

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานตรวจราชการยุคดิจิทัล
ของสำนักงานอัยการสูงสุด¹

The Development of Personnel Potential in the Digital inspections
of the Office of the Attorney General

สุกัญญา คนดี²

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชฎานันท์ ฤกษ์ลาชัย³

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปะการัง ชื่นจิตร⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานตรวจราชการยุคดิจิทัล ของสำนักงานอัยการสูงสุด ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานตรวจราชการยุคดิจิทัลของสำนักงานอัยการ สูงสุด โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการซึ่งรับผิดชอบงานตรวจราชการของ สำนักงานผู้ตรวจการอัยการ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานอัยการสูงสุดมีแผนพัฒนาศักยภาพ บุคลากรในด้านทักษะด้านความรู้และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลแต่ไม่ได้เจาะจงเกี่ยวกับงาน ตรวจราชการ และพบปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อพัฒนาศักยภาพทางเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรใน สำนักงานผู้ตรวจการอัยการด้านระบบงานตรวจราชการที่ยังขาดการพัฒนาและสร้างระบบการตรวจราชการด้วย เทคโนโลยีทางดิจิทัลจากการตรวจราชการแบบเดิม ขาดงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ทาง เทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับระบบปฏิบัติงานทางดิจิทัลขาดการวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างชัดเจนและ ต่อเนื่อง บุคลากรไม่ได้มาปฏิบัติงานตรวจราชการประจำแต่มาปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ขาดความต่อเนื่อง ทางนโยบายของผู้บริหารที่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอว่าควรสร้างและพัฒนาระบบงานตรวจราชการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในงานตรวจราชการ ทางดิจิทัลอย่างชัดเจน สร้างการมีส่วนร่วม สร้างแรงจูงใจ และสร้างทัศนคติที่ดีในการพัฒนาตนเองของบุคลากร

คำสำคัญ : เทคโนโลยีดิจิทัล, การพัฒนาศักยภาพบุคลากร, สำนักงานอัยการสูงสุด

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานตรวจราชการยุคดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ อาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

⁴ ประธานกรรมการสอบศึกษาอิสระ

Abstract

The purpose of this study is to develop the potential of personnel in the digital era of civil service inspections of the Attorney General's Office. Problems and obstacles affecting the development of personnel's potential and solutions to problems and obstacles that affect the potential development of personnel in the digital era of civil service inspections of the Office of the Attorney General are studied by reviewing relevant documents and interviews with administrative officers who are responsible for the inspection of the Office of the Prosecutor's Office of the Inspector General of 10 people. The Attorney General's Office has a plan to develop personnel competency in knowledge, skills, and create a positive attitude towards working in the digital era, but not specifically about government inspection work. The study found problems and obstacles that affect the development of digital technology potential of personnel in the Office of the Public Prosecutor's Inspectorate regarding the government inspection system that lacks development and creation of a government inspection system with digital technology from the traditional government inspection. Lack of budget for procuring equipment, tools, modern technological equipment to support digital operating systems, lacks clear and continuous planning for personnel capacity development. Personnel did not come to perform regular government inspections. Lack of policy continuity of executives who The researcher has a proposal that should create and develop a government inspection system with digital technology. There is a clear plan to develop personnel potential in the digital civil service inspection. Engage, Motivate and create positive attitudes for personal development of personnel.

Keywords: digital technology, personnel capacity development, Office of Inspector Public Prosecutor, Office of the Attorney General

บทนำ

การพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ในปัจจุบันทั่วโลกกำลังเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ซึ่งกลายเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตประจำวันปกติของผู้คน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง รูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคมรวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคคล ซึ่งล้วนจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบใหม่ที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบริหารจัดการ การดำเนินงานขององค์กรและการใช้ชีวิตของผู้คนในด้านต่าง ๆ หากองค์กรใดต้องการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วนี้ นอกจากการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานแล้ว การพัฒนา “ทรัพยากรมนุษย์” คือการลงทุนที่คุ้มค่าขององค์กรเช่นเดียวกัน ยุคดิจิทัลจะมีความท้าทายและเต็มไปด้วยนวัตกรรมใหม่ที่เปลี่ยนไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง องค์กรจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันได้เท่าเทียมหรือเหนือกว่าองค์กรอื่นหรือสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจได้สำเร็จตามเป้าหมายสูงสุดได้ในความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยองค์กรต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเสริมสร้างทักษะและทัศนคติให้แก่พนักงานเพื่อให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กรและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปรับเปลี่ยนขององค์กรดังกล่าวนี้เรียกว่า “Digital transformation” หรือ “การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล” ที่ประกอบด้วย 1) การปรับเปลี่ยนในบริบททางเทคโนโลยีจากเครื่องมือ เทคนิคการปฏิบัติงานพื้นฐานไปสู่การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ เช่น โซเชียลมีเดีย โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน 2) การปรับเปลี่ยนบริบทองค์กรด้วยการเปลี่ยนแปลง กระบวนการดำเนินงานขององค์กร หรือสร้างรูปแบบการทำงานในพันธกิจใหม่ ๆ 3) การปรับเปลี่ยนในบริบททางสังคมซึ่งการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลจะมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์ในทุกด้าน ดังนั้น การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลขององค์กรจึงเป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานโดยมีอิทธิพลต่อทุกแง่มุมของชีวิตผู้ปฏิบัติงานในองค์กรและผู้รับบริการ

การขับเคลื่อนและผลักดันเพื่อให้องค์กรภาครัฐ สามารถเปลี่ยนแปลงให้เป็นองค์กรดิจิทัล (Digital organization) ที่สามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในทุกระบวนการทั้งภายในและภายนอก มีการปรับโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงาน รูปแบบการแข่งขันการปฏิสัมพันธ์และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 และแนวคิดประเทศไทย 4.0 โมเดล ขับเคลื่อนสู่ ความมั่นคง มั่งคั่ง และ ยั่งยืน กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้นวัตกรรมการปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจ การผลิต การค้า และการบริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนจากบริบท ของการเปลี่ยนแปลงของโลกและทิศทางการพัฒนาประเทศดังกล่าวเป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ให้ สอดคล้องกับระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม หรือ “Value-Based Economy” โดยมีดิจิทัลเป็นโครงสร้างพื้นฐาน เป็นระบบเศรษฐกิจที่มีพลวัตสูงมากหรือเปลี่ยนแปลงเร็วมาก องค์กรภาครัฐมีข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่บุคลากร จากงานที่ต้องใช้ดุลยพินิจของคนในการใช้อำนาจบังคับตามกฎหมาย ดังนั้นบริบทด้านบุคลากรจึงมีความสำคัญที่องค์กรภาครัฐจะมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของงานที่ถูกเปลี่ยนไป คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในระบบเศรษฐกิจ “ประเทศไทย 4.0” ไม่ได้ขึ้นกับปริมาณแต่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการสื่อสาร (communication) ความคิดสร้างสรรค์ (creativity) ความร่วมมือ ประสานงาน (collaboration) และความสามารถในการปรับตัว (adaptability/Transformation)

ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภาครัฐในยุค “ประเทศไทย 4.0” จึงต้องมีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องปฏิบัติและต้องมีศักยภาพในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่พัฒนา และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ ต้องมีความรับผิดชอบ มีความฉลาดทางอารมณ์สูงเข้ากับผู้อื่นได้ดี มีอัตราต่ำยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง มีความคิดสร้างสรรค์ และใฝ่ที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิต

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์กรในการใช้กฎหมายเพื่อรักษาความยุติธรรมให้กับประชาชนและสังคม ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานและพยายามพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้เข้ากับกระบวนการทำงาน การบริหารจัดการองค์กรและการสร้างนวัตกรรมในการทำงานเพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของสำนักงานอัยการสูงสุดให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ เพื่อนำสำนักงานอัยการสูงสุดไปสู่ศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลและบริการความยุติธรรมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ (AGO e-Justice Hub) สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้กำหนดนโยบายหลักที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า “นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐ และประชาชนให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง สะดวก และรวดเร็ว” สำนักงานอัยการสูงสุด จึงต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนแผนและนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนองค์กรอัยการยุคใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยนโยบายและยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประโยชน์อย่างสร้างสรรค์ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุดบนหลักธรรมาภิบาล ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นในการนำเทคโนโลยีมาเป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญในการทำงาน เช่น นโยบายไทยแลนด์ 4.0 แผนปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม ส่งผลให้สำนักงานอัยการสูงสุดต้องปรับวิถีคิดและวิธีการทำงาน จึงได้มุ่งเน้นการพัฒนาต่อยอดให้เกิดระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นมาตรฐานมีความปลอดภัยรองรับการทำงาน พร้อมทั้งสามารถเชื่อมโยงเพื่อแลกเปลี่ยนจะเห็นบูรณาการข้อมูลภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งให้ความสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรและการสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (แผนพัฒนาด้านดิจิทัลสำนักงานอัยการสูงสุด 2564) ต่อมาได้มีการจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2564 เพื่อเป็นกรอบในการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุดในด้านอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลการปรับกระบวนการทัศน์และยกระดับศักยภาพบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีทักษะในการจัดการและนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอย่างฉลาด และคุ้มค่า สอดคล้องตามนโยบายของอัยการสูงสุดและแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563 - 2566 รวมถึงให้สอดคล้องรองรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)

เกี่ยวกับงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดนั้น เป็นไปตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการอัยการ พ.ศ. 2547 ลงวันที่ 3 พฤษภาคม 2547 กำหนดให้ผู้ตรวจราชการอัยการ (ต่อมาเป็นผู้ตรวจการอัยการ) มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจและให้คำแนะนำปัญหาข้อราชการแก่ส่วนราชการภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นการแบ่งเบาภารกิจของอัยการสูงสุดและรองอัยการสูงสุด ทั้งนี้กำหนดให้การตรวจราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่นโยบายของรัฐบาลและสำนักงานอัยการสูงสุด

แก่หน่วยงาน เพื่อทราบความก้าวหน้า ความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค ผลกระทบ และข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อประสานงาน เร่งรัด ติดตาม ประเมินผลให้ข้อเสนอแนะแก่เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบคุณภาพงานการ ปฏิบัติราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตรวจเยี่ยม รับฟัง สดดับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็น ช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถภาพขวัญกำลังใจทำงาน เพื่อแสวงหา หรือสอบสวน ข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน สดดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับคำสั่ง คำร้องเรียน รับทราบสภาพ สถานการณ์ในพื้นที่ สำหรับนำไปประกอบการเสนอแนะ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบงานราชการ ระบบงานของกระบวนการ ยุติธรรม เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ อำนาจความยุติธรรมแก่ประชาชนเพื่อศึกษา ประมวล วิเคราะห์ ประเมินผลแล้วเสนอแนะต่ออัยการสูงสุด เพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เห็นได้ว่า ภาระกิจการตรวจราชการของผู้ตรวจการอัยการดังกล่าว เกี่ยวข้องกับข้อมูลของหน่วยงานภายใน ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข้อมูลเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลของบุคคลภายนอกที่มีต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่ปัจจุบันสำนักงานอัยการสูงสุดได้ พัฒนานำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดเก็บ รวบรวม ข้อมูลดังกล่าวผ่านระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดในการปฏิบัติราชการ งานตรวจราชการของผู้ตรวจการอัยการจึงมีการปรับเปลี่ยนในบริบททางเทคโนโลยีจากเครื่องมือ เทคนิคการ ปฏิบัติงานพื้นฐานในการตรวจเอกสารรายงานไปสู่การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ เช่น สารบบคดี อิเล็กทรอนิกส์ การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเตือนภัยในการบริหาร ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานทางอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมสืบสวน สอบสวน ติดตามผลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังเกิดการปรับเปลี่ยนบริบทองค์กร ด้วยการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานของ องค์กร หรือสร้างรูปแบบการทำงานในพันธกิจการตรวจราชการใหม่ เพื่อให้การตรวจราชการสามารถติดตาม รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ จำแนก ข้อมูลในมิติต่าง ๆ ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงของอุปสรรคและปัญหา สามารถป้องกันและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาของหน่วยภายในและบุคลากรในหน่วยภายในที่รับการ ตรวจราชการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม บุคลากรเจ้าหน้าที่ธุรการผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนการ ตรวจราชการของผู้ตรวจการอัยการจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโดยต้องได้รับการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพในการสื่อสาร (communication) ความคิดสร้างสรรค์ (creativity) ความร่วมมือ ประสานงาน (collaboration) และความสามารถ ในการปรับตัว (adaptability/Transformation) ให้มีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องปฏิบัติและต้องมี ศักยภาพในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ สนับสนุนงานตรวจราชการของผู้ตรวจการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร ศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรในงานตรวจราชการของผู้ตรวจการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาศักยภาพของบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร รวมทั้ง แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานตรวจราชการยุคดิจิทัลของ สำนักงานอัยการสูงสุด

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานตรวจราชการยุคดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำเสนอรายละเอียดได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านดิจิทัล

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และองค์กร มีความจำเป็นในการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กร ได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติ ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งการฝึกอบรม การวางแผนงานอาชีพของแต่ละบุคคลการพัฒนา กิจกรรมในการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในของตนเองและทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืนที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนประเภทอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร องค์กรใดหากมีทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถสูง มีคุณธรรม มีจริยธรรม ย่อมสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ต้องการอย่างยั่งยืน องค์กรทุกองค์การปรารถนาและให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่งอยู่ตลอดเวลา

การฝึกอบรมและการพัฒนาถือเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยที่การฝึกอบรมเป็นการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ให้เกิดการเรียนรู้ ความชำนาญ และทัศนคติ ของตัวบุคคล ส่วนการพัฒนานั้นเป็นการเตรียมบุคคลในองค์การ เพื่อรองรับงานในอนาคตและยังเป็นการเพิ่มความสามารถของบุคคลให้พร้อมจะปฏิบัติงานในปัจจุบัน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางดิจิทัล

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือกระบวนการดำเนินงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มความรู้และทักษะ มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อโลกก้าวสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) ที่เทคโนโลยีได้พัฒนาอย่างก้าวกระโดด ทำให้โลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รุนแรงในทุกด้าน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีบทบาทในการดำรงชีวิตและเปลี่ยนแปลงวิถีการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะการทำงานทั้งในรูปแบบและวิธีการทำงานอย่างสิ้นเชิง ในลักษณะของการปฏิวัติทางอาชีพ (Career Disruption) ทักษะของผู้ปฏิบัติงานก็ต้องเปลี่ยนตามการทำงานที่เปลี่ยนไปในองค์กรต่าง ๆ เริ่มต้องการทักษะใหม่ ๆ เข้ามาช่วย เช่น Big Data Analytics ที่จำเป็นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก ทักษะในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving Skill) ที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น ไม่สามารถใช้ทักษะปกติของคน แต่เป็นสิ่งที่ต้องการการบูรณาการหลายอย่างเพื่อการแก้ปัญหาที่สามารถเข้าใจทักษะในงานดิจิทัลหลากหลายรูปแบบ หลากหลายโปรแกรม แล้วสามารถนำแต่ละโปรแกรมมาใช้งานร่วมกันให้เกิดประโยชน์ได้ เป็นต้น ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีการพัฒนาทักษะให้รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy) เป็นทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร ปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ 4 มิติ คือ การใช้ (Use) เข้าใจ (Understand) การสร้าง (Create) และการเข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แบ่งออกเป็น 9 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานฮาร์ดแวร์ ระบบปฏิบัติการ การจัดการข้อมูล ได้แก่ การสร้างแฟ้มข้อมูล เคลื่อนย้ายแฟ้มข้อมูล การกำหนดค่าแฟ้มข้อมูล การใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ และการใช้งานคลาวด์คอมพิวเตอร์
2. ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ การสืบค้นและจัดการข้อมูลการใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การสร้างตารางนัดหมายบนปฏิทิน การใช้โปรแกรม การสื่อสาร การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นหาข้อมูลจากเสิร์ชเอนจิน เช่น Google และนำไปวิเคราะห์และการตัดสินใจนำข้อมูลที่มีอยู่มากมายบนโลกอินเทอร์เน็ตมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความเข้าใจในการใช้ Social Application บนวินโดวส์และบนมือถือ
3. ด้านการใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย การใช้บัญชีรายชื่อบุคคล การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล การป้องกันมัลแวร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้องและปลอดภัย การใช้งานมือถือและการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย รวมถึงการติดตั้งเครือข่ายไร้สาย ให้ปลอดภัยจากไวรัสและมัลแวร์คอมพิวเตอร์ ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์แนวโน้ม การใช้อินเทอร์เน็ต การกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ ภัยคุกคามต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูลและทรัพย์สินทั้งของตนเองและหน่วยงาน
4. ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ การจัดการงานเอกสาร การจัดการรูปแบบข้อความการจัดการย่อหน้า เอกสาร การแทรกวัตถุลงบนงานเอกสาร การจัดการรูปแบบเอกสาร การพิมพ์เอกสารการตรวจทานงานเอกสาร
5. ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ การจัดการแผ่นงาน จัดเซลล์แถว คอลัมน์การปรับแต่งข้อมูลในแผ่นงาน การจัดการรูปแบบแผ่นงาน การคำนวณข้อมูลบนแผ่นงาน การแทรกวัตถุ
6. ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ การสร้างงาน การจัดการมุมมองการเลือกใช้เค้าโครงการใช้งานข้อความบนสไลด์ การแทรกวัตถุ การกำหนดการเคลื่อนไหวของวัตถุกำหนดสไลด์ การตั้งค่าการนำเสนอและการใช้งานในขณะนำเสนอ
7. ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การทำงาน การใช้งานและการแบ่งปันพื้นที่การทำงานออนไลน์ การใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ การใช้งานโปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพเรียนรู้การทำงานโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ Video Conference, E - mail, Messaging และเครื่องมือเทคโนโลยีในการแชร์ข้อมูล เพื่อที่จะให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
8. ด้านการใช้งานสร้างสื่อดิจิทัล การใช้โปรแกรมสร้างเว็บ ได้แก่ การออกแบบเว็บเพจ การแทรกวัตถุ และการเผยแพร่หน้าเว็บเพจ การเลือกใช้สื่อดิจิทัลและการใช้งานการใช้โปรแกรมตกแต่งภาพการใช้โปรแกรมจัดการทำงานของหน้าจอ การใช้โปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหว การสร้างสื่อดิจิทัลทั้งรูปแบบภาพ วิดีโอ และการตัดต่อเบื้องต้น โดยใช้โปรแกรม หรือแอปพลิเคชัน

9. ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย การจัดการข้อมูลจากภัยคุกคาม การป้องกันโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากภัยคุกคาม การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัยและการจัดการรูปแบบการพิสูจน์ตัวตน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และดุษฎีนิพนธ์ การประชุมคู่มือปฏิบัติ ระเบียบประกาศ คำสั่ง กลยุทธ์แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และเอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้อง

2. การวิจัยภาคสนาม (Field research) เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ทำให้การวิจัยภาคสนามในเวลานี้เป็นไปได้ด้วยความยากลำบาก เพราะต้องรักษาระยะห่างทางสังคมและเป็นการปฏิบัติตามคำสั่ง สบค. โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีบทบาทในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) โดยใช้สื่อดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน Line ในการสัมภาษณ์

ประชากรและผู้ให้ข้อมูล

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการธุรการ พนักงานราชการ และเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ

2. ผู้ให้ข้อมูล (Key informants) ในส่วนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึกคือบุคคลซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีความรู้ ได้แก่ ข้าราชการธุรการปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรงหรือเป็นผู้ผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคตลอดถึงแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ

การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลจะดำเนินการโดยใช้เกณฑ์ของ Creswell (2014) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ในการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพควรมีขนาดของตัวอย่าง หรือผู้มีส่วนร่วมอยู่ระหว่าง 5 - 25 คน ต่อการศึกษาหนึ่ง ๆ

ส่วนการเลือกผู้ให้ข้อมูลใช้วิธีเลือกโดยยึดวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นหลัก โดยเลือกผู้ที่เป็นบุคคลที่มีความรู้ มีประสบการณ์ สามารถให้ความรู้ได้เป็นอย่างดี และมีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดต่อประเด็นที่ต้องการศึกษา

เพื่อความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับที่มาของผลการวิจัย ซึ่งมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ โดยสามารถจำแนกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นข้าราชการธุรการ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ จำนวน 1 คน

2. เป็นข้าราชการธุรการปฏิบัติงานประจำของสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of Formal interview) โดยใช้สื่อดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน Line ในการสัมภาษณ์ ลักษณะของการสัมภาษณ์ที่เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและ

ข้อกำหนดตายตัว จะสัมภาษณ์บุคคลใดก็จะใช้คำถามเดียว เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนด หนึ่งวันเวลาในการขอสัมภาษณ์ผ่านสื่อดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน Line โดยแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการจะสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะใช้วิธีจดบันทึกและการบันทึกเสียง โดยก่อนจะมีการสัมภาษณ์ได้ขออนุญาตจากผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ซึ่งกำหนดแนวทางการสัมภาษณ์เฉพาะคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย มีวิธีดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ หนังสือทั่วไป ได้แก่ คู่มือตำราเอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสาร บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และดุฎินิพนธ์ ซึ่งเป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นไว้แล้วอย่างละเอียด เอกสารของทางราชการ ซึ่งเป็นเอกสารที่หน่วยงานราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ เป็นต้น

2. วิธีเก็บข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ และจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น และผู้วิจัยจะจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกกล่าวของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์ในประเด็นตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน เช่น แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงหรือความต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปและตีความผลการวิจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในงานตรวจราชการยุคดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรคและการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1.1. การดำเนินการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานตรวจราชการยุคดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

งานตรวจราชการในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการเป็นส่วนงานในสำนักงานเลขาธิการผู้บริหารสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งดำเนินการตามแผนปรับปรุงพัฒนาองค์กรของสำนักงานอัยการสูงสุดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย และมีการให้คำรับรองการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ ขององค์กรสามารถกระจายสู่บุคลากรทุกระดับ และทำให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจในกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ การเชื่อมโยงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยดำเนินการจัดทำสมรรถนะตามหน้าที่ของกลุ่มงานข้าราชการตุลาการของสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเป็นแผนแม่บทการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งมีการทบทวนแผนภารกิจยุทธศาสตร์ ดัชนีชี้วัดหลักขององค์กรและหน่วยงาน รวมถึงทบทวนสมรรถนะหลักของสำนักงานอัยการสูงสุด พร้อมทั้งกำหนดสมรรถนะตามหน้าที่กลุ่มงานของข้าราชการตุลาการของสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วยสมรรถนะด้านการบริหารและสมรรถนะเฉพาะงาน รวมทั้งจัดทำคำอธิบายรายละเอียด นอกจากนี้ สำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการและตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดในด้านการพัฒนาองค์กร โดยกำหนดให้มีการทบทวนระบบประเมินสมรรถนะของข้าราชการตุลาการที่จัดทำขึ้นในทุกปีงบประมาณพร้อมพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการประเมินสมรรถนะข้าราชการตุลาการได้สอดคล้องกับแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด

สำนักงานอัยการสูงสุดมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะทั้งในด้านความรู้ทักษะ และทัศนคติให้เหมาะสมกับบทบาทและภารกิจตามกฎหมายองค์กรอัยการโดยการพัฒนาด้วยหลักสมรรถนะ (Competency) และการพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ (Knowledge worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้บริบทของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลไว้ในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปีของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2551-2554 ด้วยการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประเมินขีดสมรรถนะผลที่คาดว่าจะได้รับคือรูปแบบการประเมินผลสมรรถนะข้าราชการตุลาการที่มีมาตรฐาน รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงกับระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในระดับองค์กรถึงรายบุคคล (IPA) ของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้มีความสมบูรณ์ ประกอบด้วยส่วนของการวัดพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (Competency) และการวัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ (Performance) โดยผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ การบริหารงานบุคคล รวมไปถึงการวางแผนพัฒนารายบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ดังนี้

1. บุคลากรในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ เห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบการทำงานต้องเปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการทำงาน การค้นคว้าหาข้อมูลในเว็บเบราว์เซอร์เพื่อพัฒนาต่อยอดความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถทำงานในระบบดิจิทัลสะดวก รวดเร็วและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. บุคลากรในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ มีความสนใจในการเรียนรู้เทคโนโลยีต่าง ๆ โดยมีความสนใจที่อยากจะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และอยากให้บุคลากรเข้าถึงระบบดิจิทัลได้ทั่วถึง อยากได้รับการพัฒนาความรู้ทางเทคโนโลยีดิจิทัลในทุก ๆ ด้าน ไม่จำกัดเพียงที่จะใช้ในการปฏิบัติงานของตนเท่านั้น

จากการดำเนินการในแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในภาพรวมของสำนักงานอัยการสูงสุดดังกล่าว เน้นให้บุคลากรในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ มีศักยภาพในด้านทักษะ ด้านความรู้ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล

1.2. ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานตรวจราชการยุคดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1. ระบบงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ยังขาดการพัฒนาและสร้างระบบงานจากการตรวจราชการแบบเดิมซึ่งเน้นการรับข้อมูลจากรายงานการปฏิบัติราชการประจำเดือนประจำไตรมาสของหน่วยรับตรวจโดยตรง หรือการเดินทางไปตรวจการปฏิบัติราชการในที่ตั้งของหน่วยรับตรวจไปสู่การใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงาน การใช้ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น การติดตามเร่งรัดการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลมาใช้แทน

2. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากสำนักงานอัยการสูงสุดไม่เพียงพอในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่จะรองรับระบบปฏิบัติงานทางดิจิทัลอย่างมีความเสถียร มีเครือข่ายการสื่อสารทางดิจิทัลที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพที่บุคลากรในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการทุกคนสามารถเข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ได้ รวมถึงการขาดงบประมาณในการพัฒนา อบรม บุคลากรในการฝึกอบรมรูปแบบต่าง ๆ ที่จำเป็นและเหมาะสม

3. ขาดการวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร ทั้งในส่วนของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ หรือในระดับรวมของสำนักงานอัยการสูงสุด ในการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมและพัฒนา การสนับสนุนทุนการศึกษา การแลกเปลี่ยนบุคลากรเพื่อการเรียนรู้กับหน่วยงานอื่น การวางแผน กำกับ ติดตาม ดูแล ประเมินผลอย่างชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาทักษะของบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม

4. ขาดความต่อเนื่องในการกำหนดและวางแผนพัฒนาระบบงานและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในเทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากผู้บริหารของหน่วยงานคือผู้ตรวจการอัยการเป็นตำแหน่งบริหารระดับสูง ที่จะมีวาระการดำรงตำแหน่งเพียงคนละ 1 ปี ก่อนพ้นจากราชการด้วยเหตุเกษียณอายุหรือเลื่อนไปดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น การผลัดเปลี่ยนผู้บริหารองค์กรในระยะเวลาอันสั้นทำให้การวางแผนพัฒนาระบบงานตรวจราชการและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นไปอย่างยากลำบาก ขาดความต่อเนื่องทางนโยบายของผู้บริหาร

1.3. แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1. นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตรวจราชการแทนระบบการปฏิบัติงานแบบเดิม ซึ่งจะช่วยให้การตรวจราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและประหยัดโดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ไม่สามารถตรวจราชการ ณ ที่ตั้งของหน่วยรับการตรวจได้ เนื่องจากมีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อในปัจจุบัน ควรสร้างและพัฒนาระบบการตรวจราชการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติราชการของหน่วยรับตรวจ มีช่องทางตรวจสอบ ติดตาม กำกับ เร่งรัดการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ ติดตาม ข้อร้องเรียนการปฏิบัติราชการ การตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยรับการตรวจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

2. จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในหน่วยงาน และกำหนดหลักสูตรเฉพาะที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ธุรการผู้ปฏิบัติงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ โดยเฉพาะเจาะจงในงานตรวจราชการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สำนักงานเลขานุการผู้บริหารควรมีนโยบายในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ธุรการประจำสำนักงานผู้ตรวจการอัยการให้แน่นอน มีวาระการทำงาน การโยกย้าย ที่แน่นอน จะทำให้การทำงานของบุคลากรมีความต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการตรวจราชการอย่างชำนาญ มีแรงจูงใจในการพัฒนาระบบงานตรวจราชการและพัฒนาศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการตรวจราชการอย่างต่อเนื่อง

3. จัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีรูปแบบที่หลากหลาย มีการฝึกปฏิบัติงานจริง หรือสอนในระหว่างปฏิบัติงานจริง หรือการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่น ๆ รวมถึงหน่วยงานผู้จัดทำหลักสูตรต้องออกแบบหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมเพื่อนำมาปรับใช้กับงานให้เกิดประโยชน์ และนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง และใช้เป็นเงื่อนไขในการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย

4. จัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีขีดความสามารถรองรับระบบการตรวจราชการทางดิจิทัลได้ ตลอดจนสร้างและพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศที่เสถียร รองรับการปฏิบัติงานตรวจราชการทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในงานตรวจราชการยุคดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด มีประเด็นที่น่าอภิปราย ดังนี้ งานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ไม่มีแผนการดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานผู้ตรวจการอัยการโดยเฉพาะเจาะจงในลักษณะงานตรวจราชการคงดำเนินการตามแผนดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางเทคโนโลยีดิจิทัลรวมของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นผลให้ขาดความชัดเจนในการดำเนินการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตรวจราชการอย่างเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ สอดคล้องกับงานวิจัยของร้อยตำรวจเอกพินิจ ภูทับทิม (2543, หน้า 34) ที่ได้ศึกษาว่า การพัฒนาบุคลากรต้องมุ่งส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความชำนาญ ทักษะคนคิด และเจตคติให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2540, หน้า 154) ที่ได้ศึกษาว่าการพัฒนาบุคลากรต้องเป็นการดำเนินการให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ หรืองานที่จะปฏิบัติหรือให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น

ส่วนการดำเนินการตามแผนดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางเทคโนโลยีดิจิทัลรวมของสำนักงานอัยการสูงสุดนั้น วิธีการที่นำมาใช้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะทั้งในด้านความรู้ทักษะ และทัศนคติให้เหมาะสมกับบทบาทและภารกิจตามกฎหมายองค์กรอัยการ ด้วยการพัฒนาด้วยหลักสมรรถนะ (Competency) และการพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ (Knowledge worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้บริบทของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แต่แผนดำเนินการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดดังกล่าวยังมิได้รองรับการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรอย่างเจาะจง เป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรรูปแบบ

ทั่วไปไม่สามารถขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเชี่ยวชาญได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า องค์กรและผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร มีการกำหนดให้มีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรเป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะ 4 ปี มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล แจ้งให้บุคลากรทราบถึงวิสัยทัศน์และทิศทางการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเพื่อปรับ Mindset ของบุคลากรไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุน ส่งเสริม เปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาในด้านดิจิทัล

1. ศักยภาพของบุคลากรในส่วนของบุคลากรข้าราชการรัฐการผู้ปฏิบัติงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ส่วนใหญ่มีทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐาน สามารถใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน การใช้โปรแกรม Microsoft Office ในโปรแกรม Word และ Excel ได้ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล การรับส่งข้อมูลผ่านไลน์แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับผลการศึกษาใน ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ม.ป.ป.) ที่ได้อธิบายว่า ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงาน ในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ส่วนการประยุกต์ ใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนขึ้น เช่น การสร้างแบบสอบถาม แบบสำรวจ และ Google Form การสร้าง QR Code ของเอกสาร การใช้งานปฏิทินออนไลน์ การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์มีบุคลากรเพียง 2 คนที่สามารถดำเนินการได้ ส่วนใหญ่ยังต้องมีการอบรม เรียนรู้และพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้นจึงเห็นได้ว่า บุคลากรในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการยังขาดความรู้ทางเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับมีความเชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในงานตรวจราชการที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับข้อมูลของหน่วยงานภายใน ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลของบุคคลภายนอกที่มีต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ที่ปัจจุบันสำนักงานอัยการสูงสุดได้พัฒนานำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดเก็บ รวบรวม ข้อมูลดังกล่าวผ่านระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดในการปฏิบัติราชการ การปรับเปลี่ยนในบริบททางเทคโนโลยีดิจิทัล จากเครื่องมือ เทคนิคการปฏิบัติงานพื้นฐานในการตรวจเอกสารรายงานไปสู่การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ เช่น สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเตือนภัยในการบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานทางอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมสืบสวน สอบสวน ติดตามผลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังเกิดปรับเปลี่ยนบริบทองค์กร ด้วยการเปลี่ยนแปลง กระบวนการดำเนินงานขององค์กร หรือสร้างรูปแบบการทำงานในพันธกิจ การตรวจราชการใหม่ เพื่อให้การตรวจราชการสามารถติดตาม รวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ จำแนก ข้อมูลในมิติต่าง ๆ ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงของอุปสรรคและปัญหา สามารถป้องกัน และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานในและบุคลากรในหน่วยงานในที่ได้รับการตรวจราชการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ที่บุคลากร เจ้าหน้าที่รัฐการในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการต้องได้รับการเสริมสร้างและ

พัฒนาศักยภาพในการสื่อสาร (communication) ความคิดสร้างสรรค์ (creativity) ความร่วมมือ ประสานงาน (collaboration) และความสามารถในการปรับตัว (adaptability/ Transformation) ให้มีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องปฏิบัติและต้องมีศักยภาพ ในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่เสมอในระดับผู้เชี่ยวชาญ นอกจากนี้บุคลากรบางส่วนยังเคยนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมหรือความรู้ด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานและยังยึดติดกับงานในรูปแบบเดิม ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของรวิษฐา ปัญญาวงศ์ (2563) ที่ได้ศึกษา การพัฒนาทักษะบุคลากรในการทำงานด้านระบบคดีย่อยอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานอัยการจังหวัดชัยนาท สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยสรุปว่า การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบระบบคดีย่อยอิเล็กทรอนิกส์ มีการป้อนข้อมูลผิดพลาด ไม่ครบถ้วน ไม่สามารถออกรายงานคดีได้ บุคลากรขาดความรู้ด้านระบบระบบคดีย่อยอิเล็กทรอนิกส์

2. ความสอดคล้องของการพัฒนาศักยภาพทางเทคโนโลยีดิจิทัลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตรวจราชการ ของสำนักงานอัยการสูงสุด ในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ที่ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบการทำงานต้องเปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดิจิทัล มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการทำงาน การค้นคว้าหาข้อมูลในเว็บเบราว์เซอร์เพื่อพัฒนาต่อยอดความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถทำงานในระบบดิจิทัลสะดวก รวดเร็วและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีความสนใจในการเรียนรู้เทคโนโลยีต่าง ๆ โดยมีความสนใจที่อยากจะเรียนรู้และพัฒนาตนเองและอยากให้บุคลากรเข้าถึงระบบดิจิทัลได้ทั่วถึง อยากรับการพัฒนาความรู้ทางเทคโนโลยีดิจิทัลในทุก ๆ ด้าน ไม่จำกัดเพียงที่จะใช้ในการปฏิบัติงานของตนเท่านั้น เป็นปัจจัยส่งเสริมต่อความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สอดคล้องกับผลการศึกษาของปริศนา เสร์บาง (2541, หน้า 15) ที่มีผลการศึกษาสรุปความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่าเป็น กระบวนการต่าง ๆ ที่นำมาพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถและทักษะ ตลอดจนพัฒนาความรู้สึกรู้สึกดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาต่อระบบงาน ในปัจจุบันสำนักงานอัยการสูงสุดได้พัฒนานำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดเก็บรวบรวม ข้อมูลดังกล่าวผ่านระบบระบบคดีย่อยอิเล็กทรอนิกส์การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน การรายงานผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดในการปฏิบัติราชการ

ระบบงานตรวจราชการของสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ซึ่งมีหน้าที่ในการตรวจและให้คำแนะนำปัญหาข้อราชการแก่ส่วนราชการภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นการแบ่งเบาภารกิจของอัยการสูงสุดและรองอัยการสูงสุด ทั้งนี้กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่นโยบายของรัฐบาลและสำนักงานอัยการสูงสุดแก่หน่วยงานเพื่อทราบความก้าวหน้า ความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค ผลกระทบ และข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อประสานงาน เร่งรัด ติดตาม ประเมินผล ให้ข้อแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบคุณภาพงาน การปฏิบัติราชการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตรวจเยี่ยม รับฟัง สดดับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็น ช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถภาพขวัญกำลังใจทำงาน เพื่อแสวงหาหรือสอบสวนข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน สดดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับคำสั่ง คำร้องเรียน รับทราบสภาพ สถานการณ์ใน

พื้นที่ สำหรับนำไปประกอบการเสนอแนะ ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาระบบงานราชการ ระบบงานของกระบวนการ ยุติธรรม เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน เพื่อศึกษา ประมวล วิเคราะห์ ประเมินผลแล้วเสนอแนะต่ออัยการสูงสุดเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ เห็นได้ว่า ภาระกิจการตรวจราชการของผู้ตรวจการอัยการดังกล่าว เกี่ยวข้องกับข้อมูลของหน่วยงานภายใน ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ข้อมูลของบุคคลภายนอก ที่มีต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ สำนักงานผู้ตรวจการอัยการจึงสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับเปลี่ยนเป็นเครื่องมือ เทคนิคการปฏิบัติงานพื้นฐานในการตรวจราชการจาก เอกสารและตรวจ ณ ที่ทำการของหน่วยรับตรวจไปสู่การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ เช่น สารบบคดี อิเล็กทรอนิกส์ การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเตือนภัยในการบริหารความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานทางอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมสืบสวน สอบสวน ติดตามผลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีมีการสร้างหรือพัฒนาระบบงานดิจิทัลให้รองรับการปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการอัยการดังกล่าวโดยเฉพาะ

ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะนำมาใช้ในการรวบรวม ประมวลผล วิเคราะห์ เพื่อการตรวจสอบ กำกับ เร่งรัด ติดตามการปฏิบัติราชการ ข้อร้องเรียนในการปฏิบัติราชการ ปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติราชการ ของหน่วยรับการตรวจ และปัญหาการปฏิบัติงานและชีวิตความเป็นอยู่ของบุคลากรและครอบครัวในหน่วยรับ ตรวจอันเป็นภาระงานของสำนักงานผู้ตรวจการอัยการนั้น ไม่ควรใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปที่ออกแบบโปรแกรมไว้ เพียงระบบการทำงานเชิงเดี่ยวเท่านั้น หากมีปัญหาที่ระบบโปรแกรมไม่สอดคล้องกับงานที่ดำเนินการ ตัวบุคลากร ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบกับการปฏิบัติงานจริงต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขระบบให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพดีขึ้นจะทำให้ผู้ใช้งานอยากใช้งานในระบบดิจิทัลต่อ สอดคล้องกับแนวคิดของสมอูชา วิไลพันธุ์ (2561) ที่ได้ศึกษา การปฏิรูป กระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงการ พัฒนาสังคมและความ มั่นคงของมนุษย์ผลการวิจัยสรุปว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิรูป กระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลขาด การต่อเนื่องของการใช้งานในระบบที่พัฒนาขึ้นด้วย สาเหตุการพัฒนาจากความต้องการของผู้บริหารกองเพื่อให้อยู่ใน กระแสนิยมและดูทันสมัย แต่เจ้าหน้าที่ไม่มีความต้องการใช้เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระบบที่พัฒนานั้น ไม่ถูกนำไปใช้งานต่อ และกรณีเป็นความต้องการของลูกน้องพอมมีการเปลี่ยนย้ายงานก็ยังขาดการสอนงานให้ ผู้รับผิดชอบ คนต่อไปใช้งานต่อ รวมทั้งระยะเวลาในการพัฒนาระบบสารสนเทศซ้ำไม่ทันใช้งานทำให้ผู้ใช้งานไม่มีความกระตือรือร้นในการอยากใช้งาน

2. ปัญหาด้านการงบประมาณ ขาดแคลนเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรในการใช้งาน ไม่รองรับความต้องการในการใช้งานของบุคลากร สอดคล้องกับ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ที่ได้ศึกษาพบว่า การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการ เปลี่ยนแปลง สู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปว่า วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ คือการปรับเปลี่ยนองค์การไปสู่องค์กรดิจิทัล รวมทั้งการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์แต่ยังมีไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วยังไม่รองรับ การใช้งานพร้อมกันหลายเครื่องได้

เพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานตรวจราชการ สำนักงานอัยการสูงสุดควรจัดสรรงบประมาณ เพิ่มเติมในด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้ครบทุกจุดการปฏิบัติงาน รวมทั้งติดตั้งให้บริการเครือข่ายระบบ อินเทอร์เน็ตแก่บุคลากรสามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับแนวคิดของปณณธร ชุนสอาดศรี (2563)

ที่ได้ศึกษาการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี ผลการวิจัยสรุปว่า การขาดแคลนเครื่องมือ หรืออุปกรณ์นั้น ต้องขอรับจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาเครื่องมือ GPS เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบที่นำมาใช้สนับสนุนการจัดหาข้อมูลเพื่อนำเข้ากับระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่ราชพัสดุ ให้มีความทันสมัยและสามารถรองรับระบบงานได้เป็นอย่างดี

3. ปัญหาด้านหลักสูตรการเรียนรู้ การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางเทคโนโลยีดิจิทัล ต้องเน้นการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการอบรมสามารถลงมือปฏิบัติงานจริง การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมที่เป็นที่น่าสนใจ ของบุคลากร ก่อให้เกิดการอยากเรียนรู้หรือการให้องค์กรหรือผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2562) ซึ่งอธิบายว่า ปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ ลงทุน เพื่อให้การปรับเปลี่ยนในหน่วยงานบังเกิดผลอย่างแท้จริง ในการปรับปรุงบางอย่างจำเป็นต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่และอุปกรณ์การปฏิบัติงาน บางอย่างมาใช้เพื่อให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ การจัดระบบข้อมูลต่าง ๆ ดังนั้น จึงต้องพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานให้มีขีดความสามารถเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยดังกล่าว การพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การให้มีศักยภาพเหมาะสมตลอดเวลา จึงต้องถือเป็นการลงทุนที่สำคัญและต้องใช้งบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาบุคคลเป็นไปตามที่คาดหวังอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับวิจัยของปฐภา สายยืนยง (2561) ที่ได้ศึกษา การพัฒนาบุคลากรภาครัฐแนวใหม่ ผลวิจัยสรุปว่า การวางแผนการพัฒนาบุคลากรควรกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ จดจำได้ และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้นมีการประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้รับทราบว่าการพัฒนาบุคลากรที่องค์การได้จัดขึ้นนั้น ประสบความสำเร็จหรือไม่สิ่งใดที่ควรพัฒนาปรับปรุงและแก้ไข

4. ปัญหาด้านสถานะขององค์กร ที่ปัจจุบันงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ไม่มีฐานะเป็นส่วนงานประจำของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามประกาศคณะกรรมการอัยการว่าด้วยการแบ่งหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นเพียงส่วนงานธุรการในสังกัดของสำนักงานเลขานุการผู้บริหารที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจการอัยการ ข้าราชการธุรการที่มาทำหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ จึงผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนมาทำหน้าที่ตามที่สำนักงานเลขานุการผู้บริหารมอบหมายตามวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ตรวจการอัยการแต่ละท่าน ทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ไม่มีความชำนาญงานในการตรวจราชการเฉพาะด้าน ขาดแรงจูงใจในการพัฒนาระบบงานและพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในงานตรวจราชการ

5. ปัญหาด้านผู้บริหาร โดยที่ผู้ตรวจการอัยการมักมีวาระการดำรงตำแหน่งเพียง 1 ปีก่อนพ้นราชการ ด้วยเหตุเกษียณอายุหรือเลื่อนขึ้นไปดำรงตำแหน่งที่สูงกว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่สั้นมากนี้ส่งผลให้การจัดทำแผนเพื่อการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการอัยการเป็นไปได้อย่างยากลำบากและไม่ต่อเนื่อง สำนักงานอัยการสูงสุดควรพิจารณา ให้สำนักงานเลขานุการผู้บริหาร โดยเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดควรมีบทบาทเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบแผนการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการอัยการแทนผู้ตรวจการอัยการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตรวจราชการแทนระบบการปฏิบัติงานแบบเดิม ซึ่งจะช่วยให้การตรวจราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและประหยัดโดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ไม่สามารถตรวจราชการ ณ ที่ตั้งของหน่วยรับการตรวจได้ เนื่องจากมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โรคติดต่อในปัจจุบัน ควรสร้างและพัฒนาระบบการตรวจราชการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติราชการของหน่วยรับตรวจ มีช่องทางตรวจสอบ ติดตาม กำกับ เร่งรัดการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ ติดตาม ข้อร้องเรียนการปฏิบัติราชการ การตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยรับการตรวจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

2. จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในหน่วยงาน และกำหนดหลักสูตรเฉพาะที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ธุรการผู้ปฏิบัติงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ อย่างเฉพาะเจาะจงในงานตรวจราชการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สำนักงานเลขานุการผู้บริหารควรมีนโยบายในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ธุรการผู้ปฏิบัติงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการให้แน่นอนมีวาระการทำงาน การโยกย้าย ที่แน่นอน จะทำให้การทำงานของบุคลากรมีความต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการตรวจราชการอย่างชำนาญมีแรงจูงใจในการพัฒนาระบบงานตรวจราชการและพัฒนาศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการตรวจราชการอย่างต่อเนื่อง

3. จัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีรูปแบบที่หลากหลาย มีการฝึกปฏิบัติงานจริง หรือสอนในระหว่างปฏิบัติงานจริง หรือการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่น ๆ รวมถึงหน่วยงานผู้จัดทำหลักสูตรต้องออกแบบหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำมาปรับใช้กับงานให้เกิดประโยชน์ และนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง และใช้เป็นเงื่อนไขในการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย

4. จัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีขีดความสามารถรองรับระบบการตรวจราชการทางดิจิทัลได้ ตลอดจนสร้างและพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศที่เสถียรรองรับการปฏิบัติงานตรวจราชการทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. สถานะขององค์กรที่สำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ควรเป็นส่วนงานประจำของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามประกาศคณะกรรมการอัยการว่าด้วยการแบ่งหน่วยงานและการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นผลให้ข้าราชการธุรการที่มาทำหน้าที่ในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ มีความมั่นคงในการปฏิบัติงานไม่ถูกผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนมาทำหน้าที่ตามที่สำนักงานเลขานุการผู้บริหารมอบหมายตามวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ตรวจการอัยการแต่ละปี จะทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ มีความชำนาญงานในการตรวจราชการเฉพาะด้าน มีแรงจูงใจในการพัฒนาระบบงานและพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตรวจราชการ

6. เลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุดควรมีบทบาทในการรับผิดชอบแผนการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการอัยการแทนผู้ตรวจการอัยการที่มีวาระการดำรงตำแหน่งสั้น ๆ เพียง 1 ปี เพื่อให้ผู้บริหารมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ปฏิบัติงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาวิจัยในเรื่องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงาน ของหน่วยรับการตรวจเพื่อเปรียบเทียบกับระหว่างหน่วยงานคู่ขนานในการปฏิบัติงานร่วมกันในการตรวจราชการ เพื่อจะได้เห็นผลการวิจัยในภาพรวมมากยิ่งขึ้น จะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กรได้ในลำดับต่อไป

2. ควรศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตรวจราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ในสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ เพื่อทราบถึงความต้องการของบุคลากรแต่ละคนในการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบใดเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอยากที่จะพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุผล

เอกสารอ้างอิง

ชลิดา ศรมณี. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ปุรฎา สายยืนยง. (2561). การพัฒนาบุคลากรภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษากรมโรงงานอุตสาหกรรม

ปิ่นฉัตร ชุนสะอาดศรี. (2563). การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ

กรณีศึกษา : สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี

ปริศนา เสร์บาง. (2541). ความต้องการพัฒนาครุอาจารย์ของวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา

ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง. (2563). ได้ศึกษา การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กร

ดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ สำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร

รวิษฐา ปัญญาวงศ. (2563). การพัฒนาทักษะบุคลากรในการทำงานด้านสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์

ของสำนักงานอัยการจังหวัดชัยนาท สำนักงานอัยการสูงสุด

สมอุษา วิไลพันธุ์. (2561). ได้ศึกษา การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล : ศึกษาเฉพาะกรณี

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์