

นวัตกรรมในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรศาลปกครอง
กรณีศึกษา : วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงานศาลปกครอง*

Innovation in Electronic Administrative Practices among
Administrative Court Personnel: A case study of the Administrative Justice
Institute, Office of the Administrative Courts

สิริปภัสสร กล้าเลิศ¹

Siriphatson klamlert

6714830028@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ นวัตกรรม และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรศาลปกครอง โดยเป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์บุคลากรวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงานศาลปกครอง รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 4 คน ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในยุคดิจิทัลอย่างชัดเจน โดยเฉพาะระบบสำนักงานอัจฉริยะ (e-Office) ของสำนักงานศาลปกครอง ที่ประกอบด้วยระบบการใช้อิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ที่เข้ามามีบทบาทในการปรับเปลี่ยนรูปแบบกระบวนการทำงานของสำนักงานศาลปกครอง ที่ช่วยลดการพึ่งพากระดาษ ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มความเร็วในการปฏิบัติราชการ ส่งผลให้การปฏิบัติราชการมีความเป็นระบบโปร่งใส และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ทุกขั้นตอน โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการสะท้อนความเป็นนวัตกรรมเชิงกระบวนการ ที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงานขององค์กรในรูปแบบกระดาษไปสู่การทำงานบนฐานข้อมูลดิจิทัลที่เชื่อมโยงกันอย่างครบวงจร อย่างไรก็ตาม การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติราชการยังพบปัญหาและอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ ความแตกต่างด้านทักษะการใช้ระบบดิจิทัลของบุคลากร ความเสถียรของระบบและโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี รวมถึงข้อจำกัดทางด้านอุปกรณ์สนับสนุนการใช้งาน ที่ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในภาพรวมของสำนักงานศาลปกครอง

คำสำคัญ: นวัตกรรม; การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์; วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง

Keywords: Innovation; Electronic Administrative; Administrative Justice Institute

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่องนวัตกรรมในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรศาลปกครอง
กรณีศึกษา : วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงานศาลปกครอง

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม และการดำเนินชีวิตของประชาชน การบริหารจัดการภาครัฐและการปฏิรูประบบราชการให้เป็น "รัฐบาลดิจิทัล" (Digital Government) จึงถือเป็นความท้าทายที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ของหน่วยงานภาครัฐ ที่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของหน่วยงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชนและภาคธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

สำนักงานศาลปกครองในฐานะที่เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการอำนวยความยุติธรรมทางปกครอง ได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับและการพัฒนาองค์กรในการอำนวยความยุติธรรมทางปกครองด้วยความเป็นธรรม รวดเร็ว ทันสมัย ตามวิสัยทัศน์ที่ว่า "การอำนวยความยุติธรรมทางปกครองด้วยความเป็นธรรม รวดเร็ว ทันสมัย เพื่อเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม และเป็นศาลแห่งความเป็นเลิศ" โดยมีเป้าหมายในการพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้บริการประชาชนให้สามารถเข้าถึงการอำนวยความยุติธรรมทางปกครองได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย ด้วยรูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และทันกับการเปลี่ยนแปลงในบริบทของสังคมโลก จึงได้จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลของศาลปกครอง พ.ศ. 2566 – 2570 ขึ้น เพื่อเป็นการขับเคลื่อนนโยบายการเป็นรัฐบาลดิจิทัลไปสู่การปฏิบัติ ผ่านการดำเนินงานของแผนปฏิบัติราชการสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. 2566 - 2570 ที่ได้มีการกำหนดแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของศาลปกครองไว้ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดีปกครอง ด้านที่ 2 การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสังคม ด้านที่ 3 การพัฒนาศาลปกครองอัจฉริยะ (Smart Admincourt) ด้านที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และด้านที่ 5 การยกระดับความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของศาลปกครองและพัฒนาระบบการยุติธรรมทางปกครองให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน และเป็นไปตามนโยบายประธานศาลปกครองสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 - 2570 ที่มุ่งส่งเสริมผลักดันระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย มีมาตรฐานในระดับสากล โดยในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมาตั้งแต่มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 สำนักงานศาลปกครองได้มีการจัดทำและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ขึ้น เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะระบบสำนักงานอัจฉริยะ (e-Office) สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรที่ประกอบไปด้วยระบบสนับสนุนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่สามารถยกเลิกเอกสารกระดาษในการปฏิบัติงานได้ตั้งแต่ต้นทางจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ระบบดิจิทัลสนับสนุนสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถบริหารจัดการงานเอกสารผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ โดยเน้นการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนการใช้กระดาษที่เป็นระบบสารสนเทศต้นแบบ Web application on mobile โดยใช้ QR Code เป็น Smart-ID เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่สื่อสารไร้สายอัจฉริยะ (เช่น ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบให้บริการใช้รถยนต์ออนไลน์ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าระบบสำนักงานอัจฉริยะ (e-Office) สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรมีความสำคัญต่อสำนักงานศาลปกครองเป็นอย่างมาก ในมิติการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติราชการ เพื่อสนับสนุนการทำงานของศาลปกครองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักนิติธรรม

โดยวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง เป็นหนึ่งในหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานศาลปกครอง ที่มีภารกิจสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาองค์ความรู้ด้านกฎหมายปกครอง รวมถึงกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง ผ่านรูปแบบการดำเนินงานที่หลากหลาย เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนา และการจัดการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (E-Learning) ด้วยเหตุนี้วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง จึงจำเป็นต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานโดยการนำระบบสำนักงานอัจฉริยะ (e-Office) สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร มาใช้ในกระบวนการทำงาน จึงเป็นที่มาของการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย เพื่อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรศาลปกครองถึงแนวทางการดำเนินงาน การปรับตัว และกลไกในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมนวัตกรรมในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยศึกษาข้อมูลจากการรวบรวมเอกสารของทางราชการ และการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้างที่มีการเตรียมประเด็นคำถามตามขอบเขตด้านเนื้อหาในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยสัมภาษณ์บุคลากรของวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงานศาลปกครอง จำนวน 4 คน และใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การเก็บรวบรวมจากแนวการสัมภาษณ์ (Interviews) ที่ได้มีการจัดเตรียมรูปแบบและประเด็นคำถามไว้ก่อนแล้วเพื่อนำไปใช้สัมภาษณ์บุคลากรวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงาน ศาลปกครอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นเอกสารที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ คือ ข้อมูลทางกายภาพของพื้นที่และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารทางราชการ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการศาลปกครอง พนักงานราชการศาลปกครอง สังกัดวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงานศาลปกครอง เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ระบบ ระบบสำนักงานอัจฉริยะ (e-Office) สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร เป็นประจำ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จำนวน 4 คน ประกอบด้วย ดังนี้

1. ผู้อำนวยการกลุ่มสนับสนุนงานวิชาการ จำนวน 1 คน
2. เจ้าหน้าที่ศาลปกครอง จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง และการวิเคราะห์ข้อมูลทางเอกสาร โดยการสัมภาษณ์ จะมีการเตรียมประเด็นคำถามตามขอบเขตด้านเนื้อหาในการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ ข้อ 1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรศาลปกครอง กรณีศึกษา วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงานศาลปกครอง

ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรศาลปกครองเป็นผลจากการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ภายใต้กรอบพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการของภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานจากระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่ระบบดิจิทัลที่มีความเชื่อมโยง โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้

สำนักงานศาลปกครองในฐานะหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้เป็นกลไกในการยกระดับกระบวนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางปกครอง โดยได้จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลของศาลปกครอง พ.ศ. 2566 – 2570 และแผนปฏิบัติราชการสำนักงานศาลปกครอง พ.ศ. 2566 – 2570 ซึ่งกำหนดแนวทางการพัฒนาไว้หลายด้าน โดยเฉพาะแนวทางการพัฒนาศาลปกครองอัจฉริยะ (Smart Admincourt) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาพัฒนาระบบศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ และสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรให้มีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้มีการพัฒนาระบบสำนักงานอัจฉริยะ (e-Office) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในหลายกระบวนการสำคัญ ทั้งด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ งานสารบรรณ และการประชุม โดยระบบการลาอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการพึ่งพาเอกสารกระดาษ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และความถูกต้องในการบริหารจัดการข้อมูลวันลา ขณะที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การรับ-ส่งเอกสาร การติดตามสถานะงาน และการจัดเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความเสี่ยงจากการสูญหายของเอกสาร และเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน นอกจากนี้ ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นและความคล่องตัวในการทำงาน โดยลดข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา ส่งเสริมการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนเอกสารกระดาษ และสนับสนุนการติดตามผลการประชุมและมติที่ประชุมได้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้กระบวนการทำงานของบุคลากรมีความต่อเนื่องและสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานในยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความโปร่งใสในการทำงานของบุคลากรศาลปกครองได้อย่างชัดเจน แต่ยังคงมีข้อจำกัดบางประการที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อ 2. เพื่อศึกษานวัตกรรมในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรศาลปกครอง กรณีศึกษา วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงานศาลปกครอง

ผลการวิจัยพบว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานนำมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถสะท้อนลักษณะของ “นวัตกรรม” ได้อย่างชัดเจน เนื่องด้วยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติราชการ มิได้เพียงเข้ามาแทนที่การทำงานในรูปแบบเดิมนั้น แต่เป็นการเข้ามาเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างกระบวนการทำงาน วิธีคิด และรูปแบบการบริหารจัดการงานภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ จากการพึ่งพาเอกสารกระดาษ การประสานงานแบบตัวบุคคล และการใช้ประสบการณ์ส่วนบุคคล มาเป็นการทำงานบนฐานข้อมูลและกระบวนการที่ถูกต้องแบบและกำหนดไว้ล่วงหน้าในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยสร้างมาตรฐาน

ในการทำงานขององค์กร และลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน โดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานนำมาใช้ ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน แต่เป็นกลไกสำคัญที่เข้ามากำหนดลำดับขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การรับข้อมูล การดำเนินการ การพิจารณา การอนุมัติ ไปจนถึงการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ และการบันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานไว้ในระบบอย่างเป็นระบบ ลักษณะดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการเป็นนวัตกรรมเชิงกระบวนการ ที่ช่วยยกระดับการทำงานของหน่วยงานจากรูปแบบเดิม ไปสู่รูปแบบที่มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น เช่น ระบบการลาอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยระบบดังกล่าวนี้มีลักษณะร่วมกันที่สำคัญ คือ การเชื่อมโยงกระบวนการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางไว้ในระบบเดียว ซึ่งช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดการส่งต่อข้อมูลหลายช่องทาง และลดความเสี่ยงจากการตกหล่นของเอกสาร โดยที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามสถานะของงานได้ตลอดเวลา ทำให้การบริหารจัดการงานมีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสร้างความปลอดภัยและความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการที่สามารถตรวจสอบได้ว่าบุคคลใดเป็นผู้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ดำเนินการเมื่อใด และอยู่ในขั้นตอนใดของกระบวนการ ซึ่งสามารถลดความคลุมเครือในการปฏิบัติงาน และลดข้อโต้แย้งในการทำงานลงได้ นอกจากนี้ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการถือเป็นนวัตกรรมเชิงการบริหารที่ทำให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมของการดำเนินงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การติดตามความก้าวหน้าของงาน และการบริหารจัดการเวลา โดยข้อมูลที่อยู่ในระบบสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและการวางแผนงานในระดับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติราชการของศาลปกครองอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ ข้อ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรศาลปกครอง กรณีศึกษา วิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงานศาลปกครอง

ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรศาลปกครองมีปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ โดยแต่ละปัญหาและอุปสรรคมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งจากการวิเคราะห์เชิงลึก พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ปรากฏชัดเจนมากที่สุด คือ ปัญหาด้านผู้ใช้งานระบบ ซึ่งถือเป็นอุปสรรคสำคัญที่สุด เนื่องจากบุคลากรมีระดับความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะบุคลากรที่ไม่ถนัดด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่ใช้งานระบบเฉพาะบางกระบวนการ หรือข้าราชการบรรจุใหม่ที่ยังไม่ผ่านการอบรมการใช้งานระบบอย่างเป็นทางการ ทำให้ต้องอาศัยการเรียนรู้จากการลองใช้งานจริง หรือการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ส่งผลให้เกิดความไม่มั่นใจในการใช้งาน เนื่องจากเกรงว่าหากเกิดความผิดพลาดจากการทดลองใช้งานระบบ จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องของบุคคลอื่น ๆ ซึ่งเป็นต้นเหตุที่นำมาสู่การหลีกเลี่ยงการใช้งานระบบ และส่งผลให้ไม่สามารถใช้ศักยภาพของระบบได้อย่างเต็มที่ ประการที่สองคือ ปัญหาด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี พบว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์บางช่วงมีความไม่เสถียร ทำงานช้า หรือเกิดการขัดข้อง โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก รวมถึงข้อจำกัดด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลให้การทำงานสะดุด ไม่ต่อเนื่อง และกระทบต่อกระบวนการที่ต้องอาศัยความรวดเร็วและความถูกต้อง เช่น การรับ-ส่งหนังสือราชการ การอนุมัติผ่านระบบ หรือการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังพบข้อจำกัดด้าน การออกแบบระบบและขั้นตอนการใช้งาน ที่ในบางระบบมี

ขั้นตอนซับซ้อน ประการที่สามคือ ปัญหาด้านอุปกรณ์สนับสนุนการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้บางส่วนเป็นอุปกรณ์รุ่นเก่า หรือมีข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพในการใช้งาน เช่น ไม่มีกล้อง กล้องมีความคมชัดต่ำ ระบบเสียงไม่ชัดเจน หรือไม่รองรับฟังก์ชันของระบบการประชุม ส่งผลให้การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ราบรื่น และประการที่สี่ พบว่า ปัญหาด้านการสนับสนุนและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เนื่องจากการอบรมการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ครอบคลุมและต่อเนื่องเท่าที่ควร ขาดคู่มือหรือแนวทางการใช้งานที่เข้าใจง่าย รวมถึงการขาดหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคที่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้เมื่อเกิดปัญหาบุคลากรบางส่วนไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง จึงเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเชิงลึกพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้เป็นเพียงปัญหาเชิงเทคนิค แต่สะท้อนข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของการเปลี่ยนผ่าน ไปสู่ระบบดิจิทัลขององค์กรโดยเฉพาะวัฒนธรรมการทำงานที่ยังยึดติดกับกระบวนการแบบเอกสารและการพึ่งพาประสบการณ์ส่วนบุคคล จึงทำให้เลือกที่จะใช้วิธีการปฏิบัติราชการในรูปแบบเดิมควบคู่กันไป จึงเป็นปัญหาที่ส่งผลให้ไม่สามารถใช้ศักยภาพของระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มศักยภาพ

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยยกระดับการทำงานให้มีความทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ “ศาลปกครองเป็นศาลแห่งความเป็นเลิศ (Court Excellence)” ในปี 2580 ตามเป้าหมายการพัฒนาศาลปกครองนั้น จำเป็นต้องดำเนินควบคู่กันทั้งด้านการพัฒนาระบบ เทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์สนับสนุน และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อทุกส่วนในองค์กรก้าวไปสู่ความเป็นเลิศอย่างพร้อมเพียงกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1. นำมาอภิปรายได้ดังนี้

การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ระบบการลา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติราชการของบุคลากรวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง มีส่วนช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบมากยิ่งขึ้น ลดการพึ่งพาเอกสาร ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่ระบบการทำงานในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม โดยผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอธิบายได้ภายใต้กรอบแนวคิดการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Administration) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ลดข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ และขั้นตอนการทำงาน รวมถึงยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ โดยแนวคิดดังกล่าวมิได้มุ่งให้นำเทคโนโลยีมาใช้แทนวิธีการทำงานเดิมเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญกับการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (process re-engineering) ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล ศรีหงษ์ และคณะ (2568) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ หน่วยงานราชการได้มีการนำวิธีปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ตามกรอบของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย โดยเฉพาะระบบสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ การลงเวลาทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์

การลงลายมือชื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ และการขออนุญาตทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของภาครัฐ และลดข้อจำกัดจากการทำงานในรูปแบบเดิม ทั้งนี้ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความเป็นระบบ ความโปร่งใส และความสามารถในการตรวจสอบย้อนหลังของกระบวนการงาน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารสามารถติดตามความก้าวหน้าของงานได้ตลอดเวลา และสอดคล้องกับ ชลธิชา กระแสดี (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กับความสำเร็จในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11 พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศที่เป็นระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและการบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผลการศึกษากฎการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรศาลปกครอง มีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐจากระบบที่ยึดติดกับกฎระเบียบและขั้นตอน ไปสู่การบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และลดความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ Christopher Hood เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2567, หน้า 99) เห็นว่า ควรการควบคุมผลการดำเนินงาน การกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน และการใช้ข้อมูลเป็นฐานในการบริหารจัดการภาครัฐ

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้เป็นเพียงเครื่องมือทางเทคโนโลยี แต่เป็นกลไกเชิงโครงสร้างที่ช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ กระบวนการทำงานของศาลปกครอง จากระบบราชการแบบดั้งเดิมที่เน้นเอกสารและขั้นตอน ไปสู่ระบบการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัว โปร่งใส และมุ่งผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่เพียงตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐด้านรัฐบาลดิจิทัลเท่านั้น แต่ยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรภาครัฐให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2. นำมาอภิปรายได้ดังนี้

การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการมิได้เป็นเพียงการระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเท่านั้น แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์กรไปโดยสิ้นเชิง ซึ่งถือเป็น นวัตกรรมเชิงกระบวนการ (Process Innovation) ที่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ ได้ถูกออกแบบให้ครอบคลุมกระบวนการหลักของหน่วยงาน ตั้งแต่การยื่นคำขอ การพิจารณา การอนุมัติ การมอบหมายงาน ไปจนถึงการจัดเก็บข้อมูลและการติดตามผลการดำเนินงาน ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และลดความผิดพลาดจากการทำงาน ทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานของบุคลากรมีความต่อเนื่องและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น และนวัตกรรมเชิงการบริหาร (Administrative Innovation) ที่ทำให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมของการดำเนินงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การติดตามความก้าวหน้าของงาน และการบริหารจัดการเวลา ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของเรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2563, อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2567, หน้า 99) เห็นว่า การปฏิบัติงานตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) จะต้องมีความมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตามความสำเร็จของนวัตกรรมในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรควบคู่กันไป ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากบุคลากรแต่ละคนมีทักษะการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องการศึกษาของ จีรพงษ์ สังข์ภาพันท์ และคณะ (2567) ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ที่ชี้ให้เห็นว่าการขาดความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในหน่วยงานภาครัฐ จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง สำนักงานศาลปกครอง เป็นนวัตกรรมที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการขององค์กร

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 3. นำมาอภิปรายได้ดังนี้

การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการช่วยยกระดับประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ แต่ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคที่เป็นข้อจำกัดสำคัญต่อการใช้งานระบบให้เกิดประสิทธิผล โดยเฉพาะปัญหาในด้านบุคลากร ที่ถือเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ความแตกต่างของระดับความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่บุคลากรบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ไม่ถนัดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือบุคลากรที่ใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์เพียงบางกระบวนการ จะมีความไม่มั่นใจในการใช้งานระบบอย่างเต็มรูปแบบ ส่งผลให้ยังคงใช้วิธีการทำงานแบบเดิมควบคู่กับระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การจดบันทึกนอกระบบ การพิมพ์เอกสารออกมาเพื่อตรวจทาน หรือการหลีกเลี่ยงการดำเนินการบางขั้นตอนผ่านระบบ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างด้านทักษะดิจิทัลภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพล ศรีหงษ์ และคณะ (2568) ที่ศึกษาการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การที่บุคลากรบางส่วนขาดความรู้และทักษะในการใช้งานระบบ และสอดคล้องกับ จีรพงษ์ สังข์ภาพันท์ และคณะ (2567) ที่ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ แต่หน่วยงานจะต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีด้วย แสดงให้เห็นว่าถึงแม้ระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีศักยภาพในการสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ความไม่พร้อมของบุคลากรในด้านทักษะ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการใช้งานระบบเป็นข้อจำกัดที่สำคัญ ที่ส่งผลให้การใช้งานระบบไม่สามารถเกิดประสิทธิผลตามที่หน่วยงานคาดหวัง

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรวิทยาลัยการยุติธรรมทางปกครอง มีลักษณะเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างด้านทรัพยากรมนุษย์ แม้ระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีศักยภาพในการสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ความไม่พร้อมของบุคลากรในด้านทักษะ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการใช้งานระบบ ยังคงเป็นข้อจำกัดที่สำคัญ ซึ่งส่งผลให้การใช้งานระบบไม่สามารถเกิดประสิทธิผลสูงสุดตามที่หน่วยงานคาดหวัง ดังนั้น การขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของศาลปกครองให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยี โดยเฉพาะการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัวและใช้ประโยชน์จากระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนการก้าวสู่การเป็นศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์และองค์กรแห่งความเป็นเลิศในอนาคตได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยและการอภิปรายดังกล่าว สามารถเสนอข้อเสนอแนะได้ว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับทักษะการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ ครอบคลุมบุคลากรทุกระดับ ทุกกลุ่มอายุ และทุกลักษณะงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่ไม่ถนัดด้านเทคโนโลยีและข้าราชการบรรจุใหม่ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความมั่นใจในการใช้งาน ลดความกังวลต่อความผิดพลาด โดยดำเนินการควบคู่ไปกับการจัดทำคู่มือการใช้งานและสื่อแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้หน่วยงานควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเสถียรและรองรับการใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ทั้งในด้านการระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อป้องกันปัญหาการระบบขัดข้องหรือทำงานล่าช้า ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานในชีวิตประจำวัน รวมทั้งควรจัดหาและปรับปรุงอุปกรณ์สนับสนุนการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัยและเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้อง ไมโครโฟน และอุปกรณ์ที่รองรับการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและหน่วยงานควรมีการพัฒนาการระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง โดยปรับปรุงขั้นตอนการใช้งานให้มีความง่าย ลดความซับซ้อน ปรับรูปแบบการแสดงผลของระบบให้ดูมีความทันสมัยและเข้าใจโดยข้อเสนอแนะดังกล่าวจะเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความพร้อมของศาลปกครองในการก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างสมบูรณ์และไปสู่เป้าหมายการเป็น “ศาลปกครองแห่งความเป็นเลิศ (Court Excellence)” อย่างยั่งยืนในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- จิรพงษ์ สังข์ภาพันธุ์, กมลพร กัลยาณมิตร, สถิตย นียมญาติ, ทศนีย์ ลักษณะภิกษนชัย. (2567). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. บทวิเคราะห์วิจัยคณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.*
- เฉลิมพล ศรีหงษ์, วิโรจน์ ก่อสกุล, บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2568). *การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการ. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์.*
- ชลธิชา กระแสติล. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กับการสำเร็จในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค 11. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, วิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.*
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6001 พื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*