลักดันโครงการบางประเภทให้เกิดผลเป็นรูปธรรมซึ่งเป็นประเด็นที่สะท้อนถึงความท้าทายในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีในภาครัฐ สอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในภาครัฐของ Westerman, Bonnet & McAfee (2014 อ้างถึงใน บุญสงค์ ประเสริฐกุล, วิวัฒน์ หมั่นการ, เพ็ญศรี จิรินัง และ อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ, 2567, หน้า 242) ที่อธิบายว่า หน่วยงานต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีนัยสำคัญต่อความสำเร็จของการปฏิรูประบบดิจิทัลในภาครัฐ เช่น ความเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์และความมุ่งมั่นจากเจ้าหน้าที่ระดับสูง ด้านบุคลากร ยังมีความพร้อมที่แตกต่างกันทั้งในด้านทักษะทัศนคติ และโอกาสในการพัฒนา ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะบุคลากรถือเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล สอดคล้องกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการผลักดันแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 ของสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (2560) ที่อธิบายว่ามีปัจจัยที่สำคัญ คือ การพัฒนาด้านบุคลากร (People) เนื่องจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านรัฐบาลดิจิทัลในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้ให้บริการกับประชาชนโดยตรง ไปจนถึงผู้บังคับบัญชาที่มีบทบาทในการกำหนดทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในแต่ละองค์กร รวมถึงผู้รับบริการด้านรัฐบาลดิจิทัล ทั้งประชาชนและภาคเอกชนล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้เกิดการบริการหรือการดำเนินงานด้านรัฐบาลดิจิทัล และด้านงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรอย่างต่อเนื่องทุกปี แต่พบแนวโน้มลดลงและมีข้อจำกัดด้านจำนวนผู้เข้ารับการอบรม ส่งผลให้การพัฒนายังไม่ทั่วถึง สอดคล้องกับปัญหาและประเด็นความท้าทายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ผ่านมาของสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (2560) ที่ได้อธิบายว่า การขาดความต่อเนื่องของการบริหารจัดการ รวมไปถึงการจัดสรรงบประมาณอย่างต่อเนื่องเพื่อดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหรือจัดทำโครงการตามแผนต่างๆ ทำให้การดำเนินการหรือการพัฒนาโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไม่ต่อเนื่องและอาจต้องยุติลง

1.3 ด้านสภาพแวดล้อม มีข้อจำกัดในด้านการจัดการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ไม่สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สอดคล้องกับลักษณะของรัฐบาลดิจิทัลตามท่อนุรัตน์ อนันตนาทร (2566, หน้า 17) อธิบายไว้ว่า รัฐบาลดิจิทัลเป็นหน่วยงานภาครัฐที่นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ภายในหน่วยงาน เพิ่มศักยภาพการทำงานขององค์กรรัฐให้รวดเร็ว รวมถึงยังมีระบบการเชื่อมโยงการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และประชาชน เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ที่ต้องการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐง่ายขึ้น รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนนั้น มีแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เห็นได้จากจำนวนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลของหน่วยงานที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ตามที่วีณา พิงวิวัฒน์กุล (2567, หน้า 83-87) ได้อธิบายถึงหลักการตอบสนอง (Responsiveness) ไว้ว่า ต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

2. ปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ มีประเด็นในการนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ มีขั้นตอนที่ซับซ้อน และขาดคู่มือหรือสื่อแนะนำการใช้งานที่เป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของปริฉัตร สุวรรณนรินทร์ (2564) เรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี: กรณีศึกษาสำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้ พบปัญหาและอุปสรรค คือ บุคลากรและผู้รับบริการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ/โปรแกรม และระบบ/โปรแกรม มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และขาดความเสถียร

2.2 ปัญหาด้านบุคลากรที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะทางด้านเทคโนโลยี รวมทั้งปัญหาความแตกต่างของช่วงวัยที่ส่งผลต่อความสามารถและทัศนคติในการใช้งานเทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของนัฐพล สุขผล (2564) เรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 พบปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด คือ บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และบุคลากรมีหลายวัยแตกต่างกัน บางคนกลัวความผิดพลาดจากการใช้งาน ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ติดกับการทำงานรูปแบบเดิมไม่กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม

2.3 ปัญหาด้านงบประมาณที่มีจำกัด ทั้งในแง่ของการซื้ออุปกรณ์ใหม่ ๆ และการจัดอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยี ทำให้เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีโอกาสได้เรียนรู้หรือพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีมากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของแสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ (2559) เรื่อง การศึกษาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม พบปัญหาอุปสรรคที่สำคัญที่มีผลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาลยุติธรรม คือ ความสามารถของโปรแกรมระบบงานและระบบฐานข้อมูลไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการสนับสนุนในการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอต่อการทำงานปัจจุบัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนนท์นภา มาตรวิจิตร และศิริลักษณ์ ตันตยกุล (2568) เรื่อง การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด พบปัญหาและอุปสรรค คือ ขาดงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

2.4 ปัญหาด้านการจัดการข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันจะช่วยให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของอาภรณ์ คุระเอียด และ ธิภา ธรรมโชติ (2562) เรื่อง การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ พบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำระบบรัฐบาล-อิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในภาครัฐ คือ การขาดการประสานงานกับองค์กรอื่นโดยเฉพาะการเชื่อมโยงข้อมูล และปัญหาความพร้อมของข้อมูลที่ยังไม่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ ทั้งด้านธุรการคดีและระบบการให้บริการประชาชน ให้มีความเสถียร ใช้งานง่าย พร้อมจัดทำคู่มือการใช้งานหรือสื่อแนะนำที่ชัดเจน เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานและช่วยให้ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่ถนัดด้านเทคโนโลยีสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก

1.2 ควรส่งเสริมการอบรมหรือพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในเชิงเทคนิคและการประยุกต์ใช้ในงานประจำ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกและเปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในหน่วยงาน

1.3 ควรจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมเพื่อจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการใช้งาน และปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์เครือข่ายภายในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถรองรับการทำงานด้วยระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย

1.4 ควรพัฒนาระบบให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคุ้มครองสิทธิ เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง ลดขั้นตอน ความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตของการวิจัยให้ครอบคลุมบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับส่วนกลางและภูมิภาค รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนมุมมองอย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาความเห็น ประสพการณ์ หรือความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้ใช้บริการจริงเกี่ยวกับการเข้าถึงระบบเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถพัฒนาเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นัฐพล สุขผล. (2564). *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษาสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง*. 1. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นนท์นภา มาตรวิจิตร และ ศิริลักษณ์ ดันตยกุล. (2568). *การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด*. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1, 445-476.

บุญสงค์ ประเสริฐกุล, วิวัฒน์ หมั่นการ, เพ็ญศรี จิรินัง และ อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ. (2567). *การเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นดิจิทัลและผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐของประเทศไทย*. วารสารมติชนธรรม ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (2567) มกราคม-กุมภาพันธ์ 2567, 239-256.

ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.2566 – 2570.

(2566, 10 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. 140 (84). หน้า 1-142.

- ปริญธร สุวรรณแนว. (2564). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดี : กรณีศึกษา
สำนักอำนวยการประจำศาลแพ่งกรุงเทพใต้. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ก). การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลไทย. วารสารรามคำแหง
ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์ปีที่ 7 ฉบับที่ 1, 39-64.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและนวัตกรรมในองค์กร.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิณา พิงวิวัฒน์กุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วงศ์วัฒน์ เทพศักดิ์. (2566). การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย: มุมมองของเทคโนโลยี
องค์กร และสภาพแวดล้อม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สัญญาครณ์ สวัสดิ์ไธสง. (2567). การจัดการภาครัฐแนวใหม่: มุ่งสู่ผลลัพธ์ที่ประชาชนสัมผัสได้. วารสารการบริหาร
การจัดการและการพัฒนาที่ยั่งยืน ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน 2567, 746-756.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). “ยุทธศาสตร์การพัฒนากฎหมายการ ระยะเวลา 15 ปี (พ.ศ. 2566 – 2580)”.
ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2568, จาก <https://www3.ago.go.th/center/ps/>
- สำนักนโยบายอัยการสูงสุด. (ม.ป.ป.). นโยบายอัยการสูงสุด. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2568, จาก
<https://www3.ago.go.th/center/policy/>
- แสงเดือน ยิ่งสัมพันธ์เจริญ. (2559). การศึกษาการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานศาล
ยุติธรรม. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนรัตน์ อนันทนารถ. (2566). รัฐบาลดิจิทัลของไทย. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์.
- อาภรณ์ กระเอียด และ รวิภา ธรรมโชติ. (2562). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ.
วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ปีที่ 11 ฉบับที่ 1, 191-208.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1. (2568). อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 10.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2. (2568). นิติกรชำนาญการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 5.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3. (2568). นิติกรปฏิบัติการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 5.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4. (2568). นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 6.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5. (2568). นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 6.