

กลยุทธ์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*

Utilizing digital technology strategies in personnel management of royal thai police

ชนากาน เทียงแท้**

Chanakarn Thiengthae

6614830047@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ปฏิบัติงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการปรับปรุงและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานกำลังพล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานกำลังพล โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่าแนวทางหรือกลยุทธ์ในการปรับปรุงและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 1) การปรับเปลี่ยน การจัดเก็บข้อมูลบุคลากรมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทดแทนการใช้ทรัพยากรที่มีความสิ้นเปลือง 2) การนำแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ดูแลสวัสดิการกำลังพล 3) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง ลดจำนวนงานเอกสารที่ต้องกรอกและจัดเก็บเป็นแฟ้มจำนวนมาก ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานกำลังพล คือ 1) ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานกำลังพล 2) ปัญหาการขาดทักษะในการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานกำลังพล คือ 1) ปัจจัยทางด้านงบประมาณและทรัพยากรของแต่ละหน่วยงาน 2) การปรับเปลี่ยนทัศนคติ รูปแบบและวิธีการทำงาน

คำสำคัญ : กลยุทธ์การนำเทคโนโลยีดิจิทัล; การปฏิบัติงานกำลังพล; สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Keywords: Utilizing digital technology strategies; Personnel performance; Royal thai police

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง กลยุทธ์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ทิศทางการพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนในระยะยาว ตามนโยบายของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) และแนวคิดประเทศไทย 4.0 โมเดลขับเคลื่อนสู่ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ได้มีการกล่าวถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้นวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิต และการเข้าถึงบริการสาธารณะของทุกคนทุกกลุ่ม การสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้และผู้ทำงานในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล การเข้าถึงบริการสาธารณะของทุกคนทุกกลุ่ม การสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้และผู้ทำงานในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล การพัฒนากำลังคน การวิจัย และพัฒนานวัตกรรม รวมทั้งระบบการศึกษาขั้นพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่ยังเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนที่สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

เนื่องด้วย กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารบุคคลของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีจำนวนข้าราชการตำรวจประมาณ 200,000 กว่าราย ทั่วประเทศ เริ่มตั้งแต่กระบวนการ การบรรจุและแต่งตั้ง การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน งานยศตำรวจ งานทะเบียนประวัติ ตลอดจนการประเมินบุคคล ของข้าราชการตำรวจ ซึ่งในการดำเนินงานดังกล่าวต้องมีฐานข้อมูลกำลังพลที่ถูกต้อง และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีการพัฒนาปรับปรุง แกไขฐานข้อมูลกำลังพล โดยการวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูลกำลังพล เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันได้ รวมทั้งมีการบูรณาการข้อมูลด้านกำลังพลของหน่วยงานให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันได้ โดย กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล POLIS มาใช้ในการปฏิบัติงานกำลังพล เพื่อการบริหารงานบุคคลมาโดยตลอด

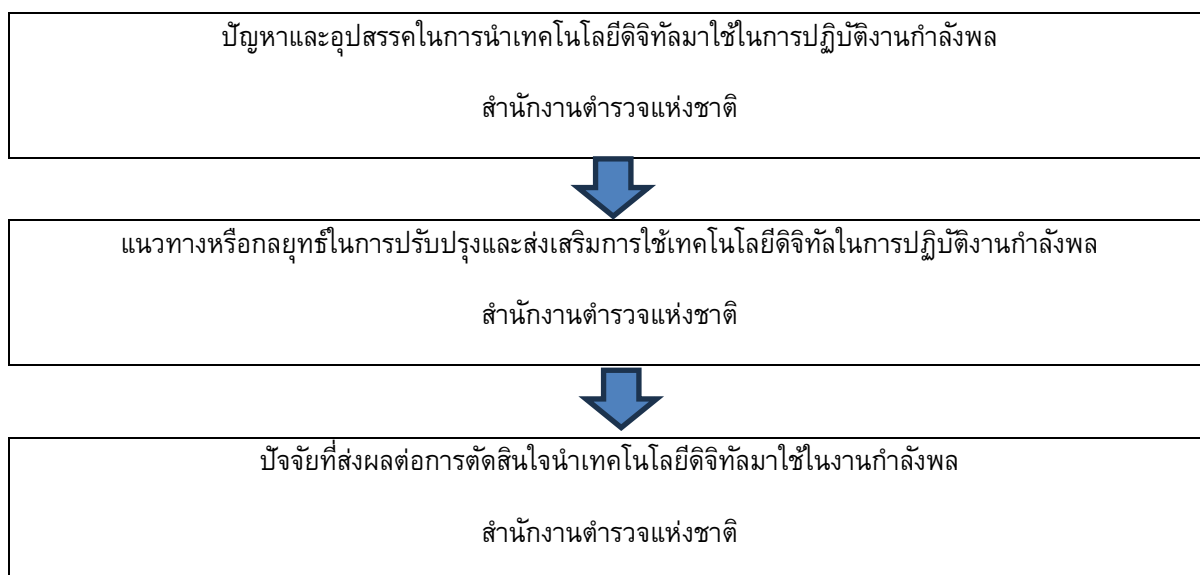
ในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการของหน่วยงานต่างๆ รวมถึง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดูแลความสงบเรียบร้อยของสังคม การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการงานกำลังพล จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการบุคลากร การสื่อสาร การวางแผน และการตัดสินใจ แต่การปรับใช้เทคโนโลยีเหล่านี้มักเจอปัญหาและอุปสรรคทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล โครงสร้างพื้นฐาน และการปรับตัวขององค์กร

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยต้องการศึกษากลยุทธ์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการงานกำลังพล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการปรับปรุงและส่งเสริม การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในงานกำลังพล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในงานกำลังพล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989, p.18-19) คือ แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในด้านการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและการยอมรับของการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล The theory of reasoned action: TRA ของ Ajzen and Fishbein (1975, p.18) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปรทางจิตวิทยา โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง ดังนั้น David จึงได้พัฒนาแบบแนวคิดใหม่ที่สำคัญกับตัวแปรภายนอก เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness : PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use : PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์ออกมาเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากเอกสารและจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 ราย

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากรของการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่งานกำลังพลในสังกัด กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง จำแนกเป็น 2 ส่วน ได้แก่
 - ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติหน้าที่งานกำลังพล สังกัด กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล จำนวน 5 ราย
 - ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่งานกำลังพล สังกัด กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล จำนวน 5 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ที่ใช้คำถามแบบเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2559, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 51) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลยุทธ์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ปฏิบัติงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีผลจากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารประกอบการบรรยายโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ปฏิบัติงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ศึกษาเอกสารทางราชการ เช่น กฎกระทรวง พระราชบัญญัติ คำสั่ง นโยบาย ประกาศ หนังสือราชการ เป็นต้น รวมถึง แนวคิดทฤษฎีจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดในการนำแนวทางหรือกลยุทธ์ในการปรับปรุงและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำลังพล เพื่อเพิ่มความเข้าใจและมีทักษะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อำนวยความสะดวก และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคในด้านการบันทึก/แก้ไข การประมวลผลข้อมูล การรายงาน

สถานภาพให้เป็นปัจจุบัน โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานกำลังพลแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันโดยตรง เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกำลังพล มีความรวดเร็วในการประมวลผลค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

ผลการวิจัย

จากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการปรับปรุงและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า

1. แนวทางในการปรับเปลี่ยนการจัดเก็บข้อมูลบุคลากรมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทดแทนการใช้ทรัพยากรที่มีความสิ้นเปลือง เช่น มีระบบฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อเก็บประวัติและข้อมูลสำคัญของกำลังพล รวมถึงมีการวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศส่วนกลาง เพื่อให้การเรียกดูข้อมูลระหว่างหน่วยงานทำได้อย่างรวดเร็ว และลดความซ้ำซ้อนของงานเอกสารได้เป็นอย่างดี

2. ในด้านงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการนำกลยุทธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการบริหารจัดการกำลังพล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกำลังพล ลดภาระงานเอกสารและเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน

3. การนำกลยุทธ์ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านงานบริหารบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสามารถแจ้งหรือออกคำสั่งให้กำลังพลหน่วยงานต่างๆ ภายใต้สำนักงานตำรวจแห่งชาติปฏิบัติและรับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการประชุมทางไกล

4. การพัฒนาระบบงานกำลังพล POLIS มาใช้เก็บประวัติการรับราชการของข้าราชการตำรวจ เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการกำลังพลของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้การทำงานของตำรวจเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชา

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานกำลังพล ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาในเรื่องของงบประมาณ ทรัพยากรสนับสนุน และความพร้อมของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน โดยบางครั้งระบบและเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่องค์กรจัดสรรมาอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่กำลังพล หรือยังขาดการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง

2. ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
3. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในงานกำลังพล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำลังพล ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยทางด้านงบประมาณและทรัพยากรของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมักต้องการการลงทุนที่เหมาะสมทั้งในส่วนของการพัฒนาและบำรุงรักษา
2. ปัจจัยด้านนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและรัฐบาลมีบทบาทที่สำคัญต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น
3. ปัจจัยการปรับทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงาน ให้ปรับตัวเข้าสู่สภาวะสังคมยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ความพร้อมในด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นและบุคลากร

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

แนวทางหรือกลยุทธ์ในการปรับปรุงและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปราย ดังนี้

1. แนวทางในการปรับเปลี่ยนการจัดเก็บข้อมูลบุคลากรมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทดแทนการใช้ทรัพยากรที่มีความสิ้นเปลือง เช่น มีระบบฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อเก็บประวัติและข้อมูลสำคัญของกำลังพล รวมถึงมีการวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศส่วนกลาง เพื่อให้การเรียกดูข้อมูลระหว่างหน่วยงานทำได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นและลดความซ้ำซ้อนของงานเอกสาร
2. ในด้านงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการนำกลยุทธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล มาช่วยในการบริหารจัดการกำลังพล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกำลังพล ลดภาระงานเอกสารและเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงาน
3. การนำกลยุทธ์ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านงานบริหารบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสามารถแจ้งหรือออกคำสั่งให้กำลังพลหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้อำนาจสำนักงานตำรวจแห่งชาติปฏิบัติและรับทราบข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการประชุมทางไกล
4. การพัฒนาระบบงานกำลังพล POLIS มาใช้เก็บประวัติการรับราชการของข้าราชการตำรวจ เพื่อช่วยในการบริหารจัดการกำลังพลของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้การปฏิบัติงานของตำรวจเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของผู้บังคับบัญชา

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model TAM) พัฒนาโดย Fred Davis, 1989, p.18-19) อธิบายว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้องค์ประกอบหลักของ TAM Perceived Usefulness (PU) - การรับรู้ประโยชน์ คือระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หากพนักงานรู้สึกว่าการระบบ ERP ใหม่ ช่วยให้การจัดการข้อมูลเร็วขึ้น พวกเขาจะมีแนวโน้มใช้ระบบมากขึ้น Perceived Ease of Use (PEOU) - การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน คือระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีใช้งานง่ายและไม่ยุ่งยาก หากแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่าย ผู้ใช้จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้งานมากขึ้น Attitude Toward Use (ATU) - ทัศนคติในการใช้ หากผู้ใช้มองว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์และใช้งานง่าย จะเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้ Behavioral Intention to Use (BI) - ความตั้งใจในการใช้ หากผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี จะมีแนวโน้มสูงที่จะนำไปใช้ Actual System Use - การใช้งานจริง เมื่อผู้ใช้มีความตั้งใจใช้งานสูง ก็จะไปสู่การใช้งานจริงของเทคโนโลยี แนวทางประยุกต์ใช้ TAM ในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี ปรับปรุง Perceived Usefulness (PU) แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลาการทำงาน นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์เชิงบวกจากผู้ใช้อื่นเพิ่ม Perceived Ease of Use (PEOU) ออกแบบระบบให้มีอินเทอร์เฟซที่เป็นมิตรกับผู้ใช้จัดอบรมและให้คำแนะนำเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจวิธีใช้งาน ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ หน่วยงานของรัฐถูกออกแบบจากฐานคติที่ว่า นักการเมืองและข้าราชการที่มีอำนาจมากจะทุจริต จึงเน้นการควบคุมและออกกฎระเบียบต่างๆ เน้นการควบคุมมากกว่าสนใจผลของงาน ทั้งคู่ได้มีการระดมความคิดเห็นและประสบการณ์จากหลายหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงระบบราชการ จึงเสนอความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาคราชการ (Reinventing Government) ดังนี้ (Osborne and Gaebler (1992) รัฐทำหน้าที่สนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก (Catalytic Government: Steering rather than Rowing) คือ รัฐทำหน้าที่เพียงจุดประกายความคิด มากกว่าดำเนินการเอง เน้นการจ้างจากภายนอก การแปรรูปให้เอกชนไปดำเนินการ เป็นต้น สร้างรัฐบาลที่เป็นของชุมชน โดยให้ชุมชนสามารถดำเนินการและตัดสินใจได้เอง (Community Owned Government: Empowerment Rather than Serving) คือ เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รัฐดูเพียงนโยบายกว้างๆ ต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (Competition Government : Injection Competition in to Service delivery) คือ เน้นให้มีการแข่งขัน อย่าให้มีใครผูกขาด ไม่ว่ารัฐหรือเอกชน ภายใต้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ขจัดการผูกขาดให้หมดไป ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ มากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (Mission Driven Government : Transformation Rule Driven Organization) โดยยึดถือวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจ ยึดถือความสำเร็จขององค์การมากกว่าติดขัดกับกฎระเบียบ

ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการนำกำลังพล มีประเด็นที่น่ามาอภิปราย ดังนี้

1. ปัญหาในเรื่องของงบประมาณ ทรัพยากรสนับสนุน และความพร้อมของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน โดยบางครั้งระบบและเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่องค์กรจัดสรรมาอาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของกำลังพล หรือยังขาดการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. ปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
3. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในงานกำลังพลส่วนใหญ่จะทำงานในลักษณะ Web Based System หรือ Cloud Based System ซึ่งหากโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงานมีข้อจำกัด อาจจะทำให้การใช้งานระบบต่างๆ เป็นไปด้วยความยากลำบาก
4. ปัญหากรณีมีผู้เข้าใช้งานเป็นจำนวนมาก และข้อมูลของข้าราชการตำรวจทั่วประเทศมีเป็นจำนวนมาก ทำให้การรายงานสถานภาพปัจจุบันมีความล่าช้าและเกิดการ ERROR ของฐานข้อมูลได้ คอมพิวเตอร์รุ่นเก่าทำให้การรายงานสถานภาพมีความล่าช้า

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนบูรณาการของกลยุทธ์ทำให้รัฐบาลมีความทันสมัยและเกิดคุณค่าสาธารณะ โดยจำเป็นต้องอาศัยระบบนิเวศของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Ecosystem) ในการสร้างและเข้าถึงข้อมูล (Data) บริการ (Service) และเนื้อหาต่างๆ (Content) ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับรัฐบาล โดยผู้เล่นหลักประกอบไปด้วย องค์กรรัฐ องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ (NGOs) ภาคเอกชน สมาคมต่างๆ และปัจเจกชน (OECD 2014) Government Digital Transformation เป็นการยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน (Government Integration) มีการทำงานแบบอัจฉริยะ (Smart Operation) ให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centric Services) และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง (Driven Transformation) โดยมีหลักการ คือ การมีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น ระบบการยืนยันตัวตน (ID) ข้อมูล (Data) และการใช้จ่ายเงิน (Payment) ที่มั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ บุคลากรภาครัฐต้องมีทัศนคติ (Mindset) ที่เปิดกว้าง รับฟัง (Openness) มองผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User Centric) สร้าง Digital Services ที่ตรงความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน (Simplicity) และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมถึงการมี Digital Mindset ที่จะขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม ความสามารถในการปรับตัวรับมือ และตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อ Disruptive Technology การสร้างให้เกิด Ecosystem และมี Partner ที่เข้มแข็งในการขับเคลื่อนสู่การเปลี่ยนผ่าน ยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ (People) เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด การทำงาน (Process) และนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม (Technology) เพื่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานข้ามหน่วยงาน ส่งมอบบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และความโปร่งใส (บทเรียนและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาวิสัยทัศน์รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในทศวรรษหน้า) ยังสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ เดช อุณหะจิริงรักษ์ (2559, หน้า 2) อธิบายว่า นโยบายสาธารณะ คือ นโยบายที่

ถูกกำหนดขึ้นโดยรัฐบาล โดยมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น การแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน หรือเพื่อป้องกันหรือหลีกเลี่ยงปัญหาในอนาคต ซึ่งนโยบายสาธารณะจะครอบคลุมถึงการที่รัฐบาลตั้งใจว่าจะกระทำหรือไม่กระทำ การตัดสินใจของรัฐบาลในการแบ่งสรรทรัพยากรหรือสิ่งที่มีคุณค่าต่างๆ ในสังคม รวมถึงการกำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของรัฐบาล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในงานกำลังพล มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านงบประมาณและทรัพยากรของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมักต้องการการลงทุนที่เหมาะสมทั้งในส่วนของการพัฒนาและบำรุงรักษา
2. ปัจจัยด้านนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและรัฐบาลมีบทบาทที่สำคัญต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น
3. ปัจจัยการปรับทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงาน ให้ปรับตัวเข้าสู่สภาวะสังคมยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ความพร้อมในด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นและบุคลากร

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ หน่วยงานของรัฐถูกออกแบบจากฐานคติที่ว่า นักการเมืองและข้าราชการที่มีอำนาจมากจะทุจริต จึงเน้นการควบคุมและออกกฎระเบียบต่างๆ เน้นการควบคุมมากกว่าสนใจผลของงาน ทั้งคู่ได้มีการระดมความคิดเห็นและประสบการณ์จากหลายหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงระบบราชการ จึงเสนอความคิดในการเปลี่ยนโฉมภาคราชการ (Reinventing Government) (Osborne and Gaebler (1992)) รัฐบาลทำหน้าที่สนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก (Catalytic Government: Steering rather than Rowing) คือ รัฐบาลทำหน้าที่เพียงจุดประกายความคิดมากกว่าดำเนินการเอง เน้นการจ้างงานจากภายนอก การแปรรูปให้เอกชนไปดำเนินการสร้างรัฐบาลที่เป็นของชุมชน โดยให้ชุมชนสามารถดำเนินการและตัดสินใจได้เอง (Community Owned Government: Empowerment Rather than Serving) คือ เน้นให้มีการแข่งขัน อย่าให้มีใครผูกขาด ไม่ว่ารัฐหรือเอกชน ภายใต้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ขจัดการผูกขาดให้หมดไป ต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ขับเคลื่อนด้วยภารกิจ มากกว่าขับเคลื่อนด้วยกฎระเบียบ (Mission Driven Government : Transformation Rule Driven Organization) โดยยึดถือวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจ ยึดถือความสำเร็จขององค์กร มากกว่าติดยึดกับกฎระเบียบ ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ Easton (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2559, หน้า 2) อธิบายว่า นโยบายสาธารณะหมายถึงการจัดสรรผลประโยชน์หรือคุณค่าแก่สังคม ซึ่งกิจกรรมของระบบการเมืองนี้จะกระทำโดยบุคคลผู้มีอำนาจสั่งการ ซึ่งสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำเป็นผลมาจาก “การจัดสรรค่านิยมของสังคม”

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาการส่งเสริมให้มีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มากขึ้น มีการอบรมภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานราชการ เพื่อส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ นำมาพัฒนาต่อยอดในการปฏิบัติงาน กำลังพลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เพิ่มเติม ถึงกระบวนการในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำลังพล ว่ามีจุดแข็ง หรือจุดอ่อน ภายในหน่วยงานด้านใดบ้าง แล้วจัดกลุ่มย่อยออกมาเพื่อนำมาวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำลังพล ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถ การให้โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะสามารถต่อยอดทั้งตัวเองและครอบครัวและเพื่อนร่วมงานจนถึงผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงกลาโหม (ม.ป.ป.). แผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลบุคลากรของกระทรวงกลาโหม พ.ศ.2563-2570.

ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2567, จาก https://doo.rta.mi.th/DooNew/Digital63_70.pdf.

กองทะเบียนพล. (2567). ประวัติกองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

ค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2567, จาก <https://www.personnelpolice.com>

กัลญญ เพชรธารณ์. เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเรียนรู้ บทที่ 9.

จาก https://eledu.ssru.ac.th/kalanyoo_pe/pluginfile.php/82/

ชุตินา สอนดี. (2563). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นธนาการดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.

เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2559, หน้า 2). เอกสารประกอบการบรรยายแนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2559, หน้า 2). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติและ

การประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. เชียงใหม่ (2557, p.18-19)

จาก https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2557/mpa40857nnpn_ch2.pdf

สุรางค์ จันทวานิช. (2559). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 23.

กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

TAM (Davis, 1989 p.18-19) แบบการจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียง
 ในด้านการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและการยอมรับของการใช้เทคโนโลยี

TRA Ajzen and Fishbein (1973, p.18) เป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล
 ให้ความสำคัญกับตัวแปรทางจิตวิทยา โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม