

การพัฒนาาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล*

พนิดา ศิริจันทร์ **

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล และปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาาระบบสารสนเทศ รวมทั้งแนวทางการแก้ไข โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิธีวิจัยสนทนากลุ่มรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกลุ่มตัวอย่าง 6 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ คือ ปัญหาด้านบุคลากร ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศ ตัวระบบสารสนเทศ ยังมีความซ้ำซ้อนทำให้เกิดความสับสน เครื่องมือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้เชื่อมต่อบริเวณสารสนเทศยังขาดแคลน

คำสำคัญ : การพัฒนา ระบบสารสนเทศ

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีทิศทางในการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนด จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2554 - 2564 ขึ้น ตามหัวข้อยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ขีดความสามารถในการปฏิบัติภารกิจหลักเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลโดยกำหนดเป้าประสงค์ เพื่อมีเทคโนโลยี อุปกรณ์ และเครื่องมือพิเศษ รวมทั้งระบบสารสนเทศอัจฉริยะ ซึ่งระบบสารสนเทศ (Polis Information System : POLIS) เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาาระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ระบบข้อมูลกระจายสู่ผู้ปฏิบัติ เป็นการสร้างเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การพัฒนาาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

**นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ โครงการระบบสารสนเทศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (POLIS)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะหน่วยงานกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556

4. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีข้าราชการจำนวน 300 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาและสัมภาษณ์ คือ ข้าราชการตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 6 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

3. ทำให้ทราบถึงแนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กมล โกมลวิสุทธิ (2553) ศึกษาความต้องการของตำรวจชั้นประทวนเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจชั้นประทวนมีความ

ต้องการในการพัฒนาตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความต้องการในการพัฒนาตนเองด้านระบบสารสนเทศอาชีวการกรม (CIS) เป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ระบบข้อมูลอื่นเพื่อสนับสนุนงานด้านการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม (SCIS) สำหรับอันดับ 3 คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสังคม (SSIS) อันดับ 4 ระบบสารสนเทศ สถานีตำรวจ (PSIS) อันดับ 5 ระบบสารสนเทศเพื่อความมั่นคง (SIS) และอันดับสุดท้าย คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS)

สุชาติ ดาววีระกุล (2542) ศึกษาโครงการพัฒนาระบบข้อมูล สนเทศในทางสถานีตำรวจ เพื่อการพัฒนาบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นในด้านต่อไปนี้อยู่ในระดับสูง (1) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน (2) ความต้องการใช้ระบบงานและข้อมูลในโครงการ (3) ความจำเป็นในการฝึกอบรม และ (4) ความจำเป็นในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในทางสถานีตำรวจ แนวทางในการพัฒนาบุคลากร ควรทำการฝึกอบรมโปรแกรมระบบงานทุก ระบบ โดยเน้นหนักและให้ความสำคัญกับหัวข้อวิชาเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลัก ของแต่ละสายงานเท่านั้น เอกสารประกอบการฝึกอบรมจะต้องอธิบายถึงขั้นตอนวิธีการใช้งาน ของโปรแกรมระบบงานทุกระบบอย่างละเอียด ครบถ้วน ชัดเจนทุกขั้นตอน และจัดทำโปรแกรม อธิบายเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์ รวมทั้งโปรแกรมแสดงขั้นตอน และวิธีการ ใช้โปรแกรมระบบงานทุกระบบด้วยระบบสื่อหลายแบบ (Multimedia) สำหรับการศึกษา ด้วยตนเอง

จารุวรรณ พรโพธิ์ (2551) ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านบุคลากร คือ ขาดบุคลากรที่มีปัญหาคอมพิวเตอร์ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการ ปฏิบัติงาน บุคลากรไม่สามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดการขัดข้องกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือ โปรแกรมที่ใช้ และขาดการอบรมพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือด้านระเบียบ มาตรฐาน คู่มือ และการฝึกอบรม รายการที่มีปัญหา อยู่ในระดับมาก คือ ไม่มีความชัดเจนของมาตรฐานการจัดทำระบบสารสนเทศของหน่วยงาน และไม่มี ความชัดเจนและต่อเนื่องของแผนงานในการจัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศของ

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัย 2 วิธีในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการค้นคว้าข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของเอกสารทางวิชาการต่างๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

2. การวิจัยสนาม (Field Research) เป็นการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างแน่นอน (Standardized or Structured Interview) คือ เป็นการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ที่ได้สร้างขึ้นไว้เรียบร้อยแล้วแล้วล่วงหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งจะนำข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างบุคคล และจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ร่วมกับเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบข้อมูล ลักษณะที่คล้ายกันความแตกต่างกันของข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน โดยการวิเคราะห์จะออกมาในรูปแบบเชิงพรรณนา เพื่อนำไปสู่คำตอบในการศึกษา และสรุปตีความตามหลักวิชาการ

ผลการวิจัย

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้มีความสำคัญ เป็นฐานข้อมูลของหน่วยงานในสำนักตำรวจแห่งชาติที่ถูกเชื่อมโยงเป็นข้อมูลเดียวกัน และสามารถเรียกใช้งานได้จากหน่วยงานที่ติดตั้งระบบสารสนเทศได้ทันที ลดเวลา และขั้นตอนการทำงาน

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) ปัญหาด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่บางคนที่ได้รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบสารสนเทศยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศ การอบรมเกี่ยวกับงานระบบสารสนเทศไม่ต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการปรับเปลี่ยนกำลังพลในหน่วยงานบ่อยครั้ง ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่มีความเชี่ยวชาญ

2) ตัวระบบสารสนเทศ ยังมีความช้าช้อน ทำให้เกิดความสับสน ขาดการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานบางหน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเท่าที่ควร

3) เครื่องมือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้เชื่อมต่อบริเวณระบบสารสนเทศยังขาดแคลน

3. แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศของข้าราชการ
 ดำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล สามารถสรุปได้ ดังนี้

- 1) ควรแก้ไขที่ระบบสารสนเทศให้มีความซับซ้อนน้อยลง มีการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
- 2) ฝึกอบรมให้ความรู้แก่ราชการตำรวจอย่างสม่ำเสมอ พัฒนาคนให้มีองค์ความรู้ในงานที่ปฏิบัติให้เกิดความชำนาญในระบบสารสนเทศ
- 3) ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร ต้องมีความความเข้าใจและเห็นความสำคัญของระบบสารสนเทศ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 4) เพิ่มจุดเชื่อมต่อบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการใช้งานในฝ่ายอำนวยการต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน การประมวลผลข้อมูล

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศของกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ดังนี้ การพัฒนาควรเน้นที่บุคลากรเพื่อมารองรับการใช้ระบบสารสนเทศ บุคลากรสำคัญที่สุด ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว จัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำมีความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศอย่างแท้จริง การจัดสรรเจ้าหน้าที่ดูแลระบบสารสนเทศและให้คำปรึกษาอย่างเพียงพอ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

บรรณานุกรม

- กมล โกมลวิสุทธิ. (2553). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของตำรวจชั้นประทวนเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (POLIS) กรณีศึกษาดำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จารุวรรณ พรโพธิ์. (2551). การศึกษาปัญหา และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชาติ ดาววีระกุล. (2542). การศึกษาโครงการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศในงานสถานีตำรวจเพื่อการพัฒนาบุคลากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.