

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

Performance of Personnel of the Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office Resulting from the use of Digital Technology

จุฑามาศ นิมจิตต์¹ และโกวิท กังสนันท์²

Jutamas Nimjit and Kowit Kangsanant

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

E-mail: ton_aor_ka@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่เป็นผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และระบุถึงปัญหา อุปสรรค และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนวิจัยสนามเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการตีความ การหาข้อสรุป ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน 2) ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาน้อยลง นำเทคโนโลยีมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น 3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับคล่องตัวขึ้น 4) ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด 2. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ 1) การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีระดับสูง และเพียงพอได้ 2) การไม่ได้นำทักษะมาช่วยในการยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้เกิดความมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรในด้านความเร็วและถูกต้อง 3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี 3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ 1) ปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆตลอดเวลา 2) จัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3) มีปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในเพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ 4) รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

Abstract

This research aims to study the application of digital technology to affect the performance of the personnel of the Prosecutor Office, Nonthaburi Province, the method of this research qualitative to apply the results of the study to increase the efficiency of digital technology. By using the method of documentary research and field research In the field research section, data was collected by structured interviews from 15 key informants. The researcher used the data obtained from the interviews with the sample group. Let's separate the issues according to the questions. The data were then analyzed for each issue using methods, interpretations, conclusions. The findings were as follows: 1. The performance of technology in the digital age of personnel of the Nonthaburi Prosecutor Office was 1) quality of work. Satisfaction, the work results are accurate. Standard and fast Workers or personnel in the Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office Have the skills to bring in existing digital tools, equipment and technology by being used for benefit in performance Working together or for the development of work processes. The system in the office to be up to date, covering the ability to use, understand and create. Effective access to digital technology and it brings benefits to personnel, including reducing errors and having more confidence in their work. Work quickly Able to access and retrieve information more accurately Solve problems efficiently. 2) Workload. It is in line with the expectations of the organization, in accordance with the plans and goals set. By adopting technology in operations, operations can be performed in larger volumes and in less time. Using technology to solve problems more efficiently, able to perform more work. 3) Time, time spent on the work is correct in principle, suitable for work and up to date. Work techniques have been developed to be more convenient and faster. Have time management from the technology performance of personnel in the Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office To help you make good decisions Able to manage time better. The work process of the agency has become more compact and flexible. 4) cost. In pursuit of teachnology it is appropriate to the job and how to make the most of available financial resources, people, material available. Minimal losses occur Organizations can save more operational resources for each process. In the early days, agencies may be more expensive to make changes to their information systems. And the cost of developing personnel competence in order to have efficient performance in the long term, thus cost-effective. 2. Problems, obstacles and suggestions in the performance of technology in the digital age of personnel. Nonthaburi province office is 1) insufficient budget allocation. As a result, the agency can not provide high-level technology (Hardware) and sufficient. 2) The lack of skills to help enhance the work in the organization to be as efficient as it should be. The quality of work is not satisfactory as expected in terms of speed and accuracy. 3) Lack of personnel with knowledge and technology capability, lack of skills, lack of knowledge and understanding in technology operations. Lack of training for personnel in technology 3. Guidelines for increasing the efficiency of technology work in the digital age of personnel, the Prosecutor Office, Nonthaburi Province: 1) Improve the hardware and software to be up to date and ready to use to support new technologies all the time. There is an upgrade of the use of Software or programs. In fast processing of data and entering commands to be a person who can work effectively in the organization or agency in the digital age. Ready for the rapidly changing world situation. 2) Organize training for government officials in Nonthaburi Provincial Prosecutor Office about technology. 3) Improve internal management structure by setting up staff to directly supervise technology work within the

department to solve problems 4) Compile systematic elements of the Nonthaburi Provincial Prosecutor's Office. Also known as Establishing a learning organization by consolidating the existing knowledge into a system and has prepared a manual in operation Operating procedures, regulations relating to the operation of technology; And gather knowledge from various sources So that new practitioners can study and learn by themselves.

Keywords: Performance operational efficiency, Digital technology, Nonthaburi Provincial Attorney Office

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความก้าวหน้าและเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตและการประกอบ ธุรกิจของคนมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการและกระบวนการทางสังคม รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์การเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและ ต่อเนื่องโดยมีการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการสาธารณะ และให้มีการบูรณาการ ฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ให้อยู่ในระบบดิจิทัลที่จะเกื้อกูลต่อความมีประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558) เทคโนโลยี ดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน การสื่อสารที่รวดเร็วและไร้พรมแดนเชื่อมโยงทั้งโลกไว้ด้วยกันทำให้การแข่งขันใน ด้านต่างๆเพิ่มสูงมากขึ้นส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงองค์การไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลซึ่งมีอาจหลีกเลี่ยงได้ องค์กรนั้นต้องสามารถ รับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆของด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพใน สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พุทธศักราช 2560 โดยส่วนขององค์กรอัยการ อยู่ในหมวดที่ 13 ตามมาตรา 248 บัญญัติว่า องค์กรอัยการมีหน้าที่และอำนาจ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย พนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดย รวดเร็ว เที่ยงธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง และไม่ให้อำนาจเป็นคำสั่งทางปกครอง การบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และ การดำเนินการอื่นขององค์กรอัยการให้มีความเป็นอิสระ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ดำเนินงานภายใต้นโยบายอัยการสูงสุด มีการบริหารงานโดยการให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความสะดวก และ รวดเร็ว สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีได้นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อจัดการข้อมูลที่มีจำนวนมากของ สำนักงาน ซึ่งได้แก่ ระบบงานสารบรรณคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการประเมินผลงานข้าราชการ อัยการ โดยมีการนำ Application และอุปกรณ์ดิจิทัลต่างๆ เช่น computer, smart phone, notebook, scanner เป็นต้น มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วขึ้น

อย่างไรก็ตามการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเป็น หลักการชี้แนะทั่วไปแต่ยังไม่ได้มีการตรวจสอบในระดับปฏิบัติการจริงว่าผลหรือผลลัพธ์อย่างไรแน่ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาแนว ทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในดิจิทัลของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่เป็นผลมาจากการปรับใช้
2. เพื่อระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ จังหวัดนนทบุรี

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน
อัยการจังหวัดนนทบุรี

แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการ
จังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ การนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเล็ต โปรแกรม
คอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนา
กระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์การสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ในกรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่เสนอโดย Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 12-13) ที่
อธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถวัดได้โดยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

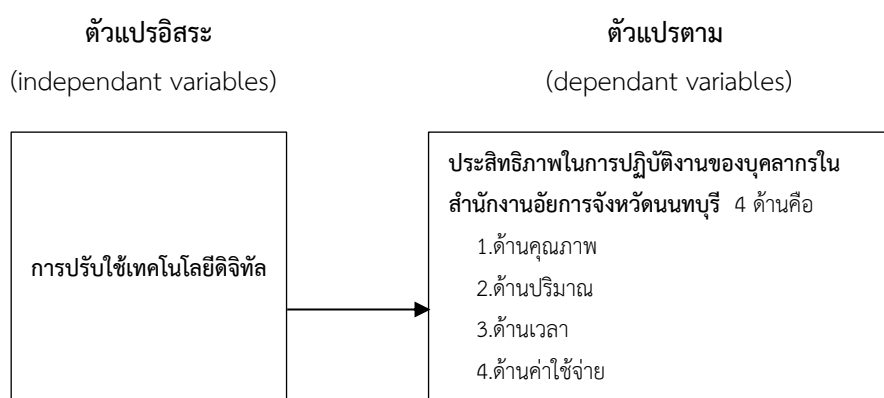
1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการ
ทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มี คุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจ
ของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่
เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงาน
ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไร
มากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่
อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ดังแสดงอยู่ในแผนภูมิต่อไปนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยออกแบบในรูปของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เน้นศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ ทัศนคติและประสบการณ์ของผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของตนอย่างไร โดยใช้วิธีการวิจัยดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ข้อมูลหลักฐานต่างๆ ที่มีอยู่ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง รวมทั้ง การสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

2. การสัมภาษณ์ (Interviews) โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์รายบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง การสัมภาษณ์ทำในรูปคำถามแบบมีโครงสร้างหรือ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร หรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยนี้ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ทั้งหมด 15 คน โดยคัดเลือกมาจากกลุ่มงานต่างๆและมีคุณสมบัติดังนี้

1) เป็นข้าราชการตุลาการผู้ดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานอัยการ สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี จำนวน 1 คน

2) เป็นข้าราชการตุลาการผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ นิติกรชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ จำนวน 2 คน นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ จำนวน 2 คน นิติกรปฏิบัติการจำนวน 3 คน นักวิชาการการเงินและบัญชีปฏิบัติการ จำนวน 2 คน เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน จำนวน 2 คน และเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview Guide) คือ แบบสัมภาษณ์ที่จำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้เชื่อมโยงกับรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีฐานข้อมูลมาจาก 2 แหล่งคือ เอกสารและการสัมภาษณ์บุคคล การเก็บข้อมูลในรูปเอกสารได้มาจากศูนย์สารสนเทศและห้องสมุดของสำนักงานอัยการสูงสุดและสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี รวมถึงห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ เอกสารประกอบการสอน และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ส่วนการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคลเพื่อขออนุญาตหมายวัน เวลาสัมภาษณ์ เป็นการล่วงหน้า พร้อมทั้งอธิบายประเด็นของการสัมภาษณ์ให้ทราบอย่างคร่าวๆ และก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนว่า จะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงวิชาการเท่านั้น รวมทั้งขออนุญาตให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจัดบันทึกการสนทนา และในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะถามคำถามตามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีแนวทางการวิเคราะห์ครอบคลุมการวิเคราะห์เนื้อหา (content Analysis) การวิเคราะห์ธีมเรื่อง (theme analysis) และตารางนำเสนอ (matrix) ทั้งในรูปของแต่ละกรณี และข้ามกรณี (case-case) โดยมีขั้นตอนในรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาแยกประเด็นเรื่องตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็นๆ โดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สัปดาห์แรก ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ประสิทธิภาพด้านเวลาในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

2. นำผลการวิจัยทั้งสี่ประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัยและการอภิปราย

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สามารถสรุปเป็นข้อค้นพบได้ดังนี้

1. การปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

พบว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีการนำเทคโนโลยีต่างๆมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การใช้ computer, Note book, Smart Phone, หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ โดยนำมาใช้ให้งานเกิดความมีประสิทธิภาพ และพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรียังคงใช้ Softwares ดังนี้

1) Microsoft excel ใช้ในการจัดการฐานข้อมูล เช่น การวิเคราะห์งบประมาณ การทำข้อมูลเงินเดือนข้าราชการ การเก็บข้อมูลสถิติของงาน การบันทึกข้อมูลสำนวนคดีเพื่อใช้ในการตรวจสอบค้นคว้าความถูกต้องของการดำเนินงาน การใช้ Microsoft Excel ช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เรียกใช้ข้อมูลได้รวดเร็ว สามารถคำนวณได้อย่างแม่นยำและสามารถเก็บสถิติไว้เป็นข้อมูลในการวางแผนในอนาคตได้

2) Microsoft word ใช้ในการดำเนินงานด้านเอกสาร เช่น การจัดทำหนังสือราชการถึงบุคคลภายในและนอกองค์การ เพื่อแจ้งผลคดีต่างๆ การเก็บข้อมูลสถิติของการปฏิบัติงาน การจัดทำสารบบคดีเพื่อควบคุมสำนวนคดี การใช้ Microsoft word จะช่วยในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วเกิดความมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแก้ไขข้อมูลได้โดยง่าย

3) การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือระบบอินเทอร์เน็ตภายในของสำนักงานอัยการนนทบุรี คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินสมรรถนะข้าราชการอัยการและข้าราชการตุลาการ การบันทึกข้อมูลคดีลงสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์และการสืบค้นข้อมูลจากสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์) การเบิกจ่ายเงินเดือนผ่าน KTB Corporate การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System) การรับส่งหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศต่างๆ (ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) การใช้งานระบบบุคลากรภาครัฐ (กรมบัญชีกลาง) การสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก การรับส่งข้อมูลคดีผ่านทาง E-mail โดยจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือระบบอินเทอร์เน็ตภายในของสำนักงานอัยการนนทบุรี จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตรงตามเป้าหมายของงาน

ต่างๆ เรียกใช้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานลดการซ้ำซ้อนหรือทำซ้ำ

4) การใช้ Application Line เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ให้กับผู้รับสารและผู้ส่งสารได้สามารถโต้ตอบกัน มาช่วยในการกระจายข้อมูลข่าวสาร การติดตามงาน การสั่งงาน การแจ้งปัญหาต่างๆในการทำงาน ใช้งานผ่าน Application Line โดยการสร้างกลุ่ม Line เฉพาะของหน่วยงาน ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกในการตอบข้อซักถาม การติดตามผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็ว การส่งงานผ่าน Application Line ในกรณีที่ตนเองไม่ได้อยู่ในสำนักงาน เป็นการจัดการข้อมูลซึ่งไม่ว่าตนเองจะอยู่ที่ไหนก็สามารถส่งงานหรือข้อมูลได้ Application Line ยังมีฟังก์ชันที่ช่วยในการแปลผลคำหรือตัวอักษรจากแผ่นงานซึ่งสามารถนำมาใช้งานเพื่อช่วยลดการพิมพ์งานได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งถือเป็นการช่วยในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วได้ยิ่งขึ้น เป็นต้น

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

จากการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งได้วางกรอบความคิดที่แยกออกเป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย สามารถสรุปเป็นข้อค้นพบได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว มีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น computer, Note book, Smart Phone หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ Application สื่อออนไลน์ โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีการทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงานให้มีความทันสมัยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประโยชน์ต่องาน สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด และมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้เอง สามารถเข้าถึงเรียกใช้ข้อมูลได้ตรงความต้องการมากขึ้น แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ หน่วยงานได้รับการยอมรับว่าทันสมัย ความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานอื่นๆ กระบวนการทำงานและการสื่อสารกระชับขึ้นคล่องตัวขึ้น พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรียังคงใช้ Softwares คือ Microsoft excel, Microsoft word การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือระบบอินเทอร์เน็ตภายในของสำนักงานอัยการนนทบุรี , การใช้ Application Line เป็นต้น

2) ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานที่เน้นการทำงานตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาอันน้อยลง รวมถึงการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น เช่น จากการลงข้อมูลสารบบคดีจากเดิมคือมีการบันทึกโดยการเขียนมือ แต่ปัจจุบันมีการนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตโปรแกรมสำเร็จรูปของหน่วยงานเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้การลงข้อมูลคดี สามารถลงในปริมาณที่มากขึ้นจากเดิมได้ 2-3 เท่าต่อวัน เป็นต้น

3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนา เทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการบริหารเวลา การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ช่วยในการตัดสินใจได้ดี สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากยิ่งขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับขึ้น คล่องตัวขึ้น เช่น การใช้โปรแกรม Google doc มาช่วยในการถอดเทปการประชุม เป็นเทคนิคการทำงานที่สะดวกรวดเร็วประหยัดเวลายิ่งขึ้น การเบิกจ่ายเงินเดือนผ่าน KTB Corporate ถือว่าการนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยให้ลดการเดินทางไปติดต่อและรอคิวธนาคาร ทำให้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอื่นให้ได้อีกยิ่งขึ้น เป็นต้น

4) ด้านค่าใช้จ่าย การดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หน่วยงานสามารถประหยัด ทรัพยากรในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการได้มากขึ้น หน่วยงานอาจจะมีการใช้จ่ายจำนวนมากในช่วงแรกที่มีการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศต่างๆ และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในระยะยาวจึงความคุ้มค่าและเกิดการ

สูญเสียน้อยกว่าจ้างคนนอก (Outsource) ส่วนในเรื่องการจ้าง Outsource ในการเขียนระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานสารบบคืออิเล็กทรอนิกส์แม้จะสูญเสียค่าใช้จ่ายก็เป็นการเสียค่าใช้จ่ายแค่ครั้งเดียวและคุ้มกับการได้ใช้งาน

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ได้พบปัญหาและอุปสรรคของการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานดังนี้

1) การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยี (Hardware) และเพียงพอได้

2) มีการขาดการพัฒนาทักษะที่จะยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้เกิดความมีประสิทธิภาพสูงขึ้น บุคลากรมีความคุ้นเคยในกระบวนการทำงานแบบเก่า เช่น การใช้กระดาษพิมพ์เอกสารในการส่งงาน ในขณะที่ต้นฉบับเอกสารก็อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลอยู่แล้ว การไม่คุ้นชินกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพพอใจเท่าที่ควรในด้านความรวดเร็วและถูกต้อง

3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ขาดทักษะ ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล

4. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ได้พบข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

1) ควรมีการปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆตลอดเวลา มีการยกระดับการใช้ Software หรือโปรแกรมต่างๆ ในการประมวลผลข้อมูลและการป้อนคำสั่งอย่างรวดเร็ว เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

2) ควรจัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

3) ควรปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในโดยการจัดตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลงานด้านเทคโนโลยีภายในหน่วยงานโดยตรงเพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์

4) ควรรวบรวมองค์กรและองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยการรวบรวมความรู้ที่อยู่แล้ว และมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี และรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีประเด็นที่ผู้ศึกษานำมาอภิปรายผลการศึกษา ตามกรอบประเด็นปัญหาการวิจัย ซึ่งสามารถนำแนวคิดทฤษฎีมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

ประเด็นการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่างๆ ดังนี้

1) Microsoft excel มาใช้ในการจัดการฐานข้อมูล เช่น การวิเคราะห์งบประมาณ การทำข้อมูลเงินเดือนข้าราชการ การเก็บข้อมูลสถิติของงาน การบันทึกข้อมูลสำนวนคดีเพื่อใช้ในการตรวจสอบค้นคว้าความถูกต้องของการดำเนินงาน โดยจากการใช้

Microsoft Excel จะช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เรียกใช้ข้อมูลได้รวดเร็ว สามารถคำนวณได้อย่างแม่นยำและสามารถเก็บสถิติไว้เป็นข้อมูลในการวางแผนในอนาคตได้

2) Microsoft word มาใช้ในการดำเนินงานด้านเอกสาร เช่น การจัดทำหนังสือราชการถึงบุคคลภายในและนอกองค์กร เพื่อแจ้งผลคดีต่างๆ การเก็บข้อมูลสถิติของการปฏิบัติงาน การจัดทำสารบบคดีเพื่อควบคุมสำนวนคดี จากการใช้ Microsoft word จะช่วยในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วเกิดความมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขข้อมูลได้โดยง่าย

3) การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์หรือระบบอินเทอร์เน็ตภายในของสำนักงานอัยการนทบุรี คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินสมรรถนะข้าราชการอัยการและข้าราชการตุลาการ การบันทึกข้อมูลคดีลงสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์และการสืบค้นข้อมูลจากสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์) การเบิกจ่ายเงินเดือนผ่าน KTB Corporate การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System) การรับส่งหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศต่างๆ (ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) การใช้งานระบบบุคลากรภาครัฐ (กรมบัญชีกลาง) การสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก การรับส่งข้อมูลคดีผ่านทาง E-mail จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องตรงตามเป้าหมายของงานต่างๆ เรียกใช้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานลดการซ้ำซ้อนหรือทำซ้ำ

4) การใช้ Application Line เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ให้กับผู้รับสารและผู้ส่งสารได้สามารถโต้ตอบกัน มาช่วยในการกระจายข้อมูลข่าวสาร การติดตามงาน การสั่งงาน การแจ้งปัญหาต่างๆในการทำงาน โดยการใช้งานผ่าน Application Line โดยการสร้างกลุ่ม Line เฉพาะของหน่วยงาน ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกในการตอบข้อซักถาม การติดตามผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็ว การสั่งงานผ่าน Application Line ในกรณีที่ตนเองไม่ได้อยู่ในสำนักงาน เป็นการจัดการข้อมูลซึ่งไม่ว่าตนเองจะอยู่ที่ไหนก็สามารถสั่งงานหรือข้อมูลได้ อีกทั้ง Application Line ยังมีฟังก์ชันที่ช่วยในการแปลผลคำหรือตัวอักษรจากแผ่นงานซึ่งสามารถนำมาใช้งานเพื่อช่วยลดการพิมพ์งานได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งถือเป็นการช่วยในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วได้ยิ่งขึ้น เป็นต้น

ผลการศึกษาข้างต้นในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีมีสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนว Thailand 4.0 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจ สอบสวนกลาง มีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้ 1) งานด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการข้อมูล วิเคราะห์ ข้อมูล บันทึกข้อมูลต่างๆ การจัดทำเอกสารทางราชการ รวมทั้งสืบค้นข้อมูลของงานด้านการสืบสวนสอบสวนในคดี เพื่อวางแผนการจับกุม ยกตัวอย่างเช่น - ระบบ POLIS เป็นระบบที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติพัฒนาขึ้น โดยประกอบไปด้วยระบบต่างๆ เช่น ระบบคดีอาญา, การตรวจสอบคดีอุกฉกรรจ์ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น ฯลฯ

นอกจากนี้ผลการศึกษาในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรียังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญรัตน์ อ่อนศรี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ระดับการใช้อย่างมาก ร้อยละ 45.3 โดยเหตุผลที่เลือกนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการบันทึกข้อมูล รวมทั้งใช้ผ่านระบบเครือข่ายโดยการส่งพิมพ์เอกสารทางเครื่องพิมพ์ และค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ Microsoft Office และโปรแกรมข้อมูลผู้ป่วยของโรงพยาบาล เช่น Miiet, HosXp ความถี่ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีมากต่อสัปดาห์ ผลจากการใช้ส่วนใหญ่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นแหล่งข้อมูลหรือประกอบการปฏิบัติงาน นำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ และลดความซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูล

ประเด็นแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในกรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่เสนอโดย Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 12-13) ที่อธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถวัดได้โดยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time) และด้านค่าใช้จ่าย (Costs)

ผลการทดสอบทฤษฎีนี้ในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีได้แสดงให้เห็นความสอดคล้องเกือบทั้งหมด กล่าวคือ

1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ใน โดยนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีการทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในสำนักงานให้มีความทันสมัย ครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า คุณภาพของงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2) ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ปริมาณงานที่ไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนา เทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการบริหารเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการได้มากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (อ้างอิงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 22-23) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในดิจิทัล

ผลการศึกษาในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีทั้งในด้านการจัดสรรงบประมาณ ด้านการพัฒนาทักษะที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานแบบเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านความพร้อมด้านบุคลากรมีความสอดคล้องและสามารถยืนยันข้อค้นพบที่มีอยู่แล้ว ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1) การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีระดับสูง (Hardware) และเพียงพอได้ประเด็นนี้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า งบประมาณของหน่วยงานไม่เพียงพอที่จะสามารถจัดสรรเครื่องมือในการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีมาให้ได้ตรงตามต้องการต่อการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนว Thailand 4.0 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้าน เทคโนโลยี ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีดังต่อไปนี้ (1) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีขาดการฝึกอบรม เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน (2) งบประมาณไม่เอื้อให้สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยมาใช้งานได้อย่างเต็มที่ (3) ปัญหาการเชื่อมโยง ข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยสรุปว่า อุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่พองจึงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวรรณ รัศมีขวัญ (2557) ที่ได้กล่าวว่า ทรัพยากรที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารงานขององค์กรส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยทรัพยากรที่เรียกว่า 7M ดังต่อไปนี้ Man (คน),

Machines (เครื่องจักร), Money (เงิน), Materials (วัสดุอุปกรณ์), Method (วิธีการ), Market (ตลาด), Morale (ขวัญ) ซึ่งเงินเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการบริหารงาน หมายถึง เงินทุนที่ต้องใช้หมุนเวียนในการดำเนินกิจกรรมขององค์การ

2) ด้านการพัฒนาทักษะที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน บุคลากรมีความคุ้นเคยในกระบวนการทำงานแบบเก่า ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า การไม่ได้นำทักษะมาช่วยในการยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานเกิดจากตัวบุคคล เช่น การใช้กระดาษพิมพ์เอกสารในการส่งงาน ในขณะที่ต้นฉบับเอกสารก็อยู่ในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลอยู่แล้ว การไม่คุ้นชินกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรในด้านความรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลียนยาง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ขาดทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

3) ด้านการขาดความพร้อมของบุคลากร ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ขาดทักษะ ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องเทคโนโลยี ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า หน่วยงานยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีของหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขอพร ปัตตะยรรยง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานตรวจสอบภายในทหารบก ผลการวิจัยสรุปว่า แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารในตำแหน่งผู้อำนวยการกอง 7 กอง และหัวหน้าแผนก จำนวน 3 แผนก รวม 10 คนพบว่า ด้านบุคลากรควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรด้านโปรแกรมและจัดทำโครงการเสนอขอเพิ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธา พิกุลศรี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจกลุ่มงานสืบสวน ศูนย์สืบสวนตำรวจภูธร ภาค 4 ผลการวิจัยสรุปว่า ปัญหาอุปสรรค ด้านการบริหารจัดการ คือ ยังขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิ ราช (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา: องค์การสวนสัตว์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลการบริหารทรัพยากรบุคคล ขององค์การสวนสัตว์ด้านปัจจัย ภายใน พบว่า การสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคลากร ไม่มีแผนการรองรับที่ชัดเจน ขาดการ วิเคราะห์อัตรากำลัง การคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุแต่งตั้งขึ้นอยู่กับปริมาณงาน ส่งผลต่อความรู้ความสามารถของ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน

ประเด็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีผลจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ได้สะท้อนผลความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในเชิงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพหลายด้าน คือ การปรับปรุง Hardware และ Software การจัดอบรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงโครงสร้างงานและการรวบรวมองค์ความรู้ ข้อเสนอแนะหลายด้านมีความสอดคล้องและสนับสนุนผลการศึกษาที่มีอยู่แล้วหลายด้าน คือ

1) ปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆตลอดเวลา ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า หน่วยงานยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับการใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวดี ศิลปศักดิ์ขจร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและ อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่ การศึกษา ประถมศึกษาในจังหวัดนครปฐม มี 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านฮาร์ดแวร์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าปัญหา เกี่ยวกับไม่มีอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆเช่น สแกนเนอร์ หรือมีไม่เพียงพอและจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสอนมีประสิทธิภาพต่างๆตามลำดับ รองลงมา คือ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตใน สถานศึกษาไม่เพียงพอ 2) ด้านซอฟต์แวร์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าระบบเครือข่ายระหว่างเครื่องมีปัญหา

ตามลำดับ รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ล้าสมัย 3) ด้านบุคลากรนั้นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าจำนวนผู้ดูแล รักษาและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย 4) ด้านการใช้ระบบเครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น อยู่ในระดับปานกลาง งบประมาณด้านการใช้ระบบเครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีไม่เพียงพอ อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาคือระบบเครือข่าย Internet ของโรงเรียนขัดข้องบ่อย

2) จัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเกี่ยวกับเทคโนโลยี ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่าการจัดอบรมนั้นจะ สร้างความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น อย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธา พิกุลศรี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกลุ่มงานสืบสวนศูนย์สืบสวน สอบสวนตำรวจภูธร ภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากร ควรพัฒนาด้านการจัดการ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการทรัพยากร ควรมีการจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ วิธีการแก้ไขปัญหา Update ความรู้ใหม่ๆที่เกิดขึ้น และเป็นการพัฒนาทักษะให้กับ บุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถใช้งานเทคโนโลยีของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการใช้งานเทคโนโลยีได้ด้วยตนเอง

3) มีการปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในโดยการจัดตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลงานด้านเทคโนโลยีภายในหน่วยงาน โดยตรงเพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า หน่วยงานควรจัดให้มีผู้มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีโดยตรงเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วทำงานเกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานและทำงานเกิดความมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2544) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ 1. กลยุทธ์ (Strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก 2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน 3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย 4. รูปแบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ 6. ความสามารถ (Skill) 7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิด สุวรรณ รัชมิขวิญ (2557) ได้กล่าวว่า โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) เป็นการพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำโดยมีองค์ประกอบหลักที่ต้องกำหนดขึ้น คือ องค์ประกอบที่ 1 ต้องมีการจัดแผนงานหรือ 11 ลักษณะของงาน (Work Specialization) ตามความเหมาะสมของประเภทขององค์การ องค์ประกอบที่ 2 ต้องมีการ จัดสายบังคับบัญชาให้ชัดเจน โดยเน้นการกำหนดสายบังคับบัญชาให้เป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง

4) รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informations) ว่า ควรให้มีการการจัดตั้งองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อรวบรวมความรู้ที่อยู่แล้วให้เป็นระบบ และมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี และรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย สุรินทร์วรานุ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ผลการวิจัยสรุปว่า ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา มีดังนี้ 1. องค์กรธุรกิจควรส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรธุรกิจค้นคว้าหาความรู้ โดยการจัดหาช่องทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าหาความรู้ที่หลากหลาย 2. องค์กรธุรกิจควรส่งเสริมให้พนักงานสร้างความรู้ โดยการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มงานเพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้านประสบการณ์การทำงานผ่านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ 3. องค์กรธุรกิจควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมด้านทักษะการวิเคราะห์ความรู้ให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานขององค์กรสามารถใช้ฐานข้อมูลความรู้ไปใช้ในการทำงาน 4. องค์กรธุรกิจควรจัดหาเทคโนโลยีสำหรับการ จัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการดำเนินงานของพนักงานอย่างเพียงพอและพัฒนาให้ระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ได้ 5. องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานจัดตั้งกลุ่มการจัดการความรู้ภายในองค์กรโดยส่งเสริมให้ พนักงานทุกคนมีทักษะการจัดการความรู้อย่างสร้างสรรค์ 6. องค์กรธุรกิจควรจัดหาสื่อและช่องทาง

การถ่ายโอน ความรู้ของพนักงานในองค์กรอย่างเพียงพอ เพื่อให้บุคลากรสามารถถ่ายโอนความรู้ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในภาพรวมของการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรที่มีผลจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีครั้งนี้ แสดงให้เห็นประเด็นข้อเสนอแนะหลายระดับและหลายด้านของหน่วยงาน ซึ่งครอบคลุมทั้งนโยบายการบริหารจัดการ และปฏิบัติการ ดังมีรายละเอียดคือ

1. ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
2. หน่วยงานควรจัดงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการใช้ในบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานไว้อย่างเพียงพอ
3. หน่วยงานควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อรองรับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ไว้อย่างเพียงพอ
4. ผู้บริหารหน่วยงานควรสนับสนุนให้มีการรวบรวมองค์ความรู้เทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่มาปฏิบัติงานใหม่ หรือผู้ทำมาเคยใช้งานเทคโนโลยีสามารถศึกษาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้
5. หน่วยงานควรส่งเสริมการส่งผ่านข้อมูลที่รวดเร็วในบางครั้งอาจมีการส่งผ่านข้อมูลที่ผิดพลาดซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อหรือเสี่ยงต่อการโจรกรรมข้อมูล ดังนั้นต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
6. หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างต่อเนื่องโดยมีการนำเสนอผ่านสื่อดิจิทัลรูปแบบต่างๆ ที่สะดวกต่อ การศึกษาเรียนรู้ ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะงานวิจัยในครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ศึกษาการเข้าถึงการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อประชาชน (AGO-Tacking) ของผู้ใช้บริการ
2. ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี
3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำมาปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญรัตน์ อ่อนศรี. (2552). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ขอพร ปัตตะยรรยง. (2555). แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานตรวจสอบภายในทหารบก. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ณัฏฐพล งามธรรมชาติ. (2559). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการผลิต บริษัท XYZ จำกัด. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ณัฐวดี ศิลปะศักดิ์จักร.(2558). การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
ภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม.
วารสารวิชาการ ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(2), 628-629.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2547). การบริหารราชการแนวใหม่ บริบทและเทคนิควิธี. กรุงเทพฯ: วิชั่นพริ้นท์แอนด์มีเดีย.
- ธงไชย สุรินทร์วรานุ. (2555). การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้
ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปฐญา สายเย็นยง. (2560). การพัฒนาบุคลากรภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษากรมโรงงานอุตสาหกรรม.
วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 1(3), 67-95.
- พุทธา พิกุลศรี. (2550). ความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
กลุ่มงานสืบสวนศูนย์สืบสวน สอบสวนตำรวจภูธร ภาค 4. สารนิพนธ์ ศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ภาพิมล ชัยชันธ. (2560). การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษา กองบัญชาการ
ตำรวจสอบสวนกลาง. ค้นคว้าอิสระ โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภพ เอกพานิช. (2562). การพัฒนาคน ก้าวทันยุคดิจิทัล. ดุลพาห, 66(2), 1-9.
- มานิต ศุทธสกุล และคณะ. (2551). เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 1).
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รสริน นวนยานัส. (2551). การบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง
ท่าอากาศยานแห่งชาติตามแนวทางการจัดการความรู้. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพร สกุลเจริญพร. (2553). กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม.
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวี ราชศรี. (2558). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา : องค์การสวนสัตว์.
การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา อำเภอฟุทธมณฑล. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal,
Silpakorn University, 8(3), 1051-1062.
- สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้น 12 มิถุนายน 2563,
จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>.
- สุภากร จันทวานิช. (2561). วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สุวรรณา รัชมีขวัญ. (2557). การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. ชลบุรี: ชลบุรีการพิมพ์.
- สมอุษา วิไลพันธ์. (2561). การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดกระทรวง
การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 2(2), 1-27.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพ. สืบค้น 12 มิถุนายน 2563,
จาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_51.html.
- สมยศ นาวิการ. (2525). การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- _____. (2543). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- _____. (2544). ทฤษฎีองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2555). หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. สืบค้น 12 มิถุนายน 2563,
จาก <http://www.igpthai.org/uploads/10%20good%20governance.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). โครงการพัฒนาทักษะและความเข้าใจและใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ. สืบค้น 15 ธันวาคม 2563,
จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dl>
- อรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2561). ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.



เปิดรับสมัครนักศึกษา
RCIM
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

M.B.A. M.P.A. M.Ed. D.B.A D.P.A. Ph.D. (Educational Administration Innovation)