



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการยอมรับระดับความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

ได้ศึกษาถึงแนวความคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม
4. แผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของตำรวจภูธรภาค 6
5. แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ของตำรวจภูธรพิษณุโลก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

Shell (1975: 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบ

ของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

จากการศึกษาของ Knob และ Stewart ได้อ้างถึงเรื่องความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลว่า มีความแตกต่างกันไปตามความแปรปรวนของการตอบสนองความพึงพอใจ มีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ ซึ่งจากการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความ พึงพอใจที่ผ่านมาพบว่า มักมีการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัล และความสมดุลย์ทางอารมณ์เป็นต้น

วูม (Vroom ; 1964: 99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Rosenberg และ Holland กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยสามส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นความรู้ความเข้าใจ กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความนึกคิดอีกเรื่องหนึ่ง ส่วนที่สองเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ ส่วนที่สามเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมเป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรม

วิลลิสท์ ทรายางกูร (2526:74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี —เลว พอใจ —ไม่พอใจ สนใจ —ไม่สนใจ เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดัง ต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ 2534:39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น



2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก่อนที่จะพิจารณาถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ สมควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศโดยสังเขปเสียก่อน

1. ข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในชีวิตประจำวัน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวหนังสือ สัญลักษณ์ เสียง ภาพ เป็นต้น (ประสพสุข ศรีสว่างวงศ์ 2537, 34)

สุชาติ กิระนันท์ (2541, ได้ให้ความหมายของ ข้อมูล (Data) ว่าคือ ข้อความจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาจจะเป็นตัวเลขหรือข้อความที่ทำให้ผู้อ่านข้อมูลทราบความเป็นไปหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ศิริชัย พงษ์วิชัย (2537, 10) ได้ให้ความหมายของคำว่า ข้อมูล หมายถึง ข่าวสารหรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับคนหรือสิ่งของ ข้อมูลอาจอยู่ในรูปของตัวเลขหรือข้อความ ซึ่งได้จากการนับ การวัด การสังเกตหรือการบันทึกโดยข้อมูลอาจจะจำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูลได้ 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลโดยตรงหรือที่เรียกว่า แหล่งปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งที่เกิดของข้อมูล โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนความหมาย ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้มานี้ ถือว่าเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้มากที่สุด เช่น ข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบทดสอบ เป็นต้น

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งที่มีผู้เก็บข้อมูลมาแล้วหรือที่เรียกว่า แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Source) ข้อมูลที่ได้จากแหล่งทุติยภูมินี้ อาจจะมีการเปลี่ยนแปลง เปลี่ยนความหมาย ซึ่งอาจจะมีคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงได้

โดยข้อมูลที่ดีนั้น ควรมีลักษณะที่สำคัญ ๆ 4 ประการคือ

1) ความถูกต้อง (accuracy) ข้อมูลต้องมีความถูกต้องแม่นยำสูง ถูกต้องตามความเป็นจริงและยังต้องถูกต้องตามความประสงค์ ของการที่จะใช้ในการประมวลผลด้วย

2) ความสมบูรณ์ (completeness) ข้อมูลต้องเป็นข้อมูลที่ให้ข้อเท็จจริง ชำรุดสารที่ครบถ้วน ทุกอย่างหรือทุกด้านที่ฝ่ายบริหารหรือผู้ใช้ต้องการ

3) ความรวดเร็วต่อการใช้งาน (timeliness) หรือความทันเวลา ต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัย หรือทันตามกำหนดเวลา ที่จะนำไปใช้งาน ไม่เป็นข้อมูลที่ได้รับเข้ามาอย่างล่าช้า ซึ่งอาจไม่มีคุณอะไร ถึงแม้ว่าจะเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำสูงก็ตาม

4) ความเหมาะสมกับการประมวลผล ข้อมูลต้องเหมาะสมกับการประมวลผลในทุก ๆ ด้าน เช่น สามารถจัดบันทึกมาได้ หรือข้อมูลอยู่ในแบบสอบถาม หรือแบบบันทึก ที่สะดวกแก่การประมวลผล (รศสุคนธ์ หังสพฤกษ์ 2531, หน้า 5)

สารสนเทศ (Information) มีความหมายถึง ข้อมูลที่นำมาประมวลผลคือ ประการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (ครรรชิต มาลัยวงศ์ 2541, หน้า 4)

ปทีป เมธาคุณวุฒิ (2538, หน้า 31) ได้ให้ความหมายของคำว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลซึ่งผ่านการเลือกสรรแล้วโดยการประมวลผล ดังนั้นสารสนเทศจึงเกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงแล้ว จัดระเบียบให้เป็นความรู้หรือข่าวกรอง ซึ่งจะใช้เป็นข้ออ้างอิง หรือเป็นพื้นฐาน ในการคาดการณ์ล่วงหน้า หรือช่วยในการวินิจฉัยสั่งการได้ทันที

สุชาดา กิระนันท์ (2541, หน้า 5) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ (information) คือ ข้อความที่ประมวลได้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น จนได้ข้อสรุปเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเน้นที่การเกิดประโยชน์ คือความรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2539, หน้า 55) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลและถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบ ที่มีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้รับ (recipient)

สุมาลี เมืองไพศาล (2535, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้ว ด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์



เป็นส่วนผลลัพธ์หรือ **output** ของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งซึ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปกระทำกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่ง โดยเฉพาะได้หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้ว ให้มีมากยิ่งขึ้นและเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ โดยสารสนเทศจะมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีความถูกต้อง
2. ทันสมัยต่อการใช้งาน
3. มีความสมบูรณ์
4. มีความกระชับรัด
5. ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2539, หน้า167) ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศว่าหมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญ ที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบ สามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและสลับซับซ้อนได้

สุชาติ กิระนันท์ (2541, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามารวมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล บันทึกลงและค้นคืน เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสาร และโทรคมนาคม เป็นต้น

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ การจัดเก็บ ประมวลผลและเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม หรือ **Computer and Communication** ที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า **C&C** อย่างไรก็ตามมีแนวโน้มที่จะนับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของ **C&C** และที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยเช่น เทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เทคโนโลยีการพิมพ์เทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ เป็นต้น

ไพรัช รัชพงษ์ (2539, หน้า 55-60) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็น การประยุกต์ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ (ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงานและ อุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย) โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศ สำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ใช้ ซึ่งการจัดส่งนั้น อาจจะใช้ระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรสาร ระบบไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอื่น ในหน่วยงานหรือในธุรกิจต่าง ๆ มุ่งไปที่ การคิดค้นวิธีการจัดเก็บ ข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกัน ใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การ จัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟฟิก ที่ผู้ใช้เข้าใจง่าย การจัดทำระบบต่าง ๆ เพื่อช่วย สนับสนุนการบริหาร การจัดการของผู้บริหาร เลยไปจนถึงการสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีหลายกลุ่มรวมกัน เพื่อก่อให้เกิดการติดต่อ เชื่อมโยง หรือการจัดการ การวิเคราะห์ประมวลผล การจัดเก็บและจัดการเผยแพร่และการใช้ สารสนเทศ (ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสารและข้อมูลดิบจนถึงความรู้วิชาการ) ให้เกิดประโยชน์ใน รูปแบบของสื่อต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพและตัวอักษร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ 2539, หน้า 19)

Graham Taylor (1988 อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ไทยัญญาพานิช 2536, หน้า 10) ได้ กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าหมายถึง การใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม เพื่อใช้ในการเก็บ ประมวล ถ่ายทอด และแสดงผลลัพธ์ของข้อมูลข่าวสาร ในรูปของภาพ เสียง ตัวอักษร และตัวเลข ความสามารถในการรับข้อมูล จากแหล่งข่าวสารจำนวนมาก ทั้งใน รูปของภาพและตัวอักษร และความสามารถ ในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังแหล่งต่าง ๆ ได้อย่าง กว้างไกล โดยเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะสามารถพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารในองค์กรได้เป็น อย่างดี

กล่าวโดยสรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศ เริ่มจากการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผลและเผยแพร่สารสนเทศ ทั้งการส่งผ่านและรับ สารสนเทศ ด้วยวิธีการอันรวดเร็ว องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ๆ ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์, เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล และระบบการจัดการข้อมูล เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์นั้น จะใช้สำหรับจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือก การจัดหา การวิเคราะห์ เนื้อหา หรือการค้นคืนสารสนเทศเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล จะช่วยให้การสื่อสารหรือเผยแพร่

สารสนเทศ ไปยังผู้ใช้ในที่ต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนและทันต่อเหตุการณ์ เช่น ข้อมูล ซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวอักษร ภาพและเสียง โดยเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบสื่อสารข้อมูลเช่น ระบบโทรศัพท์ โทรเลข วิทยุ โทรทัศน์ และเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การสร้างสารสนเทศให้ผู้ใช้ซึ่งไม่สามารถกระทำได้ หากยังขาดข้อมูลที่เป็นวัตถุดิบ ในการสร้างสารสนเทศ สิ่งที่สำคัญตามมาก็คือ การนำข้อมูลเข้า ระบบที่จะจัดระเบียบข้อมูล จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการค้นคืน บำรุงรักษา ปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูล รวมทั้งการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์ในยุคแรกนั้น มีขนาดใหญ่และราคาสูง ทำงานได้เฉพาะอย่าง แต่ในปัจจุบัน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ประกอบเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ มีราคาถูกลง ทำให้คอมพิวเตอร์มีราคาถูกลง อีกทั้งการพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์ ที่ก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในขณะที่ขนาดของเครื่องเล็กลง ระบบคอมพิวเตอร์ประกอบด้วย ส่วนประกอบสำคัญ ๆ 5 ประการ คือ (ครรรชิต มาลัยวงศ์ 2540, หน้า 78-80)

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ อันประกอบด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หน่วยประมวลผล เครื่องพิมพ์ จอภาพ แป้นพิมพ์
2. ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับควบคุมให้ฮาร์ดแวร์ทำงานตามที่ต้องการ ซึ่งซอฟต์แวร์นั้น ยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ซอฟต์แวร์ระบบ สำหรับใช้เป็นตัวกลางระหว่างฮาร์ดแวร์กับผู้ใช้ทำหน้าที่ ควบคุมฮาร์ดแวร์และช่วยให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้สะดวกขึ้น ส่วนซอฟต์แวร์ประยุกต์ได้แก่ โปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ต้องการ เช่น งานประมวลผลสถิติ งานทำบัญชี
3. ข้อมูล (Data) ได้แก่ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานและการปฏิบัติการ ที่ต้องเก็บรวบรวมไว้เพื่อใช้ในการตัดสินใจ การทำงาน ปัจจุบันนี้ถือได้ว่า ข้อมูลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของระบบคอมพิวเตอร์

4. บุคลากร (Peopleware) ได้แก่ บุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาระบบงานซอฟต์แวร์ ปฏิบัติงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์และข้อมูล รวมทั้งผู้ใช้งาน (user) ระบบคอมพิวเตอร์ด้วย

5. ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) ได้แก่ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ตราขึ้นเพื่อควบคุมให้การใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างราบรื่น ไม่ประสบปัญหา ที่จะทำให้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และข้อมูลต้องเสียหาย

การแบ่งเครื่องคอมพิวเตอร์ ออกตามขนาดและประสิทธิภาพในการใช้งานนั้น สามารถแบ่งได้ 5 แบบ ดังนี้ (ครรรชิต มาลัยวงศ์ 2540, หน้า 81-84)

1) ซูเปอร์คอมพิวเตอร์ (Supercomputer) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะสูงมาก สามารถทำงานคำนวณเลขชนิดมีจุดทศนิยม ได้ตั้งแต่หลายร้อยล้านคำสั่งต่อวินาที จนถึงหลายพันล้าน ซึ่งก็คือ การคำนวณเลข ที่มีจุดทศนิยมจำนวนล้านครั้งต่อวินาที ซูเปอร์คอมพิวเตอร์ นิยมใช้ในงานวิจัยวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์และการทหาร ซึ่งเป็นงานที่ต้องมีการคำนวณมาก

2) เครื่องเมนเฟรม (Mainframe) เป็นคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะ รองลงมาจากเครื่องซูเปอร์คอมพิวเตอร์ แต่สามารถพ่วงต่อกับอุปกรณ์รอบนอก เช่น จอภาพ พร้อมแป้นพิมพ์ได้เป็นจำนวนมาก เครื่องประเภทนี้นิยมใช้งานประมวลผลข้อมูลและงานฐานข้อมูลขนาดใหญ่

3) มินิคอมพิวเตอร์ (Minicomputer) เป็นคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะน้อยกว่าเมนเฟรม และพ่วงต่อกับอุปกรณ์รอบนอกได้น้อยกว่าเมนเฟรมด้วย เครื่องระดับนี้นิยมใช้ในหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ เพราะมีราคาถูกลงกว่าเมนเฟรม

4) สถานีงานวิศวกรรม (Engineering Workstation) เป็นคอมพิวเตอร์ ที่มีสมรรถนะใกล้เคียงกับมินิคอมพิวเตอร์แต่ไม่ค่อยนิยมพ่วงต่อกับอุปกรณ์รอบนอกมากนัก ปกตินิยมใช้งานออกแบบทางวิศวกรรมหรืองานจัดทำสิ่งพิมพ์ (publishing)

5) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) หรือเครื่องซีพี เป็นเครื่องขนาดเล็กที่นิยมใช้คนเดียวหรือละคน มีอุปกรณ์รอบนอก ค่อนข้างจำกัด คือมีเครื่องพิมพ์ จอภาพ แป้นพิมพ์และเมาส์เป็นส่วนใหญ่ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมีใช้ในหน่วยงานเกือบทุกแห่ง



ลักษณะของงานที่ควรนำมาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถที่จะประมวลผล ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเก็บข้อมูล ได้เป็นปริมาณมาก ๆ อีกทั้งยังทำงานสลับซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นงานที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้กับคอมพิวเตอร์ ควรเป็นดังนี้ (ประสพสุข ศรีสว่างวงศ์ 2537, หน้า 9)

- 1) งานคำนวณที่สลับซับซ้อนมาก ๆ เช่น การคำนวณทางวิทยาศาสตร์และการคำนวณทางคณิตศาสตร์ที่มีสูตรซับซ้อน
- 2) งานที่จะต้องทำเป็นประจำ ๆ กัน เช่น การจัดทำบัญชี การออกใบเสร็จ การเก็บประวัติ การฝากถอนเงินของธนาคาร เป็นต้น
- 3) งานที่มีปริมาณข้อมูลมาก ๆ เช่น การจัดเก็บประวัติข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
- 4) งานที่ต้องการความถูกต้องสูง เช่น การคำนวณภาษี เครื่องคอมพิวเตอร์จะทำงานตามชุดคำสั่งหรือโปรแกรม ที่วางไว้อย่างเคร่งครัดและถูกต้องเสมอ โดยไม่มีความเอนเอียง ซึ่งถ้าใช้คนทำ หากมีปริมาณมาก อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น ได้ง่ายและไม่มีความเอนเอียง

เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล

การพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ตลอดห้าทศวรรษที่ผ่านมา มีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก อีกทั้งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ทั้งสองอย่างเป็นแรงเสริมที่สำคัญให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ได้ทำให้การติดต่อเชื่อมโยงกันระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ ณ ที่ต่าง ๆ เกิดขึ้นได้เป็นเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล (Data Communication Network) ทำให้ผู้คนในส่วนหนึ่งของโลกรับทราบข้อมูลที่เกิดขึ้นในส่วนอื่น ๆ ของโลกได้พร้อมกันในเวลาเดียวกัน

องค์ประกอบพื้นฐานของระบบสื่อสารข้อมูล นั้นประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐานหลัก 4 อย่าง ได้แก่ (सानิตย์ กายาผาด, ไชยา ภาวนบุตรและว่าที่ ร.ต. สุรศิลป์ มุลสิน 2542, หน้า 131-132)

1. ผู้ส่ง หรืออุปกรณ์ส่งข้อมูล (Sender) และผู้รับหรืออุปกรณ์รับข้อมูล (Receiver) ผู้ส่งหรืออุปกรณ์ส่งข้อมูล เป็นต้นทางของการสื่อสารข้อมูล มีหน้าที่เตรียมสร้างข้อมูล ส่วนผู้รับหรืออุปกรณ์รับข้อมูลเป็นปลายทางของการสื่อสารข้อมูล มีหน้าที่รับส่งข้อมูลที่ส่งมาให้

2. โปรโตคอล (Protocal) และซอฟต์แวร์ (Software) โปรโตคอล คือ วิธีการหรือกฎระเบียบที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ผู้รับและผู้ส่งสามารถเข้าใจกัน หรือคุยกันรู้เรื่อง ส่วนซอฟต์แวร์มีหน้าที่ทำให้การดำเนินงานในการสื่อสารข้อมูลเป็นไปตามโปรแกรมที่กำหนดไว้

3. ข่าวสาร (Message) สัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผ่านไปในระบบสื่อสาร เรียกว่า ข่าวสาร บางทีเรียกว่า สารสนเทศ (Information) รูปแบบของข่าวสารในการสื่อสารข้อมูลมี 3 รูปแบบ คือ เสียง ข้อมูล ข้อความ ภาพ

4. สื่อกลาง (Medium) เป็นเส้นทางการสื่อสาร เพื่อนำข้อมูลจากต้นทางไปยังปลายทาง สื่อสารการสื่อสารอาจจะเป็นเส้นลวด สายไฟ สายเคเบิล สายใยแก้วนำแสง หรือคลื่นที่ส่งผ่านทางอากาศ เช่น คลื่นไมโครเวฟ คลื่นดาวเทียมหรือคลื่นวิทยุ

สุชาติดา กิระนันท์ (2541, หน้า 34-35) กล่าวว่า ความต้องการของเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลเกิดจากสาเหตุหลายประการคือ

1. ความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยเฉพาะเมื่อทรัพยากรนั้นเป็นสิ่งจำเป็นแต่หายากหรือมีราคาแพง การจัดทำเครือข่ายภายในองค์กรเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องเข้าด้วยกัน จะทำให้สามารถใช้อุปกรณ์บางอย่างร่วมกันได้ เช่น การใช้เครื่องพิมพ์ร่วมกัน

2. การใช้ข้อมูลร่วมกัน ข้อมูลที่ดี เป็นสิ่งที่หายากและใช้ต้นทุนสูงในการเก็บรวบรวมและสร้างฐานข้อมูล

3. พัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์ทำให้สามารถใช้ระบบการประมวลผลข้อมูล

4. การประมวลผลแบบกระจาย ซึ่งเป็นระบบที่กระจายการประมวลผล ไปยังคอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ในสถานที่ต่างกัน และเชื่อมโยงกันด้วยระบบเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้สามารถทำการบันทึกและตรวจสอบปรับปรุงข้อมูล ณ สถานที่เกิดข้อมูล ก่อนส่งข้อมูลต่อมายังศูนย์กลางได้

การจัดเครือข่าย (Networking) คือ การเชื่อมต่อเชิงอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำให้เกิดการสื่อสารทางไกลหรือโทรคมนาคม เครือข่ายโทรคมนาคมจะทำหน้าที่ในการส่งข้อมูลเสียงหรือภาพจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยอาศัยเครือข่ายและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่มีอยู่ในระบบ ทำการดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศที่ต้องการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างถูกต้อง ประเภทของเครือข่าย แบ่งได้ดังต่อไปนี้

- 1) เครือข่ายโทรคมนาคมคอมพิวเตอร์ โดยระบบเครือข่ายนี้ มีคอมพิวเตอร์กลางเป็นตัวควบคุมระบบและอุปกรณ์อื่น ๆ
- 2) ระบบเครือข่ายท้องถิ่น ระบบนี้เป็นระบบที่มีขอบเขตการดำเนินงานในพื้นที่แคบ ๆ เช่น ภายในอาคารหรือภายในหน่วยงานเดียวกัน
- 3) ระบบเครือข่ายวงกว้าง ซึ่งครอบคลุมพื้นที่วงกว้าง กว่าระบบ LAN มาก และต้องใช้ระบบการสื่อสาร ที่อาศัยแบบเครือข่ายโทรศัพท์หรือระบบสาขา จากหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการสื่อสาร เช่น การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์ เป็นต้น
- 4) ระบบเครือข่ายมูลค่าเพิ่ม เป็นกรณีที่ผู้ใช้ระบบเครือข่ายไม่ต้องจัดการด้านโทรคมนาคมด้วยตนเอง แต่ให้หน่วยงานอื่น เป็นผู้ทำหน้าที่จัดการด้านโทรคมนาคมแทน ผู้ใช้จะมีฐานะเป็นสมาชิกผู้รับบริการจากหน่วยงานนั้น

ระบบการจัดการฐานข้อมูล

ข้อมูลนั้น ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ของระบบคอมพิวเตอร์ สารสนเทศไม่สามารถถูกสร้างขึ้นได้ ถ้าขาดข้อมูลซึ่งเป็นวัตถุดิบในการสร้างสารสนเทศ นอกจากจะมีข้อมูลแล้ว การจัดระเบียบข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูล ได้ตามความต้องการ อีกทั้งการดูแลบำรุงรักษาปรับปรุงข้อมูล เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ ได้ตามความต้องการ อีกทั้งการดูแลบำรุงรักษาปรับปรุงข้อมูล เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ สำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

การจัดระเบียบข้อมูล หมายถึง การนำเอาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน มาจัดเข้าเป็นแฟ้มข้อมูล เช่น แฟ้มข้อมูลลูกค้า จะมีข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า เช่น รหัสลูกค้า ชื่อลูกค้า สถานที่ติดต่อ สถานะของลูกค้า เป็นต้น (สุชาติดา กิระนันท์ 2541, หน้า 40) และนำแฟ้มข้อมูลมาจัดระบบให้สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฐานข้อมูล (Data Base) คือ แฟ้มข้อมูลหลาย ๆ แฟ้มมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน เช่น ฐานข้อมูลบุคลากร อาจประกอบด้วยแฟ้มข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร แฟ้มประวัติการทำงาน เป็นต้น

แนวคิดเรื่องฐานข้อมูลมาจากข้อเท็จจริงที่ว่า เพื่อดึงเอาข้อมูลจากไฟล์ส่วนตัวมางานตามต้องการ การที่ผู้ใช้แต่ละกลุ่มต่างก็เก็บข้อมูล ไว้ในแฟ้มข้อมูลอาจก่อให้เกิดปัญหา การซ้ำซ้อนของข้อมูลขึ้น ความซ้ำซ้อนนี้ นอกจากจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลแล้ว ยังก่อให้เกิดปัญหาขึ้น เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงค่าข้อมูล เพราะอาจจะหลงลืมเปลี่ยนข้อมูล ในบางแฟ้มข้อมูลทำให้ค่าของข้อมูลเดียวกันที่เก็บในแต่ละแฟ้มข้อมูลเหล่านี้มาเก็บรวบรวมไว้ในที่เดียวกัน (ดวงแก้ว สวามิภักดิ์ 2533, หน้า 31)

ผู้ใช้แต่ละคนไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้งานในแผนกจ่ายเงินเดือน ฝ่ายบุคคล หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสัมมนา ล้วนแต่มีแฟ้มข้อมูล เฉพาะงานและโปรแกรมที่เขียนขึ้นมา ทำให้ต้องมีการทำระบบโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ สำหรับการจัดการฐานข้อมูลขึ้นมาดูแลข้อมูล ที่หลาย ๆ หน่วยงานใช้ร่วมกัน โดยไม่ทำให้แต่ละหน่วยงานนั้น ต้องแก้ไขโปรแกรมใหม่จึงนำมาสู่การพัฒนา ระบบฐานข้อมูลขึ้น และโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ว่านั้นชื่อว่า ระบบการจัดการฐานข้อมูล

โดยระบบการจัดการฐานข้อมูล หรือ DBMS เป็นโปรแกรม ที่ทำหน้าที่ในการกำหนดลักษณะข้อมูลที่จะเก็บไว้ในฐานข้อมูล อำนวยความสะดวกในการบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล กำหนดตัวผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ใช้ฐานข้อมูลได้ พร้อมกำหนดด้วยว่า ให้ใช้ได้ทางใด เช่น ให้อ่านข้อมูลได้อย่างเดียวหรือให้แก้ไขข้อมูลได้ด้วย นอกจากนั้น ยังอำนวยความสะดวกในการค้นคืนข้อมูล การแก้ไขปรับปรุงข้อมูล ตลอดจนการจัดทำข้อมูลสำรองด้วย (ครรรชิต มาลัยวงศ์ 2539, หน้า127) เปรียบได้ค่า DBMS เหมือนกับสื่อกลางระหว่างผู้ใช้งาน และโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูล

ดวงแก้ว สวามิภักดิ์ (2533, หน้า42) ได้สรุปประโยชน์จากการประมวลผลด้านฐานข้อมูลว่า

1. ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล
2. สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูลได้ในระดับหนึ่ง
3. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้
4. สามารถควบคุมความเป็นมาตรฐานได้

5. สามารถจัดหาระบบความปลอดภัยที่รัดกุมได้
6. สามารถควบคุมความคงสภาพของข้อมูลได้
7. สามารถสร้างสมดุลในความขัดแย้งของความต้องการได้
8. เกิดความเป็นอิสระของข้อมูล

ฐานข้อมูลในปัจจุบัน ได้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการนำคอมพิวเตอร์ มาประยุกต์ใช้งานด้านปฏิบัติงาน เช่น ในส่วนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีการนำข้อมูลลายพิมพ์นิ้วมือมาบันทึกไว้ในหลักฐานข้อมูลทะเบียนประวัติอาชญากร สำนักงานบริหาร การทะเบียน กรมการปกครอง ก็ได้นำข้อมูลทะเบียนราษฎรมาบันทึกไว้ในฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร เป็นต้น

ระบบสารสนเทศ

สุชาติ กิระนันท์ (2541, หน้า 51) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ ว่าเป็นระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ อันได้แก่ ผู้ใช้ระบบ ผู้พัฒนาระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญในสาขาระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ตัวแบบการวิเคราะห์ ระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลที่ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล ทำการประมวลผลข้อมูล เพื่อสร้างสารสนเทศและส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศให้ผู้ใช้ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปใช้ในหน่วยงานนั้น มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การทำให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีสารสนเทศประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานหรือการบริหาร โดยการบริหารงาน แบ่งออกได้เป็นหลายระดับ โครงสร้างของสารสนเทศแบ่งตามลำดับการนำไปใช้งานได้ 4 ระดับ ดังนี้ (सानิตย์ กายาผาด, ไชยา ภาวนุตร และว่าที่ ร.ต.สุรศิลป์ มุลสิน 2542, หน้า117-118)

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการวางแผนนโยบาย กลยุทธ์และการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง
2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในส่วนยุทธวิธีในการวางแผนการปฏิบัติและการตัดสินใจในผู้บริหารระดับกลาง

3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในระดับปฏิบัติการและการควบคุม ในขั้นตอนนี้ผู้บริหารระดับล่างจะเป็นผู้ใช้สารสนเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน
4. ระบบสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผล ในขั้นตอนนี้พนักงานจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลและป้อนข้อมูลเข้าสู่กระบวนการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศออกมานำเสนอต่อผู้บริหาร

นอกจากนี้ สามารถแบ่งระบบสารสนเทศออกเป็นระบบย่อย ๆ 5 ส่วน ได้แก่ (สุชาติ กิระนันท์ 2541, หน้า 52-55)

1. ระบบประมวลผลรายการ

ระบบประมวลผลรายการ เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำและทำการบันทึกจัดเก็บ ประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวันและให้สารสนเทศ สรุปเบื้องต้นของกรปฏิบัติงานประจำวัน ตามปกติจะเป็นการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้าไปทำงานแทน การทำงานด้วยมือ ในระบบที่ปฏิบัติอยู่แล้วเป็นประจำ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยสารสนเทศที่ได้ในระบบนี้ มักสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้น เป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานประจำได้ ในขณะเดียวกัน ก็จะเป็นฐานข้อมูล เพื่อสร้างสารสนเทศสนองความต้องการบางส่วน ของผู้บริหารระดับสูงขึ้นด้วย

2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนงานธุรการในหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานในระดับธุรการ สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบนี้จะทำการประสานการทำงานของบุคคลเหล่านี้ ซึ่งอาจอยู่ในงานที่ต่างกัน สถานที่ต่างกันและห่างกันมากได้ ระบบจะสร้างการติดต่อระหว่างพนักงานและบุคคลภายนอกรวมทั้งหน่วยงานอื่นด้วย เพื่อให้มีการสื่อสารข้อมูลกัน

3. ระบบงานสร้างความรู้

ระบบงานสร้างความรู้ เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนบุคลากร ทำงานด้านการสร้างความรู้ เพื่อพัฒนา ด้วยการสร้างสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งอาจเป็นสิ่งประดิษฐ์ ผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ ความรู้ใหม่และนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานต่อไป

4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับกลาง เพื่อใช้ในการวางแผน บริหารจัดการและควบคุมงาน โดยทั่วไประบบนี้จะเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบประมวลผลรายการเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ รูปแบบของผลลัพธ์จากระบบนี้ มักอยู่ในรูปของรายงานต่าง ๆ ที่แสดงถึงสภาพความเป็นไปเปรียบเทียบกับที่คาดไว้

5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหาร ในการตัดสินใจ สำหรับปัญหาที่อาจมีโครงสร้างหรือขั้นตอนการหาคำตอบที่แน่นอนตายตัว เพียงบางส่วน หรือเป็นกรณีเฉพาะ ซึ่งโดยปกติ จะต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจการและภายนอกกิจการ มาประกอบกัน นอกจากนี้ ระบบนี้ยังต้องสามารถเสนอทางเลือกต่างๆ ให้ผู้บริหารพิจารณา เพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดได้

6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง

เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีหน้าที่กำหนดแผนระยะยาวและเป้าหมายของกิจการ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้ จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากภายนอกกิจการเป็นอย่างมาก เพื่อจะได้ทราบถึงความเป็นไปและแนวโน้มในตลาดทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาคและระดับโลก โดยต้องนำข้อมูลและแนวโน้มดังกล่าว มาพิจารณาประกอบกับความสามารถของกิจการ รวมทั้งข้อได้เปรียบ เสียเปรียบของกิจการตน การพัฒนาระบบสารสนเทศนี้ จึงต้องอาศัยการสร้างฐานข้อมูลที่เป็นและข้อมูลที่มีคุณภาพ รวมทั้งวิธีการวิเคราะห์ที่เหมาะสมกับปัญหา

การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในงานราชการ

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2540, หน้า126-132) ได้สรุปว่า การใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานราชการปัจจุบันนี้ จำแนกอย่างกว้าง ๆ ได้ดังนี้

1. ใช้ในการพิมพ์เอกสาร ซึ่งการใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์เอกสาร รายงานต่าง ๆ นั้น กระทำกันทุกหน่วยงาน การใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์เอกสารแทนเครื่องพิมพ์ดีด ช่วยให้งานพิมพ์มีคุณภาพ

มากขึ้น แก๊ซเอกสารตัดแปลงเอกสารได้ง่ายขึ้น และหากต้องการพิมพ์เรื่องหรือข้อความซ้ำหลาย ๆ ครั้ง ก็สะดวกมากขึ้น

2. ใช้ในการบันทึกข้อมูล คอมพิวเตอร์นั้นมีความสามารถในการบันทึกข้อมูลจำนวนมากเอาไว้เป็นหมวดหมู่ในรูปแบบที่เรียกว่าฐานข้อมูล วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นข้อมูลต่าง ๆ มาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว งานบันทึกและจัดทำฐานข้อมูลนี้ใช้กันกว้างขวางมาก เช่น

2.1 งานฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่สำหรับบันทึกข้อมูลทะเบียนราษฎรของสำนักบริหารการทำทะเบียน กรมการปกครอง ฐานข้อมูลนี้ช่วยให้กรมการปกครอง สามารถดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งย้ายเข้า ย้ายออก การจดทะเบียนสมรส การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและสะดวก

2.2 งานฐานข้อมูลทะเบียนยานพาหนะ เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่บันทึกทะเบียนยานพาหนะไว้ ณ กรมการขนส่งทางบก ทำให้สะดวกต่อการที่จะเสียค่าธรรมเนียมต่อทะเบียนรถยนต์ได้อย่างรวดเร็ว

2.3 งานฐานข้อมูลตู้เช่าโทรศัพท์ เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดกลางบันทึกรายชื่อผู้เช่าโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวก ในการจัดพิมพ์สมุดโทรศัพท์ และใช้ในงานบริการหมายเลข

2.4 งานทะเบียนประวัติอาชญากร เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ บันทึกรายชื่อและประวัติอาชญากร รวมทั้งภาพลายนิ้วมือ เพื่อให้ในการตรวจสอบหาเจ้าของลายนิ้วมือแฝง และใช้ในการตรวจประวัติผู้สมัครงานบางตำแหน่ง งานนี้เป็นความรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.5 งานข้อมูลมติคณะรัฐมนตรี เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดกลางบันทึกมติคณะรัฐมนตรีชุดต่าง ๆ ตั้งแต่ พ.ศ. 2475 จนถึงปัจจุบัน เพื่อตรวจสอบว่าได้มีการดำเนินการตามมติสำเร็จไปแค่ไหนบ้าง และใช้ในการค้นหาข้อมูลประกอบการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ที่มีผู้เสนอให้คณะรัฐมนตรีตัดสินใจ ทั้งนี้เพื่อให้คณะรัฐมนตรี ได้ทราบเรื่องนั้น ๆ เคยผ่านการพิจารณาบ้างแล้วหรือไม่ คณะรัฐมนตรีเคยมีมติในเรื่องนั้นว่าอย่างไร งานนี้เป็นความรับผิดชอบของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

2.6 งานฐานข้อมูลคำพิพากษาศาลฎีกา เป็นการบันทึกคำพิพากษาศาลฎีกา อย่างย่อเอาไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้พิพากษาและอัยการใช้ค้นหาว่าศาลฎีกาเคยมีมติอย่างไรเกี่ยวกับคดีต่าง ๆ ในอดีต

2.7 งานฐานข้อมูลข้าราชการ เป็นการนำประวัติข้าราชการมาบันทึกไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สะดวกต่อการบริหารงานบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน

3. งานงบประมาณและบัญชี ซึ่งการใช้คอมพิวเตอร์จัดทำงบประมาณและบัญชีนั้น เป็นงานพื้นฐานสำคัญของหน่วยงานราชการทุกแห่ง

4. งานประมวลผลสถิติและงานคำนวณ ที่สำคัญยังคงเป็นงานสำมะโนประชากร และสำมะโนด้านอื่นๆ ที่ทางสำนักงานสถิติแห่งชาติต้องดำเนินการอยู่เป็นประจำ

5. งานควบคุม เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ในงานที่สำคัญมากอย่างหนึ่ง มักใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ควบคุมเครื่องจักรต่าง ๆ เช่น การทำอากาศยานใช้คอมพิวเตอร์ ในการช่วยควบคุมจราจรทางอากาศ

6. งานบริการ เป็นการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในงานบริการด้านต่าง ๆ รวดเร็วขึ้น ซึ่งต้องอาศัยฐานข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ เช่น งานจัดพิมพ์ใบเสร็จและจัดเก็บค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าน้ำประปา

7. งานจัดทำแผนที่ อยู่ในความรับผิดชอบของกรมแผนที่ทหาร

8. การศึกษา การประยุกต์คอมพิวเตอร์ ในด้านการศึกษา นั้น มีหลายอย่าง เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ตรวจคะแนนสอบและจัดอันดับการสอบเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยงานสอน การใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุด

9. การสาธารณสุข ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาล เพื่อบันทึกข้อมูลผู้ป่วยดำเนินการตรวจรักษา จ่ายยาและคิดเงินค่ารักษาพยาบาล การจัดทำระบบผู้เชี่ยวชาญเพื่อช่วยวินิจฉัยอาการของโรค

10. ความมั่นคง การประยุกต์คอมพิวเตอร์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของประเทศและสังคมนั้น เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง งานด้านนี้มีมาก แต่ยังไม่เป็นที่เปิดเผยมากนัก เช่น ทางกรมตำรวจมีระบบ C³I ซึ่งเป็นระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับควบคุมรถสายตรวจ โดยในรถสาย



ตรวจจะมีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับรับสัญญาณดาวเทียม เพื่อหาตำแหน่งของรถยนต์
สายตรวจ

แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

ความหมายของนวัตกรรม

คำว่า “นวัตกรรม” (innovation) กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ได้ให้ความหมาย
ว่า หมายถึง การปฏิบัติหรือการนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาใช้ หรือเปลี่ยนแปลงแนวความคิด เพื่อ
ปรับปรุงวิธีการที่ทำอยู่เดิม ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (กระทรวงศึกษาธิการ 2521, หน้า 15 อ้าง
ถึงใน กัทธา ลิ้มชิดิต 2539, หน้า 7)

เสถียร เขยประทับ (2525, หน้า 20) ได้กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง ความคิดใหม่
การปฏิบัติใหม่ หรือสิ่งใหม่ ที่สมาชิกในระบบสังคมเห็นว่า หรือนึกว่าเป็นของใหม่ในลักษณะ
นามธรรม ไม่ใช่ลักษณะเป็นรูปธรรม ใหม่ในที่นี้ไม่ได้หมายถึง ความรู้ใหม่จริงๆ บางคนอาจเคย
ได้ยินเกี่ยวกับนวัตกรรมมาก่อน แต่ยังไม่เกิดทัศนคติชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น หรือยังไม่เคย
ยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น ถ้าสังเกตให้ดีจะเห็นว่าความคิด อุดมการณ์และประดิษฐ์กรรม
ทุกอย่าง ล้วนแล้วแต่เคยเป็นนวัตกรรมมาแล้วทั้งนั้น

Rogers and Shoemaker (1971, หน้า 19 อ้างถึงใน อัญชลิษฐ์ เจนวนิธิสุข 2540, หน้า
26) ให้ความหมายนวัตกรรมว่า คือ แนวความคิดหรือแบบแผน ซึ่งเป็นวิธีปฏิบัติหรือสิ่งของใหม่
ที่บุคคลทั้งหลายเห็นว่า เป็นของใหม่ แตกต่างจากที่เคยมี เคยคิด หรือเคยทำ แม้ว่านวัตกรรมจะ
เคยถูกนำไปใช้ในสังคมอื่น มาก่อนแล้วก็ตาม แต่ถ้าเพิ่งนำมาใช้อีกสังคมหนึ่งเป็นครั้งแรก ก็ถือ
ว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นนวัตกรรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2521, หน้า 3-4) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นวิธีการใหม่ที่มุ่งเพิ่ม
ประสิทธิภาพของงานที่กำลังดำเนินอยู่ และครอบคลุมวิธีการ หลักปฏิบัติ แนวคิด กระบวนการ
และสิ่งประดิษฐ์ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ถือว่าเป็น “นวัตกรรม” มีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

1. ต้องเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือบางส่วน อาจจะเป็นของเก่าใช้ไม่ได้ผลในอดีต แต่นำมา
ปรับปรุงใหม่หรือเป็นของปัจจุบันที่นำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. การนำวิธีการจัดระบบมาใช้ โดยพิจารณาองค์ประกอบ ทั้งส่วนข้อมูลที่ใส่เข้าไปในกระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการต้องเหมาะสมก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลง
3. มีการพิสูจน์ด้วยการวิจัยหรืออยู่ระหว่างการวิจัยว่า “สิ่งใหม่” จะช่วยแก้ปัญหาและการดำเนินการบางอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม
4. ยังไม่เป็นส่วนหนึ่งของระบบงานในปัจจุบันหาก “สิ่งใหม่” นั้นได้รับการเผยแพร่และยอมรับจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ดำเนินงานอยู่ในขณะนี้ ไม่ถือว่าสิ่งใหม่นั้นเป็นนวัตกรรมต่อไป แต่จะเปลี่ยนสภาพเป็นเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

กล่าวโดยสรุป ความหมายของนวัตกรรม หมายถึง การนำสิ่งใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ เข้ามาใช้หรือเปลี่ยนแปลง แนวความคิด เพื่อปรับปรุงวิธีการที่กำลังดำเนินอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จากแนวความคิดข้างต้น ทำให้กล่าวได้ว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการปฏิบัติงานของ สถานีดารวจภูธรอำเภอ เมืองพิษณุโลก นวัตกรรมประเภทหนึ่ง เพราะเป็นการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานหรือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพื่อให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพดีขึ้น

ความหมายของการยอมรับนวัตกรรม

สเลียร์ เขยประทับ (2525, หน้า 25) ได้กล่าวว่า การยอมรับ เป็นการตัดสินใจที่จะนำเอานวัตกรรมไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่านวัตกรรมนั้น เป็นวิถีทางที่ดีกว่า มีประโยชน์มากกว่า และระยะเวลาตั้งแต่ขั้นความรู้จนถึงการยืนยัน ใช้เวลานานนั้นอาจกินเวลาหลาย ๆ ปี

Rogers (1983, หน้า 163 อ้างถึงใน อัญชีย์ เจนวิถีสุข 2540, หน้า 28) ให้ความหมายของการยอมรับนวัตกรรมว่า เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลจะผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มรับรู้ว่ามีนวัตกรรมเกิดทัศนคติ อันนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมจนถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

Foster (1973, หน้า 146-147 อ้างถึงใน อัญชีย์ เจนวิถีสุข 2540, หน้า 27) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษา โดยผ่านขั้นตอนการรับรู้ การยอมรับ จะเกิดขึ้นได้ หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะได้ผล ก็

ต่อเมื่อบุคคลนั้น ได้ทดลองปฏิบัติ จนเมื่อเขาแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้น สามารถให้ประโยชน์อย่าง
แน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในการรับเอาสิ่งใหม่มา
ยึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการและมี
ระยะเวลา

กระบวนการของการยอมรับ

Rogers (1968, หน้า 76-93 อ้างถึงใน สกาวเดือน ปธนสมิทธิ 2540, หน้า 25) กล่าว
ว่า การยอมรับเป็นกระบวนการ ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคล เริ่มจากได้ยินเรื่องวิทยากรนั้น
จนกระทั่งยอมรับไปใช้ในที่สุด กระบวนการนี้ มีลักษณะคล้ายกับการเรียนรู้และตัดสินใจ โดย
แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. **ขั้นรู้หรือขั้นรับรู้ (Awareness Stage)** เป็นขั้นเริ่มแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือ
ปฏิเสธสิ่งใหม่ ๆ วิธีการใหม่ ๆ ขั้นนี้เป็นขั้นที่รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การประกอบอาชีพ
หรือกิจกรรมของเขา แต่ยังไม่เข้าใจหรือยอมรับ การรับรู้มักเป็นการเรียนรู้โดยบังเอิญซึ่งอาจจะ
ทำให้เกิดการอยากรู้ต่อไป อันเนื่องมาจากมีความต้องการวิทยากรใหม่ ๆ นั้นในการแก้ปัญหาที่
ตนเองมีอยู่

2. **ขั้นสนใจ (Interest Stage)** เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจแสวงหารายละเอียดเกี่ยวกับ
วิทยากรใหม่ ๆ เพิ่มเติม พฤติกรรมนี้เป็นในลักษณะที่ตั้งใจแน่วแน่ และใช้กระบวนการคิดมากกว่า
ขั้นแรก ซึ่งในขั้นนี้จะทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่มากขึ้น บุคลิกภาพและ
ค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคมหรือประสบการณ์เก่า ๆ จะมีผลต่อบุคคลนั้น และมีผลต่อ
การติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่ ๆ หรือวิทยากรใหม่ นั้นด้วย

3. **ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage)** เป็นขั้นที่ไตร่ตรองว่าจะลองใช้วิธีการหรือ
วิทยากรใหม่ ๆ นั้นดีหรือไม่ ด้วยการชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียว่า เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็น
ประโยชน์ต่อกิจกรรมของตนหรือไม่ หากรู้สึกราวว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้ ขั้นนี้จะแตกต่างจาก
ขั้นอื่น ๆ ตรงที่เกิดการตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ ๆ โดยบุคคลมักคิดว่า การใช้วิทยากรใหม่ ๆ
นั้นเป็นการเสี่ยง ไม่แน่ใจผลที่จะได้รับ ดังนั้น ในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้

เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจแล้วนั้นถูกต้องหรือไม่ โดยการให้คำแนะนำให้ชาวสสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

4. **ขั้นทดลอง (Trial Stage)** เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้วิทยาการใหม่ๆ นั้นกับสถานการณ์ของตน ซึ่งเป็นการทดลองดูก่อนเพื่อดูว่าได้ผลหรือไม่ และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับปฏิบัติอย่างเต็มที่ ในขั้นนี้ บุคคลจะแสวงหาชาวสสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิทยาการใหม่นั้น ซึ่งผลจากการทดลองจะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

5. **ขั้นการยอมรับ (Adoption Stage)** เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ๆ นั้นไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่หลังจากที่ได้ทดลองปฏิบัติ และเห็นประโยชน์แล้ว

ต่อมา **Rogers and Shoemaker (1971, หน้า 103-114** อ้างถึงใน **อัญชลีย์ เจนวิถีสุข 2540, หน้า 30)** ได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้ คือ

1. **ขั้นความรู้ (Knowledge Stage)** : เป็นขั้นที่บุคคลจะทราบว่า มีนวัตกรรมนั้นปรากฏอยู่ และพอที่จะเข้าใจว่านวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อย่างไร ในขั้นความรู้ี้สามารถแบ่งประเภทของความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. **ความรู้หรือความตระหนักรู้ว่านวัตกรรมนั้นมีอยู่จริง (awareness knowledge)**

2. **ความรู้ว่าจะใช้นวัตกรรมนั้นอย่างไรจึงเหมาะสม (how to knowledge)** ซึ่งความรู้นี้จะช่วยให้ใช้นวัตกรรมนั้นได้อย่างถูกต้อง

3. **ความรู้ที่เกี่ยวกับหลักการ (principles knowledge)** เป็นความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์เบื้องต้นหลังนวัตกรรมนั้น

2. **ขั้นการจูงใจ (persuasion)** ในขั้นนี้บุคคลสร้างหรือพัฒนาทัศนคติ ที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับนวัตกรรม กิจกรรมในสมองในขั้นความรู้เป็นเรื่องของความคิดหรือการรับรู้ ส่วนกิจกรรมในสมองของขั้นการจูงใจเป็นเรื่องของอารมณ์หรือความรู้สึก บุคคลจะสร้างทัศนคติที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมไม่ได้ จนกว่าจะมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเสียก่อน

ทัศนคติที่เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทักษะเฉพาะต่อนวัตกรรม
2. ทักษะที่ไปที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง

ทักษะที่มีความสำคัญมากก็คือ ทักษะแบบแรก ซึ่งเป็นทักษะที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อประโยชน์ของนวัตกรรม ทักษะเฉพาะที่มีต่อวัตกรมนั้น มีอิทธิพลไม่เพียงเฉพาะต่อนวัตกรรมที่เผยแพร่ในปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมที่จะเผยแพร่ในอนาคตด้วย หากบุคคลได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีกับนวัตกรรมและการเผยแพร่ในปัจจุบัน ก็จะมีทัศนคติทางลบกับการเผยแพร่วัตกรมนในอนาคตด้วย

1. **ขั้นการตัดสินใจ (Decision)** ในขั้นนี้บุคคลจะทำกิจกรรมซึ่งนำไปสู่การเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม เป็นที่น่าสังเกตว่าการเลือกนี้ มีอยู่ในทุกขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม เช่น ในขั้นความรู้ต้องเลือกว่าจะให้ความสนใจกับข่าวสารอันไหน ในขั้นการจูงใจต้องเลือกว่าจะแสวงหาข่าวสารอะไร ไม่สนใจข่าวสารอะไร แต่การเลือกระหว่างทางเลือก 2 ทาง คือการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธวัตกรมนั้น การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับนวัตกรรม นั้น สามารถนำมาทดลองใช้ก่อนได้หรือไม่ คนส่วนใหญ่จะยอมรับนวัตกรรมได้ก็ต่อเมื่อเขาได้ทดลองใช้แล้ว ดังนั้น การทดลองใช้ ก็เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ เพราะเป็นการลดความรู้สึกเสี่ยงในการตัดสินใจในกรณีที่ไม่สามารถทดลองใช้ได้ จำเป็นต้องปฏิเสธหรือยอมรับนวัตกรรมทั้งหมด คนที่รู้จักหรือคุ้นเคยวัตกรมนมาก่อนจะมีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจ โดยผู้ตัดสินใจจะรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น เรียกว่า ทดลองนวัตกรรมทางอ้อม

2. **ขั้นการยืนยัน (Confirmation)** การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ไม่ใช่ขั้นสุดท้าย ของกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม เพราะเมื่อยอมรับนวัตกรรมแล้ว บุคคลยังแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม เกี่ยวกับนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว โดยตลอดระยะเวลาในขั้นการยืนยันนี้บุคคลจะหลีกเลี่ยงสภาวะที่ไม่พ้องกับความรู้ หรือทัศนคติกับพฤติกรรมที่ตนเองยอมรับ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม

Rogers and Shoemaker (1971, หน้า 185-191 อ้างถึงใน อัญชลิย์ เจนวิทีสุข 2540, หน้า34) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการยอมรับนวัตกรรมว่าประกอบด้วย 4 ลักษณะ คือ

1. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้รับนวัตกรรม ประกอบไปด้วยบุคลิกลักษณะส่วนตัว อันได้แก่ การยึดมั่น เชื่อมั่นกับสังคมเดิม มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นผู้ที่มีเหตุผลดี และมีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษา

2. ปัจจัยด้านระบบสังคม (social variables) ระบบสังคมจะต้องประกอบไปด้วย โครงสร้างของสังคม ซึ่งเกิดขึ้นเพราะสมาชิกของระบบสังคมมีฐานะหรือตำแหน่งแตกต่างกัน ทำให้ผู้มีฐานะตำแหน่งสูงกว่ามีสิทธิในการสั่งการผู้ที่อยู่ในฐานะตำแหน่งที่ต่ำกว่า และคาดหวังว่า คำสั่งนั้นจะมีการนำไปปฏิบัติได้เป็นผลสำเร็จ โครงสร้างของสังคมอาจมีลักษณะทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ แต่ไม่ว่าโครงสร้างของสังคมจะมีลักษณะอย่างไรก็ตาม โครงสร้างของสังคมก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม ปัจจัยด้านระบบสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมของบุคคล ได้แก่ บรรทัดฐานของระบบสังคม ขั้นตอนการต่อการมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน และบูรณาการของการสื่อสาร

3. คุณลักษณะของนวัตกรรมในสายตาของผู้ที่จะใช้นวัตกรรม โดยพิจารณานวัตกรรม นั้น ๆ ในด้านต่าง ๆ 5 ประการ คือ

3.1 ความได้เปรียบเชิงเทียบ คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมนั้น คิดว่านวัตกรรมดีกว่า มีประโยชน์มากกว่าความคิดเก่า สิ่งเก่า หรือวิธีปฏิบัติเดิม

3.2 ความเข้ากันได้ คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกหรือคิดว่านวัตกรรมนั้น ไปด้วยกันได้ หรือเข้ากันได้กับค่านิยม ประสบการณ์ในอดีต ความเชื่อทางสังคมวัฒนธรรมของผู้รับนวัตกรรมนั้น

3.3 ความยุ่งยากหรือความสลับซับซ้อน คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกว่านวัตกรรม นั้น ยากแก่การเข้าใจ และยากต่อการนำไปใช้ หากยุ่งยากมาก ก็ยากแก่การยอมรับ

3.4 ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ คือ ความสามารถนำนวัตกรรมนั้น ไปทดลองใช้ในปริมาณเล็ก ๆ ได้จะถูกยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถนำไปทดลองใช้ได้

3.5 ความสามารถในการสังเกตได้ คือผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ โดยสมาชิกภายในระบบสังคม



4. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือหรือวิธีการที่นวัตกรรมเดินทางจากแหล่งกำเนิดไปยังผู้รับนวัตกรรม แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ช่องสารมวลชนและช่องสารระหว่างบุคคล โดยที่ช่องสารมวลชนมีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ส่วนช่องสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพมากในการก่อให้เกิดทัศนคติหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

Dube (1956 อ้างถึงใน สมญิติ คำपालะ 2537, หน้า 34) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับที่สำคัญประการหนึ่ง คือการจูงใจที่มีผลต่อการยอมรับ บ่อยครั้งพบว่ามีการยอมรับเกิดขึ้นเพราะเป็นสิ่งแปลกใหม่หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือทำเพราะรัฐบาล สั่งให้ทำหรือมีกฎหมายมาบังคับ เป็นต้น

ร้อยตำรวจตรี สมญิติ คำपालะ (2537, หน้า 35) สรุปถึงปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมไว้ดังนี้คือ

1. การจูงใจ
2. ความทันสมัย
3. ทัศนคติ
4. การชอบเปลี่ยน
5. การชอบเสี่ยง

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมซ้ำหรือเร็วอีก 3 ประการ คือ (Rogers and Shoemaker 1971, หน้า 185-191 อ้างถึงใน อัญชลีย์ เจนวิถีสุข 2540, หน้า 34)

1) สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ถ้าผู้ยอมรับนวัตกรรมมีการศึกษาในระดับสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูง หรือตั้งจุดหวังในชีวิต เพื่อเลื่อนฐานะทางสังคมสูงขึ้น ประกอบกับนวัตกรรมนั้น มีความสอดคล้องกับชีวิตจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมได้เร็วกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อย ด้อยฐานะในสังคม

2) คุณลักษณะของบุคลิกภาพ บุคคลที่มีความทันสมัยจะเป็นบุคคลที่มีความคิด ความเชื่อ และยอมรับในสิ่งใหม่ ๆ จากสังคมภายนอกมาใช้ในชีวิตของตน

3) พฤติกรรมในการสื่อสาร เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้เห็นถึงการยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่า ถ้าบุคคลมีพฤติกรรมดังนี้ คือ มีส่วนร่วมในสังคม และเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมได้ดี มีการเดินทางบ่อยครั้ง ไม่ติดถิ่น การมีโอกาสติดต่อกับตัวกลางเผยแพร่ข่าวสาร มีโอกาสเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน และสื่อระหว่างบุคคล มีระดับของการเป็นผู้นำทางความคิดสูง

ลักษณะของผู้ยอมรับนวัตกรรม

Rogers ยังได้แบ่งลักษณะของผู้ยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ผู้นำการยอมรับ (innovators) มีคุณลักษณะส่วนตัวคือ อายุน้อย มีสถานภาพทางสังคมสูง มีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับแหล่งข่าวสาร มีปฏิสัมพันธ์กับผู้นำการยอมรับอื่น ๆ มีการติดต่อกับบุคคลอื่นอย่างกว้างขวาง มีค่านิยมกล้าได้กล้าเสีย
2. ผู้ยอมรับตามก่อนเพื่อน (early adopter) มีคุณลักษณะคือ มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูง มีการติดต่อกับผู้นำการเปลี่ยนแปลงในท้องถิ่นมากที่สุด เป็นผู้นำทางความคิดในชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่
3. ผู้ยอมรับตามเร็วเป็นส่วนใหญ่ (early majority) มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมค่อนข้างสูงกว่าคนทั่วไปในชุมชนที่อาศัยอยู่ มีการติดต่อกับผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผู้นำการยอมรับก่อนบุคคลอื่นมากพอสมควร
4. ผู้ยอมรับตามช้าเป็นส่วนใหญ่ (late majority) มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจค่อนข้างต่ำ การรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ มักมาจากเพื่อนพ้องเป็นส่วนใหญ่ มีการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนน้อย และไม่ค่อยแสดงความเป็นผู้นำทางความคิด
5. ผู้ยอมรับหลังสุด (laggards) มักเป็นผู้ที่ยึดมั่นในขนบธรรมเนียม ประเพณีและค่านิยม ตลอดจนความเชื่อแบบเดิม มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ มีอายุสูง เป็นบุคคลที่ค่อนข้างเก็บตัว แสดงความเป็นผู้นำทางความคิดน้อยมาก

การต่อต้านการยอมรับนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง

การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลที่กล่าวมา เป็นไปทั้งเร็วและช้าและเป็นผลให้สามารถจัดกลุ่มคนออกได้หลาย ๆ กลุ่มตามระดับและช่วงเวลาที่ยอมรับ นอกจากนี้ยังอาจรวมไปถึงกลุ่มคนอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งนอกจากจะไม่ยอมรับแล้วยังต่อต้านหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้นด้วย

สมปราชญ์ จอมเทศ (2516, หน้า 203-204) กล่าวถึง มูลเหตุของการต่อต้าน
นวัตกรรมว่า ประกอบด้วย

1. การนำวิธีการใหม่มาใช้ โดยมีได้ปฏิบัติให้ครบขั้นตอนของกระบวนการนวัตกรรม
2. ขาดการฝึกการรับรู้ให้แก่สมาชิกในกลุ่ม
3. ขาดการประชาสัมพันธ์
4. อายุการทำงานนาน
5. การฝังแน่นอยู่กับระเบียบข้อบังคับที่ล้าสมัย
6. ขาดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ผู้สตี รุมาคม (2529, หน้า 67-72) ได้กล่าวว่า บุคคลจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเพราะ
เหตุผลที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งจะยอมรับตัวเข้ากับสถานการณ์นั้นจนคุ้นเคย แต่จะต่อต้านการ
เปลี่ยนแปลงใหม่คิดว่าเป็นสาเหตุของความไม่สะดวกสบายหลาย ๆ อย่าง ตั้งแต่การที่จะต้อง
เรียนรู้ การจัดหาสิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เป็นต้น

ความหวาดกลัว ที่นึกคิดเอาเอง เนื่องจากมนุษย์มักแสดงพฤติกรรมที่ให้ความสำคัญแก่
ตนเองจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงเฉพาะที่ตนเข้าใจและเชื่อมั่นว่าตนจะได้รับผลประโยชน์ กับ
ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นเพราะ

1. กลัวความไม่รู้
2. กลัวความมั่นคงในการทำงานลดลง
3. กลัวความยากลำบากและการสูญเสียทางเศรษฐกิจ
4. กลัวสถานภาพการทำงานตกต่ำ
5. กลัวความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในที่ทำงานจะเปลี่ยนไป

สาเหตุดังกล่าวนำมาซึ่งการต่อต้าน 3 ลักษณะ คือ

1) ต่อต้านโดยตรงและเปิดเผย โดยแสดงความก้าวร้าวในทันทีทันใด เช่น แสดงความ
คับข้องใจ ทำงานให้ช้าลงอย่างจงใจ ทำลายวัสดุอุปกรณ์หรือชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้อง แกล้งทำลาย
อุปกรณ์ใหม่ๆ ให้ใช้การไม่ได้

2)ต่อต้านทางอ้อมและซ่อนเร้น เป็นการต่อต้านภายในไม่เปิดเผย เช่น แกล้งขอข้อมูลที่ไม่จำเป็น ถ่วงเวลา ปล่อยข่าวลือในทางเสียหาย ทำตามเฉพาะที่สั่งการแม้รู้ว่างานบางอย่างต้องทำอย่างต่อเนื่อง

3) เพิกเฉยและถอนตัว เป็นการต่อต้านโดยไม่เอาตนเข้าไปเกี่ยวข้องในทางใด ๆ กับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ โดยการถอนตัว คือ เฉยเมย ขวัญและกำลังใจถดถอย ซึ่งการแสดงออกดังกล่าวไม่ได้สร้างความพึงพอใจใด ๆ แก่ตน แต่กลับจะนำความคับแค้นใจมาสู่ตนเองมากขึ้น ด้วยเหตุดังกล่าวจึงได้เสนอแนวทางแก้ไขไว้ 5 ลักษณะ คือ

ก. เสริมสร้างทัศนคติที่ถูกต้อง โดยชี้แจงให้เห็นความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงให้เห็นว่าจะเป็นการนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องรับฟังความเห็นของผู้รับ มีการดำเนินงานร่วมกันให้เห็นผลอย่างจริงจังและใช้เวลาอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติตามวัตรกรรมนั้น

ข. ใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ โดยแจ้งข่าวการเปลี่ยนแปลงให้ได้ทราบทุกระยะอย่างทันเหตุการณ์ เป็นการขจัดข่าวลือ โดยอธิบายเหตุผลอย่างระมัดระวัง

ค. ผู้นำในการเปลี่ยนแปลง ทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามแนวทางของวัตรกรรมที่นำมาเผยแพร่ พยายามสร้างความเข้าใจแจ่มชัดและแสดงทัศนคติในทางบวกต่อวัตรกรรมนั้น ให้เห็นอยู่เสมอ

ง. ให้ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดการเปลี่ยนแปลงรวมทั้ง เพื่อให้ได้ทราบความรู้สึก ความรู้ ความสามารถของผู้ใช้และข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น

จ. ให้รางวัลเพื่อสร้างความรู้สึกยอมรับ โดยแสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ เป็นผลดีต่อผู้ใช้ เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

แผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของตำรวจภูธรภาค 6 (พ.ศ. 2547 – 2549) ICT : Information and Communication Technology

บทวิเคราะห์ของตำรวจภูธรภาค 6

1. ภารกิจของตำรวจภูธรภาค 6

1. อำนวยความสะดวกมั่นคงของสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
2. รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม
3. อำนวยความยุติธรรมและให้ความคุ้มครอง สิทธิ เสรีภาพ ตามกฎหมายแก่ประชาชน
4. ให้บริการประชาชนและสังคมในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
5. อำนวยความสะดวกและการจัดการจราจรป้องกัน และแก้ไขปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจราจร
6. สนองตอบนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติในด้านต่าง ๆ อาทิ ป้องกันปราบปรามยาเสพติด จัดระเบียบสังคมและความปลอดภัยสาธารณะ งานพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และส่งเสริมการท่องเที่ยว
7. พัฒนาและจัดระบบงานด้านความมั่นคงในหน้าที่ตำรวจให้มีประสิทธิภาพ

2. สถานการณ์และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของตำรวจภูธรภาค 6

1. ปัญหายาเสพติด สถานการณ์ยาเสพติดในพื้นที่ มีการส่งกัญชา ยาบ้า จากประเทศลาว ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะ กัญชา สำหรับยาบ้าคงเป็นยาเสพติดที่ค้ำกันมากที่สุด แต่เครือข่ายในพื้นที่ได้ยุติบทบาทลงชั่วคราว และเริ่มกลับมาค้าอีกแต่มีพฤติกรรมที่ปกปิดยิ่งขึ้น ภายหลังจากการที่รัฐบาลได้ประกาศนโยบายสำคัญเร่งด่วนในการทำสงครามกับยาเสพติด โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหายาเสพติดออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมตัวยาและผู้ค้ายาเสพติด ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด / ผู้ติดยาเสพติด และด้านการป้องกันกลุ่มผู้มีโอกาสเข้าไปใช้ยาเสพติด ทำให้สถานการณ์ยาเสพติดในภาพรวมดีขึ้นกว่าในรอบหลาย ๆ ปีที่ผ่านมา แต่ปัญหายาเสพติดเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตามสภาวะและปัจจัยเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องเฝ้าระวัง ติดตามและพึงเล็งสภาพปัญหายาเสพติดในทุกพื้นที่ ทุกมิติควบคู่กันไป

ในอนาคต ยาเสพติดจึงเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนเชื่อมโยงกับปัญหาพื้นฐานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเฉพาะอาชญากรรมข้ามชาติ

2. ปัญหาอาชญากรรม ในเชิงนโยบายมีการวางแผนและการกระจายความรับผิดชอบอย่างเป็นขั้นตอน โดยมีการปรับยุทธศาสตร์ใหม่ในการแก้ปัญหาที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการป้องกัน

และแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง การจัดระเบียบสังคมและความปลอดภัยสาธารณะ การปราบปรามผู้มีอิทธิพล การระดมกวาดล้างอาวุธปืนและอาวุธสงครามผิดกฎหมาย วิกฤตเศรษฐกิจทำให้ปัญหาอาชญากรรมทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบัน วิทยาการด้านเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ประกอบกับประชากรมีการศึกษาสูงขึ้น ส่งผลให้การประกอบอาชญากรรมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น รวมถึงมีการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ประกอบอาชญากรรมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ จากการศึกษาการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตได้มีการขยายตัวและเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดการใช้อินเทอร์เน็ตในทางที่ผิดกฎหมายหรือจริยธรรมก็มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ซึ่งรัฐบาลยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดอาชญากรรมด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะยังไม่มีความหมายรองรับ โดยภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะต้องให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว รวมทั้งดำเนินการป้องกันปราบปรามได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง โดยการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานโดยใช้สมรรถนะของเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เป็นสิ่งจำเป็น

นอกจากนี้ สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันยังคงส่งผลให้อาชญากรรมมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะกระแสด่วนนิยมจากยุคโลกาภิวัตน์ได้มีอิทธิพลต่อชนบทรอบนอกประเพณีท้องถิ่น ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านศีลธรรม ปัญหาการบริหารจัดการขององค์กรระดับท้องถิ่น ปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นนำไปสู่ข้อพิพาทภายในชุมชนปัญหาการก่อความไม่สงบอื่น ๆ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการรักษาความสงบเรียบร้อย

1. ปัญหาการอำนวยความสะดวก โดยการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ซึ่งได้บัญญัติให้คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยเฉพาะผู้เสียหาย ผู้ต้องหา เด็ก เยาวชน และสตรี ตามหลักสากลด้านสิทธิมนุษยชน ระบบการสืบสวนและสอบสวนมีความจำเป็นต้องใช้วิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการตรวจพิสูจน์และยืนยันความผิดของผู้ต้องหา เนื่องจากการกระทำผิดบางประเภทมีการพัฒนารูปแบบที่มีความซับซ้อนและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้ยากต่อการพิสูจน์ความผิด รวมทั้งขาดความร่วมมือจากประชาชนในการเป็นพยานและแจ้งเบาะแส

2. ปัญหาการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง ปัจจุบันแรงงานต่างด้าวที่จดทะเบียนและขออนุญาตทำงานในพื้นที่จำนวนมาก ซึ่งยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังและยังไม่มียุทธศาสตร์

ชัดเจนต่อการแก้ไขปัญหาในระยะยาว ซึ่งปัญหาเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของ ประเทศ และก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ ตามมา รวมทั้งก่อความเสียหายแก่ ภาพลักษณ์และเกียรติภูมิของชาติเป็นอย่างยิ่ง และอาจจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ประเทศ การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องแก้ไขในลักษณะที่เป็นองค์รวม และใช้หลักสังคม จิตวิทยาควบคู่ไปกับการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด

3. ปัญหาทางการบริหาร ส่วนหนึ่งเกิดจากการขาดวิสัยทัศน์และการวางแผนล่วงหน้า ในการบริหาร หรือมีการวางแผนที่ไม่เหมาะสมเพราะไม่ได้คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อม เป็นเหตุให้ แผนที่วางไว้ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง และข้าราชการตำรวจไม่พร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลง และ จากการปฏิรูประบบราชการได้พัฒนาระบบราชการไทย อีกทั้งยังเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของตำรวจ ผ่านสื่อต่างๆ อย่างกว้างขวาง

3. เป้าหมายในการปรับปรุงการทำงานของตำรวจภูธรภาค 6

1. การสร้างสัญญาประชาคมของสถานีตำรวจในการให้บริการประชาชนภายใต้ ทรัพยากรที่มีอยู่

2. การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ ให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงาน (Outputs)ที่เป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนได้อย่างแท้จริง

3. การสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นกับสังคมและประชาชน อันเป็นผลลัพธ์สุดท้าย (Outcomes) ของการปฏิบัติงานตำรวจ ซึ่งมี 3 มิติ ควบคู่กัน คือ

มิติที่ 1 ป้องกันอาชญากรรมให้มีโอกาสเกิดน้อยที่สุด และเมื่อมีคดีเกิดขึ้นแล้วต้อง สืบสวนติดตาม จับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษให้ได้

มิติที่ 2 สร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย หรือลดความหวาดระแวงของประชาชนต่อ ภัยอันตราย และความสูญเสียต่างๆ อันเกิดจากอาชญากรรม

มิติที่ 3 สร้างความรู้สึกรู้สึกพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ ตำรวจ

4. หลักในการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย

1. ปรับระบบการทำงานให้เข้าสู่กระบวนการประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้ประชาชนและ องค์การอิสระเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารราชการ รวมทั้งนำระบบธรรมาภิบาลมาปรับ ใช้กับองค์กรตำรวจ ซึ่งเน้นหลักการดังนี้ การมีส่วนร่วม การเข้าถึงง่าย ความเสมอภาคและเป็น ธรรม ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส ตรวจสอบและการประเมินผลได้

2. ส่งเสริมการบริหารงานในลักษณะองค์กรวิชาชีพ (Professional Bureaucracy) ให้มีความสำคัญกับความเชี่ยวชาญในอาชีพและการทำงานร่วมเป็นทีมของผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ ดังนั้น การฝึกอบรมบุคลากรจะต้องมุ่งเน้นความรู้ความชำนาญ และทักษะทางวิชาชีพของผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ

3. กระจายอำนาจ การบริหารและการตัดสินใจลงสู่หน่วยปฏิบัติให้มากที่สุด และเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจซึ่งเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สุดในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

4. สร้างสัญญาประชาคม กล่าวถึง ทุกหน่วยในสังกัดตำรวจภูธรภาค 6 จะต้องประกาศพันธะสัญญา ประชาคมต่อสาธารณชน

5. การพิจารณาความดีความชอบ จะต้องใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุด

5. แนวทางการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ

ตำรวจภูธรภาค 6 กำหนดนโยบายเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารงานตามนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริหารประชาชน โดยมีนโยบายในการกระจายทรัพยากรทางการบริหารไปสู่สถานีตำรวจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ โดยเน้นรูปแบบการบริหารงานในลักษณะองค์กรวิชาชีพ เพื่อให้การสนับสนุนการปฏิบัติของสถานีตำรวจเกิดความคล่องตัว ทั้งในด้านการบริหารงบประมาณ การบริหารและพัฒนาบุคลากร การพัสดุ ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างและกฎระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย นับแต่นี้ไปตำรวจภูธรภาค 6 จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริหารภายในให้มีความก้าวหน้าทันสมัย สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสอดคล้องกับสภาพปัญหา ตลอดจนความต้องการของสังคม สิ่งที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างเป็นระบบมีดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร

1) จัดตั้งหน่วยงานเพื่อรองรับภารกิจใหม่ที่กำลังเกิดขึ้น และทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์

2) กระจายอำนาจการบริหารทรัพยากรและการตัดสินใจไปสู่หน่วยปฏิบัติและผู้บังคับบัญชาระดับล่างให้มากที่สุด เป็นการลดขั้นตอนและการกระจุกตัวของงานในส่วนกลาง

3) ตัดสายการบังคับบัญชาทั้งในฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบริหารให้สั้นลง เพื่อลดขั้นตอนการสื่อสาร ลดความยุ่งยากของกฎระเบียบต่าง ๆ ลดการวิ่งเต้น โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง และเพิ่มระยะเวลาครองตำแหน่งในระดับปฏิบัติให้อยู่กับพื้นที่ให้นาน

4) ลดจำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ และเกลี้ยทรัพยากรไปสู่ภาคปฏิบัติให้มากที่สุด

5) ปรับปรุงโครงสร้างและกำหนดอำนาจเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และสอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเจริญเติบโตในสายงานและพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

2. การบริหารงานบุคคล

1) พัฒนาหลักสูตรและจัดฝึกอบรมให้ข้าราชการตำรวจ หรือผู้ที่จะเป็นข้าราชการตำรวจเป็นผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทางหรือเป็นมืออาชีพอย่างแท้จริง

2) ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในความรู้และทักษะใหม่ ๆ

3) สนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจได้ศึกษาเพิ่มเติม เพื่อสร้างบุคลากรซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น คดีที่เป็น **CYBER CRIME** หรือ คดีเศรษฐกิจ เป็นต้น

4) พัฒนาหลักเกณฑ์และรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เป็นธรรม และโปร่งใส

3. ขวัญและกำลังใจของข้าราชการตำรวจชั้นผู้น้อย

1) พัฒนาคุณวุฒิและเพิ่มความรับผิดชอบ เพื่อเป็นเงื่อนไขในการต่อสู้เรียกร้องค่าตอบแทนเพิ่มเติมที่สมเหตุสมผลจากรัฐ

2) กวดขันไม่ให้มีระบบส่งส่วยเลี้ยงนาย ผลักดันโครงการแฟลตหรือบ้านพักให้ข้าราชการตำรวจมีที่พักอย่างทั่วถึง

3) ปฏิรูประบบการเบิกจ่ายเบี้ยเลี้ยง หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ให้มีขั้นตอนที่สั้นและรวดเร็ว

4) กวดขันผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นให้มีจิตสำนึกในการดูแลเอาใจใส่ ความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

5) แสวงหาความร่วมมือจากภาคเอกชน (ที่สุจริต) ในการขอสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

6) ดูแลสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น



4. วิทยาการ / เทคโนโลยี

พัฒนาและติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (e –Police) ให้ครอบคลุมทุกหน่วยในสังกัด เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารทั้งภายในหน่วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน พร้อมทั้งพัฒนาระบบการบริการข้อมูล การใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการทำงานและบริการประชาชน รวมทั้งพัฒนาบุคลากรในการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับงานตำรวจให้มากที่สุด

5. งานวิจัยและพัฒนา

- 1) สนับสนุนสถาบันการศึกษาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยสภาพปัญหาและสาเหตุความไม่สงบเรียบร้อยในสังคม
- 2) ศึกษาวิจัยสภาพปัญหาต่างๆ ภายในองค์กร แล้วนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาคือผู้บังคับบัญชา
- 3) ค้นคว้าวิจัยเทคนิควิธีการ ตลอดจนคิดค้นอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย
- 4) กำหนดรูปแบบ หลักเกณฑ์ และทำการประเมินผลงานของหน่วยปฏิบัติอย่างเป็นระบบ

6. การประเมินผลงานของหน่วยปฏิบัติ จะใช้ข้อมูลความสำเร็จ 2 ด้านประกอบกันคือ

- 1) ชีตความสามารถในการป้องกันไม่ให้เกิดคดี และความสามารถในการคลี่คลายคดี (อัตราการเกิดต่ำและอัตราการจับกุมสูง)
- 2) ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา หรือหน่วยงานที่เป็นกลาง สสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ รวมทั้งทำการวัดตรวจนี้ความรู้สึกถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในแต่ละพื้นที่

7. กฎระเบียบคำสั่ง

ตั้งคณะทำงานศึกษาวิเคราะห์ห็นัยสำคัญของกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งที่บังคับใช้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติราชการของตำรวจตามกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับตำรวจ

8. ระบบ กระบวนการ และขั้นตอน

ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการปฏิรูประบบงาน กระบวนการและขั้นตอนทางเดินของงานเอกสาร ระบบการสื่อสาร สั่งการ ประสานงาน และ

การประสานข้อมูลตามคู่มือที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำขึ้น ทั้งในงานอำนวยความสะดวก งานปฏิบัติการ และงานบริการประชาชน เพื่อให้มีขั้นตอนที่สั้น กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และสามารถใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติและติดตามตรวจสอบประเมินผล

9. วัฒนธรรมภายในองค์กร

1. จะใช้กระบวนการศึกษาและพัฒนาบุคลากร เป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยน วัฒนธรรมบางอย่างภายในองค์กรตำรวจ ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา เช่น วัฒนธรรมการ ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยระบบสั่งการ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีหน้าที่เพียงรับคำสั่งไปปฏิบัติ ไม่กล้าใช้เหตุผลออกความเห็นแย้งหรือใช้ความคิดสร้างสรรค์พัฒนางาน

2. สถานการณ์ในปัจจุบันและในอนาคต วัฒนธรรมภายในองค์กรตำรวจจะต้อง เป็นลักษณะเปิดกว้าง เรียนรู้ สร้างสรรค์ ใช้เหตุผลมากกว่าประสบการณ์หรือสิ่งที่เคยปฏิบัติสืบ ต่อกันมา และยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้น

10. การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน

ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารงาน การ ตรวจสอบและการประเมินผลงานของตำรวจภูธรภาค 6 ตั้งแต่ระบบกองบัญชาการถึงระดับสถานี ตำรวจ โดยผ่านกระบวนการ กต.ตร.ในระดับต่าง ๆ รวมทั้งสามารถแสดงความคิดเห็น ร้องทุกข์ แฉทางช่องทางต่าง ๆ ได้

6. แนวทางการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจ (กลยุทธ์ปฏิบัติการ 3 ประสาน)

กลยุทธ์ปฏิบัติการ 3 ประสาน เป็นการวางรูปแบบการทำงานของทุกสายงานในสถานี ตำรวจ ให้มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานี ตำรวจบรรลุจุดมุ่งหมายสูงสุดในการลดอาชญากรรม ลดความหวาดระแวงของประชาชนต่อภัย อาชญากรรม และสร้างความเชื่อมั่นที่มีต่อตำรวจ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การป้องกันเชิงรุกในพื้นที่ (หลักการ “ตำรวจชุมชน” Community Policing)

ต้องรุกให้เข้าถึงจิตใจของประชาชน และสร้างความปลอดภัยให้ชุมชนได้ และที่สำคัญ คือ ต้อง รุกให้เข้าถึงจิตใจของประชาชน

ขั้นที่ 2 การให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) เป็นการปฏิบัติงาน

เชิงตั้งรับในที่ตั้ง สิ่งที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจเป็นการ ให้บริการที่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และเป็นธรรมอย่างแท้

ขั้นที่ 3 การคลี่คลายคดีแบบบูรณาการ (Crime –Solving Team) ให้เจ้าหน้าที่ทั้ง 3 ฝ่าย คือ สอบสวน สืบสวน และสายตรวจ ร่วมกันรับผิดชอบคดีที่เกิดขึ้น โดยระบุตัวบุคคลและแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

การปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลอำนาจการสถานีตำรวจ

ศูนย์ข้อมูลอำนาจการสถานีตำรวจ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วย เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติจากการบันทึกการให้บริการและจากสถิติที่รวบรวมไว้ตามส่วนต่าง ๆ ของสถานีตำรวจ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับผู้บริหาร และทำหน้าที่รายงานข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ รวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจทั้งระบบและเป็นรูปธรรม

7. แนวทางในการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติการผลักดันนโยบายลงสู่ภาคปฏิบัติจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1. กระบวนการยอมรับความจริงและสร้างพันธะสัญญา

สถานีตำรวจจะต้องให้คำมั่นสัญญาที่เป็นรูปธรรมของตนต่อสาธารณชนภายใต้ระบบการทำงานและทรัพยากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้สถานีตำรวจมีข้อมูลพื้นฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีเหตุผล รวมทั้งเป็นการวางพื้นฐาน และเตรียมความพร้อมของสถานีตำรวจในการปรับปรุงกลยุทธ์และระบบการทำงาน

ส่วนที่ 2. กระบวนการปรับปรุงการทำงานของสถานีตำรวจให้เข้าสู่กลยุทธ์ปฏิบัติการ 3 ประสาน

การพัฒนาและสร้างกลยุทธ์ปฏิบัติงานและวางระบบการบริหารจัดการภายในสถานีตำรวจ เพื่อให้ทุกส่วนของสถานีตำรวจปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องและประสานกันเป็นระบบในทุกมิติ

ส่วนที่ 3. กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการ

หน่วยงานนำนโยบายนี้ไปจัดทำแผนปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวทางที่ได้กำหนดไว้และผลักดันการดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผลเป็นไปตามนโยบายอย่างจริงจัง

ส่วนที่ 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของตำรวจภูธรภาค 6

1.วิสัยทัศน์



มุ่งพัฒนาคน พัฒนางาน
บริหารด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม
ก้าวล้ำทางด้านเทคโนโลยี
เพื่อสังคมที่ดีและปลอดภัย

โดยวัตถุประสงค์ของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

- 1.1 เพื่อเพิ่มศักยภาพ มาตรฐานและคุณภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ทั้งทางด้านอุปกรณ์ โปรแกรม และบุคลากร ให้สอดคล้องและสนับสนุนการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรภาค 6
- 1.2 เพื่อเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรให้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 1.3 เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการติดต่อสื่อสารและการบริการข้อมูล ทั้งภายในหน่วยงาน นอกหน่วยงาน และประชาชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และเกิดความคุ้มค่าสูงสุด โดยการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ
- 1.4 เพื่อสร้างข้อมูลกลางที่มีมาตรฐาน และลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูล โดยการสร้างฐานข้อมูลมาตรฐานที่เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติต่าง ๆ แต่ละสายงานของตำรวจภูธรภาค 6 ให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงความต้องการมากที่สุด
- 1.5 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหาร โดยการรวบรวมข้อมูลและประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศ (Information) ที่ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร
- 1.6 เพื่อให้การปฏิบัติงานของตำรวจภูธรภาค 6 บรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทของประเทศไทยและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. พันธกิจ (Mission)

พันธกิจที่ 1 “เสริมสร้างบุคลากรของตำรวจภูธรภาค 6 ให้มีขีดความสามารถในการประยุกต์ใช้ ICT สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดต่อตำรวจภูธรภาค 6”

พันธกิจที่ 2 “จัดตั้งหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นกลุ่มงานทางด้านเทคนิคเป็นการเฉพาะทางอย่างชัดเจน”

พันธกิจที่ 3 “พัฒนา ปรับปรุง แผนงาน และยุทธศาสตร์ ด้าน ICT ของตำรวจภูธรภาค 6 ให้สามารถเกื้อกูลการดำเนินการของภาครัฐให้เป็นไปตามแผนแม่บท ICT ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547-2549”

พันธกิจที่ 4 “จัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อของบประมาณในการพัฒนา ICT ของตำรวจภูธรภาค 6 จากหน่วยเหนือ และขอรับการสนับสนุนจากภาครัฐหรือเอกชนอื่น ๆ”

พันธกิจที่ 5 “พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงและรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายการสื่อสารกับภายในและภายนอกตำรวจภูธรภาค 6 ตลอดจนภาคเอกชนและประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัยที่สุด”

พันธกิจ 6 “กำหนดมาตรฐานของข้อมูลให้สามารถสนับสนุนกิจการด้านต่าง ๆ ในทุกระดับภายในตำรวจภูธรภาค 6 เพื่อใช้ในการประสานงาน ตัดสินใจ และบริหารจัดการ รวมทั้งการบริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้ ให้แก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

3.ยุทธศาสตร์โดยรวม

ยุทธศาสตร์ 1: พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความสามารถทางด้าน ICT และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจของตำรวจภูธรภาค 6 รวมทั้งแต่งตั้งบุคลากรให้ตรงตามสายงาน ICT

ยุทธศาสตร์ 2: พัฒนาและจัดตั้งหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นสายงานทางด้านเทคนิคเป็นการเฉพาะอย่างชัดเจน ในทุกระดับชั้นตั้งแต่กองบัญชาการ กองบังคับการ และสถานีตำรวจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนแม่บท ICT ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์ 3: พัฒนาระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารข้อมูล การให้บริการข้อมูล และเชื่อมโยงการสื่อสารของตำรวจภูธรภาค 6 กับหน่วยงานอื่น

ยุทธศาสตร์ 4: พัฒนาโครงสร้างของฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐานและเป็นระบบ สอดคล้อง และสามารถใช้ร่วมกับหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ 5: วิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงและสนับสนุนการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั่วถึง และเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดรวมทั้งคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเป็นหลัก

ยุทธศาสตร์ 6: การบริหารจัดการในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจภูธรภาค 6 ให้มีความเหมาะสม รองรับสภาพความเปลี่ยนแปลงของสังคม และสามารถใช้งานได้เพียงพอ มีประสิทธิภาพและเป็นระบบชัดเจน

ยุทธศาสตร์ 7: การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของตำรวจภูธรภาค 6

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของตำรวจภูธรภาค 6

1. บทวิเคราะห์ด้านสถานภาพด้าน ICT ภายในตำรวจภูธรภาค 6

1.1 ด้านโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โครงข่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจภูธรภาค 6 (ส่วนกลาง) นั้น เชื่อมโยงกันผ่านระบบแลน (LAN: Local Area Network) เชื่อมโยงระหว่าง 3 อาคาร ด้วยกันคือ อาคารสำนักงานผู้บัญชาการ, กองบังคับการอำนวยการ และกองกำกับการสืบสวนสอบสวน โดยการเดินสายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) และเชื่อมโยงสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ด้วยเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่มีคุณภาพสูง

การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานในตำรวจภูธรภาค 6 ภายนอก และประชาชน นั้นผ่านทางเว็บไซต์ของตำรวจภูธรภาค 6 คือ www.p6.police.go.th ซึ่งเป็นช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของตำรวจภูธรภาค 6 รวมทั้งเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสของประชาชนได้อีกทางหนึ่ง

จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ โครงข่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจภูธรภาค 6 (ส่วนกลาง) นั้น เชื่อมโยงกันผ่านระบบแลน (LAN: Local Area Network) ในส่วนของหน่วยในสังกัดอื่น ๆ นั้น ติดต่อสื่อสารกันผ่านทางเว็บไซต์ของ ตำรวจภูธรภาค 6 โดยสามารถรองรับการติดต่อสื่อสารได้ในระดับหนึ่งภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดและใช้งบประมาณน้อยที่สุด

จุดอ่อน/ปัญหา การสื่อสารที่มีอยู่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากข้อจำกัดของคู่สายโทรศัพท์ นอกจากนี้ยังมีค่าใช้จ่ายในการเชื่อมโยงผ่านทางสายโทรศัพท์สูงมาก อีกทั้งความเร็วในการเชื่อมโยง ยังไม่เร็วเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

1.2 ด้านอุปกรณ์ (Hardware)

จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ ตำรวจภูธรภาค 6 มีการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาช่วยงานในหลายระบบ เช่นโปรแกรมเครือข่ายการสื่อสารภายใน ฐานข้อมูลท้องถิ่น ฐานข้อมูลอาชญากรรม ระบบการสืบค้น ข้อมูลต่าง ๆ ของตำรวจภูธรภาค 6 เป็นต้น รวมทั้งมีการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ใน

ส่วนของตำราจรรยาบรรณ 6 (ส่วนกลาง) และมีนโยบายให้หน่วยงานระดับจังหวัดจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในตำราจรรยาบรรณ 6

จุดอ่อน/ปัญหา ไม่ได้มีการปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และหน่วยงาน และไม่เพียงพอเพื่อรองรับระบบสารสนเทศใหม่ใช้ในการทำงานได้

1.3 ด้านโปรแกรม (Software)

จุดแข็ง / ข้อได้เปรียบ มีการพัฒนาโปรแกรมสำหรับการทำงานของตำราจรรยาบรรณ 6 โปรแกรมเครือข่ายการสื่อสารภายใน (IC6 Knowledge) โปรแกรมข้อมูลท้องถิ่น (IC6) โปรแกรมการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือห้องสมุด ของตำราจรรยาบรรณ 6

จุดอ่อน / ปัญหา เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาระบบโปรแกรมมีน้อย ไม่เพียงพอ ทำให้ต้องจ้างเอกชนหรือบุคคลภายนอก ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณในการพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านบุคลากร

1.4.1 ผู้บริหารระดับสูง

จุดแข็ง / ข้อได้เปรียบ ให้ความสนใจและมีนโยบายอย่างต่อเนื่องในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างเป็นระบบ ถึงแม้จะขาดงบประมาณสนับสนุนแต่ก็มีความมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จุดอ่อน / ปัญหา ไม่มีสายงานทางด้านเทคนิคโดยตรง และการบังคับบัญชานำไปรวมไว้กับงานในภารกิจอื่น ๆ ที่เป็นสายงานหลัก ซึ่งเป็นงานในภารกิจหลักที่สำคัญของตำรวจ รวมทั้งความรับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วย อีกทั้งประสบการณ์ในการบริหารสารสนเทศยังมีน้อย ในบางหน่วยงานผู้บังคับบัญชาขาดวิสัยทัศน์และนโยบายในด้านนี้

1.4.2 ผู้บริหารระดับกลาง

จุดอ่อน / ข้อได้เปรียบ มีความมุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างต่อเนื่อง มีความสนใจในการเรียนรู้ พัฒนาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และปฏิบัติตามคำสั่ง/นโยบายอย่างเคร่งครัด

จุดอ่อน / ปัญหา ไม่มีสายงานและอัตราทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นอิสระแยกโดยชัดเจน ปัจจุบันแก้ไขโดยการให้คำสั่งปฏิบัติราชการจากการสรรหาจากงานประจำหรือคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานซึ่งยังคงต้องปฏิบัติงานหลักอยู่ ผู้บังคับบัญชาหลาย ๆ หน่วยงาน ขาดความรู้ ความเข้าใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จุดแข็ง / ข้อได้เปรียบ มีความมุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างต่อเนื่อง มีความสนใจในการเรียนรู้ พัฒนาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และปฏิบัติตามคำสั่ง/นโยบายอย่างเคร่งครัด

จุดอ่อน / ปัญหา ไม่มีสายงานและอัตราทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างเป็นอิสระแยกโดยชัดเจน ปัจจุบันแก้ไขโดยการให้คำสั่งปฏิบัติราชการจากการสรรหาจากงานประจำหรือคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานซึ่งยังคงต้องปฏิบัติงานหลักอยู่ อีกทั้งการควบคุมของผู้บังคับบัญชาไม่ตรงตามสายงาน จึงยากในการสื่อความหมายเพื่อให้งานในด้านนี้บรรลุวัตถุประสงค์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาด ความรู้ ทักษะและความเข้าใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4.4 ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์/วิศวกรรม

จุดแข็ง / ข้อได้เปรียบ ตำรวจภูธรภาค 6 มีบุคลากรระดับผู้บริหารระดับกลางที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และสารฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรภายในหน่วยอย่างต่อเนื่องทุกระดับและทำหน้าที่วิเคราะห์และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วย

จุดอ่อน / ปัญหา ขาดแคลนบุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณวุฒิและความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์กระจายครอบคลุมอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งอาจมีผลมาจากการไม่มีสายงานทางด้านเทคนิคและอัตรา การแต่งตั้งบุคลากรลงในตำแหน่งที่ไม่ตรงตามคุณลักษณะเฉพาะ และบุคลากรขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้ผลตอบแทนในตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ

1.5 ด้านงบประมาณ

จุดอ่อน / ข้อได้เปรียบ ตำรวจภูธรภาค 6 ได้รับจัดสรรงบประมาณจากหน่วยเหนือมีงบประมาณและสามารถบริหารงานเอง โดยใช้กรอบงบประมาณประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จุดอ่อน / ปัญหา งบประมาณส่วนใหญ่ใช้ในด้านการกำลังพล ทำให้มีงบประมาณในการพัฒนาหน่วยน้อย และงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำรวจภูธรภาค 6 ทำให้เกิดปัญหาความไม่ต่อเนื่องของการพัฒนาในโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลเป็นวงจรต่อศักยภาพและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของตำรวจภูธรภาค 6

1.6 ด้านการบริหารจัดการ

จุดแข็ง / ข้อได้เปรียบ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงให้ความสำคัญในการนำ ICT มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดไว้อย่างชัดเจน

จุดอ่อน / ปัญหา 1. ขาดบุคลากรด้าน ICT และแรงสนับสนุนจากฝ่ายบริหารอย่างพอเพียงในการทำหน้าที่ให้ลุล่วงไปด้วยดี โครงสร้างองค์กร อัตรา และสายบังคับบัญชาทางด้าน ICT ที่สอดคล้อง การฝึกอบรมบุคลากรอย่างเป็นระบบ และการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ด้วยสาเหตุสำคัญ คือ ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างต่อเนื่อง 2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน มีการระบุไว้ในแผน ICT โดยชัดเจนแต่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นภารกิจหลักของตำรวจภูธรภาค 6 ทำให้ต้อโอกาสและส่งเสริมผลักดันเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ อย่างทันเหตุการณ์ต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงของชาติ

2. บทวิเคราะห์สถานการณ์ด้าน ICT ของตำรวจภูธรภาค 6 (ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งปัจจัยหรืออิทธิพลจากภายนอก ที่มีผลกระทบต่อด้าน ICT ของตำรวจภูธรภาค 6)

2.1 ภาครัฐ โอกาสในปัจจุบันรัฐบาลให้ความสำคัญต่อการนำ ICT มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะด้าน e-Government ส่งผลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้ง ตำรวจภูธรภาค 6 มีโอกาสพัฒนาระบบ ICT ตามนโยบายรัฐบาลได้อย่างเท่าเทียมกับส่วนราชการอื่น

ผลกระทบ ต้องมีการพิจารณาปรับโครงสร้าง อัตรา การจัดสรรงบประมาณ การพัฒนาบุคลากร และระเบียบคำสั่ง ให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินการของรัฐบาล และสอดคล้องกับความต้องการในการบริการของประชาชนเป็นสำคัญ

2.2 ภาคเอกชน

โอกาส สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารกับภาคเอกชนได้อย่างกว้างขวาง การหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างไม่จำกัดขอบเขต การประชาสัมพันธ์หน่วยงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สามารถตรวจสอบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อตำรวจ เป็นแหล่งสร้างเครือข่ายมวลชน

ผลกระทบ การบุกรุก เข้ามาในระบบเครือข่ายกระทำได้ง่ายและมีโอกาสมากขึ้น สามารถโจมตีทั้งในด้านการให้ข่าวสารโจมตี หรือเข้าบุกรุกในระบบทำให้เสียหายได้ง่าย

2.3 ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และข้อกำหนดในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2545-2549

โอกาส ช่วยผลักดันให้เกิดมาตรฐานและข้อกำหนดในการพัฒนาด้าน ICT ให้มี
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บนพื้นฐานของความประหยัดและลดความซ้ำซ้อน

ผลกระทบ กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายให้สอดคล้องกับแผนแม่บทของสำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ จำเป็นต้องมีการบูรณาการจากหน่วยงานระดับล่าง โดยต้องเป็นความเข้าใจที่
ถูกต้องและตรงกันได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดแนวทางที่ชัดเจนและ
บรรลุวัตถุประสงค์ได้

2.4 มาตรฐาน ข้อกำหนด กฎ ระเบียบ และกฎหมาย

โอกาส ช่วยผลักดันให้เกิดมาตรฐานและข้อกำหนดในการพัฒนาด้าน ICT ให้มี
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บนพื้นฐานของความประหยัดและลดความซ้ำซ้อน

ผลกระทบ การดำเนินการด้าน ICT ที่ผ่านมามีข้อจำกัดด้านกฎระเบียบและกฎหมาย
เนื่องจากยังคงยึดถือกฎระเบียบเดิมซึ่งไม่ได้รับการปรับปรุงให้เกิดความชัดเจนตามสภาวการณ์ที่
เปลี่ยนไป รวมทั้ง การติดตามสร้างความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาบุคลากรทั้งทางทฤษฎีและ
ปฏิบัติบังคับใช้กฎหมายตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 6
ส่วนที่ 3 เป้าหมายโดยรวมและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสารของตำรวจภูธรภาค 6

1. เป้าหมายโดยรวมและแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อพัฒนา ปรับปรุง และประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจภูธร
ภาค 6 ในเชิงบูรณาการอย่างเป็นมาตรฐานและเป็นระบบ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม
สนับสนุนการปฏิบัติการของตำรวจภูธรภาค 6 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสร้างความสงบสุขให้
เกิดขึ้นกับสังคมและประชาชน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจ พัฒนาระบบการให้บริการ
ประชาชน และพัฒนาบุคลากรในการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
รวมทั้ง ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสำหรับการบริหารและจัดการสมัยใหม่ ให้ตอบสนองต่อความ
ต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและการแก้ไขปัญหาสังคม อันนำไปสู่การ
ส่งเสริมเกื้อกูล การพัฒนาประเทศในภาพรวมอย่างยั่งยืนต่อไป

2. ยุทธศาสตร์โดยรวม

2.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความสามารถทางด้าน ICT และ
สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจของตำรวจภูธรภาค 6
รวมทั้งแต่งตั้งบุคลากรให้ตรงตามสายงาน ICT

2.1.1 เป้าหมาย พัฒนาการองค์ความรู้และการใช้งานของข้าราชการตำรวจและบุคลากรในตำรวจภูธรภาค 6 โดยการประยุกต์ใช้ ICT การฝึกอบรมรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อให้หน่วยต่าง ๆ มีโอกาสศึกษาหาความรู้และนำไปใช้งานด้วยตนเอง อีกทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณ และเวลาในการจัดฝึกอบรม

2.1.2 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก

แผนงาน

พัฒนาและเพิ่มศักยภาพบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

โครงการ/กิจกรรมหลัก เช่น พัฒนาบุคลากรตามสายงานต่าง ๆ ให้มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มขึ้น ในภารกิจของทุกหน่วยงานของตำรวจภูธรภาค 6 ทั้งนี้ในการฝึกอบรมควรเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม นำความรู้กลับไปถ่ายทอดให้กับผู้อื่นในหน่วยงานของตนเอง (Training for trainer) และเพื่อส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีระบบการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรลักษณะ e-Learning มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสศึกษาหาความรู้และใช้งานได้ด้วยตนเอง รวมทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณและเวลาในการจัดฝึกอบรม

2.2 ยุทธศาสตร์ 2: พัฒนาและจัดตั้งหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นสายงานทางด้านเทคนิคเป็นการเฉพาะทางอย่างชัดเจน ในทุกระดับชั้นตั้งแต่กองบัญชาการกองบังคับการ และสถานีตำรวจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนแม่บท ICT ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.2.1 เป้าหมาย สร้างสายงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแยกเป็นสายงานเฉพาะทางด้านเทคนิค ในทุกระดับชั้นตั้งแต่กองบัญชาการ กองบังคับการ และสถานีตำรวจ มีอัตราและกำลังพลที่มีความรู้ทางวิชาการและพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างเพียงพอและมีคุณภาพภายใต้การบริหาร ควบคุม และสั่งการจาก CIO ของตำรวจภูธรภาค 6

2.2.2 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก

แผนงาน

วิเคราะห์ระบบบริหารงานบุคคลของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจภูธรภาค 6

โครงการ/กิจกรรมหลัก เช่น จัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นการเฉพาะ กำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกับภารกิจหลักของหน่วยงานใดเพื่อรองรับภารกิจใหม่ที่เปลี่ยนแปลงและเพิ่มมากขึ้น มีหน่วยงานรับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในระดับกองบัญชาการ กองบังคับการ สถานีตำรวจ เพื่อเป็นการประสานงาน ติดตามการดำเนินการในแต่ละระดับ รวมทั้งกำหนดสายงานทางด้านเทคนิคเป็นการเฉพาะอย่างชัดเจน เพื่อให้มีการเจริญเติบโตในสายงานก และการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ

2.3 ยุทธศาสตร์ 3: พัฒนาระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารข้อมูล การให้บริการข้อมูล และเชื่อมโยงการสื่อสาร

2.3.1 เป้าหมาย พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของโครงข่ายสารสนเทศของตำรวจภูธรภาค 6 สามารถเชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัด ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ผ่านทางระบบเครือข่ายในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งบริหารจัดการใช้โครงข่ายสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงปลอดภัย

2.3.2 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก

แผนงาน

พัฒนาโครงข่ายสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจภูธรภาค 6 ให้เกิดประสิทธิภาพและมีความมั่นคงปลอดภัย

โครงการ/กิจกรรมหลัก เช่น พัฒนาโครงข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารของตำรวจภูธรภาค 6 ให้มีประสิทธิภาพทุกหน่วยงานในสังกัดสามารถใช้งานผ่านระบบเครือข่ายอย่างเป็นระบบและมีความสะดวกในการดูแลรักษาความปลอดภัย เป็นการประหยัดงบประมาณ ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.4 ยุทธศาสตร์ 4: พัฒนาโครงสร้างข้อมูลให้เป็นมาตรฐานและเป็นระบบ สอดคล้อง และสามารถใช้ร่วมกับหน่วยงานราชการอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4.1 เป้าหมาย สร้างมาตรฐานข้อมูลให้เกิดเป็นโครงสร้างของระบบฐานข้อมูล เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในและภายนอกตำรวจภูธรภาค 6 สามารถแลกเปลี่ยนและให้บริการข้อมูล บนฐานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

2.4.2 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก

แผนงาน

พัฒนาและกำหนดมาตรฐานข้อมูลและการสื่อสารข้อมูลเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

โครงการ/กิจกรรมหลัก เช่น

กำหนดให้มีและร่วมกันใช้มาตรฐานกลางต่าง ๆ และสอดคล้องกับมาตรฐานข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อประโยชน์ในการใช้ข้อมูลร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างมีเอกภาพ ระหว่างภายในและภายนอกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อาทิ มาตรฐานคำรหัสข้อมูล มาตรฐานการเชื่อมโยงข้อมูล มาตรฐานการตรวจสอบและประเมินผล มาตรฐานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

2.5 ยุทธศาสตร์ 5: วิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงและสนับสนุนการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั่วถึง และเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด รวมทั้งคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเป็นหลัก

2.5.1 เป้าหมาย ส่งเสริมวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับการใช้งานตรงตามความต้องการของหน่วยในสังกัด

2.5.2 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก

แผนงาน

ส่งเสริมวิจัยพัฒนาซอฟต์แวร์ปลาระบบการรักษาความปลอดภัยของตำรวจภูธรภาค 6 ให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสม

โครงการ/กิจกรรมหลัก เช่น

วิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนงานในด้านต่าง ๆ ให้ง่ายต่อความเข้าใจและการใช้งาน ศึกษาตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเพื่อนำอุปกรณ์และระบบใหม่ที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้งาน โดยอาจประสานงานและร่วมมือกับองค์กรหรือสถาบันการศึกษา ในด้านการร่วมโครงการวิจัย การถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในบางภารกิจที่เป็นชั้นความลับหรือความมั่นคง ควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีขีดความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาเป็นการเฉพาะเรื่อง การปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สามารถกระทำต่อเนื่อง และตอบสนองความต้องการตามภารกิจได้อย่างคล่องตัวในทุกสภาพการณ์

2.6 ยุทธศาสตร์ 6: การบริหารจัดการในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจภูธรภาค 6 ให้มีความเหมาะสม รองรับสภาพความเปลี่ยนแปลงของสังคม และสามารถใช้งานได้อย่างเพียงพอ มีประสิทธิภาพและเป็นระบบชัดเจน



2.6.1 เป้าหมาย จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย ในปริมาณที่เหมาะสมและพอเพียงกับการใช้งาน

2.6.2 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก

แผนงาน

จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เหมาะสมใช้ในภารกิจต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและคุ้มค่าในการลงทุน

โครงการ/กิจกรรมหลัก เช่น จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยให้สอดคล้องกับภารกิจของตำรวจภูธรภาค 6 เพื่อเป็นการทดแทนเครื่องเดิม หมุนเวียนนำเครื่องเดิมไปใช้กับงานลักษณะอื่นที่ไม่ต้องการประสิทธิภาพเรื่องความเร็วของเครื่อง ไม่ให้เกิดความล่าช้าและเหมาะสมกับงาน จัดหาซอฟต์แวร์หรือระบบงานที่เป็นระบบเดียวกัน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา

2.7 ยุทธศาสตร์ 7: การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของตำรวจภูธรภาค 6

2.7.1 เป้าหมาย

เป้าหมายการบริหาร ปรับปรุงระเบียบและวิธีการบริหารงานตามภารกิจของตำรวจภูธรภาค 6 ให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำ ICT มาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

เป้าหมายการบริการ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริการประชาชนและสังคมในด้านต่าง ๆ ให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ทันใจ ทั่วไทย ทุกเวลา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด คือความพึงพอใจสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนอย่างแท้จริง

2.7.2 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก

แผนงาน

นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของตำรวจภูธรภาค 6

โครงการ/กิจกรรมหลัก เช่น

ปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศให้ครอบคลุมภารกิจงานทุกด้านตามความรับผิดชอบหรือความต้องการของหน่วย รวมทั้งระบบการให้บริการข้อมูลด้านต่าง ๆ สำหรับประชาชนผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร เพื่อช่วยในการตัดสินใจและวางแผน

ส่วนที่ 4 การบริหารจัดการและติดตามประเมินผลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
การติดตามประเมินผลและสร้างเครื่องมือให้เป็นมาตรฐาน ตรวจสอบว่าโครงการต่าง ๆ
กำลังก้าวหน้า ยั่งยืน และบรรลุเป้าหมาย ตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่ โดยอาศัยตัวชี้วัดหลายมิติและ
หลายระดับ

1. การบริหารจัดการ

เน้นการสร้างความเข้าใจ การยอมรับ และความร่วมมือในการนำแผนแม่บทฯ ไปเป็น
แนวทางในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานระดับกองบังคับการ และ
สถานีตำรวจ โดยจัดทำเป็นแผนฯ 3 ปี (พ.ศ.2547-2549)

ให้ CIO ตำรวจภูธรจังหวัด (ผู้ที่ได้รับมอบหมาย) รับผิดชอบวางนโยบาย บริหารจัดการ
และควบคุมการปฏิบัติในแต่ละระดับ ในการจัดทำแผนรองรับแผนแม่บท ICT ของตำรวจภูธรภาค
6 ฉบับนี้ ทั้งนี้จะต้องสร้างกลไก เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างแผนงาน แผนเงิน และแผน
คน โดยจะต้องมีการพัฒนารอบและหลักเกณฑ์การพิจารณาแผนงาน/โครงการของหน่วยงาน
ของตนร่วมกันระหว่างที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องการบริหารจัดการภายในต่าง ๆ รวมทั้งจะต้องมีการ
สร้างระบบติดตามประเมินผลและสร้างตัวชี้วัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในระดับโครงการด้วย

การรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 6 (ผ่าน CIO ตำรวจภูธร
ภาค 6) ให้ตำรวจภูธรจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานในการนำเสนอในภาพรวมของหน่วย
ทุก 6 เดือน คือ

- ครั้งที่ 1 ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือนแรก (ต.ค.-มี.ค.) รายงาน
ภายใน 15 เม.ย. ของปีงบประมาณ

- ครั้งที่ 2 ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ รอบ 6 เดือนหลัง (เม.ย. -ก.ย.)
รายงานภายใน 15 ต.ค. ของปีงบประมาณถัดไป

2. การติดตามประเมินผล

ให้มีการประเมินการเปลี่ยนแปลงสู่การปฏิบัติ โดยตำรวจภูธรจังหวัดและสถานีตำรวจ
รวมทั้งหน่วยในสังกัดที่เกี่ยวข้องต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการติดตามประเมินผล ภายใต้
กรอบความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และหน่วยงานที่กำหนดไว้ อย่างมี
ประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางในการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลดังนี้

1) การสร้างตัวชี้วัด เพื่อเป็นเครื่องมือที่บ่งบอกถึงความสำเร็จและผลกระทบของการ
ดำเนินการตามแผนแม่บทฯ เพื่อใช้ประโยชน์ในการติดตามประเมินผล โดยอย่างน้อยควรมีตัวชี้วัด
ใน 3 ระดับ ได้แก่ การวัดผลกระทบสุดท้ายของการพัฒนา (Outcomes) การวัดประสิทธิผลของ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา (Output) และการวัดประสิทธิภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำแผนแม่บทฯ ไปปฏิบัติ

2) การจัดทำระบบฐานข้อมูลของตัวชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนาในทุกระดับ รวมทั้งการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงฐานข้อมูล

คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ดำรวจจภูธรภาค 6 (ศขส.ภ.6) จะเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการติดตามประเมินผล โดยมีการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการทุกปี และมีการประเมินผลอย่างเป็นระบบในช่วงครึ่งแผน (พ.ศ. 2547) เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการหรือปรับแผนแม่บท/แผนปฏิบัติการของหน่วยให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะการณ์ต่อไป

การวัดประสิทธิผลของยุทธศาสตร์การพัฒนา ในขั้นต้นกำหนดไว้ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ 1 : พัฒนาคู่มือความรู้ความสามารถทางด้าน ICT และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจของตำรวจภูธรภาค 6 รวมทั้งแต่งตั้งบุคลากรให้ตรงตามวอยงาน ICT

1.1 จำนวนหลักสูตรการอบรมด้าน OCT ของตำรวจภูธรภาค 6

1.2 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมโครงการ ICT ของตำรวจภูธรภาค 6

1.3 ผู้ใช้สามารถค้นหาและเข้าถึงระบบฐานข้อมูลกลางตามโครงการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและตำรวจภูธรภาค 6

1.4 จำนวนผู้ใช้ที่สามารถค้นหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของตำรวจภูธรภาค 6

1.5 จำนวนวิทยากรหรือครู ที่เพิ่มขึ้นที่กระจายตัวสู่หน่วยงานของตำรวจภูธรภาค 6

ยุทธศาสตร์ 2 : พัฒนาและจัดตั้งหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นสายงานทางด้านเทคนิคเป็นการเฉพาะทางอย่างชัดเจน ในทุกระดับชั้นตั้งแต่กองบัญชาการ กองบังคับการ และสถานีตำรวจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนแม่บท ICT ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นของงานตามภารกิจ

2.2 ความผิดพลาดที่ลดลงในการปฏิบัติภารกิจ

2.3 จำนวนข้อมูลให้บริการในระบบ

2.4 ความคล่องตัวในการปฏิบัติภารกิจ

2.5 ระดับความพึงพอใจและขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ 3: พัฒนาระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารข้อมูล การให้บริการข้อมูล และเชื่อมโยงการสื่อสาร

3.1 จำนวนหน่วยในตำรวจภูธรภาค 6 ที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและบริการผ่านระบบเครือข่าย

3.2 จำนวนระบบงานที่สามารถใช้งานบนเครือข่าย

3.3 ความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย

3.4 จำนวนระบบบริหารชั้นพื้นฐานของตำรวจภูธรภาค 6 ที่สามารถใช้ร่วมกันได้

3.5 จำนวนหน่วยงานของตำรวจภูธรภาค 6 ที่สามารถใช้เครือข่ายร่วมกันได้

ยุทธศาสตร์ 4: พัฒนาโครงสร้างของข้อมูลให้เป็นมาตรฐานและเป็นระบบ สอดคล้อง และสามารถเข้าร่วมกับหน่วยงานราชการอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นของงานตามภารกิจ

4.2 ความผิดพลาดที่ลดลงในการปฏิบัติภารกิจ

4.3 จำนวนข้อมูลให้บริการในระบบ

4.4 จำนวนภายในหน่วยงานของตำรวจภูธรภาค 6 ที่สามารถใช้งานร่วมกันได้

รวมทั้งหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน

ยุทธศาสตร์ 5: วิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงและสนับสนุนการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั่วถึง และเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด รวมทั้งคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเป็นหลัก

5.1 ระดับความคุ้มค่าในการลงทุน

5.2 จำนวนซอฟต์แวร์ที่ได้จากการพัฒนาภายในหน่วยงานของตำรวจภูธรภาค 6

5.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นของงานตามภารกิจ

5.4 ความผิดพลาดที่ลดลงในการปฏิบัติภารกิจ

5.5 ความสามารถของซอฟต์แวร์ในการตอบสนองภารกิจ

ยุทธศาสตร์ 6: การบริหารจัดการในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจภูธรภาค 6 ให้มีความเหมาะสม รองรับสภาพเปลี่ยนแปลงของสังคม และสามารถใช้งานได้เพียงพอ มีประสิทธิภาพและเป็นระบบชัดเจน

6.1 ระดับความคุ้มค่าในการลงทุน

6.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นของงานตามภารกิจ

6.3 ความผิดพลาดที่ลดลงในการปฏิบัติภารกิจ

6.4 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการตอบสนององการกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 7: การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของตำรวจภูธรภาค 6

7.1 ตัวชี้วัดในด้านการบริหาร

7.1.1 ใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงานในภารกิจของตำรวจภูธรภาค 6 เพื่อสังคมและประชาชน รวมทั้งการพัฒนาประเทศ

7.1.2 สามารถวางแผนการบริหารทรัพยากรของหน่วยของตำรวจภูธรภาค 6 ได้อย่างถูกต้องและทันเวลา

7.1.3 สามารถวางแผน และตัดสินใจในการปฏิบัติภารกิจได้อย่างถูกต้อง

7.2 ตัวชี้วัดในด้านการให้บริการ

7.2.1 ระดับความพอใจของผู้ใช้งาน

7.2.2 จำนวนระบบการบริหารงานภายในของหน่วยงานของตำรวจภูธรภาค 6 ที่มีการนำ ICT มาใช้

7.2.3 จำนวนสถานีตำรวจที่ให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

7.2.4 จำนวนข้อมูลให้บริการในระบบ

7.2.5 จำนวนหน่วยงานทั้งในตำรวจภูธรภาค 6 หน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ภาครัฐและเอกชนในการค้นหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของตำรวจภูธรภาค 6

7.2.6 จำนวนครั้งในการค้นหาข้อมูล

7.2.7 จำนวนข้อมูลที่น่าเสนอในรูปแบบ Internet/Intranet (Web based)

แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ของตำรวจภูธร พิษณุโลก

(การเจตนารมณ์ สถานการณ์วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวความคิดในการปฏิบัติแผนงานงบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการ การบริหารจัดการติดตาม ประเมินผล)

1. เจตนารมณ์

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ตำรวจภูธร พิษณุโลก ได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ IT เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน้าที่ในการปฏิบัติงานของทางราชการ เป็นไปอย่างมีระบบ ถูกต้องและทันสมัย โดยนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงานมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านการปราบปรามอาชญากรรม ด้าน

การจรรยา ด้านการประชาสัมพันธ์และการอำนวยความสะดวก ส่งผลให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับตำรวจ และให้สอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดที่ 14 ระดับคุณภาพบริหารการจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศปีงบประมาณ 2550 ให้นำหน่วยวัดเป็นระดับความสำเร็จ มีน้ำหนักเป็นเกณฑ์ร้อยละ 4 โดยมีเนื้อหาครอบคลุม 3 ประเด็นหลัก 10 ประเด็นย่อย จึงจำเป็นต้องจัดทำแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำรวจภูธร พิชญ์โลก ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสารสนเทศต่อไป

2. สถานการณ์

ด้วยปัจจุบันหน่วยงานในสังกัดของ ภ.จว.พิชญ์โลก ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับมอบจากหน่วยงานของทางราชการครบทุกหน่วย และใช้จัดระบบการจัดการเอกสารด้วยโปรแกรม E-Cop แทนระบบโปรแกรม E-Document ดังนั้น จึงขอให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ภ.จว.พิชญ์โลก บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม E-cop เช่น หมายจับ, คดีอาญา, จรรยา, คดีอุกฉกรรจ์และสถานภาพกำลังพล ฯลฯ ให้แล้วเสร็จเป็นปัจจุบันโดยด่วน

2.1 สถานการณ์ปัญหา มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการสับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติบ่อยครั้งๆ หรือโยกย้าย
2. งบประมาณในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เกี่ยวกับงานทางด้านเทคโนโลยีมีไม่เพียงพอ
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจขาดความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจพื้นฐานของระบบคอมพิวเตอร์
4. ขาดแรงจูงใจและค่าตอบแทน สำหรับตำแหน่ง ผบ. หมู่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้ผู้รับผิดชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ย้ายไปตำแหน่งงานป้องกันปราบปรามและสืบสวนสอบสวนฯ เพื่อรับเงินค่าประจำตำแหน่ง

2.2 ประเมินสถานการณ์และการดำเนินงาน

1. ในอนาคตงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการ ต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ รวมทั้งต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรของหน่วยงานทางราชการ ควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง หากมีงบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอในการพัฒนาระบบเทคโนโลยี อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของทางราชการ โดยรวมได้

2. ขาดแรงจูงใจและค่าตอบแทนของตำรวจผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีสิ่งทำให้บุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถไม่อยากร้ายมาหรือมาช่วยราชการ เพราะกลัวทำให้เงินประจำตำแหน่งหายไป

3. บุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันอายุมาก สายตาก็เสื่อม ไม่สามารถพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีปัจจุบันที่กำลังก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว คาดหวังว่าจะมีข้าราชการตำรวจรุ่นใหม่ที่มีความรัก ความชอบเกี่ยวกับงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาทดแทน เพื่อทำให้งานของทางราชการสามารถพัฒนาได้นำสมัย

3. วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนา :

ตำรวจ ภ.จว. พิษณุโลก จึงได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย สำนักงานตำรวจ และ ตร.ภ.

6 ดังนี้

3.1 วิสัยทัศน์

ต้องพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถให้หน่วยงานอื่นๆ หรือประชาชนสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างอิสระและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนให้มากที่สุด และเพื่อทักษะขีดความสามารถให้กับบุคลากร ให้เกิดความเข้าใจอันดีต่องานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายอย่างจริงจัง

3.2 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนา

ในขณะนี้ ภ.จว. พิษณุโลก ได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ. 6 (e - cop) โดย ภ.6 เป็นแม่ข่าย (Network System) และ ภ.6 ได้อยู่ระหว่างดำเนินการจัดซื้อ Sever System เพื่อให้ทุก ภ.จว. ในสังกัด ภ. 6 เป็นแม่ข่ายให้กับ สถานีตำรวจภูธรฯ ของตนเอง

4. วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวคิด และแนวการปฏิบัติ :

4.1 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้ระบบการจัดการเอกสารด้วยโปรแกรม E-Cop ได้รับการใช้งานได้อย่างสมบูรณ์แบบ และมีพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) เพื่อให้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบเครือข่าย (Network Server System) ให้สามารถปฏิบัติกับโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ในความควบคุมดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3) เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสังกัด มีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมใหม่ๆ อุปกรณ์ใหม่ๆ

4) ภ.จว. พิษณุโลก ได้มี **Website** เป็นของตนเอง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ความรู้ ด้านการปฏิบัติงานของทางราชการ เศรษฐกิจ ข่าวสาร เพื่อเสนอข้อมูล ข่าวสารเข้าสู่สายตาประชาชน

4.2 เป้าหมาย

1. ให้ทุก **18** สถานีตำรวจภูธรฯ สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายของระบบ **E-Cop** และทาง **Internet** อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ให้ทุก สถานีตำรวจภูธรฯ มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่กันไปกับการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดการสอดคล้องในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพทั้งบุคลากรและอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง
3. มีการจัดระบบเอกสารของทางราชการตามระบบ **E-Cop** เพื่อสนองตอบนโยบายของ ผู้บังคับบัญชา ให้เห็นประโยชน์และคุณค่าของการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้มากที่สุด เช่น ประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ สาธารณูปโภคและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เป็นต้น
4. ทำให้การปฏิบัติงานธุรการทุกด้าน มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
5. ทำให้ทุกหน่วยในเครือข่าย ที่สังกัด ภ.จว.พิษณุโลก มีการใช้ระบบการจัดการเอกสารและใช้ **Internet** ทุกหน่วย
6. ทำให้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวนและสอบสวน ของพนักงานสอบสวน มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

4.3 แนวความคิดและแนวการปฏิบัติ

1. ให้ทุก สถานีตำรวจภูธรฯ จัด เจ้าหน้าที่ตำรวจ รับผิดชอบศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง โดยมากตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้ควบคุมจำนวน **1** นาย และชั้นประทวน จำนวน **2** นาย
2. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ และเครื่องสแกนเนอร์ เพื่อรองรับในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ใช้โปรแกรมของระบบ **E-Cop** จัดระบบเอกสารของทางราชการ และการบันทึกข้อมูลต่างๆ การทำ **Website** ของหน่วยงาน และมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ
4. วางวงจรคู่สาย ระบบ **ADSL** และระบบ **Internet** ให้กับทุกแผนกงานในสังกัด
5. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว. พิษณุโลก ดำเนินการครบทั้ง **5** แผนงาน (ยกเว้นแผนพัฒนาระบบด้วย **Video Conference**)

6. ผกก. สถานีตำรวจภูธร ฯ , ผกก. อำเภอ ฯ , รอง ผกก. สืบสวน, รอง ผกก. สอบสวน , สว.สถานีตำรวจภูธร ต. ฯ และรอง สว. สถานีตำรวจภูธร ต. ฯ ในสังกัดให้เลือกดำเนินการตามแผนการพัฒนาฯ ระบบการจัดการเอกสาร ด้วยโปรแกรม **E –cop**

5. แผนงาน

แผนการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก ประกอบด้วยแผนงาน **5** แผนดังนี้

1. แผนการใช้ระบบการจัดการเอกสารด้วยโปรแกรม **E –Cop** โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้โปรแกรมที่สามารถจัดการเอกสารได้ถูกใจ ติดต่อนอกเครือข่ายได้ และเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

2. แผนการจัดการประชุมด้วย **Video Conference** ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อต้องการประหยัดประมาณการใช้จ่ายในการเดินทางมาประชุมที่ตำรวจ ภ. 6 ในส่วนของหน่วยงานในสังกัด ภ.จว.พิษณุโลก เข้าร่วมประชุม ภ. 6 เนื่องจาก ภ.จว.พิษณุโลก ไม่มีระบบ **Video Conference** ของตนเอง

3. แผนการจัดการระบบเครือข่าย (**Network Server**) โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ ให้การติดต่อกับเครือข่ายได้รวดเร็วขึ้น สามารถติดต่อกันได้หลายช่องทาง เพื่อที่จะนำข้อมูลที่เป็นฐานข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์วางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. แผนการจัดฝึกอบรม เพิ่มทักษะขีดความสามารถ ความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับระบบ **E – Cop** เป็นหลัก

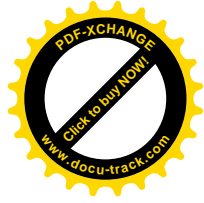
5. แผนการทำ **Website** ขึ้นทาง **Internet** เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนและให้เกิดความศรัทธา ความเชื่อมั่นที่ดีต่อกันระหว่างภาครัฐและเอกชนได้อย่างกว้างขวางและเกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ

6. การบริหารจัดการ

1. หน่วยงานในสังกัด ภ.จว.พิษณุโลก ปฏิบัติตามนโยบายผู้บังคับบัญชาที่ได้สั่งการและมอบหมายให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

2. ให้ยึดถือปฏิบัติตามแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ. 6 ปีงบประมาณ 2550 และแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก ปีงบประมาณ 2550 อย่างเคร่งครัด

3. ทุก 18 สถานีตำรวจภูธร ออกแผนรองรับแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก ปีงบประมาณ 2550 และออกคำสั่งแต่งตั้ง คณะพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง

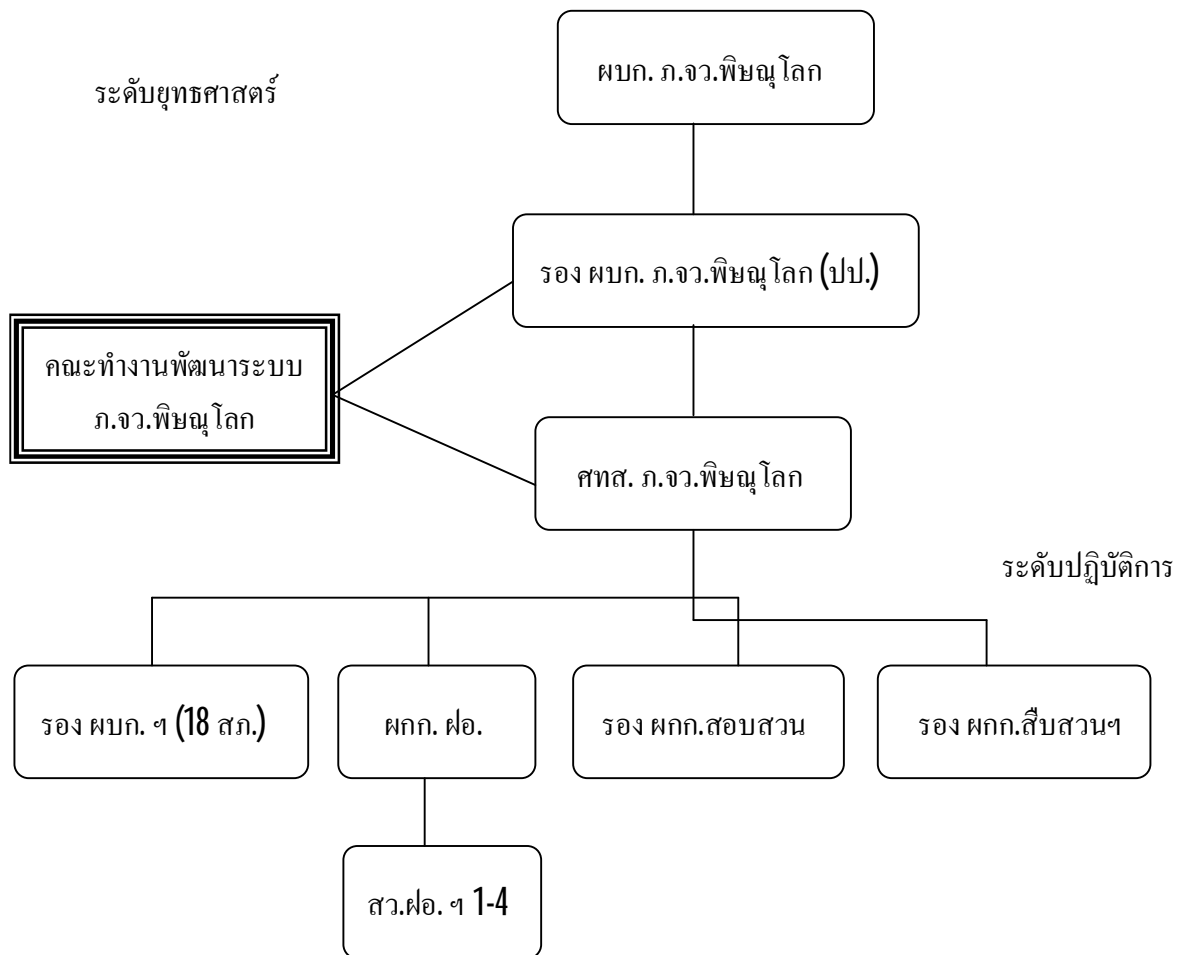


4. ให้ทุก สถานีตำรวจภูธร มีการติดต่อประสานงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับ ภ. 6 และ ภ.จว.พิษณุโลก แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างเต็มรูปแบบทางระบบ E –Cop และทางหมายเลขโทรศัพท์ ภ. 6 (0-5538-6121) ภ.จว. พิษณุโลก (0 –5525-1202) ได้ตลอดเวลา

7. การติดตามประเมินผล

1. ให้คณะทำงานฯ ของแต่ละ สถานีตำรวจภูธร ที่ได้รับการแต่งตั้งมอบหมายเป็นผู้ตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ตำรวจในหน่วยงานของตนเอง และเร่งรัด ติดตามการดำเนินงานในหน้าที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ผลการติดตามตรวจสอบของคณะทำงานฯ เป็นอย่างไร ให้รายงาน ภ.จว.พิษณุโลก ทราบ เพื่อจะได้รวบรวมผลแจ้งให้ ภ. 6 ทราบต่อไป

**โครงสร้างการจัดการในการปฏิบัติตามแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำรวจภูธร พิษณุโลก**



แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ของตำรวจภูธร พิษณุโลก
ระบบการจัดการเอกสาร ด้วยโปรแกรม E-COP

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อต้องการสะดวก รวดเร็ว ย่นระยะเวลาการปฏิบัติให้กระชับขึ้นกว่าเดิมในอดีต

1.2 เพื่อต้องการให้งานด้านธุรการ งานป้องกันและปราบปราม งานสืบสวน และงานสอบสวน ฯลฯ เพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 เพิ่มทักษะขีดความสามารถในการเรียนรู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง

1.4 เพื่อต้องการประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายวัสดุสำนักงาน (กระดาษ) ค่าสาธารณูปโภค (Fax) อื่นๆ

2. กิจกรรมและภารกิจหลัก

2.1 ทำความเข้าใจหรือชี้แจงให้ผู้บังคับทราบบถึงความเปลี่ยนแปลงการใช้ระบบ (E-COP) แทนระบบ (E-Document) เพื่อสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ทุก 18 สถานีตำรวจภูธรฯ และ ภ.จว. พิษณุโลก (ส่วนกลาง) รับทราบและถือปฏิบัติตามนโยบายของ ภ.6 อย่างต่อเนื่อง

2.2 ทำการศึกษาหาความรู้การเข้าใช้ในระบบการจัดการเอกสาร ด้วยโปรแกรม E-COP ให้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง เพื่อนำมาถ่ายทอดความรู้ให้ทุก 18 สถานีตำรวจภูธร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 กำหนดสิทธิการเข้าใช้งานในระบบ E-COP ให้กับทุก 18 สถานีตำรวจภูธร และ ภ.จว. พิษณุโลก ส่วนกลาง (ลืออกอิน, รหัสผ่าน) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามสิทธิที่กำหนด

2.4 ตรวจสอบการเข้าใช้งานในระบบฯ และการบันทึกหลักฐานข้อมูลในโปรแกรมต่างๆ รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกระยะ

2.5 คอยดูแล และประสานการปฏิบัติระหว่างหน่วยงานในสังกัด และหน่วยงานข้างเคียง ได้แก่ ภ. 6 (ภ.จว. 9 แห่ง) ภ. 5 (ภ.จว. เชียงราย) ทุกระยะ

3. เป้าหมาย

3.1 เพื่อช่วยลดปัญหาการถ่ายเอกสารด้วยกระดาษจำนวนมาก ลดปริมาณการจัดซื้อกระดาษสำหรับถ่ายเอกสาร



3.2 การนำเอาผลการปฏิบัติงานฯ ของแต่ละหน่วยงานในสังกัดมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความถูกต้อง ความเหมาะสมของระบบ (E-COP) ตามโปรแกรมกับงานของทางราชการ ในปัจจุบัน

3.3 ทำการอบรมให้ความรู้สร้างความเข้าใจในการใช้ระบบการจัดการเอกสารด้วยโปรแกรม E-COP ให้กับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติและในระดับผู้บริหารทุกหน่วยในสังกัดได้ใช้ และสามารถใช้ได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้อง

3.4 ทุกสถานีตำรวจในสังกัด ภ.จว. พิษณุโลก จำนวน 18 สถานี สามารถใช้โปรแกรม E-COP ได้

4. มาตรฐานการดำเนินงาน

ในการดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารด้วยโปรแกรม E –COP นี้มีมาตรการในการดำเนินงานดังนี้

4.1 ด้านอุปกรณ์

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ตำรวจภูธร ทุกสถานีตำรวจที่ได้รับการสนับสนุนจากตำรวจภูธรภาค 6 เป็นระบบเพนเทียม 4 ทั้งหมด และแจกจ่ายให้กับทางหน่วยในสังกัด หน่วยละ 1 เครื่องพร้อมอุปกรณ์ครบชุด มีช่องต่อสายกับการ์ดแลน (Lan)

2. ระบบปฏิบัติการ ทุกเครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องใช้ได้กับโปรแกรม Window XP, Acobat Reader, Internet Explorer และโปรแกรมเครื่อง Printer ตามชนิด ยี่ห้อของเครื่องพิมพ์

4.2 ด้านบุคลากร

1. ทำการอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของแต่ละสถานีตำรวจภูธรฯ และ ภ.จว.พิษณุโลก (ส่วนกลาง) จำนวน 2 คน เป็นอย่างน้อย (โปรแกรมต่างๆ ในระบบ E-COP)

2. ต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่ตามข้อ (1) ต้องไปทำการอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่งานระดับสถานีตำรวจรวม ทุก 18 สถานี อีกทอดหนึ่ง

3. ทำการอบรม เจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่ได้รับผิดชอบในการบันทึกลงฐานข้อมูล ระบบ E-COP แต่ละ สถานีตำรวจภูธรฯ จำนวน 2 นาย ต่อ 1 โปรแกรม

4.3 ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ของระบบปฏิบัติการ (Operation System)

ประกอบด้วย



1. ศทส.ภ. 6 จะเป็นผู้จัดสรรงบประมาณจัดซื้อ Server ในปี 2551 ภ.จว. พิษณุโลก จึงจะมี Server ควบคุมเครือข่ายในสังกัดของตนเองต่อไป
 2. ตรวจสอบการใช้ ความเร็วทาง Internet ตรวจสอบทุกกระยะ 15 วัน และต้องให้มีความเร็วในระดับสากลไม่น้อย กว่าหน่วยละ 128 เมกกะไบท์ หรือทั้ง 10 กองบังคับการในสังกัด ตำรวจภูธรภาค 6 ความเร็ว ต้องไม่น้อยกว่า 2 กิกะไบท์เป็นอย่างน้อย
 3. กำหนดค่า IP Address ให้แต่ละหน่วยงาน
 4. กำหนด Gate Way ทั้งทาง Internet โดยทางสาย Lan (ADSL) และทาง Internet
 5. ให้แต่ละ สถานีตำรวจภูธรฯ เตรียมการใช้ Intranet ระบบ IP ต่อทางหน่วยงาน ภาคเอกชน หรือภาครัฐที่ให้บริการทาง Internet ที่มีหมายเลข IP Address จริงซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง
 6. กำหนดให้ทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว. พิษณุโลก เป็น Admin และให้ระดับหัวหน้า สถานีตำรวจภูธรฯ เป็น VIP ระดับผู้ปฏิบัติเป็น Super Visor
 7. หากมีปัญหาในการปฏิบัติให้สอบถามหรือติดต่อมายังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ตำรวจภูธรภาค 6 โทร. 0-5536-8121 และ ศทส.ภ.จว. พิษณุโลก โทร. 0-5525-1202
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- การปฏิบัติตามแผนนี้ มีระยะเวลาเริ่มต้น ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 ถึง 30 กันยายน 2550
- 5.1 แต่งกำหนด วัน เวลา Shut Down ระบบเดิม และลงโปรแกรม E-COP ให้กับหน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติในการสำรองข้อมูล (Backup and Recovery Procedures)
 - 5.2 ทำการอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติ ระดับ สถานีตำรวจภูธรฯ ในสังกัด และ ภ.จว. ส่วนกลาง ให้ใช้โปรแกรม E-COP
 - 5.3 ทำการตรวจสอบการเข้าใช้งานในระบบ E-COP และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบทุกกระยะ
 - 5.4 ทำการอบรมการบันทึกหลักฐานข้อมูล ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละ สถานี ตำรวจภูธรฯ ในโปรแกรมระบบ E-COP จำนวน 2 รุ่น รวม 105 นาย
 - 5.5 ทำการปรับระบบโดยเจ้าของโปรแกรมให้สามารถติดต่อกับหน่วยงานตำรวจนอกเครือข่ายได้ ในส่วนที่มีการใช้โปรแกรมเดียวกันโดยให้ติดต่อรับ-ส่งเอกสารกันได้



5.6 มีการประสานการปฏิบัติระหว่างงานผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าของโปรแกรมระบบ E-COP อย่างต่อเนื่อง

5.7 ทำการตรวจสอบหน่วยงานสังกัด ภ.จว.พิษณุโลก ที่ไม่สามารถเชื่อมโยงเครือข่าย และเข้าใช้งานในระบบ E-COP ได้ เพื่อหาทางแก้ไข

5.8 ให้ทุกหน่วยในสังกัด ภ.จว.พิษณุโลก บันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลย้อนหลัง 5 ปี ให้เสร็จ

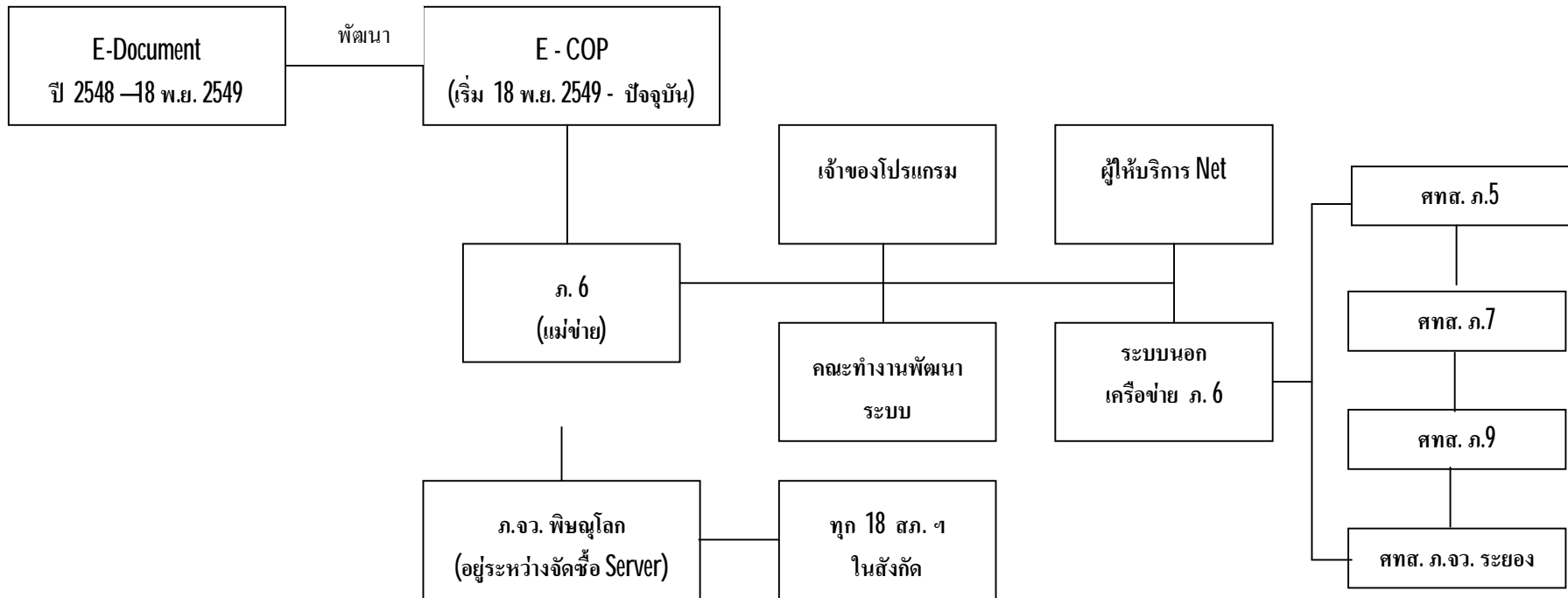
5.9 ทำการปรับความเร็วทาง Internet ให้เป็นมาตรฐานสากล

5.10 เตรียมลงข้อมูลและพัฒนาระบบด้วย โปรแกรมสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)

6. การบริหารจัดการ

ดำเนินงานโดยคณะพัฒนาระบบสารสนเทศฯ โดยมี พ.ต.อำเภอลิขิต สุวรรณรัตน์ โอสถ รอง ผบก.ภ.จว.พิษณุโลก (ปป.) เป็นประธานคณะทำงาน ตามคำสั่ง ภ.จว.พิษณุโลก ที่ 47/2550 ลง 18 ม.ค. 2550 เป็นผู้ควบคุมด้วยการพัฒนาระบบฯ ทั้งทางด้านวัสดุและอุปกรณ์ รวมทั้ง จัดสรรหาบุคลากรที่มีขีดความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี (IT)

แผนภูมิแสดงกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำรวจภูธร พิชณุโลก
 การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารด้วยโปรแกรม E-COP



หมายเหตุ ศทส.ภ.จว. พิชณุโลก จะเป็นผู้ตรวจสอบการเข้าใช้งานในระบบ E-COP ตามโปรแกรมต่างๆ ทุก 18 สถานีตำรวจภูธร ในสังกัด โดยให้ดำเนินการบันทึกหลักฐานข้อมูลให้แล้วเสร็จเป็นปัจจุบัน ในปีงบประมาณ 2550



แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ภ.จว.พิษณุโลก
การจัดการระบบเครือข่าย (Network Server)

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อต้องการให้ ภ.จว. พิษณุโลก ติดต่อกับเครือข่ายในสังกัดด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้รวดเร็วขึ้น

1.2 เพื่อต้องการให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถติดต่อถึงกันในเครือข่ายได้หลายช่องทาง

1.3 เพื่อต้องการนำข้อมูลในเครือข่ายมาใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติงานในเครือข่ายในงานด้านต่างๆ

1.4 เพื่อต้องการให้เกิดความทันสมัยในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงาน

2. กิจกรรมหลัก

2.1 เตรียมความพร้อม จัดหาสถานที่ เพื่อใช้ในการติดตั้ง **Server Cabinet** เป็น **Cyberack** กรณีที่ได้รับการสนับสนุนการจัดซื้อจาก ภ. 6

2.2 ใช้ในการติดต่อกับแม่ข่าย (ภ. 6) และกับลูกข่ายในสังกัด ภ.จว.พิษณุโลก นั้นสามารถติดต่อได้ทั้งทางระบบ **LAN** ระบบ **Internet** ซึ่งสามารถติดต่อกับนอกเครือข่ายได้

2.3 การควบคุมระบบปฏิบัติการ (**Operation System**) ด้วยโปรแกรม **Application** ต่างๆ นั้นต้องมีผู้ชำนาญและเข้าใจในเรื่องนี้เป็นผู้ดูแลโดยเฉพาะ และเป็นกรณีพิเศษ ที่แตกต่างไปจากงานด้านอื่นๆ

2.4 การรักษาความปลอดภัยให้กับระบบ **Network** และการดูแลระบบ

3. เป้าหมาย

3.1 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก เป็นแม่ข่ายให้กับทุก **18** สถานีตำรวจภูธร ฯ และ ภ.จว.พิษณุโลก ส่วนกลาง

3.2 จัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถด้าน **IT** มาปฏิบัติหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก

3.3 ในอนาคต ต้องมีเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่จบการศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะ

4. มาตรการดำเนินงาน

การดำเนินการพัฒนาระบบเครื่องเครือข่าย (Network Server) ในปัจจุบัน ภ.จว. พิษณุโลก ยังใช้ระบบเครือข่าย (Network Server) ของ ภ. 6 เป็นแม่ข่ายใช้ในการพัฒนาระบบเครือข่ายในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

4.1 เตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และการติดตั้งระบบเครือข่าย (Network Server)

1. ผู้เก็บรักษา Server

2. เครื่องคอมพิวเตอร์ ฮับ สวิตช์ การ์ดแลน สายแลน เราเตอร์ โมเด็ม โทรศัพท์ และเครื่องวิเคราะห์เครือข่าย มีการเชื่อมต่อในระบบใด หากจะมีการเปลี่ยนแปลงให้ดูที่ระบบในการทำงานส่วนอื่นด้วยเพราะต้องสัมพันธ์กัน

3. เครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) เพื่อป้องกันภัยพิบัติจากธรรมชาติ

4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก เป็นผู้รับผิดชอบในกรณีมีการติดตั้งระบบเครือข่าย Network Server ดังนี้

(1) ให้ผู้ที่มีหน้าที่เท่านั้นเข้าในห้องควบคุมเครือข่ายได้ ห้ามบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเข้าไปเด็ดขาด

(2) หากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดูแลระบบนี้ สามารถทำรายงานเสนอผู้มีอำนาจ สรรหาบุคคลภายนอกที่มีความรู้ทางด้าน เครื่องเครือข่าย โดยเฉพาะมาช่วยดูแลระบบได้ โดยจ้างเป็นรายเดือน หรือเป็นครั้งคราวได้

(3) ผู้ดูแลระบบและผู้ช่วยผู้ดูแลระบบ ต้องมีและใช้โทรศัพท์มือถือ ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาในขณะทำการประชุมและก่อนประชุม

(4) ต้องมีความละเอียด รอบคอบ ระมัดระวัง การใช้อุปกรณ์ เพราะอุปกรณ์ของเครือข่ายแต่ละชิ้น ราคาแพงมาก และสลับซับซ้อน

4.3 ด้านระบบปฏิบัติการ (Operation System) ประกอบด้วย

(1) วงจรคู่สาย โทรศัพท์ที่ต้องประสานกับทางผู้ให้บริการจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน รายใดก็ได้ ต้องประสานโดยตรงกับผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกของระบบ

(2) ในเรื่องระบบ Internet ให้ประสานหรือติดต่อกับผู้ให้บริการด้านนี้โดยเฉพาะ เพราะในการทำงานของระบบเครือข่ายนั้น ทั้งสามหน่วย คือ ผู้ให้บริการวงจรคู่สาย ผู้ให้บริการเน็ต และผู้ดูแลระบบเครือข่าย ต้องทำงานประสานและสัมพันธ์กันโดยตลอด ถ้าแยกหรือขาดส่วนใดไประบบเครือข่ายจะไม่สมบูรณ์

(3) การนำโปรแกรมใดมาใช้กับระบบเครื่องเครือข่ายนี้ จะต้องสัมพันธ์กับระบบการจัดการเอกสารที่ทางคณะทำงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำรวจภูธรภาค 6 ได้พิจารณา

ใช้ หากจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบปฏิบัติการเป็นอย่างอื่น จะต้องมีการทำรายงาน พร้อม
ความเห็นและเหตุผล เสนอผู้มีอำนาจทราบและได้รับอนุมัติเสียก่อน จึงจะดำเนินการต่อไปได้

(4) ต้องมีการพัฒนาเครื่องเครือข่าย (Network Server) ให้ทันสมัย (Update)

อยู่ตลอดเวลา

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ภ.จว.พิษณุโลก ได้ใช้ระบบเครือข่าย **Network Server** ของ ภ. 6 เป็นแม่ข่ายหลัก และมี
ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 ถึง 30 กันยายน 2550 พร้อมทั้งยึดถือ
แนวทางในการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ภ.6 “การจัดการระบบ
เครือข่าย **Network Server**”ที่เกี่ยวข้องดังนี้

5.1 การศึกษาระบบเครื่องเครือข่ายของ (**Network Server**) ที่ใช้ในการจัดการเอกสารใน
ระบบ **E-COP** นั้น ให้เป็นไปตามของคณะทำงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ภ. 6 แต่
เพียงผู้เดียว

5.2 คณะทำงานพัฒนาระบบพิจารณาว่าระบบเครือข่ายใดที่ดีที่สุด และเหมาะสม อย่างไร
ให้รายงานให้ผู้มีอำนาจทราบ ถึงเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องใช้ และเมื่อได้รับอนุญาตแล้ว จึงจะ
ลงไปโปรแกรมให้ปฏิบัติการต่อไปได้

5.3 ในการสรรหาคูคณากร มาปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบเครือข่าย งานเทคโนโลยี
สารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก ระดับนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน ที่มีความรู้
ความสามารถทางด้าน **IT**

6. งบประมาณ : รองรับการสนับสนุนจัดซื้อ **Network Server** จาก ภ. 6

7. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

7.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก

(1) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก

7.2 หน่วยงานร่วมที่รับผิดชอบและสนับสนุน

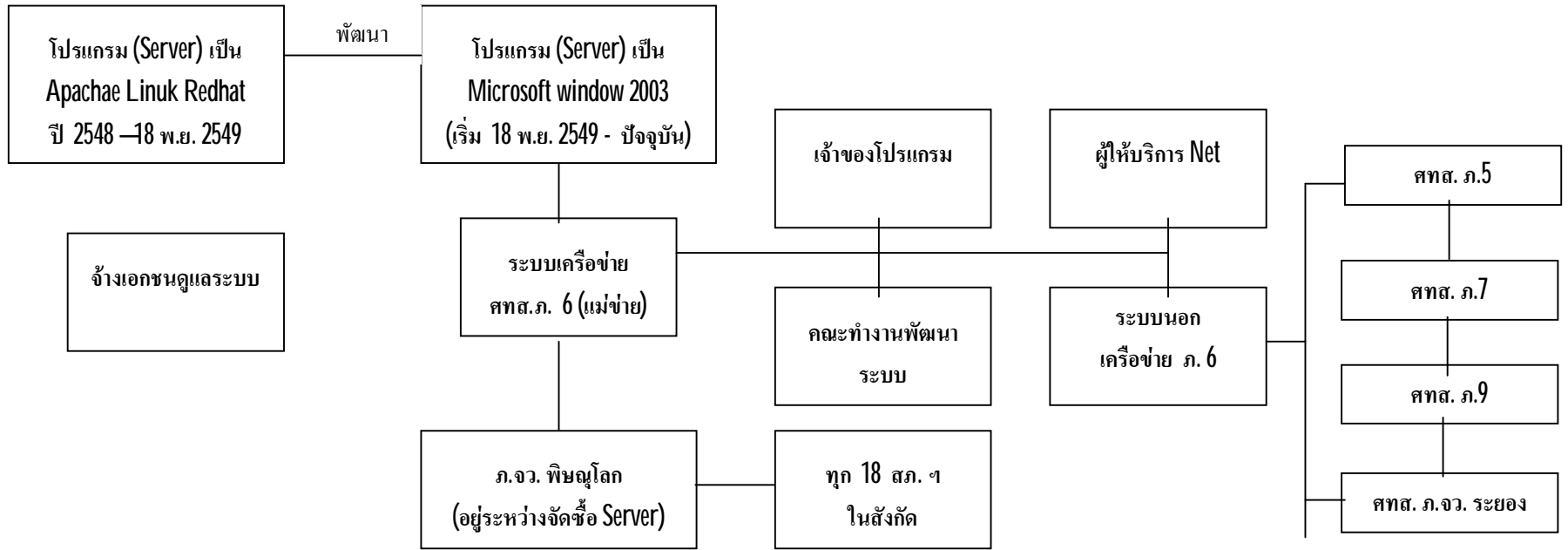
(1) ทูท 18 สถานีตำรวจภูธร ฯ และ ภ.จว. พิษณุโลกส่วนกลาง

8. การบริหารจัดการ

ดำเนินงานโดยคณะพัฒนาระบบสารสนเทศฯ โดยมี พ.ต.อำเภอลิขิต สุวรรณรัตน์ โอสถ
รอง ผบก.ภ.จว.พิษณุโลก (ปป.) เป็นประธานคณะทำงาน ตามคำสั่ง ภ.จว.พิษณุโลก ที่ 47/2550
ลง 18 ม.ค. 2550 เป็นผู้ควบคุมด้วยการพัฒนาระบบฯ ทั้งทางด้านวัสดุและอุปกรณ์ รวมทั้ง
จัดสรรหาคูคณากรที่มีขีดความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี (**IT**)



แผนภูมิแสดงกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำรวจภูธร พิษณุโลก การพัฒนาระบบเครือข่าย Network Server



หมายเหตุ ศทส.ภ.จว. พิษณุโลก ยังไม่มี Network Server เป็นของตนเอง

แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ภ.จว.พิษณุโลก
การจัดฝึกอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
ในการจัดการเอกสาร

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อต้องการให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านนี้ มีความรู้ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สำคัญที่ใช้สำหรับการจัดการเอกสาร

1.2 เพื่อต้องการให้โปรแกรมการจัดการเอกสาร ได้รับการพัฒนาหากผู้ที่มีความรู้ในเรื่องโปรแกรมที่ต้องใช้ร่วมกันกับระบบการจัดการเอกสาร

1.3 เพื่อต้องการให้มีการพัฒนากาใช้คอมพิวเตอร์ได้ทุกรูปแบบ

1.4 เพื่อต้องการให้ได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. กิจกรรมหลัก

2.1 จัดวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ E-Cop

2.2 กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของแต่ละ สถานีตำรวจภูธรฯ ในการบันทึกลงฐานข้อมูลในโปรแกรมต่างๆ ของระบบ E-cop เป็นในรูปแบบของ "คำสั่ง" ให้ชัดเจน โดยมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็นผู้ควบคุม 1 นาย

2.3 จัดสถานที่ พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัยใช้ในการฝึกอบรม

3. เป้าหมาย

3.1 ต้องการให้ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ภ.จว.พิษณุโลก ทุกนาย ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ E-cop สามารถปฏิบัติงานทดแทนหน้าที่กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ความรู้ ความสามารถ ซึ่งกันและกันให้เกิดประโยชน์ต่อหน้าที่ทางราชการมากที่สุด

3.3 พัฒนาขีดความสามารถ เจ้าหน้าที่ตำรวจงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก ให้ทันสมัยต่อความเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีด้านต่างๆ อยู่เสมอ

3.4 ในอนาคต หากโปรแกรมที่ได้รับการอบรมไปในครั้งนี้ หากมีการพัฒนาโปรแกรมเพิ่มขึ้นอีกก็จะต้องจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมต่อไปอีก

4. มาตรการดำเนินงาน

ในการดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการจัดการเอกสารนั้นงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก โดยดำเนินการดังนี้

4.1 จัดสถานที่ พร้อมอุปกรณ์ใช้ในการฝึกอบรม ให้แก่บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม โดยผ่านการเห็นชอบของคณะพัฒนาระบบฯ และขอรับการอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการ ตามสายงานปกติ

4.2 ออกคำสั่งมอบหมายความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมแต่ละครั้งที่มีกิจกรรมดังกล่าว

4.3 การอบรมแต่ละครั้งมีการประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้สถิติการเข้าใช้งาน และความถูกต้องจากความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาเป็นเกณฑ์

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ให้คณะทำงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำรวจภูธร ภาค 6 ดำเนินการจัดการให้มีการฝึกอบรม โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่เห็นว่าสำคัญ ดังต่อไปนี้

5.1 การเตรียมความพร้อม

(1) สอบถามความสมัครใจ ความสนใจ และความพร้อมของผู้ปฏิบัติในการที่จะเข้าอบรม

(2) จัดลำดับความสำคัญของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จะทำการอบรม ถ้าโปรแกรมใดมีความสำคัญให้รีบทำการอบรมก่อน เพราะจะได้นำมาใช้งานได้ทันที

(3) การอบรมนั้น จะต้องให้ครบตามหลักสูตรทางวิชาการ โดยต้องมีวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ จากสถาบันมาทำการอบรม หรือไปทำการอบรมที่สถาบันการศึกษา เพื่อที่จะได้มีคุณภาพและใบรับรองคุณสมบัติให้เพื่อที่จะได้ไม่เสียเวลา และใช้เป็นคุณสมบัติในการปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วย

(4) ให้ทำโครงการเกี่ยวกับการอบรมทุกครั้ง และหากทางคณะทำงานพัฒนาระบบฯ เห็นว่าโครงการอบรมใดที่เร่งด่วน ก็สามารถปรับเปลี่ยนไปดำเนินการในเรื่องนั้นๆ ก่อนได้โดยให้เสนอความเห็นและเหตุผลต่อหัวหน้าส่วนราชการ จึงจะดำเนินการได้

5.2 การดำเนินการอบรมและประเมินผล

(1) ให้มีการตั้งคณะกรรมการที่ทำการอบรมตามโครงการต่างๆ ที่ได้รับความเห็นชอบทุกครั้ง โดยต้องระบุให้ชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจคนใด รับผิดชอบอะไร อย่างไร

(2) ให้ทำการประเมินผลของการอบรม เมื่อจบการอบรมให้ความรู้ และเมื่อนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปปฏิบัติหลังจาก 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน ว่ามีความคืบหน้าอย่างไร แล้วรายงาน ภ.จว.พิษณุโลก ทราบและรายงาน ศทส. ภ. 6 ต่อไป



(3) เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก จะต้องอบรมทุกหลักสูตรเพื่อที่จะเป็นพี่เลี้ยงให้กับทุก 18 สถานีตำรวจภูธร ฯ และ ภ.จว.พิษณุโลก ส่วนกลาง

(4) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว. พิษณุโลก เป็นศูนย์รวมทางด้าน IT ของหน่วยงานในสังกัด

6. งบประมาณ : ตามสายงานปกติ

7. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

7.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก

(1) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก

7.2 หน่วยงานร่วมที่รับผิดชอบและสนับสนุน

(1) ทุก 18 สถานีตำรวจภูธร ฯ และ ภ.จว. พิษณุโลกส่วนกลาง

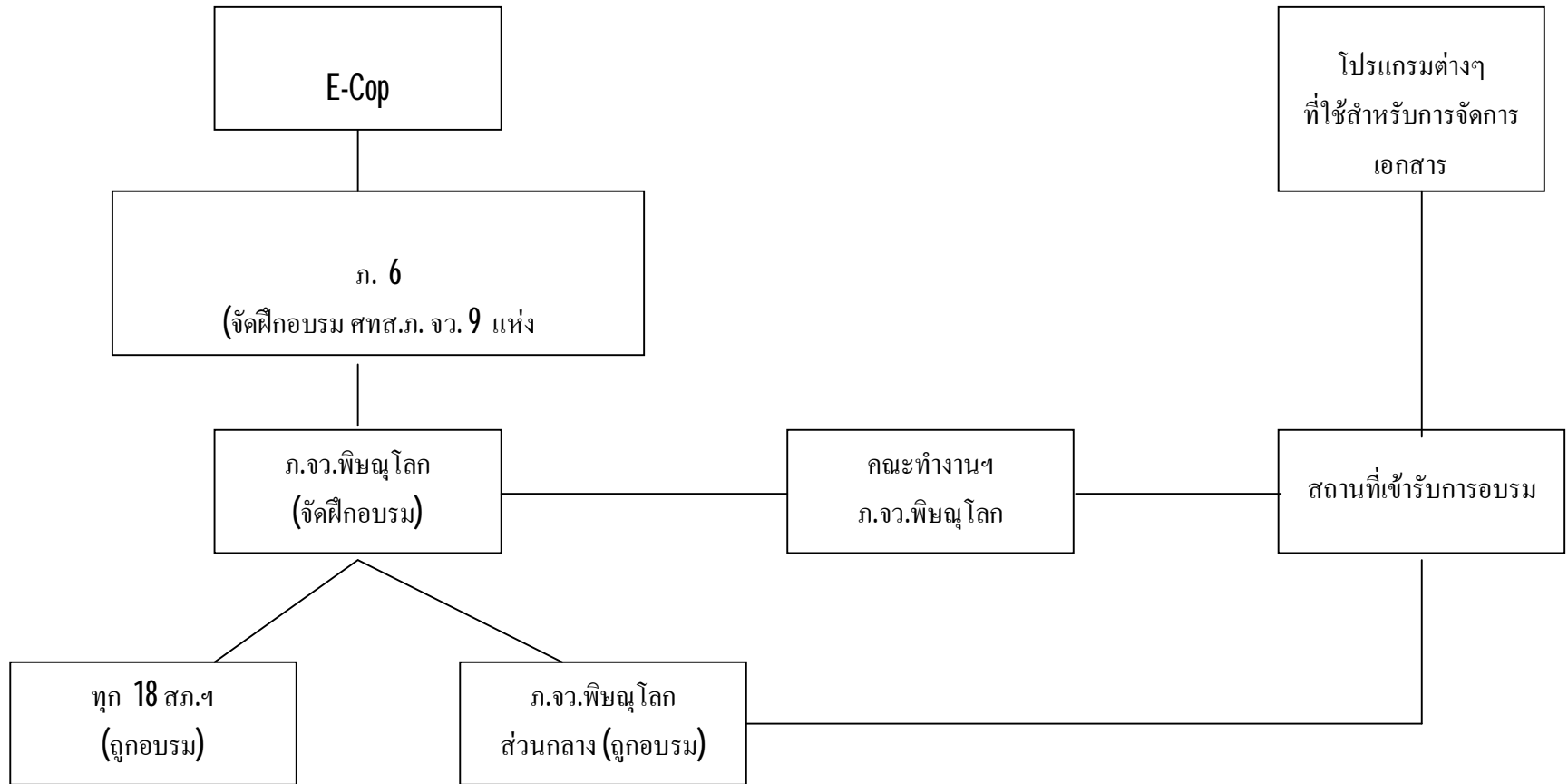
8. การบริหารจัดการ

8.1 ดำเนินงานโดยคณะพัฒนาระบบสารสนเทศฯ โดยมี พ.ต.อำเภอเฉลิม สุวรรณรัตน์ โอสถ รอง ผบก.ภ.จว.พิษณุโลก (ปป.) เป็นประธานคณะทำงาน ตามคำสั่ง ภ.จว.พิษณุโลก ที่ 47/2550 ลง 18 ม.ค. 2550 เป็นผู้ควบคุมด้วยการพัฒนาระบบฯ ทั้งทางด้านวัสดุและอุปกรณ์ รวมทั้งจัดสรรหาบุคลากรที่มีขีดความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี (IT)

8.2 การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมต่างๆ ในระบบ E-COP ต้องให้ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติด้วย

8.3 ให้ประสานสถาบันการศึกษาทางด้านนี้ไว้โดยเฉพาะ เพื่อที่จะได้ทำการอบรมให้เป็นหลักสูตรที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ จบหลักสูตร ไปมีใบรับรองคุณวุฒิ และสามารถประกอบอาชีพเสริมได้ จะได้ไม่ต้องไปจ้างบุคคลภายนอกมาดำเนินการให้อย่างทุกวันนี้

แผนภูมิแสดงกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำรวจภูธร พิษณุโลก
การจัดการอบรมด้วยโปรแกรมต่างๆ ที่ใช้ในระบบการจัดการเอกสารด้วย โปรแกรม E-COP





แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ภ.จว.พิษณุโลก
การทำ **Website** ขึ้นทาง **Internet (Macromedia+PHP** และการนำ **Multimedia**
มาใช้ในการทำงาน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเสนอข้อมูลสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีด้านไอที

1.2 เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความชำนาญ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดทำเว็บไซต์ แต่ละ สถานีตำรวจภูธร ฯ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพความแข็งแกร่งในการให้ข้อมูลข่าวสารสู่สายตาประชาชน

1.4 เพื่อให้แต่ละ สถานีตำรวจภูธร ฯ สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว

1.5 เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานด้านต่างๆ เช่น การบริหารงานงานการจัดการของตำรวจ การส่งเสริมทางด้านการศึกษา การท่องเที่ยว ฯลฯ

1.6 เพื่อต้องการให้นำ **Internet** มาใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงาน

1.7 เพื่อต้องการให้นำอุปกรณ์และโปรแกรมทาง **Multimedia** มาใช้ในกิจการงานของตำรวจ

2. กิจกรรมหลัก

2.1 ต้องการให้ประชาชนเข้าไปใช้บริการ **Website** ของทุก 18 สถานีตำรวจภูธร ฯ ทาง **Internet** โดยมีการแสดงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในหน่วยงานให้ประชาชนทราบ และประชาชนสามารถเสนอแนะ ในกระดานข่าวได้อิสระ

2.2 การใช้โปรแกรมทำเวปไซต์นั้น ให้ใช้โปรแกรมที่สามารถเข้าถึง ระบบฐานข้อมูลในการจัดการเอกสารได้โดยตรง ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ได้

2.3 การนำภาพที่ได้จากการใช้กล้องถ่ายรูป ที่ถ่ายทั้งภาพเคลื่อนไหว และภาพนิ่ง มาใช้ในการนำเสนอให้กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปใช้ในการประชุม โดยไม่ได้จำบุคคลภายนอกดำเนินการให้

2.4 มีการนำโปรแกรม **Multimedia** ในรูปแบบต่างๆ มาใช้ในการทำประชาสัมพันธ์ ทำวารสาร ทำแผ่นปลิว หรือการทำป้ายโปสเตอร์ ป้ายแบนเนอร์ แม้กระทั่งการตัดสติ๊กเกอร์ด้วยโปรแกรมเฉพาะ

3. เป้าหมาย

3.1 เพื่อให้ทุกหน่วยงานในสังกัดตำรวจภูธร พิษณุโลก สามารถจัดทำเว็บไซต์ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 สามารถใช้เป็นแหล่งหาข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ตามแบบสากล

3.3 ต้องการลดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกมาดำเนินการด้านการนำเสนอ ทางภาพเคลื่อนไหว หรือการนำภาพนิ่งมาทำภาพเคลื่อนไหว

3.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกหน่วยต้องมีความรู้ด้านการทำเว็บไซต์ ด้วย โปรแกรม **Macromedia + php** โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นแม่ข่าย ซึ่งมี **Domain Name** แล้ว

3.5 เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศตำรวจภูธร จัดทำ **Website** ที่จด **Domain Name** เป็นของตำรวจภูธร โดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนสามารถเปิดใช้ **Website** ได้โดยตรง

3.6 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สถานีตำรวจ สามารถจัดทำ **Website** ได้ให้สถานีตำรวจที่ตนเองทำหน้าที่ด้านนี้อยู่ครบทุกสถานี

3.7 มีการใช้โปรแกรม **Multimedia** ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ทุกหน่วยในสังกัด โดยมีการนำมาใช้ในงานกิจกรรมของหน่วยงานของตนเอง อย่างเห็นได้ชัด

4. มาตรการดำเนินงาน

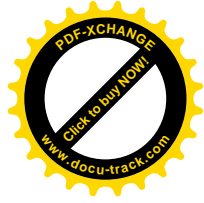
ในการดำเนินการพัฒนาการทำ **Website** ขึ้นทาง **Internet (Macromedia + php** และทำการนำ **Multimedia**) มาใช้ในการทำงานนี้ มีมาตรการในการดำเนินงานดังนี้

4.1 ด้านอุปกรณ์ ให้ทุกหน่วยในสังกัด ภ.จว. พิษณุโลก เตรียมความพร้อมคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือจัดทำ **Website** ของหน่วยงานตนเอง อย่างน้อย 1 เครื่อง

(1) ทุกหน่วยในสังกัด ภ.จว. พิษณุโลก มีวงจรคู่สาย หรือวงจรด้านอื่น จากผู้ให้บริการทาง **Internet**

(2) ระบบปฏิบัติการทุกเครื่องคอมพิวเตอร์ของทุกหน่วยในสังกัด สามารถใช้กับโปรแกรม **Windoe XP** ได้

(3) กล้องถ่ายรูปจำพวก กล้องถ่ายวิดีโอ ถ่ายภาพนิ่ง ที่ใช้ระบบ ดิจิตอล



4.2 ด้านบุคลากร ต้องดำเนินการดังนี้

(1) คณะพัฒนาระบบฯ และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.

พิษณุโลก เป็นแบบอย่างในการพัฒนาการทำ **Website** หรือให้คำแนะนำ ปรีกษา ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ **Website** ทุกรูปแบบ

(2) ต้องมีแผนหรือสิ่งจูงใจ จัดสรรหาเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สนใจในงานด้านนี้ โดยมีแผน / โครงการส่งเสริมส่งให้ไปอบรมตามสถาบันการศึกษา หรือหน่วยที่สอนหรือให้ความรู้เรื่องนี้ อย่างน้อยหน่วยละ 1 คน

4.3 ด้านแอปพลิเคชัน (Application) ของระบบประกอบด้วย

(1) เตรียมโปรแกรมสำหรับใช้ทำ **Website** ด้วยโปรแกรม

DREAMWAVER.PHP.FLASH. โปรแกรม สำหรับใช้ **Upload** ไฟล์ **Website** ที่สร้างขึ้น โดยใช้โปรแกรม **WS-FTP PRO** หรือโปรแกรมอื่นๆ ที่สำหรับใช้ในเรื่องนี้

(2) จัดหาโปรแกรม **Photo Shop.Illustration** หรือโปรแกรมแต่งภาพอีกหลายโปรแกรม โปรแกรมตัดต่อ วิดีโอ หรือภาพนิ่ง โปรแกรมการจัดการภาพ พิมพ์ภาพ โปรแกรมทำนามบัตร เป็นต้น

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติตามแผนนี้ มีระยะเวลาเริ่มต้น ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 เป็นต้นไป ได้ตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ วางแผน ทำการพัฒนาระบบ ที่เกี่ยวกับ IT ให้ดีขึ้น ดังนั้นทางคณะทำงานพัฒนาระบบฯ จึงได้กำหนดขั้นตอน ในการปฏิบัติไว้ให้ดำเนินการตามแผนนี้ ซึ่งจะสิ้นสุดในวันที่ 3 กันยายน 2550 ดังต่อไปนี้

5.1 ในเรื่องการทำ Website

(1) ในระยะเวลา 3 เดือน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านนี้ ทุกหน่วยในสังกัด ต้องรู้จักใช้โปรแกรมนี้โดยในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ จะต้องมีโปรแกรมนี้อยู่ในเครื่องเรียบร้อยแล้ว

(2) ในระยะเวลาอีก 3 เดือน ต่อจาก 3 เดือนที่แล้ว ต้องสามารถทำ **Web** หน้าแรกของหน่วยที่ตนสังกัดอยู่ ให้ได้ โดยทำแล้วให้ส่งมายัง งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก โดยตรงผ่านทางโปรแกรม **E-COP**

(3) ในระยะเวลาอีก 6 เดือน ต่อมา ให้ส่ง **Website** ของหน่วยที่สังกัดอยู่ใส่แผ่นซีดี ส่งมายังงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก เพื่อจะทำการ **Up Load** ด้วย โปรแกรม **FTP** ให้หรือหน่วยใด **Up Load** ได้ ก็ขอให้แจ้งให้ทราบแล้วก็ส่ง **Web** นั้นใส่แผ่นซีดีส่งมาให้ด้วย

5.2 ในเรื่องการทำ Multimedia



(1) ในระยะ 3 เดือน ต้องมีโปรแกรมเกี่ยวกับการตัดต่อ ภาพวิดีโอเคลื่อนไหว โปรแกรมใดก็ได้เลือกตามถนัด หนึ่งโปรแกรม ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เรียบร้อย พร้อมด้วยโปรแกรมแต่งภาพเลือกให้โปรแกรมเดียวเพื่อจะได้เกิดความชำนาญ

(2) ในระยะอีก 6 เดือนต่อมา ให้ทำภาพที่เกี่ยวกับหน่วยงานของตน ทำเป็นเรื่อง ประวัติหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในเวลาไม่เกิน 5 นาทีใส่แผ่นซีดี ส่งมายัง งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว. พิษณุโลก เพื่อตรวจสอบ

6. งบประมาณ : ตามสายงานปกติ

7. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

7.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก

(1) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก

7.2 หน่วยงานร่วมที่รับผิดชอบและสนับสนุน

(1) ทุก 18 สถานีตำรวจภูธรฯ และ ภ.จว. พิษณุโลกส่วนกลาง

(2) สถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรภาค 6 จำนวน 146 สถานี

8. การบริหารจัดการ

8.1 ดำเนินงานโดยคณะพัฒนาระบบสารสนเทศฯ โดยมี พ.ต.อำเภอเฉลิม สุวรรณรัตน์ โอสถ รอง ผบก.ภ.จว.พิษณุโลก (ปป.) เป็นประธานคณะทำงาน ตามคำสั่ง ภ.จว.พิษณุโลก ที่ 47/2550 ลง 18 ม.ค. 2550 เป็นผู้ควบคุมด้วยการพัฒนาระบบฯ ทั้งทางด้านวัสดุและอุปกรณ์ รวมทั้งจัดสรรหาบุคลากรที่มีขีดความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี (IT)

8.2 การพัฒนาการทำ Website และการใช้ Multimedia นี้เป็นหน้าที่ของ คณะทำงาน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภ.จว.พิษณุโลก

8.3 การปฏิบัติตามแผนนี้ ต้องมีการประสานและบูรณาการกับแผนพัฒนาเทคโนโลยีฯ ด้านอื่นๆ ให้สอดคล้องแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายของ คณะพัฒนาระบบสารสนเทศฯ ภ. 6 เป็นแม่แบบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมญิติ คำपालะ (2537, หน้า 107-108) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ ในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวน ศึกษากรณีพนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตร สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ความเพียงพอของรายได้และรายจ่าย การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ ในงานสอบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความรู้เกี่ยวกับไมโครคอมพิวเตอร์ ในงานสอบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กัทนา ลิ้มชวลิต (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหาร ปัจจัยด้านนวัตกรรม ได้แก่ ความรู้เรื่องหลักการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ การมีนวัตกรรมสำเร็จรูป ความยาก/ง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงานและปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจขององค์กร ได้แก่ การเข้ารับการอบรม

อัญชลีย์ เจนวิทีสุข (2540, หน้า 96) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอกของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตสาธารณสุขที่ 4 พบว่า ปัจจัยลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอก ปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประเภทบุคลากร อายุราชการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอก ส่วนการได้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอก

สกาเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540, หน้า 124) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานที่มี ความรู้เกี่ยวกับการรื้อปรับระบบและความคิดเห็นต่อการรื้อปรับระบบแตกต่างกัน มีการยอมรับการรื้อปรับระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ การศึกษา ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีการยอมรับการรื้อปรับระบบไม่แตกต่างกัน

นางลักษณ สวัสดิผล (2541, หน้า102) ได้ทำการศึกษา เรื่องเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พบว่า สถานภาพลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงานจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

สุธี สมุทรประภุต (2541, หน้า102-104) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการ และนิสสัน จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน

ชวลิต หน่อคำ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอสารภี เชียงใหม่ ในด้านการควบคุมและจัดการจราจร ผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ จำนวน 9 เรื่อง และส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางคือ การอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในปัจจุบัน การควบคุมการใช้รถใช้ถนนให้เป็นไปอย่างมีระเบียบ การเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้ประชาชนปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามกฎหมายจราจร ความสะดวกในการเสียค่าปรับ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ ความคล่องตัวด้านจราจรในพื้นที่ และความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การจัดอบรมเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้ใช้รถใช้ถนน นักเรียนและประชาชนทั่วไป และมีส่วนร่วม ในการจัดการวางแผนการจราจรในชุมชน

จริน ธนาศิลปะกุล (2545) ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ใช้เว็บไซต์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 38.7 เป็นการรอข้อมูลนานและโหลดข้อมูลช้า ร้อยละ 25.5 เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ร้อยละ 29.7 ให้ปรับปรุงข้อมูลที่ทันสมัยเสมอ ร้อยละ 18.2 ให้ออกแบบตกแต่งและจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบ ร้อยละ 13.5 ให้ปรับปรุงและเพิ่มเติมการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ร้อยละ 11.0 ให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์และผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ร้อยละ 8.3 ให้ทุกคนมีโฮมเพจของตนเอง

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจนโยบายใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากทฤษฎี แนวความคิดและ ผลงานที่เกี่ยวข้องของผู้ที่ได้ศึกษามาก่อน จึงนำมาเป็นกรอบความคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยสภาพภูมิหลัง

- อายุ
- อายุราชการ
- ระดับการศึกษา
- ชั้นยศ
- ตำแหน่ง
- ลักษณะงานที่รับผิดชอบ
- ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- ระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์

2. ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากหน่วยงาน

- การได้รับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์
- การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน
- ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ความเห็นของข้าราชการตำรวจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจนโยบายใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในอายุ

- ระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ระดับการนำมาทดลองใช้
- ระดับการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย