



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การศึกษาอุปสรรคและข้อจำกัด
ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาให้ความช่วยเหลือ
ทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ

จัดทำโดย นางสาวมัชฌิมา บริสุทธิ
รหัส 13003

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 13 ปี 2564
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study)

เรื่อง การศึกษาอุปสรรคและข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล
เข้ามาให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย
แก่คนไทยในต่างประเทศ

จัดทำโดย นางสาวมัชฌิมา บริสุทธิ
รหัส 13003

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 13 ปี 2564
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูตของกระทรวงการต่างประเทศ

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. พลอย สืบวิเศษ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(เอกอัครราชทูต อุ่ม เมาลานนท์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติ พันธ์พรประสิทธิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

องค์กรของรัฐมีหลายภาคส่วนที่ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรหนึ่งซึ่งมีภารกิจทางด้านกฎหมาย ที่นอกจากมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินคดีอาญาแทนภาครัฐ รักษาผลประโยชน์ของรัฐในทางแพ่งและทางปกครองแล้ว ยังมีการเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนทั้งในและต่างประเทศ

อย่างไรก็ดี การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ มีอุปสรรคและข้อจำกัดในทางปฏิบัติหลายประการ เนื่องจากการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่อยู่ห่างไกล แต่ในหลายกรณีการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายยังจำเป็นต้องมีการเดินทางมาแสดงตนหรือปรากฏตนต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองเพื่อยืนยันว่าเป็นผู้ประสบภัยหรือเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริง และต้องมาให้ถ้อยคำด้วยตนเองเพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบข้อเท็จจริงให้ได้โดยละเอียด อีกทั้งยังต้องนำเอกสารมาแสดงให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบถึงความถูกต้องแท้จริง นอกจากนี้ บางกรณีประชาชนไม่สะดวกเดินทางมาปรึกษาด้วยตนเอง เพราะเป็นประเด็นที่ละเอียดอ่อนอย่างเช่น เรื่องปัญหาครอบครัวที่อาจต้องการความเป็นส่วนตัว ไม่สามารถเปิดเผยตัวตนเพราะเหตุผลเรื่องความปลอดภัย หรืออาจจะเสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงในครอบครัว ทำให้คนไทยที่อยู่ในต่างประเทศเกิดอุปสรรคและข้อจำกัดในการที่จะเข้าถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายของภาครัฐ ดังนั้น รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้จึงทำการศึกษานหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สามารถช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศได้โดยที่ผู้ร้องไม่ต้องเดินทางมาพบเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ อย่างไรก็ดี ต้องสามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลได้ สามารถตรวจสอบหรือยืนยันตัวตนของผู้ร้องได้ว่าเป็นบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนจริง และหน่วยงานที่รับเรื่องสามารถเก็บรักษาข้อมูลและส่งต่อหรือแบ่งปันได้ในกรณีจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของคนไทยในต่างประเทศสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายได้ทันท่วงที ประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา และงบประมาณแผ่นดิน

จากการศึกษาผู้เขียนพบว่า อุปสรรคและข้อจำกัดที่สำคัญ คือ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากสภาพสังคมและสถานการณ์ปัจจุบันประชาชนและสังคมกำลังเปลี่ยนรูปแบบวิถีชีวิตใหม่โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต การพัฒนาสมรรถนะของเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสามารถรองรับความต้องการในการเข้าถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายของประชาชนให้ได้เต็มสมรรถภาพนั้นมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีความสำคัญยิ่ง รวมถึงเป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สามารถอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชน อีกทั้งยังปลอดภัยไม่เสี่ยงอันตรายในสถานการณ์โรคระบาดอันเป็นวิกฤตการณ์ของโลกในขณะนี้

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาอุปสรรคและข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายกับประชาชนไทยที่อยู่ต่างประเทศ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไทยในต่างประเทศโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์แก่คนไทย

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้เขียนขอขอบพระคุณ เอกอัครราชทูต อัม เมลานนท์ รองศาสตราจารย์ ดร. พลอย สืบวิเศษ และรองศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติ พันธ์พรประสิทธิ์ สำหรับการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานการศึกษานี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา นายวงศ์สกุล กิตติพรหมวงศ์ อัยการสูงสุด นายธีระวัฒน์ พุฒิบุณวัฒน์ เลขาธิการอัยการสูงสุด และคณะผู้บริหารสถาบันนิติวัชร์ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ให้โอกาสผู้เขียนในการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรนักบริหารการทูต (นบท.) รุ่นที่ 13 และให้คำชี้แนะและสนับสนุนในการเข้ารับการฝึกอบรมครั้งนี้ด้วย

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการที่จัดการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการเข้ารับการอบรมครั้งนี้ผู้เขียนได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ ประสบการณ์และความทรงจำที่มีมิตรภาพอันดีงามกับผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 13 ปี 2564 ทุกท่าน

มัชฌิมา บริสุทธิ

กันยายน 2564

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ภูมิหลัง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษาและระเบียบวิธีการศึกษา	4
1.4 คำถามการศึกษา	4
1.5 สมมติฐานการศึกษา	4
1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	5
1.7 นิยามศัพท์	5
1.8 กฎหมายและกฎระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดทฤษฎี	10
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
2.3 สรุปกรอบแนวคิด	14
บทที่ 3 ผลการศึกษา	15
3.1 ผลการศึกษาโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ	15
3.2 ผลศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ	19
3.3 บทวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยแนวคิดและทฤษฎี	34
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	36
4.1 สรุปผลการศึกษา	36
4.2 ข้อเสนอแนะ	42
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	48
ประวัติผู้เขียน	50

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	แสดงสถิติคดีขอรับคำปรึกษากฎหมาย ระหว่างมกราคม พ.ศ. 2558-มิถุนายน พ.ศ.2564	21
ภาพที่ 2	แสดงสถิติคดีขอรับคำปรึกษากฎหมาย ระหว่างมกราคม พ.ศ. 2558-มิถุนายน พ.ศ. 2564	22
ภาพที่ 3	แอปพลิเคชัน AGO TRACKING	27
ภาพที่ 4	Infrastructure Transformation	40

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ภูมิหลัง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีคนไทยจำนวนมากย้ายรกรากไปตั้งถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ ในลักษณะของการแสวงหาโอกาสในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ขายแรงงานเป็นกรรมกรก่อสร้าง เป็นลูกจ้าง ในกิจการต่าง ๆ รับจ้างทำงานบ้านเป็นแม่บ้าน ดูแลเด็ก คนป่วย คนชรา บ้างก็ไปเปิดกิจการร้านค้า ร้านอาหาร หรือประกอบธุรกิจ นวดแผนไทย สอนมวยไทย บ้างก็สมรสกับชาวต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม มีคนไทยจำนวนไม่น้อยประสบปัญหาในด้านกฎหมาย เช่น ปัญหาเรื่องการทำนิติกรรมสัญญากับ ผู้จัดการงานที่มักถูกเอารัดเอาเปรียบขณะเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาเรื่องสิทธิในครอบครัว เมื่อต้องสมรสกับคนต่างประเทศ ปัญหาเกี่ยวกับนายจ้างในต่างประเทศ และปัญหาการถูกดำเนินคดีใน ต่างประเทศ เป็นต้น

ปัจจุบัน องค์กรของรัฐมีหลายภาคส่วนที่ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ทั้งนี้ สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์กรหนึ่งซึ่งมีภารกิจทางด้านกฎหมาย ทั้งรักษาผลประโยชน์ของรัฐและ อำนาจความยุติธรรมให้กับประชาชน โดยนอกจากมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินคดีอาญาแทน ภาครัฐ รักษาผลประโยชน์ของรัฐในทางแพ่งและทางปกครองแล้ว ยังมีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครอง สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายประชาชน โดยสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ ประชาชน (สคช.)¹ ซึ่งการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย มีทั้งรูปแบบเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย

¹ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีชื่อย่อว่า สคช. ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2525 ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ตามคำสั่งของกรมอัยการที่ 174/2525 ลงวันที่ 15 กันยายน 2525 วัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง เพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ ผลประโยชน์และให้ความช่วยเหลือประชาชน ทางด้าน กฎหมาย ต่อมาเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2526 คณะรัฐมนตรีได้มีมติโอนโครงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ ประชาชนในชนบทเขตยากจน ซึ่งขณะนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักนโยบายและแผน มหาดไทย มาให้ สำนักงานอัยการสูงสุดรับผิดชอบดำเนินงานสืบมา ในวันที่ 27 สิงหาคม 2527 คณะรัฐมนตรีได้มีมติโอนงาน ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่เกษตรกร และผู้ยากจน ซึ่งขณะนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีมาให้ สคช.สำนักงานอัยการสูงสุด รับผิดชอบดำเนินการ วิธีดำเนินการ ได้ดำเนินการตาม แผนนโยบายที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การพิจารณาพื้นที่เป้าหมายดำเนินงาน โดย นำเอาปัญหาที่แท้จริงของคนในท้องถิ่นที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคและแต่ละพื้นที่เป็นตัวกำหนดพื้นที่

อันเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันทางกฎหมายให้แก่ประชาชน ช่วยเหลือทางอรรถคดีตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด และให้คำปรึกษาทางกฎหมายให้แก่ประชาชน ต่อมาเมื่อมีคนไทยในต่างประเทศติดต่อขอรับความช่วยเหลือเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ สำนักงานอัยการสูงสุดได้มีคำสั่งที่ 251/2558 ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2558 จัดตั้ง “ศูนย์อัยการคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ” (คอสป.) โดยเป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2559 จึงได้มีกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559 ข้อ 5 (24) (ง) จัดตั้งเป็น “สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ” (สผคป.) โดยมีภารกิจคุ้มครองสิทธิและให้ความช่วยเหลือคนไทยที่มีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างประเทศ หรือกิจการต่างประเทศ จึงถือเป็นภารกิจหนึ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด ในมิติด้านการต่างประเทศ นอกเหนือไปจากภารกิจด้านความร่วมมือระหว่างประเทศทางอาญา อาทิ ภารกิจเกี่ยวกับการส่งผู้ร้ายข้ามแดน

อย่างไรก็ดี การให้ความช่วยเหลือแก่คนไทยที่มีปฏิสัมพันธ์กับคนต่างประเทศ หรือกิจการต่างประเทศ มีอุปสรรคและข้อจำกัดในทางปฏิบัติหลายประการ เนื่องจากเป็นความเดือดร้อน หรือการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่อยู่ห่างไกล แต่ในหลายกรณีการขอความช่วยเหลือทางกฎหมายยังคงต้องมีการเดินทางมาแสดงตนหรือปรากฏตนต่อหน้าเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองเพื่อยืนยันว่าเป็นผู้ประสบภัยหรือเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริง และต้องมาให้ถ้อยคำด้วยตนเองเพื่อให้เจ้าหน้าที่สอบข้อเท็จจริงให้ได้โดยละเอียด อีกทั้งยังต้องนำเอกสารมาแสดงไม่ว่าจะเป็นต้นฉบับหรือสำเนามาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบถึงความถูกต้องแท้จริงประกอบการร้องขอความช่วยเหลือ ทำให้ในบางครั้งประชาชนที่อยู่ในต่างประเทศเกิดอุปสรรคและข้อจำกัดในการที่จะเข้าถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายของภาครัฐ นอกจากนี้บางคนต้องการปรึกษาปัญหากฎหมายในประเด็นที่ละเอียดอ่อนอย่างเช่น เรื่องครอบครัว คู่สมรส และบุตร เป็นต้น อาจต้องการความเป็นส่วนตัว หรือต้องการปิดบังตัวตนที่แท้จริง เนื่องจากสถานการณ์ในครอบครัวอาจจะเปราะบางและอาจจะเสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรง หากมีการเปิดเผยตัวตนให้กับคนอื่นรู้ เช่น บางกรณี สามีภรรยายังคงสถานภาพการสมรสกันอยู่ และยัง

ปฏิบัติการ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดได้มีคำสั่งจัดตั้งสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนประจำจังหวัดขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นการให้บริการฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย ยกเว้นค่าธรรมเนียมในชั้นศาลที่ต้องเสียตามกฎหมาย ต่อมาวันที่ 1 เมษายน 2557 สำนักงานอัยการสูงสุด ได้มีการประกาศคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2556 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2557 เป็นต้นไป กำหนดให้ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจังหวัด เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด (<http://www.ro.ago.go.th/ro-lawaid/index.php/2017-08-22-10-03-47>)

อยู่กินกันฉันท์สามีภรรยาในบ้านเดียวกัน แต่ภรรยามักถูกสามีทำร้ายร่างกาย สามีที่เคยเป็นคนใจเย็น เปลี่ยนเป็นคนที่มีความรุนแรง บางกรณีมีการล่อลวงเมิดทางเพศโดยที่ภรรยาไม่ยินยอม ภรรยาต้องการปรึกษาด้านกฎหมายถึงขั้นตอนการแยกกันอยู่เพื่อหลีกเลี่ยงความรุนแรงในครอบครัว หรือการหย่า ต้องการทราบผลทางกฎหมายหากมีการหย่า อำนาจเลี้ยงดูบุตรหลังการหย่า ค่าอุปการะเลี้ยงดู ที่อยู่อาศัยหลังจากหย่า การแบ่งทรัพย์สินหลังจากการสมรสสิ้นสุดลง แต่หากสามี ทราบว่าภรรยาคิดจะหย่า แบ่งสินสมรส หรือ แย่งอำนาจเลี้ยงดูบุตร ในขณะที่ยังอยู่ร่วมกัน อาจจะ กลัวเป็นอันตรายต่อตนเองหรือบุตร ความกังวลเหล่านี้เป็นเรื่องที่ไม่อาจเปิดเผยโดยไม่ระมัดระวังได้ จึงทำให้ไม่กล้าที่จะเดินเข้ามาปรึกษาปัญหากฎหมายต่อหน้าหรือยังสถานที่เปิด หรือสถานที่ราชการ และแม้ในหลายส่วนราชการ รวมถึงสำนักงานอัยการสูงสุดได้เปิดบริการร้องขอความช่วยเหลือทาง กฎหมายทางช่องทางอื่น ๆ เป็นต้นว่า Social Network: Facebook ตู้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ โดยไม่ต้องเปิดเผยตัวตน และแม้ตัวอาจจะอยู่ต่างประเทศก็สามารถส่งคำร้องขอความช่วยเหลือ ทางกฎหมายมาได้ก็ตาม แต่ในการให้ความช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องและละเอียดถี่ถ้วนนั้น ยังจำเป็นต้องให้ผู้ร้องขอรับความช่วยเหลือเดินทางมาด้วยตนเองเพื่อสอบถามรายละเอียด เพื่อชี้แจง หรือแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ปัญหาเหล่านี้เป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งที่ทำให้ประชาชนบางกลุ่ม อาจจะไม่ได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างเต็มที่ทันท่วงที่ต่อสถานการณ์

นอกจากนี้ ยังมีปัญหากรณีที่มีมูลเหตุเดียวกัน หรือบุคคลคนเดียวกันได้ไปขอรับความช่วยเหลือ ยังหน่วยงานหนึ่งแล้ว แต่ยังไม่ได้รับความช่วยเหลือจนแล้วเสร็จ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานอาจมี ข้อจำกัดด้านอำนาจหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนแตกต่างกัน ทำให้เกิดภาระแก่ประชาชน ต้องเดินทางไปติดต่อหน่วยงานอื่นอีก อีกทั้งผู้ร้องต้องไปเริ่มต้นยื่นเรื่องร้องเรียนใหม่ทุกครั้งไปติดต่อ แต่ละหน่วยงาน เสมือนเป็นการเพิ่มพูนความเดือดร้อนที่มีอยู่เดิมให้ต้องมีภาระเพิ่มขึ้น เกิดความสับสน แก่ประชาชน ยุ่งยากหลายขั้นตอน เสียทั้งเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และอาจได้รับการช่วยเหลือ เยียวยาช้าออกไปอีก ในขณะที่เดียวกันยังทำให้หลายหน่วยงานได้รับการร้องขอความช่วยเหลือทาง กฎหมายซ้ำซ้อนกัน สิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรบุคคล เนื่องจากไม่สามารถส่งต่อคำร้องขอ รวมถึง แบ่งปันข้อมูลของผู้ร้องที่จำเป็นต่อต่างหน่วยงานกันได้ ดังนั้น หากสามารถหาแนวทางการแก้ไข ปัญหาในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศได้โดยที่ผู้ร้องไม่ต้องเดินทางมา พบเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง อย่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย แก่คนไทยในต่างประเทศเช่นในปัจจุบัน แต่ต้องมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลได้ สามารถ ตรวจสอบหรือยืนยันตัวตนของผู้ร้องได้ว่าเป็นบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนและมาขอคำปรึกษาจริง และหน่วยงานที่รับเรื่อง สามารถเก็บรักษาข้อมูลและส่งต่อหรือแบ่งปันได้ในกรณีจำเป็นเพื่อประโยชน์ ของประชาชน ก็อาจทำให้ประชาชนคนไทยในต่างประเทศสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือทาง กฎหมายได้ทันท่วงที่ และประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา และงบประมาณแผ่นดิน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาอุปสรรคและข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายกับคนไทยที่อยู่ต่างประเทศ

1.2.2 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.3 เพื่อหาแนวทางในการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยกัน

1.3 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษาและระเบียบวิธีการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตการศึกษา

1) ศึกษาอุปสรรคและข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายกับคนไทยที่อยู่ต่างประเทศ

2) ศึกษาแนวทางในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยส่งต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานในการปฏิบัติภารกิจช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3.2 วิธีการดำเนินการศึกษาและระเบียบวิธีการศึกษา

1) ศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูล ศึกษาเปรียบเทียบกฎระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติภารกิจช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

2) ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ จากผลการดำเนินงานการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและจากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับภารกิจการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหาและอุปสรรคแล้ววิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขปัญหา

1.4 คำถามการศึกษา

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยที่อยู่ต่างประเทศตามภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุดมีอุปสรรคและข้อจำกัดด้านใดมากที่สุด

1.5 สมมติฐานการศึกษา

อุปสรรคและข้อจำกัดของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการสูงสุดที่สำคัญ คือ ยังตอบสนองต่อการร้องขอและการ

ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศได้ไม่เพียงพอ ด้วยข้อจำกัดทางด้านบุคลากร ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านงบประมาณสนับสนุน ด้านการเผยแพร่ข้อมูลให้บุคลากร ในสำนักงาน และคนไทยในต่างประเทศตระหนักรู้ถึงประโยชน์และความจำเป็นของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ

1.6 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1.6.1 ได้ทราบถึงอุปสรรคและข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในกระบวนการ ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายกับคนไทยที่อยู่ต่างประเทศ

1.6.2 ได้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้ความช่วยเหลือทาง กฎหมายแก่คนไทยแบบไร้ปัญหาเรื่องระยะทางและพรมแดน

1.6.3 ได้แนวทางในการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนไทย ในต่างประเทศระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยกัน

1.7 นิยามศัพท์

เว็บเซอร์วิส (Web Service)² คือ ระบบซอฟต์แวร์ที่ออกแบบมาเพื่อสนับสนุน การแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย โดยที่ภาษาที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ คือ เอกซ์เอ็มแอล เว็บเซอร์วิสมีอินเทอร์เน็ตเพสที่ใช้อธิบาย รูปแบบข้อมูลที่เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลได้

เว็บเมล (Webmail)³ คือ โปรแกรมบริการรับ-ส่งเมลที่ติดตั้งอยู่บน server โดยสามารถ เรียกใช้งานเพื่อรับและส่งเมลผ่าน web browser ได้

โปรแกรมประยุกต์ (Application Program)⁴ หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ พัฒนาขึ้นเพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตามความต้องการของผู้ใช้โดยประยุกต์ใช้ในงานต่างๆ ทั้งที่ เป็นงานทั่วไป และงานเฉพาะด้าน ไม่ว่าจะประยุกต์ใช้ในงานใดก็ตามย่อมขึ้นกับลักษณะงานและ จุดมุ่งหมายในการนำโปรแกรมประยุกต์นั้นไปใช้งานเป็นสำคัญ

² นพพล พิเศษพงษา, วีระชัย คอนจจอหอ, วิชชา ฉิมพลี และณัฐพงษ์ สุวรรณพาณิชย์, การสังเคราะห์ตัวแบบ เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อการจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด Synthesis of Web Service Technology Model for Criminal File Management of the Office of The Attorney General, วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 8 (2), (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559).

³ <https://sites.google.com/site/pheuxkarreinyru45/web-mel>

⁴ โปรแกรมวิชาการบริการธุรกิจ (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) สำนักวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่, <http://bc.crru.ac.th/>.

ระบบความมั่นคงและปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)⁵ คือ เทคโนโลยี กระบวนการ และวิธีปฏิบัติที่ถูกรออกแบบมาเพื่อปกป้องเครือข่าย อุปกรณ์ โปรแกรมและข้อมูลจากการโจมตี ความเสียหายหรือการเข้าถึงจากบุคคลที่สามโดยไม่ได้รับอนุญาต

1.8 กฎหมายและกฎระเบียบแบบแผนที่เกี่ยวข้อง

1.8.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

มาตรา 68 รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร

รัฐพึงมีมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการยุติธรรม ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยเคร่งครัด ปราศจากการแทรกแซงหรือครอบงำใด ๆ

รัฐพึงให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายที่จำเป็นและเหมาะสมแก่ผู้ยากไร้หรือผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม รวมตลอดถึงการจัดหาทุนความให้

1.8.2 พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐมีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ รวมทั้งเพื่อการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าเป็นระบบข้อมูลเดียวกัน

1.8.3 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565

มีวัตถุประสงค์ 5 ประการได้แก่

- 1) เพื่อบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐภาคเอกชนและประชาชน
- 2) เพื่อให้มีกรอบการขับเคลื่อนกิจกรรมโครงการที่ชัดเจนมุ่งสู่จุดหมายเดียวกัน
- 3) เพื่อกำหนดกรอบการขับเคลื่อนการบูรณาการรัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญสำหรับการกำหนดประเด็นแผนบูรณาการประจำปีงบประมาณ
- 4) เพื่อกำหนดหน่วยงานหลักและหน่วยงานรองในการขับเคลื่อนประเด็นที่เกี่ยวข้องพร้อมกรอบงบประมาณในการดำเนินงาน
- 5) เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

⁵ <https://www.ar.co.th/kp/th/586>

โดยมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ผลักดันให้เกิดธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในทุกกระบวนการทำงานของภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนร่วมขับเคลื่อนรัฐบาล

ยุทธศาสตร์ดังกล่าวมุ่งหวังให้นำไปสู่เป้าหมายของประเทศในด้านการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการและสวัสดิการของประชาชน การสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐที่ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของประเทศ

1.8.4 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2546

ข้อ 1 ให้สำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่งและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุด อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(4) รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

1.8.5 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549

(24) สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีอำนาจหน้าที่

(ก) รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนระหว่างประเทศ

(ง) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่

1) รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด

2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.8.6 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2563-2566

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: การยกระดับคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ในการปฏิบัติการกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 3 เป้าประสงค์คือ

1.1 พัฒนามาตรฐานงานตามภารกิจด้านการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และประชาชน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้มีคุณภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

1.2 ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมในรูปแบบช่องทางที่หลากหลายเหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ

1.3 ประชาชนเชื่อมั่น ศรัทธาสำนักงานอัยการสูงสุดในความรวดเร็ว ถูกต้องเที่ยงธรรม โปร่งใส

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2: การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อพัฒนาระบบการยุติธรรมและ ตอบสนองนโยบายรัฐบาล ประกอบด้วย 2 เป้าประสงค์คือ

2.1 มาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.2 มาตรฐานการปฏิบัติภารกิจใหม่ในระบบการยุติธรรมที่ตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3: การยกระดับประสิทธิภาพระบบงานและการจัดการความรู้/นวัตกรรมผ่าน การเชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ประกอบด้วย 3 เป้าประสงค์ คือ

3.1 การบริหารจัดการระบบงาน และกระบวนการที่สำคัญที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นบนพื้นฐาน เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ภายในองค์กร)

3.2 กลไกและระบบการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการเป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม ทัวถึง รวดเร็ว ปราศจากการเลือกปฏิบัติ (ภายนอกองค์กร)

3.3 ระบบการจัดการความรู้ หรือนวัตกรรม รวมถึงการติดตามประเมินผลคุณภาพการดำเนินงาน ยุติธรรมมีประสิทธิภาพ

1.8.7 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)

มีทั้งหมด 6 ยุทธศาสตร์ ตามกรอบของยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และมีอีก 4 ยุทธศาสตร์ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนรวมทั้งหมด 10 ยุทธศาสตร์ มีประเด็นความสอดคล้องดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในสังคมไทย ความแตกต่างของคุณภาพการบริการภาครัฐ รวมทั้งข้อจำกัดในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและเทคโนโลยีของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

1.8.8 นโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล

ด้านที่ 11 การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

ปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและความรู้ทางนิติวิทยาศาสตร์มาใช้เพื่อเร่งรัดการดำเนินคดีทุกขั้นตอนให้รวดเร็ว เกิดความเป็นธรรม และมี

ระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน สามารถใช้ติดตามผลและนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของ
หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎี

2.1.1 แนวคิดการบริหารราชการแบบบูรณาการ⁶

การบริหารราชการแบบบูรณาการ ตามพระราชกฤษฎีกาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในมาตรา 10 ได้กำหนดว่า “ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกันโดยมุ่งเน้นให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ” ซึ่งการบริหารราชการแบบบูรณาการนั้น หมายถึง การร่วมมือกันในระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือมีแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ภารกิจที่สำคัญของรัฐในแต่ละด้านเกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวมและมีความประหยัดโดยใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจากการร่วมมือปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรภาครัฐ⁷

ในภาวะปัจจุบันแรงขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมส่งผลให้การดำเนินงานภาครัฐของประเทศไทยมีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับยุคของการเปลี่ยนผ่านทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทและทดแทนการทำงานของบุคคล รวมถึงเทคโนโลยีแบบดั้งเดิมซึ่งมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนพฤติกรรมกรบริโภค การรับบริการของประชาชนที่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด รัฐบาลจึงได้มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคสมัยของรัฐบาลดิจิทัล โดยได้มีการจัดตั้ง สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ หรือ Thailand Digital Government Academy (TDGA) ขึ้นโดยความร่วมมือระหว่าง

⁶ สำนักงานพัฒนาคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.

⁷ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร., <https://www.dga.or.th/>.

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล โดยบุคลากรภาครัฐทุกระดับจะต้องผ่านการอบรมจากสถาบันนี้ ด้วยหลักสูตรที่เหมาะสมกับความสามารถทางด้านดิจิทัลในแต่ละระดับ หรือ Digital Literacy ของแต่ละบุคคล

2.1.3 ทฤษฎีการเข้าถึงความยุติธรรม (A Theory of Access to Justice)

Robert Robinson จาก University of Baltimore School of Law ผู้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีการเข้าถึงความยุติธรรม A Theory of Access to Justice นี้ พบว่า การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมนั้นไม่เท่าเทียมกันระหว่างบุคคลที่ยากจนหรือรายได้ต่ำกับบุคคลหรือองค์กรที่ร่ำรวย การระงับข้อพิพาทส่วนใหญ่มักเกี่ยวข้องกับผู้ที่โต้แย้งที่มีรายได้ต่ำ แต่การระงับข้อพิพาทมิได้จำกัดแต่เฉพาะกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดีในศาลเท่านั้น แต่หมายรวมถึง กระบวนการทางปกครอง จนถึงกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยการประนีประนอมยอมความกัน อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรของรัฐในการระงับข้อพิพาท (หมายถึงหน่วยงานหรือบุคลากร) ไม่ว่าจะเป็นทนายความ ที่ปรึกษาทนายความ ผู้พิพากษา ผู้ทำการประนีประนอม ผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ย หรือ อนุญาโตตุลาการ มักจะถูกใช้ไปกับการระงับข้อพิพาทให้กับบุคคลหรือองค์กรที่ร่ำรวย ส่วนผู้ที่โต้แย้งที่มีรายได้ต่ำมักจะไม่มีความสามารถในการเรียกร้องหรือต่อสู้ในกระบวนการระงับข้อพิพาท แต่ในกรณีที่เมื่อมีข้อพิพาทเกิดกับคนที่มีความร่ำรวยได้ดำนั้น กลับมีการเติมพื้นที่สูง เนื่องจากการเสียผลประโยชน์การยังชีพแม้เพียงเล็กน้อย หรือการต้องสูญเสียที่อยู่อาศัย เพราะถูกขับไล่ หรือแม้แต่เรื่องสวัสดิภาพของเด็ก เรื่องปากท้อง ก็เป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นของบุคคลเหล่านี้ ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นเป็นส่วนใหญ่จึงมักจะเกี่ยวข้องกับอาหาร ที่พักพิง ชีวิตและความตาย

2.2 บรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 “การบูรณาการความช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชนในประเทศไทย”

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิริพันธ์ พลรบ (2559) ศึกษาเรื่อง “การบูรณาการความช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชนในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ตามโครงการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชนของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการยังคงเชื่อมั่นใน การให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชนของ สคช. อย่างไรก็ตาม พบว่ามีปัญหาบางประการ เช่น การขาดแคลนทนายความอาสาในส่วนภูมิภาค การขาดแคลนงบประมาณ และปัญหาเชิงนโยบายของหน่วยงาน

2.2.2 “สังคมวิทยาดิจิทัล: แนวคิดและการนำไปใช้ ดิจิทัล Sociology: Concept and Application”

ธัญธัช วิภัติภูมิประเทศ (2562) ศึกษาเรื่อง “สังคมวิทยาดิจิทัล : แนวคิดและการนำไปใช้ ดิจิทัล Sociology : Concept and Application” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ปราบปรามการนำใช้สื่อดิจิทัลและผลกระทบที่มีต่อสังคม ผลการศึกษาพบว่า สังคมปัจจุบันอยู่ในยุคสังคมดิจิทัลซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัลได้เข้ามา มีบทบาทในมิติต่าง ๆ ของชีวิตประจำวันและความสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคม สังคมวิทยา ในฐานะที่เป็นสาขาวิชาหนึ่งที่ศึกษาเกี่ยวกับสังคม วิถีชีวิต และความสัมพันธ์ทางสังคม จึงได้พัฒนาแนวคิดสังคมวิทยาดิจิทัลขึ้นมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2009 เพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ปราบปรามการนำใช้สื่อดิจิทัลและผลกระทบที่มีต่อสังคม ทั้งนี้ นักสังคมวิทยาได้ประยุกต์ แนวคิดสังคมวิทยาดิจิทัลไปใช้ใน 4 ประเด็นหลักคือ (1) การนำสื่อดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือ ในการเรียนการสอนและงานวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างเครือข่าย สร้างประวัติและ เผยแพร่งานวิจัย (2) การวิเคราะห์เกี่ยวกับการใช้สื่อดิจิทัลของผู้คนในสังคม เช่น การวิเคราะห์ พฤติกรรมของคน และอิทธิพลของสื่อดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อสถาบันทางสังคม (3) การใช้ข้อมูลทางดิจิทัลเพื่อการวิจัยทางสังคม เช่น การใช้สื่อดิจิทัลในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย และ (4) สังคมวิทยาดิจิทัลเชิงวิพากษ์

2.2.3 “การสังเคราะห์ตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อการจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด Synthesis of Web Service Technology Model for Criminal File Management of the Office of The Attorney General”

นพพล พิเศษพงษา, วีระชัย คอนจ่อหอ, วิชชา ฉิมพลี, ณัฏฐพงศ์ สุวรรณพาณิชย์ (2559) ศึกษาเรื่อง “การสังเคราะห์ตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อการจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด Synthesis of Web Service Technology Model for Criminal File Management of the Office of The Attorney General” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสังเคราะห์ตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส เพื่อการจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด และเพื่อประเมินตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อการจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด เนื่องจากปัจจุบันระบบสำนวนคดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและสำนักงานอัยการสูงสุดมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของระบบ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งแยกส่วนกันทำให้เกิดการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนกันระหว่าง 2 หน่วยงาน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2557, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2556) ซึ่งเป็นสำนวนคดีถือเป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนั้น จึงทำการศึกษาเพื่อแก้ปัญหาความซ้ำซ้อนของการเก็บข้อมูลของ 2 หน่วยงานโดยใช้วิธีการเว็บเซอร์วิสเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของทั้ง 2 หน่วยงานโดยอัตโนมัติ อีกทั้งสามารถพิสูจน์ตัวตนของผู้ต้องหาที่ส่งมาตรงกับเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เพื่อกรองข้อมูล

จัดเป็นหมวดหมู่ และได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน จากการศึกษา ได้ตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด ที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลสำนวนคดีอาญากับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้ และได้ตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อพัฒนาเป็นต้นแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่รับสำนวนคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด มีความต้องการตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อจัดการสำนวนคดีอาญาอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก มีการยอมรับตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุดระดับมากที่สุด ผลการประเมินตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อการบริหารจัดการสำนวนคดีของสำนักงานอัยการสูงสุดโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินการยอมรับตัวแบบ ผลปรากฏมีการรับอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 สามารถนำตัวแบบดังกล่าวไปพัฒนาเพื่อเป็นต้นแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อการบริหารจัดการสำนวนคดีของสำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป

2.2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)

สุนันทา ทวีผล (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ นำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) ผลการศึกษาพบว่า หลักการให้บริการต้องประกอบไปด้วย 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ 3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน 4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

2.3 สรุปกรอบแนวคิด

ปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารรวมถึงเป็นสื่อให้ประชาชนมีช่องทางเข้ารับความช่วยเหลือด้านกฎหมายได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม ปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยอาจจะจำเป็นจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยและการยืนยันตัวตนเข้ามาเกี่ยวข้อง อีกทั้งต้องคำนึงถึงขอบเขตการเผยแพร่หรือแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคล ดังนั้น เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลอันเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารไร้พรมแดนเข้ามาใช้ในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จะเป็นประโยชน์และสามารถให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศได้อย่างแท้จริง และทันต่อสถานการณ์ อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายของประชาชน และประหยัดงบประมาณแผ่นดิน เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติ

บทที่ 3

ผลการศึกษา

จากสมมติฐานการศึกษาในบทที่ 1 สามารถแยกเป็นประเภทของอุปสรรคและข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศเพื่อพิจารณาได้เป็น 4 ประเด็น คือ

1. ด้านบุคคล
2. ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
3. ด้านงบประมาณสนับสนุน
4. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล

3.1 ผลการศึกษาโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

จากประเด็นของสมมติฐานเกี่ยวกับอุปสรรคและข้อจำกัดทั้ง 4 ด้านข้างต้น ผู้เขียนได้ศึกษาโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จากการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ผลการศึกษพบว่า

3.1.1 อุปสรรคและข้อจำกัดในด้านบุคคล

ได้รับข้อมูลจากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุดพบว่า

ผู้ใช้งาน : บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมประยุกต์ ทำให้ไม่สามารถประยุกต์ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีความคุ้นชินกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม ไม่มีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนเพื่อนำโปรแกรมประยุกต์มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน

บุคลากรเทคนิค : บุคลากรไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนความต้องการในการใช้งานการแก้ไขปัญหาของระบบที่มีอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด มีบุคลากรทั้งหมด 44 คน แบ่งหน้าที่กันตามกลุ่มงานทั้งหมด 5 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มบริหารงานทั่วไป

- กลุ่มระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบเครือข่ายและความมั่นคงปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์

- กลุ่มสนับสนุนและบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กลุ่มพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล
- กลุ่มนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มบุคลากรทั้งหมดข้างต้นมีหน้าที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีภารกิจอย่างน้อย 8 ภารกิจ ดังนี้

- ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์
- ระบบงานสารบรรณ เว็บไซต์หน่วยงาน
- ระบบ KPI ชุมการ
- จัดสรรคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
- โทรศัพท์มือถือราชการ
- เกี่ยวกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- อำนาจการและบริหารงานทั่วไป

นอกจากงาน 8 ภารกิจนี้ ปัจจุบันในสถานการณ์โรคระบาด โควิด-19 สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สทส.) ยังให้บริการประชุมออนไลน์ผ่านโปรแกรม zoom เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการของบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด

ภารกิจดังกล่าว ยังไม่รวมภารกิจการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ แต่จากภาระงานของ สทส. เทียบกับจำนวนบุคลากรที่มีก็ยังมีสัดส่วนที่ไม่เพียงพอ

ปัจจุบันบุคลากรผู้รับหน้าที่ดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องขอความช่วยเหลือทางกฎหมายจากคนไทยในต่างประเทศ มีเพียง 1 คนและเป็นตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ (สผคป.) มีใช้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ แต่ใช้ทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.1.2 อุปสรรคและข้อจำกัดด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล⁸

1) ความพร้อมของอุปกรณ์การใช้งาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และไม่มีความทันสมัย ทำให้ไม่สามารถใช้งานโปรแกรมประยุกต์ได้อย่างเต็มความสามารถของระบบ

⁸ สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด, <http://www.ictc.ago.go.th/index.html>

2) ความมีเสถียรภาพของโครงข่ายการสื่อสาร (Network Infrastructure) ส่งผลให้การทำงานของโปรแกรมประยุกต์มีความล่าช้า ตลอดจนต้องบันทึกข้อมูลใหม่เมื่อโครงข่ายการสื่อสารขาดการติดต่อ (Lost Connection)

3) คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ที่จัดเก็บโปรแกรมประยุกต์ ไม่มีความทันสมัย ตลอดจนไม่เพียงพอเพื่อเทียบกับระบบที่มีการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

4) ความสามารถของโปรแกรมประยุกต์

- โปรแกรมประยุกต์ไม่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง เช่น การออกรายงานไม่ถูกต้อง/ไม่ใช้รายงานที่ต้องการ, บันทึกข้อมูลเพียงอย่างเดียว แต่ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวได้

- บันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน กล่าวคือ ข้อมูลใน 1 ชุด ต้องทำการบันทึกลงโปรแกรมประยุกต์มากกว่า 1 ระบบ ทั้งที่เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้งานภายในสำนักงานอัยการสูงสุด และโปรแกรมประยุกต์ของหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานอัยการสูงสุดมีความร่วมมือ

- ข้อมูลในระบบที่มาจากต้นทางไม่ถูกต้อง หรือไม่ตรงตามเอกสารที่ได้รับ ทำให้เสียเวลาในการปรับปรุงรายการข้อมูล และในบางกรณีก็ไม่สามารถแก้ไขได้

- การใช้งานโปรแกรมประยุกต์ ยังคงมีความจำเป็นต้องทำควบคู่กับกระบวนการงานปัจจุบันแบบคู่ขนาน ส่งผลให้มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้การบันทึกข้อมูลลงในระบบเป็นการทำงานทางเลือก

- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ตั้งแต่ต้น เมื่อโปรแกรมประยุกต์พัฒนาแล้วเสร็จ ผ่านการตรวจรับเรียบร้อยแล้วส่งต่อให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดูแลรักษาต่อ

5) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอุปกรณ์ต่อพ่วง

- พบว่าความต้องการด้านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Laptop) และเครื่องพิมพ์ (Printer) ในการปฏิบัติงานมีความต้องการในปริมาณมากไม่เพียงพอต่อผู้ใช้งาน

- อุปกรณ์ที่ใช้งานอยู่มีอายุมากกว่า 7-10 ปี เป็นจำนวนมาก กรณีเสียไม่คุ้มค่าต่อการส่งซ่อม

- เครื่องที่ได้มาคุณสมบัติไม่เพียงพอกับการใช้งาน เมื่อเทียบกับคุณสมบัติและระบบปฏิบัติการในปัจจุบันทำให้การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับมาประมวลผลได้ช้า

- เครื่องส่งโทรสารสำหรับสำนักงานอัยการในต่างจังหวัดสำคัญมาก เพราะบางพื้นที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถส่งเอกสารทาง LINE หรือ E-Mail ของสำนักงาน ต้องส่งทางเครื่องโทรสารเท่านั้น หรือการจัดส่งเอกสารให้กับหน่วยงานภายนอก ต้องส่งเอกสารทางโทรสารด้วยเช่นกัน

6) โครงข่ายการสื่อสาร (Network Infrastructure) และอุปกรณ์เครือข่าย

- ถ้าในกรณีไฟฟ้าขัดข้องเป็นเวลานานทำให้อุปกรณ์เครือข่ายไม่สามารถทำงานได้ปกติ ส่งผลทำให้ระบบที่จะต้องใช้โครงข่ายการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงไม่สามารถทำงานได้
- ความเร็วในการส่งผ่านข้อมูล หรือ Bandwidth Internet⁹ ที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการใช้งาน สัญญาณ WIFI ไม่ครอบคลุมพื้นที่ ใช้งาน
- อุปกรณ์ Network เช่น Switch หมุดขัดกลางในการบริการดูแลรักษา หรือ MA¹⁰ ทำให้ไม่ได้รับการดูแลซ่อมบำรุงจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ กรณีอุปกรณ์เสียต้องส่งซ่อม จะมีระยะเวลาในการดำเนินการซ่อมเป็นเวลานาน
- อุปกรณ์เครือข่ายที่ใช้งานอยู่มีอายุมากกว่า 5 ปีและบางอุปกรณ์ไม่มีประกัน

7) ระบบความมั่นคงและปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)

อุปกรณ์รักษาความมั่นคงและปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) ที่ใช้งานอยู่มีอายุมากกว่า 5 ปี มีเป็นจำนวนมากและบางอุปกรณ์ ไม่มีการรับประกัน (Warranty) และ

⁹ แบนด์วิธ (Bandwidth) หมายถึง ความกว้างของแถบคลื่นความถี่ แบนด์วิธเป็นค่าที่ใช้วัดความเร็วในการส่งข้อมูลของอินเทอร์เน็ต ซึ่งโดยมากเรามักวัดความเร็วของการส่งข้อมูลเป็น bps (bit per second), Mbp (bps*1000000) เช่น แบนด์วิธของการใช้สายโทรศัพท์ในประเทศไทยเท่ากับ 14.4 Kbps แบนด์วิธของการส่งข้อมูลของ KSC ที่ใช้ในการเชื่อมต่อกับอเมริกาเท่ากับ 2 Mbps เป็นต้น เนื่องจากแบนด์วิธ คือ ความกว้างของแถบคลื่นความถี่ ดังนั้นยิ่งแบนด์วิธที่สูง การรับส่งข้อมูล เข้า-ออก ก็ยิ่งมีประสิทธิภาพสูงด้วย เช่น การเลือกใช้บริการพื้นที่เว็บไซต์สำเร็จรูปหรือเว็บโฮสติ้ง (Web hosting) หากเป็นไปได้ควรพิจารณาเลือกแบนด์วิธแบบไม่จำกัดปริมาณการรับส่งข้อมูล (Unlimited bandwidth) จะเป็นผลดีมากกว่าโดยเฉพาะเว็บไซต์ที่มีจำนวนคนเข้าชมเว็บไซต์เป็นจำนวนมากต่อวัน ในความหมายทั่วไป แบนด์วิธ คือ ความเร็วในการส่งผ่านข้อมูลนั่นเอง แบนด์วิธเป็นส่วนสำคัญของจำนวนข้อมูลทั้งหมดที่สามารถส่งผ่านหรือรับต่อหน่วยเวลาในความหมายเชิงคุณภาพ แบนด์วิธเป็นส่วนสำคัญของความซับซ้อนของข้อมูล สำหรับการทำงานของระบบที่รองรับได้ เช่น การดาวน์โหลด (Download) ไฟล์รูปภาพทุกประเภทในหนึ่งวินาทีใช้แบนด์วิธ มากกว่าการดาวน์โหลดข้อความในเวลาหนึ่งวินาที โดยเฉพาะอย่างยิ่งไฟล์ข้อมูลขนาดใหญ่ (กราฟิก เสียง วิดีโอ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ภาพเคลื่อนไหว ฯลฯ) ต้องใช้แบนด์วิธมาก ซึ่งการนำเสนอแบบ Virtual reality (VR) และภาพแบบ 3 มิติ ชนิด Full-length ใช้แบนด์วิธมากที่สุด (<https://dict.longdo.com/search/bandwidth> ข้อมูลจาก คลังศัพท์ไทย โดย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ)

¹⁰ Maintenance service Agreement (MA) คือ บริการดูแลและบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ PC และ Laptop อุปกรณ์เครือข่าย (Network Device) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เครื่องลูกข่าย (Client หรือ Workstation) ตลอดจนระบบโปรแกรมใช้งานต่าง ๆ (Application Software) ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา นอกจากนี้การให้บริการ MA ของ ยังรวมไปถึง การให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ใช้งานเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ในระบบเครือข่าย ให้ถูกต้องและปลอดภัยจากปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งอาจก่อปัญหาได้ เช่น Virus Computer เป็นต้น (ข้อมูลจาก <http://www.moresolution.co.th>)

บางอุปกรณ์ เมื่อสิ้นสุดการขายหรือหมดอายุที่รับรองจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ไปแล้วทำให้ขาดการดูแลซ่อมบำรุงจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ ทำให้อุปกรณ์บางชนิดไม่สามารถอัปเดตโปรแกรมที่ใช้ซ่อมแซมจุดบกพร่องของโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือแพตช์ (Patch)¹¹ เพื่ออุดช่องโหว่ของตัวอุปกรณ์ เพื่อรักษาความปลอดภัยได้

3.1.3 อุปสรรคและข้อจำกัดด้านงบประมาณสนับสนุน

ภาพรวมงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในการพัฒนาต่อยอดโปรแกรมประยุกต์ไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนในระยะที่ผ่านมาทำให้ไม่สามารถพัฒนาหรือต่อยอดการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ตลอดจนงบประมาณเพื่อการบำรุงรักษารายปี (Preventative Maintenance) ไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

ส่วนงบประมาณด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ยังอยู่ในแผนของงบประมาณปีอื่น ซึ่งยังต้องรออีกระยะเวลาพอสมควร อาจไม่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ไม่หยุดนิ่ง

3.1.4 อุปสรรคและข้อจำกัดด้านการเผยแพร่ข้อมูล

การประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ บุคลากรบางส่วนและบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่หรือบุคลากรที่มีการโยกย้ายส่วนราชการ ไม่ทราบว่ามีการมีโปรแกรมประยุกต์ให้ใช้งานในภารกิจที่ตนเองรับผิดชอบ

3.2 ผลศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ

ผลศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ จากผลการดำเนินงานการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และจากการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการกิจการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อรวบรวมข้อมูลของปัญหาและอุปสรรคแล้ววิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขปัญหา

การสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการกิจการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศของสำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการสัมภาษณ์ ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ

ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์บุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศว่ามีหรือไม่อย่างไรบ้าง

¹¹ แพตช์ ในทางคอมพิวเตอร์คือโปรแกรมที่ใช้ซ่อมแซมจุดบกพร่องของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือปรับปรุงข้อมูลสำหรับโปรแกรมให้ทันสมัย และเพิ่มเติมความสามารถในการใช้งานหรือประสิทธิภาพให้ดีขึ้น (วิกิพีเดีย)

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์บุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศว่า ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานซึ่งรับผิดชอบภารกิจที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศนั้น เห็นควรมีแนวทางการแก้ไขหรือไม่อย่างไร และมีประเด็นใดที่เห็นว่าควรต้องแก้ไขโดยเร่งด่วนและประเด็นปัญหาอุปสรรคใดที่เป็นปัญหามากที่สุด

ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์บุคลากรระดับผู้บริหารของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ และแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ

ผลการศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์ มีดังนี้

ส่วนที่ 1 จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการสูงสุด เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนช่วยในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ พบว่ามีอุปสรรคและข้อจำกัดหลายประเด็น ดังต่อไปนี้

1. อุปสรรคและข้อจำกัดด้านบุคคล

1.1 ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

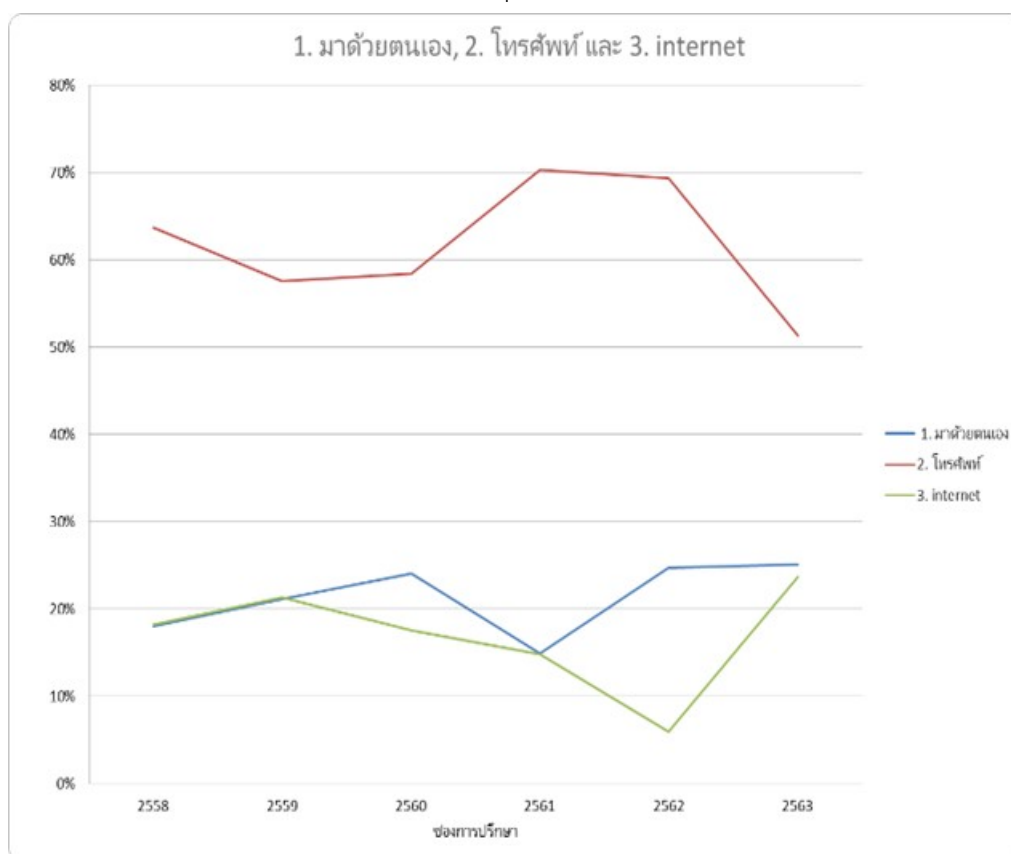
แม้ว่าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานอัยการสูงสุดจะมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลก็ตาม แต่มีจำนวนน้อยมากไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับภาระงานในสถานการณ์ปัจจุบัน ที่ต้องมีการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการจัดประชุมผู้บริหาร การจัดประชุมภายในสำนักงาน การรับและส่งงานผ่านระบบออนไลน์ตามมาตรการ work from home การติดตามผลการดำเนินงาน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลตามภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง งานเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งสิ้น

1.2 ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Social Listening

การขาดบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรระดับผู้บริหารที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Social Listening ทำให้ไม่สามารถกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างทันสถานการณ์

1.3 บุคคลผู้มาติดต่อ

ประชาชน หรือผู้ร้องที่มาร้องขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย ไม่มีความรู้มากพอในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งจากสถิติของผู้ร้องขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายหากมีอายุเฉลี่ยมากกว่า 40 ปี ถึง 60 ปี (Generation x ตอนต้น) มักจะไม่ค่อยมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ดังนั้นส่วนใหญ่จะขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือทางกฎหมายโดยการใช้โทรศัพท์ทางไกล สำหรับคนที่มีอายุมากกว่านั้นประมาณ 60 ปีขึ้นไป มักจะเดินทางมาปรึกษาด้วยตนเองเนื่องจากคุ้นเคยกับการสอบถามด้วยตนเองมากกว่าทางโทรศัพท์และเชื่อมั่นในการเข้ามาขอรับคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือด้านกฎหมายมากกว่าเนื่องจากสามารถพูดคุยสอบถามเจ้าหน้าที่ได้อย่างไม่จำกัดเวลา ไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถนำเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ มาแสดงได้ในคราวเดียวกันด้วย รายละเอียดปรากฏตามแผนภูมิแสดงข้อมูล และตารางแสดงสถิติคดีขอรับคำปรึกษากฎหมาย ระหว่างมกราคม พ.ศ. 2558-มิถุนายน พ.ศ. 2564 สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ



ภาพที่ 1 แสดงสถิติคดีขอรับคำปรึกษากฎหมาย ระหว่างปีพ.ศ. 2558 - ปีพ.ศ.2563

ที่มา: สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ

	64												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1 มาด้วยตนเอง	5	4	10	3	1	5							28
2 โทรมา	23	14	28	10	9	19							103
3 internet	4	1	5	3	0	6							19
	32	19	43	16	10	30	0	0	0	0	0	0	150
	63												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1 มาด้วยตนเอง	6	44	4	1	5	9	2	4	10	11	7	4	107
2 โทรมา	37	23	10	10	12	30	24	16	19	12	10	16	219
3 internet	2	0	6	11	20	43	2	4	9	2	0	2	101
	45	67	20	22	37	82	28	24	38	25	17	22	427
	62												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1 มาด้วยตนเอง	8	13	17	13	14	16	20	10	8	6	9	4	138
2 โทรมา	44	58	25	51	55	17	28	21	21	24	29	14	387
3 internet	5	9	3	2	1	0	2	3	2	1	4	1	33
	61												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1 มาด้วยตนเอง	8	5	9	10	11	10	4	8	7	13	11	10	106
2 โทรมา	38	44	44	21	40	44	45	35	52	53	45	38	499
3 internet	13	10	8	12	8	7	8	8	9	10	8	4	105
	59	59	61	43	59	61	57	51	68	76	64	52	710
	60												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1 มาด้วยตนเอง	14	12	16	11	14	24	21	9	20	4	24	8	177
2 โทรมา	41	47	31	21	46	33	28	43	48	28	32	32	430
3 internet	9	14	14	16	8	15	7	8	12	11	12	3	129
	64	73	61	48	68	72	56	60	80	43	68	43	736
	59												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1 มาด้วยตนเอง	6	16	50	5	12	5	15	11	16	8	12	6	162
2 โทรมา	54	49	37	22	20	42	39	42	37	38	42	18	440
3 internet	8	35	10	5	21	10	20	16	12	7	8	11	163
	68	100	97	32	53	57	74	69	65	53	62	35	765
	58												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1 มาด้วยตนเอง	8	5	24	6	6	6	8	9	5	13	11	3	104
2 โทรมา	22	16	22	25	16	21	32	59	21	44	36	53	367
3 internet	14	9	11	1	11	8	6	8	7	8	11	11	105
	44	30	57	32	33	35	46	76	33	65	58	67	576

ภาพที่ 2 แสดงสถิติคดีขอรับคำปรึกษากฎหมาย ระหว่างมกราคม พ.ศ. 2558-มิถุนายน พ.ศ. 2564
ที่มา: สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ

2. อุปสรรคและข้อจำกัดด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

ปัจจุบันสำนักงานอัยการสูงสุดได้เปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแล้วหลายช่องทาง แต่อย่างไรก็ดี สำนักงานยังขาดการสนับสนุนด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย กรณีที่เห็นได้ชัดเจน คือ สำนักงานอัยการสูงสุดใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการติดต่อประชาชน หรือรับเรื่องราวเรียนจากประชาชน รวมไปถึงการให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชนผ่านทาง “เว็บเมล” (Webmail)¹² ซึ่ง เว็บเมล ของสำนักงานเป็นรุ่นเก่า ล้าสมัย (Old version) ไม่ได้ปรับปรุงให้ทันสมัย หลายครั้งที่ไม่สามารถใช้อีเมลสำนักงานติดต่อผู้ร้องได้ เนื่องจากเว็บเมลของสำนักงานรองรับการทำงานของบราวเซอร์รุ่นเก่า ทำให้การเชื่อมต่อกับระบบเว็บเมลของผู้ร้องทำไม่ได้เพราะไม่รองรับกัน จึงไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารกันได้

นอกจากนี้เว็บไซต์ของสำนักงานยังไม่ได้พัฒนาตามมาตรฐานของเว็บไซต์ทั่วไป กล่าวคือ เว็บไซต์ทั่วไปจะขึ้นต้นด้วยอักษร https ซึ่งหมายความว่าผู้ที่เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์จะสามารถเข้าชมได้ไม่มีการล็อกเนื่องจากผ่านระบบการตรวจสอบความปลอดภัยตามมาตรฐานเรียบร้อยแล้ว ในขณะที่เว็บไซต์ของสำนักงานขึ้นคำว่า not secure ทำให้การเข้าถึงเว็บไซต์จากต่างประเทศไม่สามารถเข้าได้เนื่องจากถูกบล็อกเอาไว้เพราะเป็นเว็บไซต์ที่ไม่มีความปลอดภัย

สำหรับหน่วยงานในสำนักงานอัยการสูงสุดที่ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศได้แก่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศได้พยายามเพิ่มช่องทางให้คนไทยในต่างประเทศสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือจากสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศได้โดยใช้แอปพลิเคชัน และ Social Network ที่เป็นที่ยอมรับในหมู่คนไทยได้แก่ Facebook ซึ่งแม้ว่าในโลกโซเชียลจะมี Application สำหรับ Social Network มากมายหลาย Applications ก็ตามแต่ทางสำนักงานได้เลือกใช้แอปพลิเคชันที่คนไทยใช้งานมากที่สุดเนื่องจากบางประเทศ เช่น จีนได้มีการบล็อกเบราว์เซอร์ (Block Browser) และแอปพลิเคชัน (Application) ของสัญชาติอื่นเกือบทุกแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็น Gmail LINE Facebook

¹² <https://sites.google.com/site/pheuxkarreynru45/web-mel> เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ของ Google Apps ให้ความหมายของ “เว็บเมล” หรือ Webmail ไว้ว่า Webmail คือ โปรแกรมบริการรับ-ส่งเมลที่ติดตั้งอยู่บน server โดยสามารถเรียกใช้งานเพื่อรับและส่งเมลผ่าน web browser ได้

การติดตั้ง Webmail เหมาะสำหรับผู้ที่มี server เป็นของตัวเอง และต้องการจัดทำ webmail ให้กับหน่วยงานของตนเอง แทนที่จะไปใช้ webmail ที่อื่น ๆ เช่น Hotmail และ Yahoo mail เป็นต้น ซึ่ง Webmail เหล่านี้ตั้งอยู่ต่างประเทศ การเรียกดูหรือส่ง mail ในแต่ละครั้งจึงเป็นการติดต่อกับ Server ที่อยู่ต่างประเทศ ทำให้ปริมาณข้อมูลที่วิ่งออกไปต่างประเทศมีจำนวนมากเปลืองวงจรที่เข้าไปต่างประเทศ ดังนั้นถ้าหันมาใช้ webmail ขององค์กรเองก็จะช่วยลดปริมาณข้อมูลตรงนั้นได้ การเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ จากต่างประเทศก็จะเร็วขึ้น

การบล็อกเบราว์เซอร์ของจีน และจำกัดคนในประเทศจีนให้ใช้เฉพาะ Web Browser Application ที่ทำไว้รองรับสำหรับสังคมจีนโดยเฉพาะอย่างเช่น ไปตู้ (Baidu) หรือเว็บแชท (Webchat) ทำให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารกับคนไทยต่างประเทศไม่สามารถทำให้รองรับทุกแพลตฟอร์มได้ และเนื่องด้วยทางสำนักงานมีขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนแบบเต็มระบบอย่างละเอียด เพราะต้องใช้งบประมาณแผ่นดินในการพัฒนาระบบจำนวนมาก จึงอาจเกิดความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนในโลกยุคดิจิทัล และวิวัฒนาการของเทคโนโลยีที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด

3. อุปสรรคและข้อจำกัดด้านงบประมาณสนับสนุน

สำนักงานอัยการสูงสุดยังไม่มีการจัดสรรงบประมาณให้กับการอบรมบุคลากรที่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ที่ผ่านมาสำนักงานอัยการสูงสุดพยายามพัฒนาสนับสนุนจัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้กับพนักงานอัยการและบุคลากรในสำนักงานเพื่อขับเคลื่อนงานตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรลุภารกิจตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของพนักงานอัยการ แต่สำหรับทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer skill) หรือทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการทำงานร่วมกับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทางสำนักงานจัดให้นั้นแต่ละบุคคลต้องขวนขวายในการเสริมสร้างทักษะ คือ ต้องหาความรู้และใช้งบประมาณส่วนตัวเพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer skill) หรือ ทักษะดิจิทัลเทคโนโลยีด้วยตนเอง

4. อุปสรรคและข้อจำกัดด้านการเผยแพร่ข้อมูล

อุปสรรคและข้อจำกัดอีกด้านหนึ่งของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนนั้น มีสาเหตุเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่มากพอให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง เห็นได้จากปัจจุบันสำนักงานอัยการสูงสุดได้สร้างแอปพลิเคชัน AGO TRACKING โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามข่าวประชาสัมพันธ์และกิจกรรมของสำนักงานอัยการสูงสุด ความเคลื่อนไหวของคดี หรือเรื่องราวทุกข์ได้จากเทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ โดยประชาชนไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานอัยการด้วยตนเอง แต่ก็มีผู้ทราบช่องทางการให้บริการนี้จำนวนไม่มาก และมีผู้เข้ารับบริการผ่านช่องทางนี้จำนวนไม่มากนัก เมื่อเทียบกับสถิติคดีของสำนักงานอัยการสูงสุดในแต่ละปี

โดยจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลความเคลื่อนไหวของแอปพลิเคชัน AGO TRACKING¹³ ได้ความโดยสรุปว่า แอปพลิเคชัน AGO TRACKING นับแต่วันที่เริ่มใช้ แอปพลิเคชัน AGO TRACKING นี้ เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ประเมินคุณภาพของการให้บริการ ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการสูงสุดและประเมินประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน

2) ติดตามข่าวประชาสัมพันธ์และกิจกรรมของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงบทบาท อำนาจ หน้าที่ และการดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุด

3) ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ สถานที่ตั้งของสำนักงานอัยการต่าง ๆ ได้ทั่วประเทศ และสามารถเชื่อมต่อไปยังระบบ GPS เพื่อกำหนดเส้นทางไปยังสำนักงานอัยการที่ต้องการเดินทางไปติดต่อได้อย่างสะดวก

4) ติดตามความคืบหน้าของคดีที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้

5) กรอกข้อมูลเพื่อยืนยันคำร้องออนไลน์ได้โดยมีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ เช่น

(1) แบบคำร้องขอลดอัตราโทษชั่วคราว

(2) แบบคำร้องขอประกันตัวผู้ต้องหา

(3) แบบคำร้องขอเลื่อนการส่งตัวฟ้องศาล

6) สามารถทราบวัน เวลา สถานที่การนัดหมายต่าง ๆ ของคดี

อย่างไรก็ดี ประชาชนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับคดี และไม่ได้ลงทะเบียน จะสามารถใช้งานได้เฉพาะข้อ 1-3 เท่านั้น

สำหรับช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักแอปพลิเคชัน AGO TRACKING มีดังนี้

1) มีแผ่นพับสำหรับการประชาสัมพันธ์

2) มีคลิปวิดีโอ นำเสนอผ่าน FaceBook

3) มีคลิปวิดีโอ นำเสนอผ่านช่องทาง youtube

4) มีการประชาสัมพันธ์ทางรายการโทรทัศน์

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทางดังกล่าวข้างต้นตั้งแต่เปิดตัวแอปพลิเคชัน AGO TRACKING เมื่อปี พ.ศ. 2562 แต่มีจำนวนการดาวน์โหลดไปใช้งานในอุปกรณ์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Android จำนวน 6,400 เครื่อง และในอุปกรณ์ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS จำนวน 3,396 เครื่อง ในขณะที่สถิติคดีที่สำนักงานอัยการสูงสุดให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมระหว่างปี พ.ศ. 2563-2564 มีไม่ต่ำกว่าเดือนละ 10,000 ราย มีสถิติสำนวนคดีแพ่ง คดีปกครอง คดีล้มละลาย คดีภาษีอากร และคดีแรงงาน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563-มีนาคม 2564

¹³ สัมภาษณ์, 3 กันยายน 2564

จำนวนกว่า 18,000 เรื่อง¹⁴ ทั้งนี้ ยังไม่รวมสถิติการดำเนินคดีอาญาทั่วประเทศที่เป็นภารกิจหลักของสำนักงานอัยการสูงสุด แสดงให้เห็นว่า สำนักงานอัยการสูงสุดติดต่อกับประชาชนทั่วประเทศเป็นจำนวนหลักแสนต่อปี แต่มียอดการเข้าถึงแอปพลิเคชัน AGO TRACKING จำนวนหลักพัน¹⁵ นับตั้งแต่เปิดตัวแอปพลิเคชัน

อย่างไรก็ดี พบว่าประชาชนยังมีความต้องการใช้งานแอปพลิเคชัน AGO TRACKING เนื่องจากมีประชาชนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเรื่อง AGO-Tracking ที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่ปัจจุบัน มีจำนวนคนเข้าใช้ทั้งหมดเท่าใด และวันละกี่คนนั้นยังไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ให้บริการระบบ AGO-Tracking มีความเสียหาย และอยู่ในระหว่างการซ่อมแซม โดยสามารถให้บริการได้อีกครั้งประมาณเดือนตุลาคม 2564

ปัจจุบันทางสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่ได้หยุดนิ่ง แต่กำลังพัฒนาฟังก์ชันการใช้งาน แอปพลิเคชัน AGO TRACKING เพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลื่อนนัด การทราบนัด และการขอคัดถ่ายเอกสารผลคดี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยแอปพลิเคชัน AGO TRACKING มีแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานให้กับประชาชน เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานยังให้ความเห็นว่า สำนักงานควรพัฒนาองค์ความรู้ในการใช้งาน และการให้บริการประชาชน ให้กับบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

¹⁴ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด, ข้อมูลวันที่ 6 กันยายน 2564, <http://www.ictc.ago.go.th/index.html>

¹⁵ ข้อมูลวันที่ 6 กันยายน 2564

AGO-Tracking

ระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน

AGO-Tracking คืออะไร ?

เป็นแอปพลิเคชันที่เชื่อมต่อข้อมูลจากฐานข้อมูล สารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูล ติดตามสถานะการดำเนินคดี รวมถึงการนัดหมายของคดีที่มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น



AGO-Tracking ทำอะไรได้บ้าง ?

1. การประเมินสำนักงานอัยการ และแอปพลิเคชัน
2. ติดตามข่าวประชาสัมพันธ์
3. ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ สถานที่ตั้งของสำนักงานอัยการต่างๆ
4. ติดตามความคืบหน้าของคดีที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
5. ยืนยันการจองออนไลน์
6. ติดตามวัน เวลา สถานที่การนัดหมายของคดีที่เกี่ยวข้อง



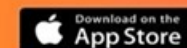
การลงทะเบียนใช้งาน

1. กดปุ่ม "ลงทะเบียน"
2. กรอกข้อมูลส่วนบุคคลให้เรียบร้อย แล้วกด "ดำเนินการต่อ"
3. เลือกสำนักงานอัยการที่รับผิดชอบคดี จากนั้นกดปุ่ม "เพิ่มหมายเลขคดี"
4. กรอกข้อมูลคดีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นกดปุ่ม "เพิ่มคดี"
5. เมื่อระบบตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม "ลงทะเบียน"
6. ดำเนินการไปติดต่อที่สำนักงานอัยการที่ลงทะเบียนไว้เพื่อยืนยันตัวตน
7. เมื่อได้รับอนุญาตการใช้งาน ระบบจะส่ง Username และ Password ไปยังหมายเลขโทรศัพท์มือถือ และอีเมล ที่ลงทะเบียนไว้
8. เข้าสู่ระบบ "AGO-Tracking" ครั้งแรก จะต้องเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ โดยผู้ใช้งานสามารถกำหนด PIN 6 หลัก เพื่อใช้งานแทนรหัสผ่านได้



ช่องทางการดาวน์โหลด

ค้นหาจาก App Store (สำหรับระบบปฏิบัติการ iOS)
หรือ Play Store (สำหรับระบบปฏิบัติการ Android)
โดยพิมพ์คำว่า "AGO-Tracking"



หรือ สแกนจาก QR Code ด้านล่างนี้



คู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน



สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานอัยการสูงสุด

โทรศัพท์: 02-515-4175 | โทรสาร: 02-515-4189
อีเมล: icto@ago.go.th

ภาพที่ 3 แอปพลิเคชัน AGO TRACKING



สำนักงานอัยการสูงสุด
ยืนยันทศนาธรรม
และความตั้งใจอย่างแน่วแน่
ที่จะยืนหยัดเป็นอัยการของแผ่นดิน
และดำเนินงานอย่างเที่ยงธรรม
เป็นกลาง สร้างสรรค์ความสามัคคี
โปร่งใสในหน้าที่ ทำดีต่อแผ่นดิน
ด้วยเจตจำนงอันแน่วแน่
ที่จะคอยรักษา คุ้มครองยุติธรรม
ความเสมอภาค ให้ดำรงอยู่คู่แผ่นดินไทย
เพื่อความสงบร่มเย็นของชาติ และบ้านเมืองสืบไป

ช่องทางการดาวน์โหลด AGO-Tracking

สแกนจาก QR Code ด้านล่างนี้




หรือ

ค้นหาจาก App Store (สำหรับระบบปฏิบัติการ iOS)
หรือ Play Store (สำหรับระบบปฏิบัติการ Android)
โดยพิมพ์คำว่า "AGO-Tracking"




สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานอัยการสูงสุด
โทรศัพท์: 02 515 4175 | โทรสาร: 02 515 4189
อีเมล: icctc@ago.go.th



AGO-Tracking

ระบบติดตามข้อมูลคดี เพื่อบริการประชาชน

เป็นแอปพลิเคชันที่เชื่อมต่อข้อมูลจากฐานข้อมูล
สารบบคดี อี เล็กทรอนิกส์ ของสำนักงาน
อัยการสูงสุด เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูล
ติดตามสถานะการดำเนินคดี รวมถึงการนัดหมายของคดี
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่
ต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น

สำนักงานอัยการสูงสุด
Office of The Attorney General

ความเป็นมาของ AGO-Tracking

จากเป้าหมายของแผนปฏิรูปประเทศไทย
ด้านกระบวนการยุติธรรมที่กำหนดให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องมีระบบการตรวจสอบ และแจ้งความคืบหน้า
ให้ประชาชนที่มีอรรถคดี สามารถตรวจสอบว่า
คดีที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการไปถึงขั้นตอนใดแล้ว
หรือที่เรียกว่า Tracking and Notification System

สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่ง
ในกระบวนการยุติธรรมได้พัฒนาปรับปรุงระบบสารบบคดี
อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบงานหลักที่ใช้ในการจัดเก็บ
ข้อมูลคดีมาโดยตลอด และได้จัดทำระบบเพิ่มเติม
ในรูปแบบ Mobile Application ที่มีชื่อว่า **AGO-Tracking**

AGO-Tracking คือ ระบบติดตามข้อมูลคดี
เพื่อบริการประชาชน เพื่อเพิ่มช่องทางให้ประชาชน
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีเข้าถึงข้อมูลการดำเนินคดี
ของพนักงานอัยการได้อย่างสะดวก ลดขั้นตอน
ในการเดินทางไปติดต่อราชการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ
ในการให้บริการของหน่วยงานมากขึ้น โดยมีเป้าหมาย
เพื่อปฏิรูปกระบวนการขึ้นในการปฏิบัติงาน และการให้
บริการประชาชน ด้วยข้อมูลข่าวสาร และการบริการ
ต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อให้ประชาชน สามารถเข้าถึง
กระบวนการยุติธรรม และมีส่วนร่วมในกระบวนการ
ยุติธรรมทุกขั้นตอน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

AGO-Tracking

Mobile Application



AGO-Tracking ทำอะไรได้บ้าง ?

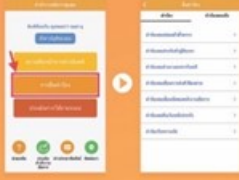
- 1 ประเมินคุณภาพของการให้บริการ ประเมิน
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอัยการสูงสุด
และประเมินประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน
- 2 ติดตามข่าวประชาสัมพันธ์และกิจกรรมของ
สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึง
บทบาท อำนาจ หน้าที่ และการดำเนินงานต่างๆ ของ
สำนักงานอัยการสูงสุด
- 3 ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ สถานที่ตั้งของ
สำนักงานอัยการต่างๆ ได้ทั่วประเทศ และสามารถ
เชื่อมต่อไปยังระบบ GPS เพื่อกำหนดเส้นทางไปยัง
สำนักงานอัยการที่ต้องการเดินทางไปติดต่อได้
อย่างสะดวก
- 4 ติดตามความคืบหน้าของคดีที่มีส่วน
เกี่ยวข้องได้
- 5 กรอกข้อมูลเพื่อขึ้นคำร้องออนไลน์ โดยมีแบบฟอร์ม
คำร้องต่างๆ เช่น
 - 1) แบบคำร้องขอปล่อยตัวชั่วคราว
 - 2) แบบคำร้องขอประกันตัวผู้ต้องหา
 - 3) แบบคำร้องขอเลื่อนการส่งตัวฟ้องศาล เป็นต้น
- 6 สามารถทราบวัน เวลา สถานที่การนัดหมาย
ต่างๆ ของคดี

หมายเหตุ:
ประชาชนทั่วไป ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับคดี และไม่ได้
ลงทะเบียน จะสามารถใช้งานได้เฉพาะข้อ 1 - 3 เท่านั้น

วิธีการใช้งานเมนู

ยื่นคำร้องออนไลน์

- 1 กดปุ่ม "การยื่นคำร้อง"
- 2 เลือกแบบคำร้อง เช่น คำร้องขอปล่อยตัวชั่วคราว เป็นต้น



ติดตามวัน เวลา สถานที่การนัดหมาย ของคดีที่เกี่ยวข้อง

- 1 เลือกคดี ที่ต้องการตรวจสอบความคืบหน้า
- 2 กดปุ่มวันนัด



ช่องทางการดาวน์โหลด

สแกนจาก QR Code ด้านล่างนี้




หรือ

ค้นหาจาก App Store (สำหรับระบบปฏิบัติการ iOS) หรือ Play Store (สำหรับระบบปฏิบัติการ Android) โดยพิมพ์คำว่า "AGO-Tracking"




คู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน



สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานอัยการสูงสุด
โทรศัพท์: 02-515-4175 | โทรสาร: 02-515-4189
อีเมล: itc@ago.go.th

วิธีการใช้งาน

AGO-Tracking

ระบบติดตามข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน



สำนักงานอัยการสูงสุด

Office of The Attorney General

สำนักงานอัยการสูงสุด

Office of The Attorney General

การลงทะเบียนเข้าใช้งาน

- 1 กดปุ่มลงทะเบียน
- 2 กรอกข้อมูลส่วนบุคคลให้เรียบร้อย แล้วกด "ดำเนินการต่อ"



- 3 เลือกสำนักงานอัยการที่รับผิดชอบคดี จากนั้นกดปุ่ม "เพิ่มหมายเลขคดี"
- 4 กรอกข้อมูลคดีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นกดปุ่ม "เพิ่มคดี"
- 5 เมื่อระบบตรวจสอบคดีเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม "ลงทะเบียน"



- 6 ติดตามที่สำนักงานอัยการที่ลงทะเบียนไว้ เพื่อยืนยันตัวตน

วิธีการใช้งานเมนู

การประเมินสำนักงานอัยการ

- 1 กดปุ่ม "ประเมินสำนักงานอัยการ"
- 2 กดเลือกดาวเพื่อให้คะแนน



ติดตามข่าวประชาสัมพันธ์

- 1 กดปุ่ม "ข่าวประชาสัมพันธ์"
- 2 ติดตามข่าวประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมของสำนักงานอัยการสูงสุด



ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์

ที่อยู่ สถานที่ตั้งของสำนักงานอัยการต่างๆ

- 1 กดปุ่ม "ติดต่อเรา"
- 2 เลือกชื่อสำนักงานอัยการที่ต้องการ
- 3 กด "เปิดแผนที่" เพื่อเชื่อมต่อไปยังระบบ GPS



ติดตามความคืบหน้าของคดีที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

- 1 กดปุ่ม "ทราบคืบหน้าการดำเนินคดี"
- 2 ตรวจสอบสถานะข้อมูลคดีที่ต้องการ



ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์บุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบเกี่ยวกับภารกิจในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ร่วมด้วยได้ให้ข้อมูลดังนี้

1. สำนักงานอัยการสูงสุดควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน และเพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จำเป็นต้องนำมาใช้ต่อไป เพราะที่ผ่านมาสำนักงานอัยการสูงสุดจัดโครงการหรือหลักสูตรให้ความรู้และเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายจำนวนหลายโครงการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป หรือเป็นโครงการที่เพิ่มประสิทธิภาพเสริมสร้างองค์ความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กร แต่จนถึงปัจจุบันสำนักงานอัยการสูงสุดยังไม่เคยจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี Online Training ให้กับบุคลากรในสำนักงานเลย ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากยิ่งขึ้น

2. แม้ว่าทางสำนักงานอัยการสูงสุดจัดให้มีอุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์เกี่ยวกับเซิร์ฟเวอร์ที่เป็นของตนเองเพื่อความปลอดภัยในข้อมูลรวมถึงเพื่อเสถียรภาพในการดำเนินงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลแล้วก็ตาม แต่สำนักงานอัยการสูงสุดยังขาดการพัฒนาโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ ซึ่งปัจจุบันสำนักงานอัยการสูงสุดได้อนุมัติงบประมาณให้มีการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ออนไลน์ การติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งความเคลื่อนไหวและความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงเพิ่มช่องทางการติดต่อให้แก่ประชาชนทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถติดต่อสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อขอข้อมูลและขอรับคำปรึกษากฎหมายได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานอัยการสูงสุดเองเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานของรัฐและสถานการณ์โรคระบาดโควิด19 เพื่อลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทางของประชาชน และเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และสภาพสังคมเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน การพัฒนาระบบดังกล่าวเปรียบเสมือนเป็นการพัฒนาส่วนที่อยู่ด้านหน้าบ้าน สำนักงานอัยการสูงสุดควรเร่งพัฒนาส่วนที่อยู่หลังบ้าน คือ ควรพัฒนาโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์เกี่ยวกับการจัดระเบียบงานธุรการทั้งระบบ ตั้งแต่ระบบการรับคำร้องทุกข์ ระบบการจัดเก็บเอกสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ตลอดจนถึงการจัดส่งผ่านเรื่องจากหน่วยงานภายในหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง เพื่อให้มีขั้นตอนกระบวนการที่เป็นระบบไม่บกพร่องหรือสูญหายไประหว่างขั้นตอนการดำเนินการ เช่น สามารถติดตามได้ว่าเรื่องนี้อยู่ที่หน่วยงานใดตั้งแต่วันเวลาใดและมีระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละหน่วยงานกี่วัน เป็นต้น

3. สำนักงานอัยการสูงสุดควรจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรเสริมสร้างทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างทั่วถึงให้กับบุคลากรระดับปฏิบัติการทุกคน อันจะเป็นการเสริมสร้าง

ศักยภาพการช่วยเหลือทางกฎหมายให้แก่คนไทยในต่างประเทศ อันเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน เป็นต้นว่า ค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารทางไกล อย่างค่าโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน เช่น กระดาษในการเขียนคำร้อง ช่วยประหยัดเวลาทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาด้วยตนเองที่สำนักงาน หากบุคลากรของสำนักงานทุกคนสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ ย่อมช่วยลดภาระของทั้งภาครัฐและประชาชนลงได้มาก

4. เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน หากขาดการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลให้กับประชาชนทราบว่าสำนักงานมีระบบการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ เทคโนโลยีดิจิทัลที่ดีย่อมเป็นอันไร้ประโยชน์ ดังนั้น สำนักงานจึงควรประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการยื่นเรื่องร้องทุกข์ การติดตามผลความเคลื่อนไหวของเรื่องที่ยื่นมาแล้ว การขอรับคำปรึกษาทางกฎหมาย การขอให้พนักงานอัยการช่วยไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท การร้องขอให้พนักงานอัยการยื่นคำร้องต่อศาลขอตั้งผู้จัดการมรดก หรือการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นสำหรับประชาชน เหล่านี้เป็นต้น สำนักงานควรจัดให้มีช่องทางสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ความช่วยเหลือ รวมถึงความรู้ทางกฎหมายได้โดยง่าย ซึ่งเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับประชาชนด้านกฎหมาย เพื่อที่จะสามารถลดจำนวนประชาชนที่ประสบปัญหาด้านกฎหมายอันเกิดจากความไม่รู้กฎหมายได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์บุคลากรระดับผู้บริหารของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ และแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ

จากการสัมภาษณ์ นางกนกวรรณ เพ่งสุวรรณ¹⁶ อัครราชทูต ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงย่างกุ้ง ได้ให้ข้อมูลและความเห็นว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศนั้น ควรต้องใช้ผสมผสานกับการให้ความช่วยเหลือโดยตรงกับตัวผู้ร้องเอง เนื่องจากว่าปัญหาที่เข้ามาปรึกษากับทางสถานเอกอัครราชทูตที่ได้มีประสบการณ์นั้นมีรายละเอียดที่แตกต่างกันในแต่ละคดี ทั้งข้อเท็จจริง เอกสารที่เกี่ยวข้อง บุคคลที่เกี่ยวข้องในคดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุตร บิดามารดา คู่สมรส บุตรที่ติดมากับคู่สมรสเดิม บุตรบุญธรรม ซึ่งในแต่ละกรณีมีความแตกต่างกันและใช้เอกสารที่ต่างกัน กฎหมายมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับระหว่าง 2 ประเทศซึ่งอยู่ในระบบกฎหมายที่ต่างกัน ขั้นตอนกระบวนการวิธีปฏิบัติภายใต้กฎหมายแต่ละประเทศก็แตกต่างกันไปด้วย

¹⁶ สัมภาษณ์, 9 สิงหาคม 2564

อย่างเช่นในเรื่องของเอกสารเกี่ยวกับการยืนยันตัวตนที่แท้จริง ปัจจุบันของไทยยังใช้สำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้าน ในขณะที่หลายประเทศไม่มีทะเบียนบ้าน เป็นต้น

ในส่วนของการใช้เทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศนั้น เห็นว่ามีประโยชน์อย่างยิ่ง แต่อย่างไรก็ตาม มีความเห็นว่ายังคงต้องผสมผสานกับการขอรับความช่วยเหลือด้วยตนเองอยู่ เช่นเดียวกับการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้กับคนไทยในต่างประเทศทางสื่อออนไลน์หรือเทคโนโลยีดิจิทัลใดๆ ก็ตาม จากประสบการณ์การทำงานกับคนไทยในต่างประเทศที่ผ่านมาพบว่าปกติคนไทยในต่างประเทศมักจะไม่นิยมเข้ามาอ่านบทความการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายที่ทางราชการได้ชวนเอาไว้ให้ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองบนเว็บไซต์ของทางสถานเอกอัครราชทูต facebook หรือช่องทางออนไลน์อื่น ๆ แต่จะสนใจความรู้ทางกฎหมายก็ต่อเมื่อตนเองและครอบครัวประสบปัญหา และมักมีความถนัดในการโทรศัพท์มาสอบถามโดยตรงกับทางเจ้าหน้าที่เพื่อขอคำปรึกษาในทันทีมากกว่าการเข้ามาหาอ่านความรู้ที่มีอยู่บนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากตรงประเด็น ไม่เสียเวลาในการทำมาหาเลี้ยงชีพ และเวลาในการดูแลครอบครัว ในการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้แก่คนไทยในต่างประเทศที่ผ่านมาที่ทางสถานเอกอัครราชทูตไทยในหลายประเทศได้บูรณาการความร่วมมือกับสำนักงานอัยการสูงสุดโดยสำนักงานคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศได้จัดโครงการเผยแพร่ความรู้เพื่อช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไทยในต่างประเทศนั้นได้รับความสนใจและเข้าร่วมโครงการจากคนไทยในต่างประเทศเป็นจำนวนมาก เนื่องด้วยความรู้ที่สำนักงานอัยการสูงสุดนำมาเผยแพร่นั้นเป็นความรู้กฎหมายที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับคนไทยที่มาใช้ชีวิตอยู่ในต่างประเทศ เช่น เรื่องสัญชาติ เรื่องการเกณฑ์ทหารของบุตรชายที่ถือ 2 สัญชาติ การถือครองที่ดินในประเทศไทยสำหรับคนต่างชาติ กฎหมายเรื่องครอบครัวและมรดกที่มีคนต่างชาติเป็นบุคคลในครอบครัวหรือเป็นทายาทโดยธรรมตามกฎหมายไทย อีกทั้ง ยังมีการเปิดคลินิกให้คำปรึกษากฎหมายรายบุคคลโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นที่ยินยอมของคนไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถสอบถามปัญหากฎหมายของตนเองได้โดยตรงกับพนักงานอัยการผู้ให้บริการเป็นการส่วนตัว โดยเฉพาะเรื่องครอบครัวนั้น หญิงไทยที่สมรสกับสามีชาวต่างชาติมักจะไม่กล้าสอบถามปัญหาครอบครัวในที่สาธารณะ หรือในระหว่างเวทีการบรรยายกฎหมายเพราะต้องการปรึกษาเป็นความลับ จึงเห็นว่าการเผยแพร่ความรู้กฎหมายโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือก็ยังคงต้องควบคู่กันไปกับการจัดโครงการเผยแพร่ความรู้กฎหมายให้แก่คนไทยในต่างประเทศโดยตรงในยุคสมัยปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์ นางสาวปิตาภรณ์ สุขอารีย์¹⁷ ผู้พิพากษาศาลชั้นต้นประจำกองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ ได้ให้ข้อมูลว่า สำนักงานศาลยุติธรรมได้เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยี

¹⁷ สัมภาษณ์, 10 สิงหาคม 2564

ดิจิทัลมาอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยในปัจจุบันสำนักงานศาลยุติธรรมได้มีการบูรณาการร่วมกันกับสำนักงานอัยการสูงสุดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในคดีร้องขอตั้งผู้จัดการมรดกโดยพนักงานอัยการเป็นผู้ยื่นคำร้อง กล่าวคือ สำนักงานศาลยุติธรรมและสำนักงานอัยการสูงสุดได้ร่วมกันจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิและให้การช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในคดีขอจัดการมรดกเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรือที่จะมีขึ้นในอนาคตมาใช้อำนวยความสะดวกในการยื่นคำร้องและการไต่สวนคำร้องขอจัดการมรดกโดยทายาทหรือผู้มีส่วนได้เสีย โดยไม่ต้องเดินทางไปยังภูมิลำเนาของเจ้ามรดกจนถึงแก่ความตายหรือที่ตั้งทรัพย์ โดยสำนักงานศาลยุติธรรมได้กำหนดแนวปฏิบัติการไต่สวนคดีขอตั้งผู้จัดการมรดกผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ Video Conference กรณีพนักงานอัยการเป็นผู้ยื่นคำร้องเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยสะดวก โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

เมื่อพนักงานอัยการยื่นคำร้องขอไต่สวนคดีขอตั้งผู้จัดการมรดกผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ ให้เจ้าหน้าที่รับฟ้องของศาลต้นทาง (หมายความว่า ศาลที่เจ้ามรดกมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตศาลจนถึงแก่ความตาย หรือศาลที่ทรัพย์มรดกอยู่ในเขตศาล) ตรวจสอบความถูกต้องของคำร้องและเอกสารที่เกี่ยวข้องเสนอศาลเพื่อพิจารณาสั่งรับคำร้องและประสานไปยังศาลปลายทาง (หมายความว่า ศาลชั้นต้นที่ผู้ยื่นคำร้องมีความประสงค์ขอไต่สวนผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ) เพื่อสอบถามความพร้อมเกี่ยวกับวันนัดไต่สวนผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) พร้อมทั้งแจ้งวันนัดไต่สวนแก่พนักงานอัยการและมีหนังสือแจ้งไปยังศาลปลายทางโดยกำหนดวันนัดไต่สวน ชื่อ และจำนวนพยานบุคคล เพื่อจัดเตรียมความพร้อมห้องพิจารณาระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ รวมทั้งการควบคุมระบบการติดต่อประสานงานกับศาลในวันนัดไต่สวนด้วย ทั้งนี้หากมีเหตุจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงวันนัดก็ให้ปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน

เมื่อถึงวันนัดไต่สวนให้เจ้าหน้าที่ของศาลต้นทางและศาลปลายทางจัดเตรียมห้องพิจารณาในลักษณะการประชุมทางไกลผ่านจอภาพโดยให้ผู้ร้องเดินทางไปยังศาลปลายทางพร้อมนำหมายนัดไต่สวนที่ได้รับจากศาลต้นทางมายื่นต่อเจ้าพนักงานศาลของศาลปลายทาง

ในวันนัดไต่สวน ก่อนไต่สวนให้เจ้าหน้าที่ของศาลปลายทางตรวจสอบหลักฐานบัตรประจำตัวประชาชนว่าเป็นบุคคลเดียวกับคดีที่ยื่นคำร้องไว้แล้ว นำผู้ร้องสาบานตน หรือปฏิญาณตนต่อหน้าศาลโดยระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพก่อนการพิจารณาและระหว่างการไต่สวน เจ้าหน้าที่ของศาลปลายทางจะต้องอยู่เป็นสักขีพยานตลอดการไต่สวนผ่านระบบทางไกลผ่านจอภาพ

เมื่อทำการไต่สวนเสร็จให้เจ้าหน้าที่ของศาลต้นทางเป็นผู้จัดทำรายงานกระบวนการพิจารณา โดยให้ผู้ที่อยู่ในการพิจารณา พนักงานอัยการลงลายมือชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณาแล้วส่งรายงาน

ไปทางโทรสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นโดยเร็ว ไปยังศาลปลายทางเพื่อให้ผู้ร้อง สักขีพยานลงลายมือชื่อ แล้วจึงส่งกลับมายังศาลต้นทางโดยเร็วเพื่อดำเนินการต่อไป

ตามที่ได้กล่าวข้างต้นนี้เป็นผลผลิตของการบูรณาการของสำนักงานศาลยุติธรรมกับสำนักงานอัยการสูงสุดที่พยายามอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในคดีร้องขอตั้งผู้จัดการมรดกตามกฎหมายมรดก ให้ประชาชนที่อยู่ห่างไกลกับเขตอำนาจศาลในคดีร้องขอตั้งผู้จัดการมรดกตามกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งไม่ต้องเดินทางไปด้วยความยากลำบากเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สูญเสียเวลาเดินทางมาเบิกความในศาลที่มีเขตอำนาจพิจารณาคดีนั้น แต่ทางศาลได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาโดยใช้การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ Video Conference

อย่างไรก็ดี การใช้ระบบไต่สวนผ่านการระบบประชุมทางไกลผ่านจอภาพ Video Conference นี้ยังเป็นเรื่องร่วมมือระหว่าง 2 หน่วยงานที่ดำเนินการในศาลภายในประเทศ ซึ่งเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการบูรณาการเพื่อประชาชนเท่านั้น สำหรับกรณีที่ต้องมีการไต่สวนพยานหรือผู้ร้องในต่างประเทศ การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนยังควรต้องใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนใหญ่ในการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนแบบไร้พรมแดน โดยอาจต้องบูรณาการกับทุกหน่วยงานที่ดูแลคนไทยในต่างประเทศให้สามารถเป็นตัวแทนของศาลในการตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของบุคคลเปรียบเทียบกับเอกสารสำคัญประจำตัวบุคคล ดำเนินการจัดห้องพิจารณาผ่านระบบ Video Conference จนถึงลงชื่อในรายงานกระบวนการพิจารณา ดังนั้น เห็นได้ว่า หากมีกฎระเบียบที่ออกมาเพื่อบูรณาการการทำงานระหว่างสำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด และหน่วยงานผู้ดูแลคนไทยในต่างประเทศให้สามารถดำเนินการในทางพิจารณาคดีระหว่างประเทศผ่านช่องทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้ โดยผู้ร้อง หรือพยาน หรือทนายทนายอยู่ต่างประเทศ แต่ผู้ไต่สวนอยู่ประเทศไทย หากเป็นเช่นนี้ได้ย่อมเกิดประโยชน์อย่างมากที่จะช่วยให้คนไทยในต่างประเทศไม่ต้องเดินทางกลับมาประเทศไทยเพียงเพื่อมาสืบพยานหรือขึ้นศาลเพียงแค่นัดเดียว และควรขยายให้ครอบคลุมถึงคดีประเภทอื่น ๆ ด้วย เพื่อเป็นประโยชน์กับคนไทยในต่างประเทศให้มากที่สุด

3.3 บทวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านคดีและทฤษฎี

เมื่อนำสภาพปัญหาที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาจากการทั้งประสบการณ์การทำงานด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ และจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากสำนักงานอัยการสูงสุด และการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้ความช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศทั้งในองค์กรสำนักงานอัยการสูงสุดและองค์กรอื่นที่มีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มาวิเคราะห์กับสถานการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีของสังคมคนไทยในต่างประเทศ

ประกอบกับสถานการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีของสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ปัญหาที่สำคัญและเร่งด่วนที่สุดคือปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากสภาพสังคมและสถานการณ์ปัจจุบันประชาชนและสังคมกำลังเปลี่ยนรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต ไม่ใช่แค่เพียงนำมาใช้ในการทำงานพิมพ์งานใส่ข้อมูล รับส่งข้อมูล บันทึกข้อมูลหรือจัดเก็บข้อมูลเท่านั้น แต่ประชาชนทุกเพศทุกวัยสามารถเข้าถึงและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในชีวิตประจำวันได้เกือบทุกช่วงเวลา ทุกโอกาส โดยมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องตลอดทั้งวันตั้งแต่ตื่นจนเข้านอน ไม่ว่าจะเป็นการทำงานผ่านระบบออนไลน์ หรือแม้แต่ในการดำรงชีพตามปกติของคนในสังคม อย่างการจัดให้มีปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ในการจัดหาอาหาร เสื้อผ้า ยารักษาโรค รวมถึงที่พักอาศัยก็ล้วนแต่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นช่องทางในการจัดหาหรือจัดให้มีสิ่งของที่จำเป็นในการดำรงชีพทั้งสิ้น และย่อมรวมถึงการที่จะร้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐ ที่แต่เดิมใช้การเดินทางเข้าไปติดต่ออย่างส่วนราชการด้วยตนเอง แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันก็ไม่สามารถทำได้สะดวกนัก หรืออาจเสี่ยงต่ออันตรายในสถานการณ์โรคระบาดที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม นอกจากนี้ การติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์อย่างเช่นในสมัยก่อนก็ยังมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถติดต่อได้ในบางช่วงเวลาอาจจะด้วยเหตุของช่องทางหรือคู่สายโทรศัพท์เปิดรับไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เช่นกรณีโทรศัพท์เข้าไปแล้วคู่สายไม่ว่าง หรือกรณีที่เกิดความจำเป็นเร่งด่วนเดือดร้อนนอกเวลาราชการก็ไม่สามารถที่จะติดต่อทางโทรศัพท์ได้ ในขณะที่การติดต่อผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถทำได้ตลอดเวลาแม้ว่าจะไม่มีผู้ตอบกลับทันทีหากเป็นนอกเวลาราชการก็ตาม แต่ถ้อยว่ายังมีช่องทางเลือกให้ประชาชนสามารถฝากข้อความร้องเรียนร้องทุกข์ไว้ได้โดยไม่ต้องติดขัดหรือจำกัดอยู่ในช่วงเวลาซึ่งเป็นข้อดีที่ทำให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสารเป็นการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนและเป็นการเพิ่มปริมาณขยายขนาดของช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้เนื่องจากประชาชนสามารถฝากข้อความเอาไว้ได้พร้อมกันโดยไม่จำกัด ต่างจากการโทรศัพท์ที่ผู้ร้องหลายคนไม่สามารถติดต่อเข้ามาพร้อมกันในเวลาเดียวกันได้หากไม่มีคู่สายและผู้รับสายที่เพียงพอ

อย่างไรก็ดี อุปสรรคและปัญหาที่เป็นตัวแปรหลัก คือ เรื่องงบประมาณ ไม่ว่าจะเป็นการขาดงบประมาณในด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสำนักงาน การขาดงบประมาณในด้านการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ขาดงบประมาณในด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและความรู้สู่สาธารณะ ทำให้ปัจจุบัน สำนักงานอัยการสูงสุดยังไม่สามารถดำเนินการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศอย่างเต็มสมรรถภาพได้ทุกระบบ จึงมีข้อเสนอแนะดังที่จะกล่าวในหัวข้อต่อไป

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาที่ได้มาจากข้อมูลซึ่งรวบรวมจากผู้ปฏิบัติหน้าที่และมีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศโดยตรงพบว่า มีอุปสรรคและปัญหาที่สามารถแบ่งได้ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านบุคคล
2. ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล
3. ด้านงบประมาณสนับสนุน
4. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล

สำหรับปัญหาด้านบุคคลนั้น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สรุปได้ว่าทั้งบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดและประชาชนคนไทยในต่างประเทศซึ่งเป็นผู้ร้องขอความช่วยเหลือทางกฎหมายผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ยังไม่มีความชำนาญหรือไม่มีความรู้ที่เหมาะสม และเพียงพอที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นช่องทางติดต่อได้อย่างไร้ข้อจำกัด โดยพบว่าบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดต้องเรียนรู้ฝึกทักษะและพัฒนาสมรรถนะในการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีด้วยตนเองไม่มีการฝึกอบรมกับหน่วยงานให้สอดคล้องกับเครื่องมืออุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดบางคนจึงขาดความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย หรือมีความรู้ความสามารถแต่ขาดมาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐานสากล และไม่ได้รับวิทยาการความรู้อย่างทั่วถึงทุกคน ซึ่งเป็นข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ประชาชนที่ร้องขอความช่วยเหลือทางกฎหมายเข้ามายังสำนักงานอัยการยังประสบปัญหาในการใช้สื่อออนไลน์ โดยจากสถิติพบว่า ผู้ที่มีอายุกว่า 60 ปีขึ้นไปนั้น จะมีข้อจำกัดอย่างมากในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และมักจะใช้วิธีการเดินทางมายังสำนักงานด้วยตนเองเพื่อขอรับคำปรึกษาและความช่วยเหลือทางกฎหมายจากหน้าที่ ส่วนผู้ที่มีอายุระหว่าง 40 ปีขึ้นไป ถึง 60 ปี ก็ยังมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้ามาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายเช่นกัน จึงนิยมใช้วิธีติดต่อทางโทรศัพท์ทางไกลจากต่างประเทศเข้ามายังสำนักงานอัยการสูงสุด แต่เนื่องจากว่าในบางประเทศนั้นมีช่วงเวลาที่ไม่ตรงกัน คือ มีเวลาที่แตกต่างกันอยู่หลายชั่วโมง ดังนั้น จึงประสบปัญหาในการใช้โทรศัพท์ทางไกลติดต่อเข้ามายังสำนักงานอัยการสูงสุด เพราะช่วงเวลาที่ผู้ร้องติดต่อ

เข้ามานั้น เป็นเวลานานการหาของทางสำนักงาน จึงไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ สำหรับผู้ที่นิยมติดต่อขอความช่วยเหลือทางกฎหมายเข้ามายังสำนักงานอัยการสูงสุดผ่านทาง Social Network โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลนั้น มักจะเป็นกลุ่มคนที่อายุน้อยกว่า 40 ปี ดังนั้นจึงเห็นว่าอุปสรรคปัญหาของผู้ร่อนนั้นก็เป็นข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มามีส่วนช่วยในการขอรับคำปรึกษาทางกฎหมาย หรือความช่วยเหลือทางกฎหมายเช่นกัน

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถสรุปได้ว่า สำนักงานอัยการสูงสุดมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความไม่ทันสมัยของเทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากขาดการให้ความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีความทันสมัย รองรับหรือเข้ากันได้กับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ประชาชนในสังคมกำลังใช้กัน ทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลในต่างประเทศที่มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสูง แตกต่างกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำนักงานอัยการสูงสุดใช้อยู่ ทำให้คนไทยในต่างประเทศที่ติดต่อขอความช่วยเหลือทางกฎหมายเข้ามาทางสำนักงานอัยการสูงสุดผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของต่างประเทศเชื่อมต่อมายังช่องทางเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุดไม่สามารถทำได้ เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ใช้อยู่ปัจจุบันนั้นยังล้าสมัยเข้ากันไม่ได้กับระบบที่คนไทยในต่างประเทศใช้อยู่ เห็นได้จากเว็บไซต์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ยังไม่ได้มีการพัฒนามาตรฐานงานระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลออนไลน์ (Not Secure) จึงทำให้คนไทยในต่างประเทศที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของต่างประเทศถูกล็อคการใช้งาน ไม่สามารถที่จะเข้าถึงเว็บไซต์ของสำนักงานอัยการสูงสุดได้เนื่องจากเว็บไซต์ของสำนักงานอัยการสูงสุดไม่ผ่านระดับการรักษาข้อมูลที่ปลอดภัย อันเป็นปัญหาสำคัญเป็นอุปสรรคและข้อจำกัดที่ขัดขวางไม่ให้ประชาชนสามารถที่จะเข้าถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการสูงสุดผ่านทางออนไลน์ได้ และเป็นปัญหาที่เร่งด่วนควรต้องได้รับการแก้ไข

สำหรับปัญหาด้านงบประมาณ ยังคงขาดการสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และเครื่องมือรองรับเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ในส่วนปัญหาด้านการเผยแพร่ข้อมูล เป็นปัญหาหนึ่งที่เกี่ยวโยงกับด้านงบประมาณ และการให้ความสำคัญในด้านประชาสัมพันธ์ขององค์กร เนื่องจากยังไม่มีให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ จึงไม่มีการจัดสรรงบประมาณให้กับการประชาสัมพันธ์โครงการช่วยเหลือทางกฎหมายให้แก่คนไทยในต่างประเทศ ที่ผ่านมาทางสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ ได้รับงบประมาณสำหรับจัดโครงการเผยแพร่ความรู้แก่คนไทยในต่างประเทศ แต่ไม่ครอบคลุมการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์โครงการ บางโครงการพนักงานอัยการที่เข้าร่วมปฏิบัติงานตามโครงการต้องจัดทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการด้วยต้นทุนและแรงงานตนเอง

4.1.1 สรุปสถานการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุดในปัจจุบัน¹⁸

ระบบงานสารสนเทศและข้อมูล มีระบบงานสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด และ ให้บริการประชาชนที่หลากหลาย เช่น ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบติดตาม ข้อมูลคดีเพื่อบริการประชาชน (AGO-Tracking) ระบบยื่นคำร้องขอจัดการมรดกและ ตรวจสอบสถานะการยื่นคำร้อง (AGO-EAS) และระบบตรวจสอบสถานะการดำเนินคดี (AGO-AHT) เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ยังคงมีจุดอ่อนในส่วนของการบริหารจัดการนโยบาย ภาพรวมงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้ดำเนินการด้านเทคโนโลยี ไม่เพียงพอต่อสิ่งที่ต้องดำเนินการในปัจจุบัน ผู้บริหารยังให้ความสนใจด้านไอที (IT : Information Technology) หรือเทคโนโลยีดิจิทัลได้ไม่เต็มที่ ขาดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังไม่มีสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture: EA) ในภาพรวมของสำนักงานอัยการสูงสุด ส่งผลให้กรอบแนวทางการพัฒนาด้านไอที หรือดิจิทัลเป็นไปอย่างไม่มีทิศทาง อีกทั้งการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเป็นไปด้วยความยากลำบาก

นอกจากนี้ในส่วนของคุณภาพ และการจัดการข้อมูล ยังขาดการนำเข้าข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจเชิงนโยบาย การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงานภายใน การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก ตลอดจนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จุดอ่อนอยู่ที่โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ยังไม่เพียงพอสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค อีกทั้งระบบงานสารสนเทศภายในสำนักงานอัยการสูงสุด มีความซ้ำซ้อน ขาดความเชื่อมโยง ระหว่างระบบงานแบบบูรณาการ การสร้างการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจ สำหรับแนวทางการแก้ปัญหา คือ การใช้มาตรฐานเดียวกันเพื่อให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในด้านบุคลากร บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจในเทคโนโลยี ทำให้ไม่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง มีทัศนคติที่ไม่เปิดรับต่อเทคโนโลยีที่มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน จึงควรต้องสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการใช้งานระบบต่าง ๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุดให้มากขึ้น

นอกจากนี้ จำนวนบุคลากรด้านเทคโนโลยียังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในภารกิจที่รับผิดชอบ และไม่สามารถให้บริการกับส่วนงานต่าง ๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุดได้อย่างทั่วถึง

¹⁸ <http://www.ictc.ago.go.th/index.html> สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด
Division of Information and Communication Technology, Office of the Attorney General

ในด้านการเผยแพร่ข้อมูล ยังขาดช่องทางการสื่อสาร เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ถึง ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้เห็นถึงความเที่ยงธรรม ความชัดเจน โปร่งใส อธิบายและให้ คำตอบในกรณีต่าง ๆ ได้

4.1.2 เป้าหมายและเครื่องมือในการกำจัดการจัดจุดอ่อน และพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลใน สำนักงานอัยการสูงสุดให้ก้าวสู่องค์กรดิจิทัล¹⁹

4.1.2.1 เป้าหมาย

1) สำนักงานอัยการสูงสุดมีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง ระบบงานสารสนเทศ ภายในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพด้วยระบบบริการพื้นฐาน ภาครัฐ (Government Service Platform) ด้านกระบวนการ ยุติธรรม (Justice API / Platform) และสามารถให้บริการข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) สู่สาธารณะเพื่อให้ประชาชนสามารถ เข้าถึงและนำข้อมูลไปพัฒนาต่อยอดได้โครงสร้างพื้นฐาน ทางด้านเทคโนโลยี

2) สำนักงานอัยการสูงสุดมีการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการ เชื่อมโยงรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และบริการดิจิทัล (Digital Service) ที่เป็นเลิศ

3) บริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความเพียงพอ และ เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ตลอดจนปัญหาอุปสรรคด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของ บุคลากรลดลง

4) มีการบริหารจัดการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) ที่มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานสากล และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

นอกจากนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรด้านเทคโนโลยีตาม แนวคิดและนโยบายรัฐบาลดิจิทัล สำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดแผนปฏิบัติการดิจิทัล ระยะ 3 ปี เพื่อใช้เป็นแผนที่นำทาง (Road Map) สำหรับนำไปสู่การปรับเปลี่ยนองค์กรยุคใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Transformation) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด สำนักงานอัยการสูงสุด มีทิศทางในการประยุกต์ใช้และพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำงาน โดยแผนปฏิบัติการดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561– 2580 แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564 แผนแม่บทบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562-2565 แผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

¹⁹ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด, <http://www.ictc.ago.go.th/index.html>

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565 รวมทั้งแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2563-2566 และแผนปฏิรูปองค์การสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2562-2566

4.1.2.2 เครื่องมือ

แผนปฏิบัติการดิจิทัล ระยะ 3 ปีของสำนักงานอัยการสูงสุดมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการพัฒนาดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุดสู่ศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลและบริการความยุติธรรมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ หรือ AGO: e-Justice Hub ประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัล 4 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การแปรรูปบริการดิจิทัล (Digital Service Transformation)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกกระดับทักษะ ความเชี่ยวชาญดิจิทัล และการสร้างนวัตกรรม (Digital Capability Building and Innovation)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การดิจิทัลกระบวนการงาน (Process Digitization)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การแปรรูปโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Infrastructure Transformation)



ภาพที่ 4 Infrastructure Transformation

ที่มา: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด

สำหรับเครื่องมือหนึ่งในการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะ 3 ปีของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ โครงการเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่าง ๆ อาทิ

- 1) โครงการพัฒนาระบบข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการยุติธรรม
- 2) โครงการพัฒนาระบบอัจฉริยะสนับสนุนการตัดสินใจด้านบริหารจัดการ (Business Intelligence and Decision Support System)
- 3) โครงการพัฒนาระบบการสอบสวนเพื่ออำนวยความสะดวก
- 4) โครงการพัฒนาระบบกระบวนการพิจารณาคดีแพ่ง และคดีปกครองอิเล็กทรอนิกส์
- 5) โครงการสารบบคดี (e-Case Management)
- 6) โครงการพัฒนางานและระบบการบริหารจัดการด้านการบริหารงานบุคคล
- 7) โครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 8) โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการงบประมาณ เพื่อรองรับการดำเนินการด้านงบประมาณของสำนักงานอัยการสูงสุด ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 9) โครงการพัฒนาระบบตอบคำถามอัตโนมัติของสำนักงานอัยการสูงสุด (AGO -chatbot)
- 10) โครงการประเมินการรับรู้ของประชาชน ต่อบริการดิจิทัลสำนักงานอัยการสูงสุด (AGO Digital Service)
- 11) โครงการจ้างพัฒนาและบริหารจัดการเว็บไซต์สำนักงานอัยการสูงสุด
- 12) โครงการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากร (Digital Capability Building) และ การอบรมเพื่อชักจูงความเข้าใจโปรแกรมประยุกต์ (Application) ในปัจจุบันเพื่อขยายผลการใช้งานและการให้บริการประชาชน
- 13) โครงการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งานระบบการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

อย่างไรก็ดี แผนปฏิบัติการดิจิทัล 3 ปี รวมถึงโครงการต่าง ๆ ข้างต้นส่วนใหญ่เป็นโครงการในงบประมาณ พ.ศ. 2566 และเห็นได้วยังไม่มีโครงการใดที่มีเป้าประสงค์เพื่อพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศโดยตรง แต่เห็นว่าสามารถนำโครงการดังกล่าวมาประยุกต์กับแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อ

เป็นข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศได้ต่อไป

4.2 ข้อเสนอแนะ

4.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) นโยบายในการพัฒนาคุณภาพ และเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานอัยการสูงสุดมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่ต้องพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในสำนักงานให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญและเป็นช่องทางหลักในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากจะสามารถช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศได้จำนวนมากในสถานการณ์ปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์โรคระบาดไปทั่วโลก ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนไม่ควรถูกซ้ำเติมจากระบบการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายที่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าถึงได้ลำบาก บุคลากรที่จะขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจึงมีความสำคัญ ดังนั้น สำนักงานฯ ควรจัดให้มีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านนี้อย่างเร่งด่วน อีกทั้ง ยังต้องมีแผนปฏิบัติการรองรับนโยบายและต้องจัดให้มีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาและพัฒนาทักษะของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง

2) นโยบายการพัฒนาสมรรถนะของเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้สามารถรองรับความต้องการในการเข้าถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนให้ได้เต็มสมรรถภาพนั้นมีความสำคัญยิ่ง และมีความจำเป็นเร่งด่วน เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ให้ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อีกทั้งยังปลอดภัยไม่เสี่ยงอันตรายในสถานการณ์โรคระบาดอันเป็นวิกฤตการณ์ของโลกในขณะนี้

3) นโยบายด้านงบประมาณในการจัดสรรให้กับการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับงบประมาณในการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม และการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันต่อยุคสมัยและวิวัฒนาการเทคโนโลยีของสังคม อีกทั้งครอบคลุมถึงงบประมาณในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้าช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศโดยรวมถึงงบประมาณในการทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ช่องทางการเข้าถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศด้วย

4) นโยบายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายจากสำนักงานอัยการสูงสุดผ่านช่องทางการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

สำนักงานอัยการสูงสุด มุ่งรักษาความยุติธรรมให้แก่ประชาชนและผลประโยชน์ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินคดีกับผู้ต้องหาในคดีอาญาเพื่อรักษาความสงบของบ้านเมือง ที่ผ่านมา คณะผู้บริหารองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของพนักงานอัยการทุกคนให้มีคุณภาพเพื่อป้องปรามมิให้ผู้กระทำความผิดกฎหมายหลุดรอดจากการบังคับใช้กฎหมายไปได้ เช่น ในเรื่องคดีขาดอายุความ หรือ การฟ้องให้พ้นกำหนดเวลาครบผิดฟ้องฝากขังผู้ต้องหา เป็นต้น โดยปัจจุบัน เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมสู่สังคมดิจิทัล ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานของสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เมื่อสำนักงานอัยการสูงสุดได้มีการพัฒนาระบบของเทคโนโลยีดิจิทัลจนสามารถนำมาใช้อำนวยความสะดวกในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศอย่างสมบูรณ์แล้ว สิ่งสำคัญที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน คือ การที่จะต้องสื่อสารถึงคนไทยในต่างประเทศให้ทราบว่าเมื่อได้รับความเดือดร้อนต้องการปรึกษากฎหมายหรือต้องการความช่วยเหลือทางกฎหมายจากสำนักงานอัยการสูงสุด ประชาชนสามารถติดต่อ Online ผ่าน Social Network Application ต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสื่อได้โดยไร้ข้อจำกัด และจะสามารถได้รับความช่วยเหลือทันทีที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพแล้ว แต่ประชาชนกลับไม่ทราบว่าสามารถติดต่อผ่านช่องทางนี้ได้ ย่อมทำให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลไร้ประโยชน์ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการและความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจากสำนักงานอัยการสูงสุดผ่านช่องทางการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอีกทางหนึ่งด้วย

4.2.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

1) สำนักงานอัยการสูงสุดต้องจัดให้มีแผนปฏิบัติการที่รองรับนโยบายในการพัฒนาคุณภาพและส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาให้ความช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายได้อย่างทั่วถึงเพียงพอเหมาะสมและได้มาตรฐาน โดยควรให้มีการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไปจนถึงจัดการระบบการให้ความช่วยเหลือการติดตามความเคลื่อนไหวความคืบหน้าขั้นตอนต่าง ๆ จนเสร็จสิ้นขั้นตอนการช่วยเหลือและสามารถแจ้งผลการช่วยเหลือให้กับประชาชนได้

2) สำนักงานอัยการสูงสุดมีแผนปฏิบัติการดิจิทัลรวมถึงโครงการต่าง ๆ ในการพัฒนาการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรแล้ว จึงเห็นควรนำแผนปฏิบัติการและโครงการต่าง ๆ มาประยุกต์ หรือปรับใช้กับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ เช่น โครงการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับการแชร์ข้อมูล Big Data ในส่วนนี้ยังอาจขอเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจในด้านการรวบรวมข้อมูลเป็นฐานข้อมูลกลาง

สำหรับหน่วยงานราชการต่าง ๆ ซึ่งอาจจะขอแบ่งปันข้อมูลตามแนวทฤษฎีบริหารราชการบูรณาการร่วมกัน เช่น ศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ [GDX] Government Data Exchange Center สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

3) สำนักงานอัยการสูงสุดควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยี Web Services ซึ่งเป็นระบบซอฟต์แวร์ที่ออกแบบมาเพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย มาใช้เกี่ยวกับการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเทคโนโลยีการตรวจสอบยืนยันความถูกต้องแท้จริงของบุคคลจากเลขประจำตัวประชาชน 13 หลักของกระทรวงมหาดไทยมาใช้ในการตรวจพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคลผู้ร้องขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย ดังที่ผลงานวิจัยเรื่องการสังเคราะห์ตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อการจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด นำเสนอให้เอาเทคโนโลยีการพิสูจน์ตัวตนนี้มาใช้ในการพิสูจน์บุคคลในคดีอาญา²⁰ เพราะฉะนั้น แม้จะอยู่ต่างประเทศก็สามารถยืนยันตัวตนได้ อันเป็นการลดภาระและขั้นตอนในการที่คนไทยในต่างประเทศต้องเดินทางมาติดต่อราชการยังหน่วยงานราชการด้วยตนเอง ซึ่งบางคนอาจจะต้องเดินทางมาไกลมาจากต่างประเทศเพื่อมาขอปรึกษาหรือขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายในประเทศไทย

นอกจากนี้ ดังที่กล่าวแล้วในบทที่ 3 ว่าสำนักงานอัยการสูงสุดมีช่องทางการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านทางแอปพลิเคชัน AGO TRACKING ดังนั้น จึงเห็นควรพัฒนา แอปพลิเคชัน AGO TRACKING หรือ สร้างแอปพลิเคชันเพิ่มเติม ให้มีแนวทางเดียวกันกับ AGO TRACKING เพื่อรองรับหรือใช้สำหรับการให้บริการช่วยเหลือทางกฎหมายและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจากสำนักงานอัยการสูงสุดแก่ประชาชน โดยให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมไปถึงคนไทยที่อยู่ในต่างประเทศด้วย

4) ในการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศนั้น อาจต้องใช้เวลาในการตั้งเรื่องเพื่อเสนอขอรับการอนุมัติงบประมาณ ซึ่งอาจจะใช้ระยะเวลาพอสมควร ดังนั้น แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ทำได้ทันที อาจต้องใช้การขอความร่วมมือในการถ่ายทอดความรู้ และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาทำงานแบบแบ่งปันจากรุ่นสู่รุ่น หรือใช้จิตอาสา (pro bono)

นอกจากการใช้แนวทางจิตอาสาแล้ว ปัจจุบัน รัฐบาลมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรภาครัฐ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคสมัยของรัฐบาลดิจิทัล โดยได้มีการจัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (TDGA) ขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างสำนักงานรัฐบาล

²⁰ นพพล พิเศษพงษา, วีระชัย คอนจจอหอ, วิชชา ฉิมพลี และณัฐพงศ์ สุวรรณพานิชย์ เรื่อง “การสังเคราะห์ตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อการจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด” (อ้างแล้ว)

อิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล ดังนั้น สำนักงานอัยการสูงสุดจึงควรประสานความร่วมมือกับ TDGA เพื่อส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลและเพื่อให้ได้มาตรฐานเป็นไปตามหลักสูตรที่เหมาะสมกับความสามารถทางด้านดิจิทัลในแต่ละระดับ หรือ Digital Literacy ของแต่ละบุคคล

5) สำนักงานอัยการสูงสุดต้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ความช่วยเหลือผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยละเอียดตั้งแต่ขั้นตอนการเข้าถึงช่องทางการขอรับความช่วยเหลือ ช่องทางการติดตามตรวจสอบความคืบหน้า และความเคลื่อนไหวของการดำเนินการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

ทั้งนี้ หากสำนักงานอัยการสูงสุดสามารถดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้นได้ ย่อมสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศได้ และสามารถให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงความช่วยเหลือจากภาครัฐ ก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศชาติ

บรรณานุกรม

หนังสือ

สำนักงานพัฒนาคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.

สุนันทา ทวีผล. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาตามกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บทความในวารสาร

นพพล พิเศษพงษา, วีระชัย คอนจจอหอ, วิชชา ฉิมพลี และณัฐพงศ์ สุวรรณพานิชย. การสังเคราะห์ตัวแบบเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสเพื่อการจัดการสำนวนคดีอาญาของสำนักงานอัยการสูงสุด Synthesis of Web Service Technology Model for Criminal File Management of the Office of The Attorney General. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 8(2), (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559).

สิริพันธ์ พลรบ. การบูรณาการความช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชนในประเทศไทย. วารสารกฎหมาย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 9(17): 32-43.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เว็บเซอร์วิส. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://sites.google.com/site/pheuxkarreynru45/web-mel> [2 สิงหาคม 2564].

โปรแกรมประยุกต์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://bc.crru.ac.th/>, โปรแกรมวิชาการบริการธุรกิจ (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) สำนักวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย [5 สิงหาคม 2564].

แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรภาครัฐ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.dga.or.th/> สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล [5 สิงหาคม 2564].

เว็บเมล. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://sites.google.com/site/pheuxkarreinyru45/web-mel>
[5 สิงหาคม 2564].

ระบบความมั่นคงและปลอดภัยทางไซเบอร์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<https://www.ar.co.th/kp/th/586> [5 สิงหาคม 2564].

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด. สรุปสถานการณ์ด้านเทคโนโลยี
ดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุดในปัจจุบันเว็บเมล. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<http://www.ictc.ago.go.th/index.html> [20 สิงหาคม 2564].

สัมภาษณ์

กนกวรรณ เฟ่งสุวรรณ. อัครราชทูต ประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงย่างกุ้ง กระทรวงการ
ต่างประเทศ. สัมภาษณ์, 9 สิงหาคม 2564.

ปิตาภรณ์ ศุขอารีย์. ผู้พิพากษาศาลชั้นต้นประจำองผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ ศาลยุติธรรม.
สัมภาษณ์, 10 สิงหาคม 2564.

ภาคผนวก

คำถามสัมภาษณ์ เกี่ยวกับ

“การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ”

1. หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศหรือไม่อย่างไรบ้าง
2. ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศ พบว่ามีปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดหรือไม่อย่างไรบ้าง
3. ท่านมีความเห็นว่า หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ควรมีแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้นหรือไม่อย่างไร และมีประเด็นใดที่ท่านเห็นว่าควรต้องแก้ไขโดยเร่งด่วนและประเด็นปัญหาอุปสรรคใดที่เป็นปัญหามากที่สุด
4. หากมีการบูรณาการข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศผ่านช่องทางเทคโนโลยีดิจิทัลระหว่างหน่วยงาน ท่านคิดว่าจะมีความเป็นไปได้หรือไม่อย่างไร และท่านมีความเห็นว่าจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่คนไทยในต่างประเทศได้หรือไม่อย่างไร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวมัชฌิมา บริสุทธิ์

ประวัติการศึกษา

- นิติศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิติศาสตรมหาบัณฑิต (LL.M. in International Trade Law) มหาวิทยาลัย Essex สหราชอาณาจักร
- นิติศาสตรมหาบัณฑิต (LL.M. in IT, E-Commerce and Media Law) มหาวิทยาลัย Essex สหราชอาณาจักร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2552–2553

อัยการผู้ช่วย

พ.ศ. 2553–2554

อัยการประจำกอง สำนักงานคดีอาญา สำนักงานคดีอาชญากรรม

พ.ศ. 2554–2555

อัยการประจำกอง สำนักงานคดีแพ่ง

พ.ศ. 2555–2557

อัยการจังหวัดผู้ช่วย

สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

พ.ศ. 2557–2558

รองอัยการจังหวัด

สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชลบุรี

อาจารย์พิเศษ (นอกเวลาราชการ)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ. 2558–2563

อัยการประจำสำนักงานอัยการสูงสุด

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ตำแหน่งปัจจุบัน

อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด

สถาบันนิติวัชร์