

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร
ในสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง**
**Factors, Affecting the Use of Digital Technology of Staffs in the Attorney
General's Office, Lampang Province**

ณัฐธยาน์ สิทธิวรนนท์ และ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Natthaya Sitvoranon and Siripong Ladavalaya Na Ayuthya

Chiang Mai University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: natthaya_sit@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง 2) ปัญหา และอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง และ 3) แนวทางการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านระบบสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวกก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 26 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง โดยเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนวนคดีของสำนักงานอัยการลำปาง ได้แก่ พนักงานอัยการ จำนวน 12 คน และข้าราชการธุรการ จำนวน 14 คน เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยด้านการรับรู้ ประโยชน์ การเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และ ระบบสารสนเทศ ความวิตกกังวล หรือไม่มั่นใจในความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในทักษะความรู้ ความสามารถความพึงพอใจในเสถียรภาพของระบบ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของทั้งพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการ 2) ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านอื่น ๆ และ 3) แนวทางการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ ความชำนาญในการใช้งานระบบตามบทบาทหน้าที่ของตน จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย พัฒนาระบบสารสนเทศที่มีเสถียรภาพ และปรับปรุงกฎระเบียบการใช้งานระบบเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล

* วันที่รับบทความ : 119 กุมภาพันธ์ 2566; วันแก้ไขบทความ 9 มีนาคม 2566; วันตอบรับบทความ : 10 มีนาคม 2566

Received: February 19 2023; Revised: March 9 2023; Accepted: March 10 2023

คำสำคัญ: การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล; เทคโนโลยีดิจิทัล; สำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง

Abstracts

This research aims to study factors that affect staffs in the office of Lampang Attorney General in the decision of using digital technology, study problem and obstacles of using, digital technology in the office of Lampang Attorney and study the method system etc. In order to get must out of using digital technology in the justice system. By using the method of a qualitative research, collecting information by interviewing 26 people specifically, namely choosing 12 public prosecutors and 14 administrative official who involve of use the digital technology in their work. The instrument of this research is semi-structure interview form method. Data was collected by interviewing and analyzed the data by content analysis and analytic induction.

The results of this research are as follows : 1. Factors affecting the decision of using digital technology consists of perceived benefits, policies, results obtained ease of use Availability of tools and equipment and information system in terms of their performance, confidence, confidence, ability to use good feeling and satisfaction with the stability of the system. 2. Problems and obstacles of using digital technology in the operation, consisting of personnel, equipment, information systems, etc. 3. The method of improvement, modification correction and development, namely having personnel to supervise the use of information technology systems. Allocate modern computers stable information system and setting guidelines for using digital technology to suit the current situation under the security system for accessing information.

Keywords: Use of digital technology; Digital Technology; The Attorney General's Office, Lampang Province.

บทนำ

การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจหลักของรัฐที่ต้องทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครองหรือรัฐ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม ลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและเศรษฐกิจ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเหมาะสม เป็นธรรม มีคุณภาพและทั่วถึง ทั้งด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริม และสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม (กรพจน์ อัครวินิจิตร, 2560 : 12)

สำหรับการจัดบริการสาธารณะด้านกระบวนการยุติธรรมของไทย มีหลักการรับรองสิทธิให้ทุกคนอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกันอย่างเสมอภาคและยุติธรรมตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ถือเป็นอำนาจของรัฐในการรักษาความยุติธรรมผ่านการใช้อำนาจของหน่วยงาน และมีศาลอยู่ในฐานะหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ตัดสินชี้ขาดข้อพิพาทเพื่อให้ได้ “ข้อยุติที่เป็นธรรม” แก่กรณีพิพาทต่าง ๆ (ภัณฑิลา ธนบุรณนิจพัทธ์, 2560 : ออนไลน์) นอกจากนี้หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องและมีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรมของไทยคือ “สำนักงานอัยการสูงสุด” ที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชน จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน

อัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 - 2566 โดยกำหนดกรอบแนวทางในการบริหารงาน การพัฒนาองค์กรให้ครอบคลุมภารกิจทุกด้านขององค์กร คือ “องค์กรนำในการใช้กฎหมายเพื่อรักษาความยุติธรรมให้กับประชาชนและสังคม” โดยยกระดับการอำนวยความยุติธรรม รักษาผลประโยชน์ของรัฐ และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ขับเคลื่อนภารกิจ เพื่อพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ประสานความร่วมมือสร้าง การมีส่วนร่วมและบูรณาการในกระบวนการยุติธรรมและทุกภาคส่วน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และยกระดับสมรรถนะบุคลากรเพื่อประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนภารกิจ ตามหลักคุณธรรมจริยธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2563 : 82)

สำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง เป็นสำนักงานอัยการที่อยู่ในกำกับของสำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการภาค 5 มีบุคลากรทั้งสิ้น 34 คน เป็นพนักงานอัยการ 12 คน ข้าราชการธุรการ 18 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน และพนักงานจ้างเหมาบริการ 3 คน จากข้อมูลสถิติจำนวนคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานอัยการจังหวัดลำปางตั้งแต่ปี 2556 – 2565 (ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2565) จะเห็นได้ว่า ปริมาณสำนวนในขั้นตอนของสำนักงานอัยการจังหวัดลำปางในแต่ละปีมีปริมาณมาก เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงาน ดังนั้น จากนโยบายสำนักงานอัยการสูงสุด จึงมีการนำระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความยุติธรรม การพิจารณาสำนวนคดีและการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดี เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และส่งผลดีต่อผู้ที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็น ผู้ต้องหา ผู้เสียหาย หน่วยงานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดี ลดเวลาการปฏิบัติงานลงจากเดิม เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หากบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดลำปางมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด ได้แก่ ระบบการอำนวยความยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG-E Prosecution) คือ ระบบที่พนักงานอัยการและข้าราชการธุรการที่ได้รับมอบหมายใช้ปฏิบัติงานในการบันทึกข้อมูลคดีผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565 : ออนไลน์) ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG-E Sarabob) คือ การบันทึกข้อมูลสำนวนคดีในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำเข้าข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดีเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565 : ออนไลน์) และระบบติดตามสำนวนคดีเพื่อประชาชน (OAG- Tracking) คือ ระบบที่ประชาชน สามารถติดตามสถานะคดี และการนัดหมายกับพนักงานอัยการ เพื่อดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565 : ออนไลน์)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนวนคดี ของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดลำปางในด้านใด อย่างไรบ้าง และควรมีแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข

และพัฒนาในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดลำปางในด้านใด
อย่างไรบ้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานอัยการ
จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านระบบ
สารสนเทศ และด้านอื่น ๆ เพื่อให้สำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวก
เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจาก
การศึกษาเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key
Informations) โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล
จากพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
สำนวนคดีสำนักงานอัยการลำปางประกอบด้วย กลุ่มพนักงานอัยการจังหวัดลำปางรวมจำนวน 12 คน
ประกอบด้วย อัยการจังหวัดลำปาง 1 คน อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด 5 คน อัยการจังหวัดผู้ช่วย
5 คน อัยการอาวุโส 1 คน กลุ่มข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง รวม 14 คน ประกอบด้วย
ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ 1 คน นิติกรชำนาญการพิเศษ 1 คน นิติกรชำนาญการ 3 คน นักจัดการงาน
ทั่วไปชำนาญการ 4 คน นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ 2 คน เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน 2 คน เจ้าพนักงาน
ธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 26 คน

2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (semi - structure interview)
มีการกำหนดโครงสร้างของประเด็นคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open ended Questions) แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนวนคดีเพื่อบันทึกข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง **ส่วนที่ 3** ปัญหา

และอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 4 แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านระบบสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ โดยทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.886

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth Interview) อย่างเป็นทางการโดยมีการนัดหมายการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายล่วงหน้า และดำเนินการสัมภาษณ์ ตามกำหนดวันเวลาที่กำหนดไว้ จนครบตามจำนวน

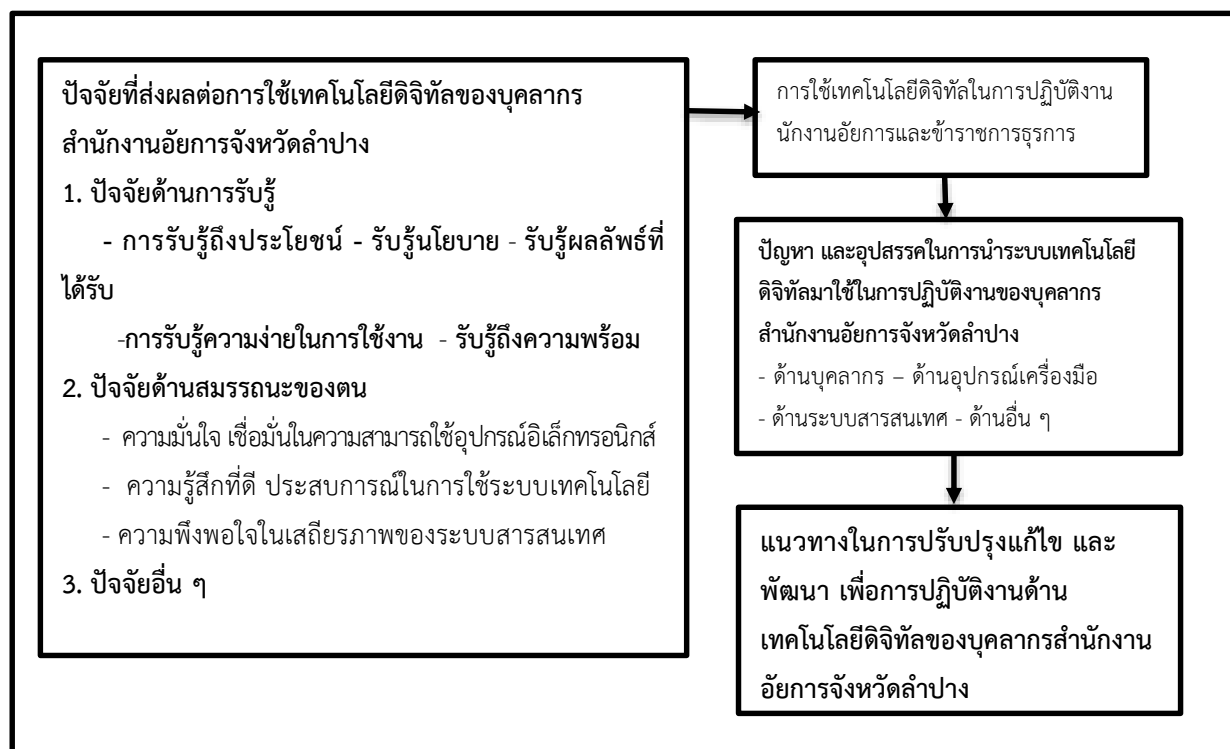
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) 1) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) คือ การสร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้ทำการการศึกษาจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาหาข้อสรุป และนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) เป็นลักษณะการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มย่อย แล้วนำมาสรุปเรียบเรียงความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่มที่ได้ตอบคำถาม เพื่อทำการสรุปตามประเด็นการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้พิจารณาจากการเชื่อมโยงของกระบวนการศึกษาเริ่มจากการศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง โดยประยุกต์แนวคิดทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี 3 (Technology Acceptance Model : TAM 3) Venkatesh. (อ้างถึงใน ศศิจันทร์ ปัญจทวี, 2560 : ออนไลน์) ในการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยกำหนดปัจจัยที่ศึกษาถึงผลกระทบออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ 2. ปัจจัยด้านสมรรถนะ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านระบบสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ และหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกได้สูงสุด โดยนำผลการศึกษาของ ภาพิมล ชัยจันทร์ (2560 : 68) ศึกษา เรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี

เนื่องจากขาดการฝึกอบรม, อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ข้อจำกัดของกฎระเบียบ ทำให้ไม่สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้งานได้อย่างเต็มที่ และปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายที่ยังขาดความเชื่อมโยงกันไม่มีศูนย์กลางของข้อมูล ทำให้การค้นหาข้อมูลทำได้ยาก ขาดประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงข้อมูล มาใช้เป็นกรอบคิดการศึกษา สามารถนำเสนอกรอบแนวคิดได้ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนวนคดีเพื่อบันทึกข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน 26 ราย เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนวนคดีเพื่อบันทึกข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานอัยการที่ให้สัมภาษณ์ทั้ง 12 คน ทุกคนได้เริ่มใช้งานในระบบการอำนวยความสะดวกอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) มาตั้งแต่เริ่มมีการติดตั้งระบบภายในหน่วยงานของสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง โดยมีการใช้งานตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน

ในส่วนข้าราชการธุรการ 14 คน พบว่ามีจำนวน 6 คน ที่ได้เริ่มใช้งานในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) และใช้มาตั้งแต่เริ่มมีการติดตั้งระบบภายในหน่วยงานของสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง ประกอบไปด้วย นิติกร ที่ทำหน้าที่ในการบันทึกรับสำนวน นักจัดการงานทั่วไป ที่ทำเกี่ยวกับสำนวน ส.3 (สำนวนคดีที่ไม่ปรากฏตัวผู้กระทำผิด) และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการที่ทำหน้าที่ตามที่พนักงานอัยการมอบหมายตรวจรับสำนวนในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) ในกรณีที่ติดภารกิจการประชุมหรืออบรมในบางครั้ง ขณะที่ข้าราชการธุรการ 8 ราย ไม่ได้เข้าไปใช้งานเนื่องจากไม่ได้ทำงานเกี่ยวกับระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution)

การทำงานผ่านระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Sarabob) ของพนักงานอัยการพบว่า มี 5 คน ที่ได้เข้าใช้ระบบการตรวจสอบสถานะของสำนวนคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบ ค้นหาผลคดีของผู้ต้องหาในสำนวนคดีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาสั่งในสำนวนคดี แต่พนักงานอัยการ 7 ราย ไม่ได้เข้าใช้งานระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG-E Sarabob) ทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่สำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง แต่ทราบว่ามีการใช้ระบบนี้ ในส่วนของข้าราชการธุรการทุกคน ได้ใช้งานในส่วนการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดี

ส่วนการใช้งานระบบติดตามสำนวนคดีเพื่อประชาชน (OAG – Tracking) ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม ไม่ได้ใช้ระบบนี้เนื่องจากไม่มี คำร้องขอใช้งานจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี เช่น ผู้กล่าวหา ผู้ต้องหา ผู้เสียหาย เพราะประชาชนจะติดตามสถานะของสำนวนคดีที่เกี่ยวข้องโดยการเข้ามาสอบถามที่สำนักงาน หรือโทรศัพท์มาสอบถามที่สำนักงานอัยการจังหวัด การที่ไม่มีประชาชนยื่นคำร้องขอใช้งานระบบติดตามสำนวนคดีเพื่อประชาชน (OAG – Tracking) ซึ่งเป็นระบบที่ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลคดีได้ด้วยการค้นหาเลขคดีเฉพาะคดีที่เกี่ยวข้องกับตนเองนั้นเป็นเพราะขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องหลังจากที่มีการประกาศและเปิดใช้งานระบบ

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง
จากการศึกษาพบว่า พนักงานอัยการที่ให้สัมภาษณ์ทั้ง 12 คน ทุกคนได้เริ่มใช้งานในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) มาตั้งแต่เริ่มมีการติดตั้งระบบภายในหน่วยงานของสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง โดยมีการใช้งานในระบบดังนี้ พนักงานอัยการ 1 คน ใช้ในการจ่ายสำนวนเพื่อมอบหมายงานให้พนักงานอัยการ ส่วนพนักงานอัยการอีก 11 ราย ใช้กดรับสำนวนตามที่อัยการจังหวัดจ่ายผ่านระบบ และให้เจ้าหน้าที่ธุรการกดรับสำนวนในระบบแทน กรณีที่พนักงานอัยการออกไปปฏิบัติหน้าที่นอกสำนักงาน ในส่วนข้าราชการธุรการ 14 คน พบว่า มี 6 คน ที่เป็น นิติกร ที่ทำหน้าที่ในการบันทึกรับสำนวน นักจัดการงานทั่วไป ที่ทำเกี่ยวกับสำนวน ส.3 (สำนวนคดีที่ไม่ปรากฏตัวผู้กระทำผิด) และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการได้เริ่มใช้งานในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) ตั้งแต่เริ่มมีการติดตั้งระบบภายในสำนักงานอัยการจังหวัด โดยใช้บันทึกรับสำนวนเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจนำสำนวนคดีมาส่ง เพื่อเสนอพนักงานอัยการพิจารณา กดรับสำนวนในระบบและการบันทึกคำสั่งเกี่ยวกับสำนวนตามที่พนักงานอัยการเจ้าของสำนวน

มอบหมาย ขณะที่ข้าราชการธุรการ 8 ราย ไม่ได้เข้าไปใช้งานเนื่องจากไม่ได้ทำงานเกี่ยวกับระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution)

จากข้อมูลทีกล่าวนมาข้างต้น สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ความคาดหวัง และเชื่อมั่น มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานทั้งในระดับพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการ ดังนั้น ด้านการรับรู้ประโยชน์พบว่า ได้ทราบจากการประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือเวียนภายในหน่วยงาน, Line Official ของสำนักงานอัยการสูงสุด และจากนโยบายของรัฐบาลโดยเฉพาะในช่วงแผนการปฏิบัติงานจากบ้าน (Work from Home) ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเห็นประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพราะทำให้สะดวก รวดเร็ว และรับรู้ว่าการปฏิบัติภารกิจหลักในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานอัยการทั่วประเทศ ทั้งด้านการจัดการข้อมูล ด้านบริหารงานทั่วไปและงานด้านสำนวนคดี ทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา ผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้กับประชาชนได้รับบริการดีขึ้น ทำให้รู้ว่ามีจำนวนสำนวนอยู่ในความรับผิดชอบและมีระยะเวลาพิจารณาสั่งคดีเท่าใด ทำให้สามารถคัดกรองสำนวนที่ใกล้ครบกำหนดมาดำเนินการก่อนซึ่งส่งจะเป็นผลดีทั้งต่อผู้เสียหายและผู้ต้องหาในคดี

ส่วนด้านความคาดหวังและเชื่อมั่น พบว่ามีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ พนักงานอัยการและข้าราชการธุรการ ทั้งสามระบบที่แตกต่างกันดังนี้ มีความเชื่อมั่นในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) ในระดับปานกลางว่า จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะฟังก์ชันการใช้งานของระบบยังไม่มีความสะดวกและตอบสนองต่อการใช้งานในการบันทึกข้อมูลและจัดทำเอกสารเกี่ยวกับสำนวนคดี เช่น การจัดทำบัญชีพยานเพื่อใช้กับสำนวนคดียังคงต้องจัดทำในไฟล์เอกสารรูปแบบเดิมเนื่องจากมีความสะดวกมากกว่า จึงส่งผลให้พนักงานอัยการที่ให้สัมภาษณ์ทั้ง 12 คน ทุกคนได้เริ่มใช้งานในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) มาตั้งแต่เริ่มมีการติดตั้งระบบภายในหน่วยงาน ส่วนเจ้าหน้าที่ธุรการ 6 คน ใช้งาน แต่มีจำนวน 8 ราย ไม่ได้เข้าไปใช้งานเนื่องจากไม่ได้ทำงานเกี่ยวกับระบบนี้

ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีความคาดหวังและเชื่อมั่นในระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Sarabob) ในระดับมาก ว่าการบันทึกข้อมูลสำนวนคดีจะทำให้การจัดเก็บข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ได้รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ประหยัดทรัพยากร และสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการเกี่ยวกับสำนวนคดีทั้งในส่วน of พนักงานอัยการและข้าราชการธุรการได้ และยังสามารถประมวลผลข้อมูลได้ทันเหตุการณ์เป็นประโยชน์ต่อการนำมาใช้ประกอบการพิจารณาสำนวนคดีได้ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส สร้างความน่าเชื่อถือการยอมรับในการทำหน้าที่ของพนักงานอัยการ ข้าราชการธุรการ และข้อมูลที่บันทึกในระบบมากขึ้น เพราะการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ในระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์จะเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน (AGO - Tracking) ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถติดตามสถานะต่าง ๆ ของสำนวนคดีได้

และการบันทึกข้อมูลในระบบสามารถตรวจสอบย้อนกลับความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในระบบกับในสำนวนคดีได้ว่าถูกต้อง ครบถ้วน ตามเอกสาร

แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังและเชื่อมั่นในระบบ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานผ่านระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Sarabob) ของพนักงานอัยการจำนวน 5 คน ที่ได้เข้าใช้ระบบการตรวจสอบสถานะของสำนวนคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบ ค้นหาผลคดีของผู้ต้องหาในสำนวนคดีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาสั่งในสำนวนคดี แต่ไม่มีผลต่อต่อพนักงานอัยการอีก 7 คน ที่ไม่ได้เข้าใช้งานระบบนี้ ทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่สำนักงานฯ แต่ทราบว่า สำนักงานฯ มีการใช้ระบบนี้ แต่ความคาดหวังและเชื่อมั่นในระบบ มีผลต่อการตัดสินใจของข้าราชการธุรการทุกคน เนื่องจากการใช้งานระบบฯ เพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดี เช่น การบันทึกข้อมูลสำนวนคดีในระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ การบันทึกนัดหมายต่าง ๆ (การนัดประกันตัว, การบันทึกข้อมูลการขังผู้ต้องหาที่อยู่ในเรือนจำ, การบันทึกทราบนัดฟังคำสั่งพนักงานอัยการ) การบันทึกความเห็นและคำสั่งพนักงานอัยการเกี่ยวกับสำนวนคดี การบันทึกข้อมูลข้อหาที่มีการสั่งฟ้อง/ สั่งไม่ฟ้อง/ ยุติการดำเนินคดีของผู้ต้องหาในแต่ละสำนวน เมื่อพนักงานอัยการดำเนินการแล้วเสร็จ การบันทึกคำพิพากษา การบันทึกรายการหนังสือเข้า - ออก ที่เกี่ยวข้องกับแต่ละสำนวนคดี โดยการทำงานในระบบจะเป็นการบันทึกเฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ

แต่ผู้ให้ข้อมูลยังไม่ค่อยคาดหวังและเชื่อมั่นว่าการเชื่อมโยง Mobile Application กับระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน (AGO -Tracking) จะสามารถอำนวยความสะดวก และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในคดีที่เกี่ยวข้อง สามารถติดตามสถานะของการดำเนินคดี กำหนดการนัดหมายต่าง ๆ ของพนักงานอัยการ และทราบความคืบหน้าของการดำเนินคดีผ่านระบบนี้ได้สะดวกและรวดเร็ว มากกว่ารูปแบบและวิธีการทำงานด้วยมือแบบเดิมได้ เพราะที่ผ่านมาไม่มีผู้มาใช้บริการผ่านระบบ แต่มีการสอบถามสถานะของคดีผ่านโทรศัพท์เข้ามาสอบถามที่สำนักงานเป็นหลัก อย่างไรก็ตามคาดหวังว่าระบบนี้จะเป็นสิ่งที่จะช่วยลดภาระในการเดินทางมาติดตามสถานะทางคดีได้ในอนาคตถ้ามีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น

จากความคาดหวังและเชื่อมั่นการใช้งานระบบติดตามสำนวนคดีเพื่อประชาชน (OAG – Tracking) ซึ่งเป็นระบบที่ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลคดีได้ด้วยการค้นหาเลขคดีเฉพาะคดีที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ที่กล่าวมาข้างต้น มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม เนื่องจากพบว่า ไม่ได้มีการใช้ระบบนี้ เพราะไม่มีคำร้องขอใช้งานจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับสำนวนคดี เช่น ผู้กล่าวหา ผู้ต้องหา ผู้เสียหาย แต่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดจะติดตามสถานะของสำนวนคดีโดยการเข้ามาสอบถามที่สำนักงานหรือโทรศัพท์มาสอบถามที่สำนักงานฯ ซึ่งอาจเป็นเพราะขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องหลังจากที่มีการประกาศและเปิดใช้งานระบบ

ปัจจัยด้านสมรรถนะของตน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในทักษะความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ ตลอดจนความพยายามเรียนรู้ บทบาทหน้าที่ การเตรียมความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบสารสนเทศ ความวิตกกังวลหรือไม่มั่นใจว่า สามารถใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ความชื่นชอบในการใช้งานคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์การสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และแรงจูงใจที่ช่วยผลักดันในการตัดสินใจทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า **ความเชื่อมั่นในทักษะความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ** มีผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนวนคดี ทั้งสามระบบ ดังนี้

พนักงานอัยการและข้าราชการธุรการทั้งหมด รับทราบและมีความรู้เบื้องต้นว่ามีการนำระบบทั้ง 3 ระบบมาใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนวนคดี เชื่อมั่นว่ามีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้งานระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) ในการรับ - จ่าย สำนวนผ่านระบบ, ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG-E Sarabob) ในการตรวจสอบสถานะของสำนวนและการค้นหาข้อมูลคดี จึงทำให้มีการทำงานผ่านระบบทั้งสองตั้งแต่เริ่มมีการติดตั้งในสำนักงาน แต่ไม่มีทักษะในการใช้งานระบบติดตามสำนวนคดีเพื่อประชาชน (OAG – Tracking) เพราะไม่ได้มีการใช้งานระบบ เนื่องจากไม่มีผู้เกี่ยวข้องกับคดีเข้าไปใช้ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

ในส่วนของการพยายามเรียนรู้การใช้งานและบทบาทหน้าที่ของพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการ มีผลต่อการใช้งานในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Sarabob) และระบบติดตามสำนวนคดีเพื่อประชาชน (OAG – Tracking) เนื่องจากพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการ ทุกคนมีความพยายามศึกษาเรียนรู้การใช้งานระบบทั้ง 3 ระบบ โดยเน้นให้ความสำคัญในการศึกษาเรียนรู้การใช้งานตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน ที่มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานอัยการทุกคนเข้าใช้งานในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) เพราะต้องใช้ระบบนี้ในการจ่ายสำนวนไปยังพนักงานอัยการที่มอบหมายงานให้ และใช้ในการกรอรับสำนวนที่ได้รับมอบหมาย ส่วนเจ้าหน้าที่ธุรการ 14 คน มีเพียง 6 คนที่ได้ใช้งานในระบบนี้ เพื่อบันทึกรับสำนวนเมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจนำสำนวนคดีมาส่ง เพื่อเสนอพนักงานอัยการพิจารณาการรับสำนวนในระบบและการบันทึกคำสั่งเกี่ยวกับสำนวนในระบบตามที่พนักงานอัยการเจ้าของสำนวนมอบหมาย ส่วนที่เหลือไม่ได้ใช้ระบบนี้เนื่องจากไม่มีภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีความคิดว่าสามารถใช้งานทั้ง 3 ได้ เพราะไม่ซับซ้อน หากได้ใช้ทำงาน ตามลักษณะของงานที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ

การเตรียมความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบสารสนเทศสนับสนุนการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการใช้ระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Sarabob) และระบบติดตามสำนวนคดีเพื่อประชาชน (OAG – Tracking) ของทั้งพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ธุรการให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะปัจจุบันเครื่องมือและอุปกรณ์ระบบสารสนเทศสนับสนุนการใช้งานที่ทันสมัยยังไม่เพียงพอต่อการใช้งานของพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ธุรการ เนื่องจากส่วนมากยังเป็นรุ่นเก่าที่ไม่สามารถรองรับกับระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานเกี่ยวกับ

สำนวนคดีได้ สำหรับความวิตกกังวลหรือไม่มั่นใจว่าสามารถใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มีผลต่อการใช้ระบบฯ ของพนักงานอัยการและพนักงานธุรการ เพราะที่ผ่านมา มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบ ภายในเวลาเพียง 1 วัน มีเนื้อหารายละเอียดมาก มีการฝึกปฏิบัติน้อย ทำให้เมื่อใช้งานจริงมีปัญหาการใช้ระบบ ได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นจึงมีความเห็นว่า ถ้ามีการฝึกอบรมการใช้งานอย่างละเอียด โดยเฉพาะภาคปฏิบัติ และมีระยะเวลาการฝึกอบรมที่เหมาะสม จะลดความวิตกกังวลและมีความมั่นใจว่าจะสามารถทำงานตามระบบฯ ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน

นอกจากนี้ ความชื่นชอบในการใช้งานคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์การสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แท็บเล็ต ฯลฯ มีผลอย่างมากต่อการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทั้ง 3 ระบบ ที่สำนักงานอัยการ นำมาใช้ ในการทำงานเกี่ยวกับสำนวนคดี เพราะสามารถทำให้การทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้การทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วกว่าการทำงานแบบเดิม ในด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีผลอย่างมากต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของพนักงานอัยการเช่นกัน เนื่องจากที่ผ่านมาพนักงานอัยการ เกือบทั้งหมด ไม่ค่อยพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการทำงานเกี่ยวกับสำนวนคดี เนื่องจากอุปกรณ์ ที่สำนักงานจัดสรรให้ไม่ทันสมัย เช่น โน้ตบุ๊ค (Notebook) ที่ได้รับลำสมัย ประมวลผลช้า เครื่องปริ้นเตอร์ มีไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงานอัยการ ต้องนำเครื่องฯ ส่วนตัวที่ทันสมัยสามารถในการใช้งานได้รวดเร็วมาใช้ ทำงาน เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ธุรการส่วนมากที่ให้ความเห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี ประสิทธิภาพการประมวลผลช้า ไม่รองรับกับระบบเทคโนโลยีทั้ง 3 ระบบ เมื่อประมวลผลข้อมูลแล้ว แสดงผลข้อมูลที่ได้ไม่ตรงตามรูปแบบที่กำหนด แม้จะได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นเตอร์ รุ่นใหม่มาแต่ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งาน แต่ทุกคนมีความคิดว่า จำเป็นต้องปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงาน อัยการสูงสุดที่มุ่งเน้นให้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำงานเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลตามนโยบายของรัฐบาล และทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็วกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม สามารถทำให้การอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนได้ดีขึ้น สิ่งเหล่านี้ถือเป็นแรงจูงใจที่ช่วยผลักดันในการตัดสินใจทำงานผ่านระบบที่สำนักงาน อัยการจังหวัดได้นำมาใช้

3) ปัญหา และอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง พบว่ามีปัญหาอุปสรรคในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการบริหารงาน พบว่า ยังมีความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดี เพราะแม้จะมีการบันทึกข้อมูลไว้ในระบบแล้วยังต้องมีการบันทึกในรูปแบบเดิมควบคู่กันอีก เนื่องจากระบบที่นำมาใช้ การประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ให้ตรงกับข้อเท็จจริงที่ผู้ใช้งานบันทึกยังมีปัญหา เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการดูแลและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ **ด้านการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี** พบว่า ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีที่จะมาสนับสนุนและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบต่าง ๆ และบุคลากรขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง **ด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน** พบว่า ขาดอุปกรณ์

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่รองรับกับการใช้งานเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้การบันทึกข้อมูลการประมวลผลข้อมูลมีความล่าช้าและไม่ครบถ้วน ด้านข้อจำกัดของกฎระเบียบที่ทันสมัยและเหมาะสมกับรูปแบบการทำงานแบบใหม่ผ่านระบบออนไลน์ พบว่า การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดี ยังมีข้อจำกัดในการเข้าใช้งานเนื่องจากการลงชื่อเข้าใช้งานระบบต้องทำผ่านระบบภายในเท่านั้น (ระบบอินทราเน็ต) ไม่สามารถเข้าผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย พบว่า การทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับสำนวนคดี ระบบการเชื่อมโยงไม่มีเสถียรภาพ ทำให้การบันทึกข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล หรือการประมวลผลข้อมูลล่าช้าและด้านอื่น ๆ ได้แก่ ได้รับจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดสรรอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

4) แนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านระบบสารสนเทศ และด้านอื่น ๆ เพื่อให้สำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอำนวยความสะดวกเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ให้ข้อมูลได้ข้อเสนอแนะดังนี้ ด้านบุคลากร ควรฝึกอบรม เช่น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ อย่างน้อย 2 ตำแหน่ง ในสำนักงานอัยการภาค 5 เพื่อดูแลระบบและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ควรจะมีการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อบุคลากรในสำนักงานฯ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านระบบสารสนเทศ ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีเสถียรภาพ สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว มีความต่อเนื่อง ได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ และด้านอื่น ๆ เช่น การมีช่องทางการเข้าใช้งานระบบ ที่มีความหลากหลายและมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลที่ดี

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่มีประเด็นที่น่าสนใจที่ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง จากการศึกษาพบว่า ผลการศึกษเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี 3 (Technology Acceptance Model 3 : TAM 3) Venkatesh. (อ้างถึงใน ศศิจันทร์ ปัญจทวี, 2560 : ออนไลน์) ที่ได้กำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลออกเป็น 2 ด้าน คือ 1. ปัจจัยด้านการรับรู้ความคาดหวังเชื่อมั่น และ 2. ปัจจัยด้านสมรรถนะ ดังนี้

ปัจจัยด้านการรับรู้ ความคาดหวังเชื่อมั่น ได้แก่ ความเชื่อมั่นในทักษะความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนได้ การรับรู้ถึง การเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบสารสนเทศสนับสนุนการใช้งานการใช้ระบบอย่างมีประสิทธิภาพ, ความวิตกกังวล หรือไม่มั่นใจในความสามารถใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง ความรู้สึกที่ดี สนุกเพลิดเพลินต่อการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ความพึงพอใจในเสถียรภาพของระบบใช้งาน

ได้รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของทั้งพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการ

เนื่องจาก พนักงานอัยการที่ให้สัมภาษณ์ทั้ง 12 คน ทุกคนได้เริ่มใช้งานในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) เพื่อจ่ายสำนวนเพื่อมอบหมายงานให้พนักงานอัยการ และใช้กดรับสำนวนตามที่อัยการจังหวัดจ่ายผ่านระบบ และให้เจ้าหน้าที่ธุรการกดรับสำนวนในระบบแทน กรณีที่พนักงานอัยการออกไปปฏิบัติหน้าที่นอกสำนักงาน ส่วนข้าราชการธุรการ 14 คน มี 6 คน ที่เป็น นิติกร ที่ทำหน้าที่ในการบันทึกรับสำนวน นักจัดการงานทั่วไปที่ทำงานเกี่ยวกับสำนวน ส.3 (สำนวนคดีที่ไม่ปรากฏตัวผู้กระทำความผิด) และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญที่ใช้งานระบบนี้ ทั้งหมดได้เริ่มใช้งานในระบบนี้ ตั้งแต่เริ่มมีการติดตั้งระบบภายในสำนักงานอัยการจังหวัด ขณะที่ข้าราชการธุรการ 8 ราย ไม่ได้เข้าไปใช้งานเนื่องจากไม่ได้ทำงานเกี่ยวกับระบบนี้ และยังพบว่า ทั้งพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการมีการรับรู้ประโยชน์จากการประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือเวียนภายในหน่วยงาน, Line Official ของสำนักงานอัยการสูงสุด เห็นประโยชน์ว่าทำให้สะดวก รวดเร็ว และรับรู้ว่าการทำให้กับประชาชนได้รับบริการดีขึ้น ส่วนด้านความคาดหวังและเชื่อมั่น พบว่ามีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ พนักงานอัยการและข้าราชการธุรการ ทั้งสามระบบที่แตกต่างกันดังนี้ มีความเชื่อมั่นในระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) ในระดับปานกลางว่า จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะที่มีความคาดหวังและเชื่อมั่นในระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Sarabob) ในระดับมาก ว่าการบันทึกข้อมูลสำนวนคดี จัดเก็บ นำไปใช้ได้รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบสถานะสำนวนคดีได้ ช่วยเพิ่มความโปร่งใส สร้างความน่าเชื่อถือการยอมรับได้มากขึ้น แสดงให้เห็นได้ว่า ความคาดหวังและเชื่อมั่นในระบบ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานผ่านระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Sarabob) ของพนักงานอัยการจำนวน 5 คน ที่ได้เข้าใช้ระบบการตรวจสอบสถานะของสำนวนคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบ ค้นหาผลคดีของผู้ต้องหาในสำนวนคดีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาสั่งในสำนวนคดี แต่ไม่มีผลต่อพนักงานอัยการอีก 7 คน ที่ไม่ได้เข้าใช้งานระบบนี้ ทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่สำนักงานฯ แต่ทราบว่าสำนักงานฯ มีการใช้ระบบนี้ แต่ความคาดหวังและเชื่อมั่นในระบบ มีผลต่อการตัดสินใจของข้าราชการธุรการทุกคน เนื่องจากการใช้งานระบบฯ เพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดี ความเห็นและคำสั่งพนักงานอัยการ คำพิพากษา รายการหนังสือเข้า-ออก ที่เกี่ยวข้อง แต่ผู้ให้ข้อมูลยังไม่ค่อยคาดหวังและเชื่อมั่นว่าการเชื่อมโยง Mobile Application กับระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน (AGO -Tracking) จะสามารถอำนวยความสะดวก และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในคดี เพราะที่ผ่านมาไม่มีผู้มาใช้บริการผ่านระบบ

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า **ความเชื่อมั่นในทักษะความรู้** มีผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนวนคดีกล่าวคือ พนักงานอัยการและข้าราชการธุรการทั้งหมด รับทราบและมีความรู้เบื้องต้นว่ามีการนำระบบทั้ง 3 ระบบมาใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสำนวนคดี เชื่อมั่นว่ามีทักษะ ความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบการอำนวยความสะดวกยุติธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) และระบบ

สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG-E Sarabob) แต่ไม่มีทักษะในการใช้งานระบบติดตามสำนวนคดีเพื่อประชาชน (OAG – Tracking) เพราะไม่ได้มีการใช้งาน เนื่องจากไม่มีผู้เกี่ยวข้องกับคดีเข้าไปใช้งาน ในส่วนความพยายามเรียนรู้การใช้งานและบทบาทหน้าที่ ยังมีผลต่อการใช้งาน เนื่องจากพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการทุกคนมีความพยายามศึกษาเรียนรู้การใช้งานระบบทั้ง 3 ระบบ โดยเน้นให้ความสำคัญในการศึกษาเรียนรู้การใช้งานตามบทบาท ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานอัยการทุกคนเข้าใช้งานในระบบการอำนวยความสะดวกอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Prosecution) ส่วนเจ้าหน้าที่ธุรการ 14 คนมีเพียง 6 คนที่ได้ใช้งานในระบบนี้ ส่วนที่เหลือไม่ได้ใช้ระบบนี้เนื่องจากไม่มีภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีความคิดว่า สามารถใช้งานทั้ง 3 ได้ เพราะไม่ซับซ้อน หากได้ใช้ทำงาน ตามลักษณะของงานที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ การเตรียมความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบสารสนเทศสนับสนุนการใช้ระบบทั้งสาม พบว่ายังไม่ความพร้อม ทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบสารสนเทศที่ยังไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้มีความวิตกกังวลหรือไม่มั่นใจว่าสามารถใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้ดี เพราะที่ผ่านมา มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบภายในเวลาเพียง 1 วัน มีการฝึกปฏิบัติน้อย

นอกจากนี้ ความชื่นชอบในการใช้งานคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์การสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ แท็บเล็ต ฯลฯ มีผลอย่างมากต่อการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งทั้ง 3 ระบบ ที่สำนักงานอัยการนำมาใช้ ส่งผลให้พนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ธุรการเกือบทั้งหมด ไม่ค่อยพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการทำงานเกี่ยวกับสำนวนคดี แต่ ทุกคนมีความคิดว่า จำเป็นต้องปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มุ่งเน้นให้ทำงานเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลตามนโยบายของรัฐบาล สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้ดีขึ้นถือเป็นแรงจูงใจที่ช่วยผลักดันในการตัดสินใจทำงานผ่านระบบที่สำนักงานอัยการจังหวัดได้นำมาใช้

จากผลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในทักษะความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนได้ การรับรู้ถึง การเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบสารสนเทศสนับสนุนการใช้งานการใช้ระบบอย่างมีคุณภาพ ความวิตกกังวล หรือไม่มั่นใจไม่เชื่อมั่นในความสามารถใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทำงาน ได้อย่างถูกต้อง ความรู้สึกที่ดี สนุกเพลิดเพลินต่อการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ความพึงพอใจในเสถียรภาพของระบบใช้งานได้รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีผลต่อการใช้งานในระบบทั้งสามของบุคลากรของสำนักงานอัยการอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของเดชพงศ์ นาคเสวี (2557 : ออนไลน์) ศึกษา เรื่อง การประเมินผลการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง ผู้ใช้งานจะรับรู้ประโยชน์ และเกิดพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

2. ปัญหา และอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง พบว่า ด้านการบริหารงาน การนำระบบเทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ มาใช้งาน
ยังมีความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดี ด้านการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ขาดบุคลากรที่มี
ความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีที่จะมาสนับสนุนและแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบต่าง ๆ และขาด
การฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ขาดอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่รองรับกับการใช้งาน
เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้การบันทึกและประมวลผลข้อมูลล่าช้าหรือไม่ครบถ้วน ด้านข้อจำกัดของกฎระเบียบ
ที่ทันสมัยและเหมาะสมรูปแบบการทำงานผ่านระบบออนไลน์ มีข้อจำกัดในการเข้าใช้งาน และด้านการเชื่อมโยง
ข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ระบบการเชื่อมโยงไม่มีเสถียรภาพ ทำให้การบันทึกข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล หรือ
การประมวลผลข้อมูลล่าช้า ผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560
: ออนไลน์) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของ
กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ได้แก่
ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีเนื่องจากขาดการฝึกอบรม, อุปกรณ์เครื่องมือในการ
ปฏิบัติงานไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน, ข้อจำกัดของกฎระเบียบทำให้ไม่สามารถนำ
เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้งานในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ
เครือข่ายที่ยังขาดความเชื่อมโยงกันไม่มีศูนย์กลางของข้อมูล ทำให้การค้นหาข้อมูลทำได้ยาก ขาดประสิทธิภาพ
ในการเชื่อมโยงข้อมูล และด้านอื่น ๆ การได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดสรรอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องคอมพิวเตอร์
ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จุฑามาศ นิมจิตต์ (2565 : ออนไลน์) ที่ได้ศึกษา
เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้
เทคโนโลยีดิจิทัล พบปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร คือ การจัดสรร
งบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีระดับสูง และเพียงพอได้ แสดงให้เห็นว่า
การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ขององค์การทุกประเภทจำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งด้าน
บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอ มีความเหมาะสมกับระบบเทคโนโลยีและลักษณะของ
งานด้วย

3. แนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านระบบ
สารสนเทศ และด้านอื่น ๆ พบว่าด้านบุคลากร ควรจะมีบุคลากรที่ดูแลเกี่ยวกับการใช้งานระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศ เพื่อดูแลระบบและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ควรจะมีการจัดสรร
เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัยและเพียงพอต่อบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดลำปาง ด้านระบบ
สารสนเทศ ควรจะปรับปรุงระบบให้มีเสถียรภาพ มีความ และด้านอื่น ๆ ควรจะมีการกำหนดแนวทางหรือ
วิธีการเข้าถึงการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับสถานการณ์
ปัจจุบัน ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล ผลการศึกษานี้ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัย

ของ จุฑามาศ นิมจิตต์ (2565 : ออนไลน์) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีการเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร ได้แก่ 1) ปรับปรุง **Hardware** และ **Software** ให้มีความทันสมัยรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ 2) จัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3) มีปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และ 4) รวบรวมองค์เกี่ยวกับเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ ผลการศึกษานี้ยังแสดงให้เห็นว่า การที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้มีการนำระบบ OAG - E Prosecution มาใช้การตรวจรับสำนวนคดีและการอัปเดตสถานะเกี่ยวกับสำนวนคดีของพนักงานอัยการ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับ **Mobile Application** ระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน **AGO -Tracking** เพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในคดีให้สามารถเรียกดูข้อมูล รายละเอียด สถานะของการดำเนินคดี กำหนดการนัดหมายของคดี รวมถึงได้ทราบความคืบหน้าของการดำเนินคดีผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคดี ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับคดีได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565: ออนไลน์) ได้สัมฤทธิ์ผล จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมทั้งด้านทักษะ ความชำนาญของบุคลากรที่เหมาะสมเพียงพอ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อบุคลากร ด้านระบบสารสนเทศที่มีความเสถียรได้มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การนำระบบ OAG - E Prosecution มาใช้การตรวจรับสำนวนคดีและตรวจสอบสถานะเกี่ยวกับสำนวนคดีโดยสามารถเชื่อมโยงกับ **Mobile Application** ระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน **AGO -Tracking** เพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในคดีให้สามารถเรียกดูข้อมูล รายละเอียด สถานะของการดำเนินคดี กำหนดนัดหมายของคดี รวมถึงได้ทราบความคืบหน้าของการดำเนินคดีผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคดี ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับคดีได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ตามแผนปฏิรูปองค์การสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2562 – 2566 และแผนปฏิบัติการดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 ได้จำเป็นต้องมีการดำเนินการดังนี้

1.1 สำนักงานอัยการสูงสุดและสำนักงานอัยการจังหวัด ต้องให้ความสำคัญกับ การเตรียมความพร้อมในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน โน้ตบุ๊ค เครื่องปริ้นท์ ที่ทันสมัยสามารถใช้

ระบบทั้งสามได้อย่างสมบูรณ์ มีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรทั้งพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการ มีระบบสารสนเทศที่มีความเสถียร สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

1.2 ปรับปรุงข้อจำกัดของกฎระเบียบที่ทำให้ไม่สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้งานได้อย่างเต็มที่ เช่น การทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายที่ยังขาดความเชื่อมโยงกัน ไม่มีศูนย์กลางของข้อมูล ทำให้การค้นหาข้อมูลทำได้ยากลำบาก ครบถ้วน สมบูรณ์ รวดเร็ว

1.3 พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี มีการฝึกอบรมทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อเพิ่มทักษะ สร้างความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่น ในการทำงานผ่านระบบอย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานในการใช้งานระบบ OAG - E Prosecution เพื่อตรวจรับสำนวนคดี ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG-E Sarabob) และตรวจสอบสถานะเกี่ยวกับสำนวนคดีโดยสามารถเชื่อมโยงกับ Mobile Application ระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน (AGO -Tracking) เพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นประโยชน์ต่อประชาชน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในคดีได้สัมผัสผลลัพธ์

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

2.1 ควรจะมีการศึกษาผลการใช้งานระบบ OAG - E Prosecution เพื่อตรวจรับสำนวนคดี ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG-E Sarabob) และตรวจสอบสถานะเกี่ยวกับสำนวนคดีโดยสามารถเชื่อมโยงกับ Mobile Application ระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน (AGO -Tracking) ว่าบรรลุผลตามเป้าหมายหรือไม่ โดยใช้วิธีการศึกษาเปรียบเทียบ ระหว่างสำนักงานอัยการจังหวัดที่มีบริบทที่เหมือนและแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรพจน์ อัครวินิจิตร. (2560). หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: https://www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid=8780.
- จุฑามาศ นิมิตต์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เดชพงศ์ นาคเสวี. (2557). การประเมินผลการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระการค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภณทิลา ธนบุรณินพัทธ์. (2560). ความยุติธรรมกับกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: <https://researchcafe.org/reduce-inequality/>.

- ภาพิมล ชัยพันธ์. (2560). *การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2565). แผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ. 2565) ของสำนักงานอัยการสูงสุด. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: <https://drive.google.com/file/d/1Qv6l6n64UIQvYjXQqbbZ1LgTvodKq8cU/view>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2563). แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 – 2566. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: <https://www2.ago.go.th/images/webfile/mission6366.pdf>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. ระบบการอำนวยความสะดวกอิเล็กทรอนิกส์ (OAG-E Prosecution). ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 8 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: <https://www2.ago.go.th/index.php/agonews/1973-221164-255>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. ระบบติดตามสำนวนคดีเพื่อประชาชน (OAG – Tracking). ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 8 กรกฎาคม 2565. สืบค้นจาก <https://www2.ago.go.th/index.php/service/agotracking>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ (OAG - E Sarabob). ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 8 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: <http://sarabobkadee.ago.go.th:7003/Sarabobkadee>.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.*