

การบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ร.ต.อ.หญิง ศรีรัตน์ เมืองทิพย์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน (3) แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ การพัฒนาระบบข้อมูลสารบบลายพิมพ์ลายมือและการทะเบียนประวัติอาชญากร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลสูงสุดเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยการพัฒนากระบวนการให้บริการของศูนย์บริการตรวจสอบประวัติบุคคล และใช้ KPI เป็นตัวชี้วัด ในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติผลการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัด ซึ่งพบว่าในปีงบประมาณ 2561 จากการพัฒนากระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ทำให้สถิติการตรวจประวัติบุคคลมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากสรุปผลแบบสอบถามเพื่อประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของพนักงานสอบสวน และประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนประวัติอาชญากร ซึ่งพบว่ามีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ กำลังพลไม่เพียงพอ ปริมาณงานที่มีเข้ามาจาก กฏ ระเบียบ พระราชบัญญัติ และนโยบายของรัฐ ส่วนแนวทางการพัฒนาและปรับปรุง พบว่ามีการเสนอแนะให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องให้มีความครอบคลุม เพื่อให้การประสานที่สะดวก รวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : กองทะเบียนประวัติอาชญากร (Criminal Records Division)

บทนำ

จากสภาพปัจจุบันที่มีปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นในทุกๆ วัน และทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นเหตุเล็ก ๆ น้อยๆ อย่างเช่น ลักขโมยทรัพย์ ฉกชิงวิ่งราวทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ไปจนถึงการก่อเหตุใหญ่ๆ เช่น การทะเลาะวิวาท ช่มชืด กระทำชำเราทางเพศ ฆาตกรรม รวมไปถึงการก่อเหตุความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดน

ภาคใต้ ซึ่งการก่อเหตุมีขึ้นทุกวัน ทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกเพศ ทุกวัย และมีการพัฒนาการก่อเหตุอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ และทวีความรุนแรงและโหดเหี้ยมมากขึ้น ซึ่งมีผลมาจากในสังคมปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลง มีปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ ผู้คนมีความเครียดมากขึ้น ขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ขาดความเมตตาซึ่งกันและกัน และมีจิตใจโหดเหี้ยมทารุณอารมณ์รุนแรงขึ้น เกิดพฤติกรรมเลียนแบบจากสังคมที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสังคมอินเทอร์เน็ตที่มีเรื่องราวให้ศึกษามากมายทุกรูปแบบ อาจเกิดความคึกคะนอง อยากรอง อยากรู้อยากเห็น จากการเสพสื่อมากเกินไป รวมถึงการสรรหาอุปกรณ์ในการก่อเหตุสามารถหาซื้อได้ง่าย อีกทั้งการเลี้ยงดูจากครอบครัวสมัยใหม่ที่มีเวลาให้ครอบครัวน้อยลง ทำให้เด็กมีปัญหาครอบครัวมากขึ้น ปัญหาด้านกฎหมายที่ไม่มีความเด็ดขาดและไม่รุนแรงพอให้ผู้ก่อเหตุเกรงกลัว สังคมไทยมีความอ่อนแอ ปัญหาทางสังคม การศึกษา ความเหลื่อมล้ำ

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทางสังคม ยาเสพติด และการแต่งกายของผู้หญิงที่ล่อแหลม และการที่มีแรงงานต่างด้าวเข้ามาในประเทศเป็นจำนวนมากเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาอาชญากรรมที่รุนแรงในปัจจุบัน ในการก่อปัญหาอาชญากรรมบางกรณีอาจทราบตัวคนร้ายแต่พยานหลักฐานในกระบวนการยุติธรรมมีไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถนำตัวคนร้ายมาลงโทษได้ การนำวิทยาการมาใช้ในการชี้ระบุตัวคนร้ายจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งซึ่งจะต้องมีเข้ามาเพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (คณะนิติวิทยาศาสตร์โรงเรียนนายร้อยตำรวจร่วมกับกองทะเบียนประวัติอาชญากร, 2560, หน้า 14)

งานทะเบียนประวัติอาชญากร (ทว.) เป็นหน่วยที่ช่วยอำนวยความสะดวก ให้ผลสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ตำรวจ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในการติดตามจับกุมคนร้ายให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยป้องกันและปราบปรามอาชญากร เนื่องจากงานทะเบียนประวัติอาชญากรเป็นวิทยาการที่มีความสำคัญแขนงหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานด้วยความชำนาญเป็นหลัก เพื่อนำมาใช้ในการชี้ระบุตัวบุคคล มีเทคนิคด้านต่างๆ คือ วิชาการวาดด้วยการพิมพ์ลายนิ้วมือ วิชาการวาดด้วยรูปลักษณะตำหนิรูปพรรณของบุคคล วิชาการวาดด้วยแผนประทุษกรรม วิชาวาดด้วยการชี้ระบุทรัพย์สิน (สถาบันฝึกอบรมและวิจัยการพิสูจน์หลักฐานตำรวจ, 2553, หน้า 19) ซึ่งในอดีตพนักงานสอบสวนโดยทั่วไปมักจะเน้นการสอบสวนในทางการหาพยานบุคคลเป็นส่วนใหญ่ บางครั้งมีกรณีที่ต้องหากระทำได้จริง แต่พนักงานสอบสวนไม่มีการนำพยานวัตถุพยานหรือพยานหลักฐานเข้ามาประกอบก็อาจทำให้ผู้ต้องหาได้รับการยกฟ้อง หรืออาจได้รับการปล่อยตัวในชั้นศาลจากขาดพยานหลักฐานที่แน่นหนาเพียงพอที่ศาลจะเชื่อถือและยอมรับได้ จากปัญหาดังกล่าว หากการพัฒนางานในกระบวนการยุติธรรมยังไม่สามารถทำได้มีประสิทธิภาพเพียงพอ จะมีผลทำให้ไม่สามารถควบคุมความรุนแรงและแนวโน้มของอาชญากรรมที่เพิ่มมากขึ้นได้ ตำรวจจึงมีหน้าที่ต้องใช้ความพยายามในการสืบสวนติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดลงโทษให้ได้ ซึ่งการสืบสวนปราบปรามจะได้ผลสำเร็จ นอกจากจะต้องใช้ความรู้ด้านวิชาการตำรวจแล้ว ยังจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับ วิทยาการตำรวจ ประวัติความเป็นมา รวมถึงวิธีการของคนร้ายประเภทต่างๆ อีกด้วย ทั้งการต้องรู้จักบุคคลในพื้นที่ให้มากที่สุด การแยกให้ได้ว่าใครเป็นคนดี ใครเป็นคนร้าย ใครเป็นผู้มีพฤติกรรมก่อการโจรกรรมแบบไหน ซึ่งตำรวจจะต้องเรียนรู้และพยายามจดจำให้แม่นยำและจดจำให้ได้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม (คณะนิติวิทยาศาสตร์โรงเรียนนายร้อยตำรวจร่วมกับกองทะเบียนประวัติอาชญากร, 2560, หน้า 14)

1.) จากคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ วันศุกร์ที่ 12 กันยายน 2557 ประเด็นการปรับปรุงกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม ข้อ 11.4 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และความรู้ทางนิติวิทยาศาสตร์มาใช้ เพื่อเร่งรัดการดำเนินคดีทุกขั้นตอนให้รวดเร็ว เกิดความเป็นธรรม และมีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงกำหนดให้มีนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นแนวทางในการขับเคลื่อน โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเป็นกิจกรรมหลักสำคัญของทุกหน่วยงานในการดำเนินงานในการดำเนินภารกิจหลักของหน่วยงาน อีกทั้งแผนพัฒนาโร้ดแมปดิจิทัลประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยกระดับความมั่นคง และเพิ่มความปลอดภัยของประชาชน คือการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในประเทศ ในขั้นตอนการดำเนินการจับกุมและดำเนินคดี เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มความแม่นยำ และช่องทางในการรวบรวมพยานหลักฐานมัดตัวผู้ต้องสงสัย ในระดับ 3 การรักษาความปลอดภัยเชิงรุก โดยใช้ข้อมูลเชิงลึก โดยขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ระบบบูรณาการข้อมูลเพื่อช่วยในการสืบสวน เช่น ประวัติอาชญากรรม และคดีอาชญากรรม (Criminal Record and Crime Cases Data Intergration) รวมถึงยุทธศาสตร์การปฏิรูปกิจการตำรวจ ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2559 – 2579) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประเด็นที่ 2 การกระจายอำนาจโดยพัฒนาระบบข้อมูลที่มีอยู่ และสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยปฏิบัติพื้นที่ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (โครงการขยายและพัฒนาระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ, 2560, หน้า 1-2)

ระบบงานของกองทะเบียนประวัติอาชญากรรมในสมัยก่อนมีความล่าช้า ไม่ทันสมัย และเกิดความผิดพลาดได้ง่าย อย่างเช่น การพิมพ์ลายนิ้วมือด้วยการกลิ้งหมึกพิมพ์ หากพิมพ์ออกมาไม่ได้คุณภาพ กลิ้งนิ้วไม่เต็มหน้านิ้ว พิมพ์ไม่ติดจุดจุดกลางหรือจุดสันตอนขวา – ซ้าย หรือพิมพ์เลอะเลือน ไม่ชัดเจนแม้แต่อย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้ตรวจก็ไม่สามารถปฏิบัติการให้ได้ผลเท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ได้รับผลได้ทันท่วงที ทำให้กองทะเบียนประวัติอาชญากรรม หรือ ทว. ต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และมีความถูกต้อง เพื่อสนองตอบต่อหน่วยงานที่เข้ามารับการสนับสนุนข้อมูลจากกองทะเบียนประวัติอาชญากรรม โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารงานของกองทะเบียนประวัติอาชญากรรมในจัดเก็บข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานของกองทะเบียนประวัติอาชญากรรม คือ ระบบฐานข้อมูลประวัติอาชญากรรม (CDS), ระบบตรวจสอบ ลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ(AFIS), ระบบคอมพิวเตอร์ประกอบภาพใบหน้าคนร้าย (PICASSO) ซึ่งข้อมูลที่ได้รับมาจะต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว แล้วจึงนำมาลงในระบบสารสนเทศ โดยการ ทำงานต้องประสานงานและร่วมมือกันทุกฝ่าย เพื่อให้การติดตามจับกุมคนร้ายมาดำเนินคดีได้อย่างรวดเร็ว การทำงานของหน่วยงานกองทะเบียนประวัติอาชญากรรมดังกล่าว เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนเจ้าหน้าที่ ตำรวจทั้งงานป้องกันปราบปราม สืบสวน สอบสวน การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ตลอดเวลาตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าซึ่งมีประโยชน์อย่างยิ่งทั้งในด้านการสืบสวน สอบสวน และการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิด ซึ่งสนับสนุนงานการทำงานของหน่วยงานราชการเป็นหลัก (ชลิดา นาคสุด, 2554)

การบริหารงานเพื่อให้กองทะเบียนประวัติอาชญากรรมบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เกี่ยวกับการยกระดับการบริการประชาชน จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ปี 2561 ไว้ว่า “กองทะเบียนประวัติอาชญากรรมจะพัฒนาระบบข้อมูลสารบบลายพิมพ์นิ้วมือและการทะเบียนประวัติอาชญากรรม ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลสูงสุดเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน” และมี พันธกิจ คือ

“พัฒนาปรับปรุงระบบข้อมูลสารบบลายพิมพ์นิ้วมือและการทะเบียนประวัติอาชญากรให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล พัฒนาและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาเสริมการดำเนินการ เพื่อให้การบริการ ตรวจสอบ แจ้างผล มีความถูกต้อง รวดเร็ว และรัดกุม พัฒนาคู่มือการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม” และเพื่อให้การบริหารงานของกองทะเบียนประวัติอาชญากร บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ปี 2561 จึงได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานของกองทะเบียนประวัติอาชญากรให้มีความทันสมัย มีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน จะต้องมีการนำแนวคิด ทฤษฎี การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงาน และเนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยกำลังพัฒนาให้ก้าวไปสู่ยุค ไทยแลนด์ 4.0 ทำให้ระบบราชการไทยจะต้องพัฒนาให้ทันกระแสโลกยุคโลกาภิวัตน์ กองทะเบียนประวัติอาชญากรจึงได้นำระบบการบริหารงานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเหมาะสมกับงานด้านกองทะเบียนประวัติอาชญากร มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานทำได้สะดวกเร็วขึ้น และข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องแม่นยำ และสามารถตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (กองทะเบียนประวัติอาชญากร)

ในปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นจำนวนมาก เนื่องจากหลายหน่วยงาน หลายองค์กร มีกฎระเบียบเกี่ยวกับการตรวจตรวจสอบประวัติอาชญากรของผู้ต้องการเข้าสมัครงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ เช่นการตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมือ ผู้ต้องหา นักโทษ ศพไม่ทราบชื่อ การยืนยันประวัติผู้ร้ายข้ามแดน การพิมพ์ลายนิ้วมือนักโทษประหาร นอกจากนี้ยังมีการให้บริการในส่วนของภาคเอกชน เช่น การตรวจสอบประวัติผู้สมัครงาน ผู้ขออนุญาตต่างๆ พนักงานรักษาความปลอดภัย และการตรวจสอบประวัติอาชญากรของผู้ต้องการทำขับขี่ของกรมการขนส่ง ทำให้การตรวจสอบประวัติอาชญากรของกองทะเบียนประวัติอาชญากร ทั้งการตรวจสอบลายนิ้วมือ การตรวจสอบชื่อ ชื่อสกุล มีผู้เข้ามารับบริการมากมายทุกวัน การบริหารงานของกองทะเบียนประวัติอาชญากรจึงต้องมีการพัฒนาให้มีความทันสมัย และสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว และมีความถูกต้อง จึงมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561-ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจให้มีความทันสมัย โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ และจะต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ก้าวทันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากรสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากรสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีความเจริญก้าวหน้า และก้าวทันยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และตรงเป้าหมายของวิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากรสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากรสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. การสัมภาษณ์ ข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่ในการบริหารงาน ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร โดยเป็นข้าราชการระดับสูงจำนวน 5 คน และเป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 คน ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาระดับรองผู้บังคับการ กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 4 คน

2. ผู้บังคับบัญชาระดับผู้กำกับการ กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 1 คน

3. ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรผู้ดูแลเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยี กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 2 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็นๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ได้แก่ กระบวนการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และนำข้อมูลทั้ง 3 ประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กับข้อมูลเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์พบว่า กระบวนการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวิสัยทัศน์ ปี 2561 ว่า “กองทะเบียนประวัติอาชญากร จะพัฒนาระบบข้อมูลสารบบลายพิมพ์นิ้วมือและการทะเบียนประวัติอาชญากร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลสูงสุดเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน” การบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 จึงเป็นกระบวนการในการบริหารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการพัฒนาเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีที่ใช้งานของกองทะเบียนประวัติอาชญากรให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จากการวิจัยโดยใช้ Balanced Scorecard : BSC เป็นเครื่องมือทางการบริหาร ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการบริหารสมัยใหม่ ทั้งยังเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) เพื่อนำไปสู่แนวทางการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย มีกระบวนการดังต่อไปนี้

1) มิติด้านประสิทธิผล เทียบได้กับมุมมองด้านการเงิน (Financial perspective) ผลการดำเนินงานด้านการลดต้นทุน (cost reduction) กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐาน ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีกระบวนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้การปฏิบัติงานงานสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน งานที่ออกมามีความถูกต้องแม่นยำ เกิดความผิดพลาดน้อย ลดต้นทุนด้านเวลาดำเนินการและบุคลากร อย่างเช่นการใช้เครื่อง Live Scan แทนการกลิ้งนิ้วด้วยหมึกทำให้ได้ลายพิมพ์นิ้วมือที่มีคุณภาพสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยมีขีดความสามารถในการรองรับปริมาณงานที่มีเพิ่มมากขึ้น โดยการจัดทำโครงการ Afis 5 (โครงการขยายและพัฒนาระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ) ซึ่งได้พัฒนาในส่วนที่เป็นกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจก่อน แล้วจึงค่อยพัฒนาในส่วนอื่นต่อไป โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีในการจัดทำโครงการดังกล่าว อีกทั้งยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการจัดส่งข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะต้องกระทำภายใต้ กฎ ระเบียบกฎหมาย และความปลอดภัยของข้อมูล

2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการเทียบได้กับ มุมมองด้านผู้มาใช้บริการ (Customer perspective) กระบวนการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มุ่งเน้นไปที่การให้บริการแก่ประชาชน ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เกี่ยวกับการบริการประชาชน โดยในส่วนของบริการประชาชน ได้มี พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ (ราชกิจจานุเบกษา, 2558, หน้า 1) กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการจองคิวออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้มารับบริการไม่ต้องมานั่งรอคิวเป็นเวลานาน การจัดการกระบวนการตรวจสอบประวัติให้ง่ายต่อการใช้บริการ ป้ายแสดงวิธีการตรวจประวัติ ป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ประชาสัมพันธ์ที่พร้อมให้คำแนะนำ การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการเทียบได้กับเทียบได้กับมุมมองด้านการดำเนินการภายใน (Internal process perspective) ในกระบวนการปฏิบัติงานของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีพัฒนาระบบข้อมูลสารบบลายพิมพ์นิ้วมือและการทะเบียนประวัติอาชญากร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลสูงสุดเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ในปัจจุบันมีการพัฒนาระบบการตรวจสอบลายนิ้วมืออัตโนมัติ AFIS (Automated Fingerprint Identification System) ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับงานตรวจสอบประวัติบุคคล และประวัติอาชญากร ที่มีเพิ่มมากขึ้นจากข้อบังคับ กฎระเบียบ พ.ร.บ. ต่างๆ บังคับให้ต้องมีการตรวจประวัติบุคคล อีกทั้งยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการปฏิบัติงาน

4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร เทียบได้กับมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจในสังกัด ด้านการพิมพ์ลายนิ้วมือ และการทะเบียนประวัติอาชญากร ก่อนเข้าปฏิบัติงานทุกนาย ให้มีความรู้ด้านการพิมพ์ลายนิ้วมือและการทะเบียนประวัติอาชญากร รวมทั้งให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดมีความรู้ ความชำนาญ และสามารถทำงานได้โดยไม่เกิดข้อผิดพลาด

**ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร
สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ**

1) มิติด้านประสิทธิผล เทียบได้กับมุมมองด้านการเงิน (Financial perspective) ผลการดำเนินงานด้านการลดลงของต้นทุน (cost reduction) การใช้เงินค่าธรรมเนียมเพื่อใช้ในการบริหารพัฒนาเกี่ยวกับการบริการประชาชนไม่มีความชัดเจนในการเบิกจ่าย ทำให้ไม่สามารถนำเงินค่าธรรมเนียมมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนได้

2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการเทียบได้กับ มุมมองด้านผู้มาใช้บริการ (Customer perspective) จำนวนผู้มารับบริการที่มีปริมาณมาก ทำให้ต้องรอคิวเป็นเวลานาน สถานที่บริการตรวจสอบประวัติบุคคลมีความคับแคบ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอกับการให้บริการ

3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการเทียบได้กับมุมมองด้านการดำเนินการภายใน (Internal process perspective) บุคลากรขององค์กรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านการตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมือ แต่เมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วย ทำให้ต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ ทำให้ใช้เวลานานถึงจะเข้าใจ จึงต้องใช้เวลาในการปรับใช้เทคโนโลยี ปรับทัศนคติของคนให้มีความรู้ความเข้าใจกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ และขาดกำลังพลที่มีความรู้เฉพาะด้าน หรือผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง รวมถึงการบริหารงานที่ไม่ต่อเนื่อง จากการแต่งตั้งโยกย้ายผู้บังคับบัญชาตามวาระ สำหรับการรับประวัติจากหน่วยงานอื่นมาตรวจบางครั้งข้อมูลที่ได้มาไม่ครบถ้วน อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่อไปได้ ในการรับข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่ส่งข้อมูลเข้ามาตรวจ อย่างเช่น โรงพัก บางครั้งข้อมูลที่ส่งมาไม่ถูกต้องทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบได้

4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร เทียบได้กับมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) ขาดงบประมาณในการสนับสนุนการฝึกอบรมบุคลากร อีกทั้งบุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่จะยึดติดวิธีการทำงานแบบเดิมๆ ไม่ค่อยเปิดรับมิติใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

1) มิติด้านประสิทธิผล เทียบได้กับมุมมองด้านการเงิน (Financial perspective) ผลการดำเนินงานด้านการลดลงของต้นทุน (cost reduction) ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการประสานข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อการใช้งาน รวมถึงควรมีการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประหยัดเวลา และลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ รวมถึง การสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำโครงการเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และผลการตรวจสอบมีความเชื่อถือได้ ทำให้มีหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เข้ามาใช้บริการตรวจสอบประวัติเพื่อประกอบการขออนุญาต สมัครงาน อุปสมบท ทำใบอนุญาตขับขี่รถสาธารณะ

2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการเทียบได้กับ มุมมองด้านผู้มาใช้บริการ (Customer perspective) การเบิกค่าใช้จ่ายโดยใช้เงินค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน ควรมีการระบุให้ชัดเจนว่าจะใช้ในเรื่องใดได้บ้าง เพื่อจะได้นำเงินมาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนได้ โดยการนำเงินค่าธรรมเนียมมาใช้ในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการ ทั้งการจัดสถานที่ให้กว้างขวางเพียงพอแก่ผู้มารับบริการที่มีมากขึ้น ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่สลับซับซ้อน มีจุดแจ้งบอกที่ชัดเจนในจุดต่างๆ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการ

3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการเทียบได้กับเทียบได้กับมุมมองด้านการดำเนินการภายใน (Internal process perspective) ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญในการดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างใกล้ชิดเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้ง การดำเนินงานภายในองค์กรขาดความต่อเนื่องในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากมีการแต่งตั้งโยกย้ายตามวาระ ทำให้การบริหารงานต้องเริ่มต้นใหม่ ในขณะที่บางท่านเห็นว่า กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำงานภายใต้ กฎระเบียบ ข้อบังคับ พระราชบัญญัติ ทำให้การนำเทคโนโลยีบางตัวที่เหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้ ภายในองค์กรไม่สามารถทำได้ และผู้บังคับบัญชาจะต้องเล็งเห็นความสำคัญ และให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าประสงค์ และผู้บังคับบัญชาจะต้องลงมาดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย รวมถึงการจัดทำโครงการเพื่อคัดเลือกข้าราชการตำรวจดีเด่นและมอบรางวัล ให้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร เทียบได้กับมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยการสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะเพื่อเข้ามา รับตำแหน่ง การสนับสนุนให้มีการวิจัยให้ข้าราชการตำรวจในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ เทคโนโลยีให้มากขึ้น การศึกษาและจัดทำวิจัยเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ อีกทั้งการจัดทำโครงการเกี่ยวกับการอบรมเพิ่มความรู้ความชำนาญให้แก่บุคลากร ในหน่วยงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาจะต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า การวิจัย ว่าในปัจจุบันจะสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้บ้าง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีกระบวนการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ที่ชัดเจนและมีความสอดคล้องกับภารกิจของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ ปี 2561 และดำเนินการภารกิจให้สอดคล้องกับ แถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ วันศุกร์ที่ 12 กันยายน 2557 ประเด็นการปรับปรุงกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม ข้อ 11.4 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และความรู้ทางนิติวิทยาศาสตร์มาใช้ เพื่อเร่งรัดการดำเนินคดีทุกขั้นตอนให้รวดเร็ว เกิดความเป็นธรรม และมีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน ซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงกำหนดให้มีนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นแนวทางในการขับเคลื่อน โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเป็นกิจกรรมหลักสำคัญของทุกหน่วยงานในการดำเนินงานในการดำเนินการภารกิจหลักของหน่วยงาน อีกทั้งแผนพัฒนาโร้ดแมปดิจิทัลประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 – 2561) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยกระดับความมั่นคง และเพิ่มความปลอดภัยของประชาชน คือการสร้างความปลอดภัยในชีวิต และชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนในประเทศ ในขั้นตอนการดำเนินการจับกุมและดำเนินคดี เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มความแม่นยำ และช่องทางในการรวบรวมพยานหลักฐานมัดตัวผู้ต้องสงสัย ในระดับ 3 การรักษาความปลอดภัยเชิงรุก โดยใช้ข้อมูลเชิงลึก โดยขีดความสามารถเชิงดิจิทัล ระบบบูรณาการข้อมูลเพื่อช่วยในการสืบสวน เช่น ประวัติอาชญากร และคดีอาชญากรรม (Criminal Record and Crime Cases Data Intergration) รวมถึงยุทธศาสตร์การปฏิรูปกิจการตำรวจ ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2559 – 2579) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประเด็นที่ 2 การกระจาย

อำนาจโดยพัฒนาระบบข้อมูลที่มีอยู่ และสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยปฏิบัติพื้นที่ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (โครงการขยายและพัฒนาระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ, 2560, หน้า 1-2) ซึ่งกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ได้บริหารงานโดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาระบบข้อมูลสารบบลายพิมพ์นิ้วมือและการทะเบียนประวัติอาชญากร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลสูงสุดเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ดังที่ปีแชนและโฮล์มส์ให้ความหมายไว้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ทำให้มนุษย์สามารถสร้างระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนทำให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์อย่างมหาศาล เช่น การใช้ทำทะเบียนข้อมูล การจัดเก็บ การประมวลผลการค้นคืน การส่งและรับสารสนเทศต่างๆ ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร โทรคมนาคม ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ และเทคโนโลยีเดิมที่ใช้ในการจัดเรียงเอกสาร เครื่องทำบัญชีอัตโนมัติ เป็นต้น” (อ้างถึงใน มารุต สมวงศ์, 2554) กองทะเบียนประวัติอาชญากรเป็นหน่วยงานกลาง มีหน้าที่ในการจัดระบบฐานข้อมูลประวัติอาชญากร ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานแตกต่างกันตามลักษณะของระบบข้อมูลและวิธีการใช้งาน 3 ระบบ คือ ระบบฐานข้อมูลประวัติอาชญากร CDS (CRIMINAL DATABASE SYSTEM), ระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ AFIS (AUTOMATED FINGERPRINT IDENTIFICATION SYSTEM),ระบบคอมพิวเตอร์ประกอบใบหน้าคนร้าย PICASSO (POLICE IDENTIKIT COMPUTER ASSPUTER ASSISTED SUSISTED SKETCHING OUTFIT) ปัจจุบันใช้โปรแกรม PHOTOSHOP มาใช้งานแทน และมีการบริหารงานด้วยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาโดยตลอด ซึ่งในปัจจุบันได้มีการจัดทำโครงการ Afis 5 (โครงการขยายและพัฒนาระบบตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมืออัตโนมัติ) เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในอนาคต ที่มีปริมาณงานเข้ามาเป็นจำนวนมาก จาก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ พระราชบัญญัติ นโยบายของรัฐ ที่จะต้องให้มีการตรวจประวัติบุคคล และมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ และความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร ในส่วนของการประเมินผลการดำเนินงาน กองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการจัดทำสถิติผลการปฏิบัติงานในแต่ละเดือน รวมถึงการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานสอบสวน และความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้บริการกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ

ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากการบริหารงานโดยการใช้ Balanced Scorecard : BSC เป็นเครื่องมือทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Tool) นำมาใช้เพื่อการประเมินและพัฒนาผลงานขององค์กร (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561) ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็คือ

1. ขาดงบประมาณสนับสนุนในพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติ หากเรามีเครื่องมือที่ดี และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะช่วยระยะเวลาในการปฏิบัติ ลดกำลังพลในการปฏิบัติงาน ทำให้งานออกมาถูกต้องแม่นยำ ซึ่งเป็นการลดต้นทุนภายในองค์กรอีกด้วย
2. ปัญหาในส่วนของผู้มาใช้บริการ เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้มารับบริการต้องรอเป็นเวลานานๆ สถานที่ในการบริการตรวจสอบประวัติมีความคับแคบ เครื่องอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ เนื่องจากกองทะเบียนประวัติอาชญากรมีการเปิดบริการให้จองคิวออนไลน์ เพื่อที่

ผู้มารับบริการจะได้ไม่ต้องมารอคิวนาน แต่มีผู้ใช้บริการจองคิวออนไลน์น้อยมาก จึงมีปัญหาจำนวนคนที่มารอรับบริการเกินกว่าอัตราที่กำหนดต่อวัน ทำให้กำลังพลที่ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานที่มากเกินไป

3. ปัญหาในการดำเนินการภายในองค์กร เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีการแต่งตั้งโยกย้ายตามวาระ ทำให้การบริหารงานภายในองค์กรไม่มีความต่อเนื่อง เมื่อมีการปรับเปลี่ยนก็ต้องมาบริหารงานใหม่ ต้องมาเริ่มต้นใหม่ ทำางานที่ดำเนินการอยู่มีความล่าช้า ในส่วนของบุคลากรขององค์กรที่มีความรู้ความสามารถด้านการตรวจสอบลายพิมพ์นิ้วมือ แต่เมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วย ทำให้ต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ ทำให้ใช้เวลานานถึงจะเข้าใจ จึงต้องใช้เวลาในการปรับใช้เทคโนโลยี ปรับทัศนคติของคนให้มีความรู้ความเข้าใจกับเทคโนโลยีสมัยใหม่รวมถึงขาดกำลังพลที่มีความรู้เฉพาะด้าน หรือผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง สำหรับการรับประวัติจากหน่วยงานอื่นมาตรวจบางครั้งข้อมูลที่ได้มาไม่ครบถ้วน อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่อไปได้

4. ปัญหาในส่วนของพัฒนาองค์กร ขาดงบประมาณในการสนับสนุนการฝึกอบรมบุคลากร อีกทั้งบุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่จะยึดติดวิธีการทำงานแบบเดิมๆ ไม่ค่อยเปิดรับมิติใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการขาดการสนับสนุนให้มีการวิจัยให้ข้าราชการตำรวจในหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น ขาดการศึกษาและจัดทำวิจัยเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกองทะเบียนประวัติอาชญากรสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ ว่าในปัจจุบันจะสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้บ้าง

แนวทางการพัฒนาการบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากรสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ อย่างเช่น การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า และการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นสำคัญ (บุญเกียรติ การเวกพันธุ์, 2560, หน้า 119) โดยกองทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพโดยการพัฒนาเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานให้มีขีดความสามารถในการรองรับปริมาณงานที่เข้ามาเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการปรับเปลี่ยนแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานหลังไหลเข้ามาจากการกำหนด กฎ ระเบียบ พระราชบัญญัติ นโยบายของรัฐ รวมถึงแนวความคิดที่จะจ้างงานบุคคลภายนอกเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทนข้าราชการตำรวจที่ขาดแคลน ในส่วนของงานที่ไม่กระทบต่อ กฎ ระเบียบ หรือการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงการจัดทำโครงการแจ้งผลการตรวจสอบประวัติทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะต้องอยู่ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีความปลอดภัยของข้อมูล และผลที่ได้จะต้องสามารถรับรองเพื่อใช้ประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรมได้ ซึ่งหากสามารถทำได้เป็นผลสำเร็จจะได้ขยายในส่วนการรับข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตต่อไป ซึ่งตรงกับแนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในข้อที่ 4 การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (การฝึกอบรมระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การบริหารงานภายใต้วิสัยทัศน์ ปี 2561 ของกองทะเบียนประวัติอาชญากรสำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาจะต้องช่วยผลักดันโครงการที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ และมีประสิทธิภาพมาใช้ประโยชน์กับหน่วยงาน ให้ประสบความสำเร็จ
2. จัดสรรค่าธรรมเนียมมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานให้เหมาะสม
3. สนับสนุนกำลังพลในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ และควรจัดสรรกำลังพลที่มีความรู้สามารถด้านเทคโนโลยีมาประจำตำแหน่งให้เหมาะสม
4. สนับสนุนงบประมาณในการฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน
5. การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช่วยระยะเวลาดำเนินการ และลดความผิดพลาดในการส่งข้อมูล แต่ต้องอยู่ภายใต้ กฎ ระเบียบ ความปลอดภัยของข้อมูล
6. การส่งผลทางอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ต้องอยู่ภายใต้ กฎ ระเบียบ ความปลอดภัยของข้อมูล
7. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้เข้ามาดูแลการบริหารงานอย่างใกล้ชิดเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา
8. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้การสนับสนุนและชี้แนะแนวทางการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

เอกสารอ้างอิง

- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล. ค้นเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2561, จาก <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th>
- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของผู้บริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาเครือข่ายส่งเสริมประสิทธิภาพการศึกษาสงเคราะห์ ภาคเหนือ กลุ่มย่อยที่ 6. ค้นเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2561, การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. ค้นเมื่อวันที่ 27 กันยายน 2561 จาก <http://.wiki.kpi.ac.th>
- กองทะเบียนประวัติอาชญากร. (2561). คู่มือการปฏิบัติงานพนักงานสอบสวนกับกองทะเบียนประวัติอาชญากร. กรุงเทพมหานคร
- กองทะเบียนประวัติอาชญากร. ค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2561 จาก <http://th.m.wikipedia.org>
- กองทะเบียนประวัติอาชญากร. ค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2561 จาก www.criminal.police.go.th
- คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ร่วมกับกองทะเบียนประวัติอาชญากร. (2560). เอกสารการสอนวิชาการทะเบียนประวัติอาชญากร. กรุงเทพมหานคร
- ทำความเข้าใจกับ KPI ปัจจัยสำคัญในการประเมินงาน. 2560. ค้นเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.jobthai.com>
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2560). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา เศรษฐกิจ การเมือง และการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ
- ปัญหาอาชญากรรมของสังคมไทยในปัจจุบัน. ค้นเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2561 จาก www.nidapoll.nida.ac.th
- ปรัชญา ชุ่มนาเสียว. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ

- พุดินันท์ ยาไธสง. (2557). การบริหารเชิงกลยุทธ์ของสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วรชยา ศิริวัฒน์. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการ องค์การและนวัตกรรมการ.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2660). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการระเบียบวิธีการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการ องค์การและนวัตกรรมการ.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการ การบริหารเชิงกลยุทธ์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ
- สถาบันฝึกอบรมและวิจัยการพิสูจน์หลักฐานตำรวจ. (2553). คู่มือการฝึกอบรมหลักสูตรนิติวิทยาศาสตร์ขั้นพื้นฐาน
ด้านการพิมพ์ลายนิ้วมือและการทะเบียนประวัติอาชญากร. กรุงเทพมหานคร: กองทะเบียนประวัติ
อาชญากร สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ
- เอกสารแนะนำวิชา PAD 7096 การค้นคว้าอิสระ. (2561). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการ
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- Balanced Scorecard & Kpls. 2560. ค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2561, จาก <http://www.gotoknow.org>