

แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการใน
สายงานบริหาร (ปร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

โดย

พลตำรวจโท กฤษฏา สุรเชษฐพงษ์
ผู้บัญชาการ สำนักงานส่งกำลังบำรุง

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ – ๒๕๖๖

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ” ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของ พลตำรวจโท กฤษฏา สุระเชษฐพงษ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕ ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

พลโท

(ชาติชาย ชัยเกษม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (พร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย พลตำรวจโท กฤษฏา สุระเชษฐพงษ์ **หลักสูตร** วปอ. **รุ่นที่** ๖๕

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (พร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุ ปัญหา และวิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในสายงานบริหาร (พร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ โดยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและจากภาคสนามโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจนสามารถวิเคราะห์ในเชิงตรรกะและนำการวิจัยแบบเชิงทดลอง เป็นส่วนเสริมให้เกิดความน่าเชื่อถือในเชิงประจักษ์ยิ่งขึ้น โดยระบบสารสนเทศแบบบูรณาการถูกวิเคราะห์และออกแบบข้อมูลให้สอดคล้องกับโครงสร้างและภารกิจของหน่วยงานในสายงานบริหาร (พร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ด้วยโครงสร้างและภารกิจของหน่วยงานในสายงานบริหาร (พร) เป็นลักษณะเฉพาะทางมีความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดของหน่วยทำให้การนำข้อมูลของหน่วยมาใช้เพื่อการวิเคราะห์และการบริการมีรูปแบบที่แตกต่างกันและไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (Nonstandard) จึงต้องวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูลและการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีความสอดคล้องกับโครงสร้างและภารกิจของหน่วยงานในสายงานบริหาร (พร) รวมถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) และพัฒนาระบบสารสนเทศที่รวบรวมข้อมูลของหน่วยในสายงานบริหาร (พร) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบริหารให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้ตัดสินใจจึงเป็นแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (พร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Abstract

Title	Developing Channels of the Integrated Information System in the Administrative Function of the Royal Thai Police
Field	Science and Technology
Name	Police Lieutenant General Kissada Surachettapong Course NDC Class 65

The research on developing channels of the integrated information system in the administrative function of the Royal Thai Police aims to study causes and problems and analyze the effectiveness of information systems to set the appropriate developing channels of the integrated information system in line with the information strategy of the Royal Thai Police. The research method used are qualitative research that collected and analyzed data from research studies, written documents and field studies using in-depth interviews among significant contributors for a logical analysis and experimental research to create more empirical credibility. The analysis and developing design of the integrated information system is in line with the structures and responsibilities of the offices in the administrative function of the Royal Thai Police. The findings of the research are as follows:

The structures and responsibilities of the offices in the administrative function are completely different. With conditions and limitations of offices, the use of data for analysis and service purposes are different and not standardized. (Nonstandard). Therefore, it is necessary to analyze and design the database systems and the development of information systems in line with detailed structures and responsibilities of the offices in the administrative function, and requirements of direct operators, which will be an instrument in performing efficient and effective tasks. Consequently, the development of big data system, the information system that gathers information of each office in the administrative function, and the executive data analysis are essential for the policy maker to develop an integrated information system in the administrative function of the Royal Thai Police.

คำนำ

การวิจัยนี้ ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลหรือ Digital Transformation ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้กับหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา นำระบบสารสนเทศนี้ มาใช้ในการตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ โดยระบบฯ ถูกวิเคราะห์ (Data analysis) และออกแบบข้อมูล (Data design) ให้คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งาน (User requirement) เป็นสำคัญและลักษณะจำเพาะของข้อมูล (Internal data) ของหน่วยงานและความสัมพันธ์สอดคล้องของข้อมูล (Integrated data) ระหว่างหน่วยงาน และระบบประมวลผล (Process) และแสดงผล (Display) ในรูปแบบข้อมูลเชิงบริหาร (Business intelligence – BI)

รูปแบบของการวิจัย เป็นการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร (Documentary study) และจากภาคสนาม (Field study) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จนสามารถนำมาวิเคราะห์ในเชิงตรรกะ (Analytic induction) และนำการวิจัยแบบเชิงทดลอง (Experimental research) มาเป็นส่วนเสริมการวิจัยให้เกิดความน่าเชื่อถือในเชิงประจักษ์ยิ่งขึ้น

พลตำรวจโท

(กฤษฎา สุระเชษฐพงษ์)
นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕
ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (ปร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรสูงสุดของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ซึ่งการวิจัยนี้ทำให้ ผู้วิจัยได้รับความรู้ ทักษะ และกระบวนการความคิดในทุกมิติ การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี ได้ด้วยการเอื้อเพื่อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย จากความร่วมมือของหน่วยงานและความร่วมมือจากบุคคลหลายท่าน ซึ่งให้การสนับสนุนผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนงานวิจัยจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ พลโท ขาติชาย ชัยเกษม ผู้อำนวยการ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ผู้ส่งเสริมการสร้างบุคลากรให้มีประสิทธิภาพบังเกิดประโยชน์ต่อหน่วยและประเทศชาติ ขอขอบพระคุณอาจารย์ พลโท ญัฐวุฒิ สบายรูป พันเอกหญิง อัจฉริย์กุล อำไพ ที่ปรึกษาหลัก และพันโทหญิง ยลรัตน์ คุ่มเปลี่ยน รน. อาจารย์ประจำกลุ่ม ที่กรุณาเอื้อเพื่อเสียสละเวลา ให้คำแนะนำให้งานวิจัยมีความถูกต้องสมบูรณ์ และขอขอบคุณ ดร.ณัฐพล ญัฐสมบูรณ์ รองปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความกรุณาสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ พลตำรวจเอก กิตติรัฐ พันธุ์เพ็ชร รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (งานบริหาร) เป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อมูลในสายงานบริหารและกำหนดเป็นนโยบายการปฏิบัติราชการ ทำให้ผู้วิจัยแปลงเจตนารมณ์ของท่านมาเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคณะอาจารย์วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้ทักษะในการศึกษาและเป็นกำลังใจเป็นอย่างดี อีกทั้งขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕ ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้วยดีเสมอมาและขอขอบคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

พลตำรวจโท

(กฤษฎา สุระเชษฐพงษ์)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๕

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
ขอบเขตของการวิจัย	๔
วิธีดำเนินการวิจัย	๕
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๕
คำจำกัดความ	๖
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	๘
แนวคิดและทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๒
แนวคิดและทฤษฎีความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)	๑๕
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม	๒๐
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานแบบบูรณาการ	๒๕
แนวคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ	๒๗
ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐	๓๐
แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	๓๑
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)	๓๓
ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)	๓๖
บริบทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๘
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๐
กรอบแนวคิดของการวิจัย	๔๒

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๓	ระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๔
	รูปแบบการนำเสนอ	๔๔
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๕
	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)	๔๖
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๗
	การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๘
บทที่ ๔	แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงาน บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๕๐
	ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	๕๐
	ผลการศึกษาวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research)	๖๑
	การอภิปรายผลการศึกษา	๗๐
บทที่ ๕	สรุปและข้อเสนอแนะ	๗๓
	สรุป	๗๓
	ข้อเสนอแนะ	๗๕
	บรรณานุกรม	๗๗
	ภาคผนวก	๘๑
	แบบสัมภาษณ์การวิจัย	๘๒
	ประวัติย่อผู้วิจัย	๘๔

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๔ - ๑ หน้าแรกของระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ฯ	๖๖
๔ - ๒ แสดงข้อมูลงบประมาณในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖๗
๔ - ๓ แสดงข้อมูลที่פקอาศัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖๘

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ของโลกที่มีกระแสการเปลี่ยนแปลงผ่านเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงภายในประเทศในมิติต่าง ๆ ทำให้เกิดปัญหาและความซับซ้อนไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจที่มีการขยายตัวลดลง ตลาดเกิดใหม่มีบทบาทสูงขึ้น ตลาดการเงินโลกไร้พรมแดน การเปิดเสรีมากขึ้นของอาเซียน ด้านสังคมที่ความเหลื่อมล้ำยังอยู่ในเกณฑ์สูงและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น การเข้าสู่สังคมสูงวัย การเลือนไหลของกระแสวัฒนธรรมโลกที่ผสมผสานกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านธรรมาภิบาลและการบริหารประเทศยังต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ด้านความมั่นคงอาชญากรรมข้ามชาติมีแนวโน้มขยายตัวและควบคุมได้ยาก ความขัดแย้งด้านอาณาเขตแบบรัฐต่อรัฐ ประเทศมหาอำนาจขยายอิทธิพลและเพิ่มบทบาทในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมยังมีความเสื่อมโทรมของทรัพยากรป่าไม้ แหล่งน้ำมีการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภัยธรรมชาติมีความผันผวนและรุนแรง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเพื่อขีดความสามารถการแข่งขันเพื่อสร้างมูลค่าในทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ นอกจากนี้ ทุกภาคส่วนยังมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กันอย่างกว้างขวาง ทำให้ภาครัฐเริ่มตระหนักถึงความสำคัญต่อบริบทของสังคมไทยและสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไป จึงได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทยเพื่อการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการแข่งขัน และมุ่งใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ กำหนดให้รัฐบาลจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมาย และแผนการพัฒนาประเทศที่จะกำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาประเทศให้อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ จึงเป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยซึ่งเป็นแผนระดับที่ ๑ ที่นำไปสู่การปฏิบัติให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาเพื่อบรรลุตามวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และตามเป้าหมาย “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน”

ยุทธศาสตร์ชาติมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ”

อีกทั้งแผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ มีการแบ่งยุทธศาสตร์ออกเป็น ๖ ด้าน ในแผนยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการพัฒนาจัดการภาครัฐ เป็นเครื่องมือการขับเคลื่อนของยุทธศาสตร์ชาติให้สามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่วางไว้ โดยกำหนดให้ภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการกำกับ มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะการนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล มีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการ รวมทั้งต้องมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการบุคลากรภาครัฐที่สามารถดูใจ และดึงดูดให้คนดีคนเก่งเข้ามาร่วมพลังการทำงานที่มีความมุ่งมั่นและมีแรงบันดาลใจในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศ

ตามมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้จัดทำแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ มีสถานะเป็นแผนระดับที่ ๒ เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติและลงสู่แผนต่าง ๆ โดยคำนึงถึงประเด็นร่วมหรือประเด็นตัดข้ามยุทธศาสตร์ และการประสานเชื่อมโยงเป้าหมายของแต่ละแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติให้มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน โดยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประกอบด้วย ๒๓ ประเด็น ในประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง บูรณาการไร้รอยต่อ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารการตัดสินใจ และการบริการที่เป็นเลิศ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

อีกทั้ง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ยังมีสถานะเป็นแผนระดับที่ ๒ ด้วย เพื่อทำหน้าที่เป็นแผนระบุทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งการดำเนินการของยุทธศาสตร์ชาติให้ไปสู่การปฏิบัติ ทำให้การพัฒนาประเทศตั้งแต่ระดับทิศทาง โครงสร้าง นโยบาย ตลอดจนกลยุทธ์และกลไกในการขับเคลื่อนมีความเชื่อมโยงกันทุกระดับ เพื่อถ่ายทอดเป้าหมายหลักไปสู่ภาพของ การขับเคลื่อนที่ชัดเจนและเกิดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๓ กำหนดหมุดหมายการพัฒนา จำนวน ๑๓ หมุดหมาย โดยในหมุดหมายที่ ๑๓ มีมิติปัจจัยผลักดันการพลิกโฉมประเทศไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบเจตจำนงประชาชน เพื่อลดช่องว่างของการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพที่เหมาะสมบนหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ที่มุ่งการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศ

พนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้จัดทำยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) เป็นแผนระดับที่ ๓ โดยขั้นตอนและดำเนินการผ่านการมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชา ระดับบริหารและข้าราชการตำรวจทุกหน่วยมีส่วนร่วมในการจัดทำยุทธศาสตร์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามภารกิจที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเพิ่มศักยภาพในการบังคับใช้กฎหมาย การอำนวยความสะดวกทางอาญาและการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเป็นธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ซึ่งในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔.๕ การยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความทันสมัย รองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ กำหนดให้สร้างและพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางขององค์กร (Big data) ให้นวัตกรรม เทคโนโลยี และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพและการจัดการความรู้ของบุคลากรทุกระดับชั้นในด้านเทคโนโลยีนวัตกรรมดิจิทัล

การบริหารราชการในสายงานบริหาร (บร) ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดลักษณะงานและมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน โดยให้กำกับการบริหารราชการหน่วยงานหลัก ได้แก่ สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานกำลังพล สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (ยกเว้นกองแผนงานอาชญากรรม กองแผนงานกิจการพิเศษ และกองแผนงานความมั่นคง) สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานในสำนักงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่เนื่องจากสถานะของแต่ละหน่วยงานเป็นระดับกองบัญชาการ (พลตำรวจโท) ต่างมีภารกิจหน้าที่ต่างกัน ข้อมูลลักษณะงานของหน่วยถูกรวบรวมในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น ๆ การนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในสายงานบริหารให้ตัดสินใจต้องเชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมานำเสนอและการนำเสนอได้มีมติเดียวในลักษณะงานของหน่วยงานนั้น ๆ จากปัญหาและความจำเป็นดังกล่าวผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญและสนใจเกี่ยวกับการบริหารองค์กรเชิงยุทธศาสตร์ โดยศึกษาสภาพปัญหาระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) และวิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สุดท้ายผลจากการวิจัยนี้จะเป็นเครื่องมือ (Dashboard) ในการตัดสินใจการบริหารในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นำระบบสารสนเทศนี้มาต่อยอดลงรายละเอียดระดับขั้นตอน (Blue print) และจัดทำแผนดำเนินการ (Roadmap) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาสาเหตุและปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๒. เพื่อวิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๓. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (ปร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งวิจัยการบริหารองค์กรเชิงยุทธศาสตร์ โดยศึกษาสาเหตุและปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (ปร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) และยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) เพื่อนำผลจากการวิจัยนี้ มาต่อยอดลงรายละเอียดระดับขั้นตอน (Blue print) และจัดทำแผนดำเนินการ (Roadmap) และกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (ปร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ขอบเขตด้านให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บังคับบัญชาระดับกองบัญชาการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕ คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หน่วยงานตามการบริหารราชการในสายงานบริหาร (ปร) ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดลักษณะงานและมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานกำลังพล สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (ยกเว้นกองแผนงานอาชญากรรม กองแผนงานกิจการพิเศษ และกองแผนงานความมั่นคง) สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (ปร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นในรายละเอียดที่เกี่ยวกับสาเหตุและปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (ปร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในสายงานบริหาร (ปร) และกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ รวมทั้งให้มีความครอบคลุมในเนื้อหาสาระสำคัญที่ทำการวิจัยอย่างครบถ้วน พร้อมกันนั้นในการวิจัยเชิงคุณภาพจะให้ได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึก (In-depth) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview form) เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบมีโครงสร้างชนิดปลายเปิด กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key information) ที่มีรายละเอียดชัดเจนสามารถนำมาวิเคราะห์ในเชิงตรรกะ (Analytic induction) และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Contents analysis) และผู้วิจัยได้นำการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) เป็นส่วนเสริมในการวิจัยเพื่อแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ

ในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เกิดความน่าเชื่อถือในการวิจัยเชิงประจักษ์ให้ทราบถึงเหตุผลที่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลในเชิงคุณภาพและจุดจุดด้อยของข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามระเบียบวิธีการ ต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ได้ทราบสาเหตุสภาพและปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เข้าสู่กระบวนการตัดสินใจ (Decision Making Process) พิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา
๒. ทราบถึงระบบสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ประยุกต์เพื่อเป็นเครื่องมือ (Dashboard) ในการตัดสินใจการบริหารในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
๓. ผลจากการวิจัยสามารถนำมากำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ยั่งยืน (Sustainability)
๔. ผลจากการวิจัยนำมาต่อยอดลงรายละเอียดระดับชั้นตอน (Blue print) และจัดทำแผนดำเนินการ (Roadmap) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

คำจำกัดความ

การบริหารราชการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

หมายถึง การบริหารราชการตามลักษณะงานบริหาร ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๔๔๕/๒๕๖๕ เรื่อง กำหนดลักษณะงานและการมอบอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบให้เจ้าพนักงานตำรวจ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และรองเจ้าพนักงานตำรวจ (สบ ๙) กำกับการบริหารราชการสำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานกำลังพล สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (ยกเว้น กองแผนงานอาชญากรรม กองแผนงานกิจการพิเศษ และกองแผนงานความมั่นคง) สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น

กำกับการบริหารราชการ

หมายถึง กำกับโดยทั่วไป ควบคุม กำกับดูแล ติดตามการปฏิบัติราชการ และควบคุมการบังคับบัญชา เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ มติรัฐมนตรี นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการของนายกรัฐมนตรี

คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ คณะกรรมการข้าราชการ
ตำรวจ และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

การจัดการภาครัฐแนวใหม่

หมายถึง

การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่ม
ประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือ
วิธีการบริหารงานของเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ

การบริหารแบบบูรณาการ

หมายถึง

การบริหารราชการให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ให้บรรลุวัตถุประสงค์
เป้าหมาย เกิดผลสัมฤทธิ์ตอบสนองต่อความต้องการให้ได้รับ
ประโยชน์สูงสุด โดยมีการบูรณาการยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ
ทรัพยากรในองค์กร และมีการประสานงานร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้อง
ทุกภาคส่วนในสังคม

การบริหารงานแบบการมีส่วนร่วม (Participation management)

หมายถึง

การบริหารโดยให้บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการได้รับประโยชน์
ทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและ
ทิศทางในการจัดการศึกษา มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐาน
ร่วมดำเนินการให้การสนับสนุนทั้งด้านกำลังความคิด กำลังกาย
กำลังใจและกำลังทรัพย์พร้อมทั้งร่วมกำกับติดตามตรวจสอบและ
ประเมินผลเพื่อให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดและ
เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ระบบสารสนเทศ (Information system)

หมายถึง

องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและทำงานประสานกัน
ในการเก็บรวบรวม บันทึก ประมวลผล จัดเก็บและแจกจ่าย
ระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและหน้าที่
ทางการบริหาร

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ

หมายถึง

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในรูปแบบ
ของจุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส
(Opportunities) และ ภาวะคุกคาม (Threats) เพื่อมากำหนด
เป็นกลยุทธ์เพื่อใช้ในการวางแผนและประยุกต์ให้เข้ากับบริบท

บทที่ ๒

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (ปร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ระเบียบกฎหมายและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากเอกสารทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ตำรา งานวิจัย กรณีศึกษา ตลอดจนการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาสาระ ดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
๒. แนวคิดและทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศ
๓. แนวคิดและทฤษฎีความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)
๔. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม
๕. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานแบบบูรณาการ
๖. แนวคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ
๗. ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐
๘. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ
๙. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)
๑๐. ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)
๑๑. บริบทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๑๒. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๑๓. กรอบแนวคิดของการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

๑. ความหมายของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและ จริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญและจากการทบทวนวรรณกรรมได้มีนักวิชาการต่าง ๆ ให้ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังนี้

กรูนิง (Gruening, ๒๐๐๑: ๑-๒๖) ได้สรุปแนวคิดของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ว่าได้รับการพัฒนาจากแนวคิดการจัดการนิยมและเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิกมาสู่การบริหารจัดการประชาธิปไตยแนวทางใหม่ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับสังคมและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์และคณะ (๒๕๖๐) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management) หมายถึง การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า เป็นต้น

๒. หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood (๑๙๙๑) เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ ๗ ประการ คือ

๒.๑ จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึงให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใสและมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลเพราะเมื่อผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก

๒.๒ มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงานและการตรวจสอบจะมีได้ ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๒.๓ เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี

๒.๔ แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิตให้เงินสนับสนุนแยกกันและติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

๒.๕ เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

๒.๖ เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

๒.๗ เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุตยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐและ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

๓. รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

บุญเกียรติ การระเวกพันธุ์และคณะ (๒๕๖๐) ได้กล่าวถึงรูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย มีดังนี้

๓.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕)

พ.ศ.๒๕๔๕

เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้ คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการและเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงานและการใช้งบประมาณ เพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการและสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- ๓.๒.๑ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ๓.๒.๒ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓.๒.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๓.๒.๔ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- ๓.๒.๕ มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- ๓.๒.๖ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง

ความต้องการ

๓.๒.๗ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

๓.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๑)

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์และคณะ (๒๕๖๐) ได้กล่าวถึงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๑) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ ยุทธศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

๓.๓.๑ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

๓.๓.๒ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

๓.๓.๓ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์การ (Enterprise Resource Planning: ERP)

๓.๓.๔ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

๓.๓.๕ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

๓.๓.๖ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

๓.๓.๗ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

แนวคิดและทฤษฎีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. ความหมายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

พระราช วงศ์ธรรมกุล (๒๕๔๑) ได้กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง ความรู้ หรือกระบวนการในการดำเนินงานใด ๆ ที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้ อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เป็นเครื่องมือสำหรับการติดต่อสื่อสารและการไหลเวียนของความรู้และการเรียนรู้ ระบบการสื่อสารที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง ใช้ประโยชน์ด้านการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และสามารถสืบค้นความรู้ได้จากระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการสื่อสารกับทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีฐานข้อมูล รายงาน เอกสาร คู่มือการทำงาน ที่สามารถจัดการได้อย่างรวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงระบบโดยบุคลากรทั้งหมด

จากความหมายที่กล่าวมานั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จึงหมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่เราจะเห็นว่าระบบสารสนเทศ (MIS) จะประกอบด้วยหน้าที่หลัก ๒ ประการ (กิติมา เพชรทรัพย์, ๒๕๔๘)

๑.๑ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ

๑.๒ สามารถทำการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานของผู้บริหาร

ปัจจุบันขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศขยายตัวจากการรวบรวมข้อมูลที่มาจากภายในองค์กรไปสู่การเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ทั้งจากภายในท้องถิ่น ระดับประเทศและระดับนานาชาติ ปัจจุบันองค์กรต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพสูงขึ้นไปสร้างระบบสารสนเทศ (MIS) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรและขีดความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารในยุคปัจจุบัน แต่ปัญหาที่น่าเป็นห่วง คือ บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในศักยภาพและขอบเขตของการใช้งานระบบสารสนเทศ (MIS) และนอกจากนี้บุคลากรบางส่วนที่ขาดความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่ยอมเรียนรู้และเปิดรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จึงให้ความสนใจหรือความสำคัญกับการปรับตัวเข้ากับระบบสารสนเทศ (MIS) น้อยกว่าที่ควร (กิติมา เพชรทรัพย์, ๒๕๔๘)

๒. ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและระดับอุตสาหกรรม เนื่องจากต้องการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อการดำรงอยู่และเจริญเติบโตขององค์กร โดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จและสามารถแข่งขัน

กับองค์กรอื่นในระดับสากลได้ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องทำความเข้าใจถึงวิธีใช้งานและโครงสร้างของระบบสารสนเทศ ซึ่งสามารถสรุปส่วนประกอบของระบบสารสนเทศได้ ๓ ส่วน ดังนี้คือ

๒.๑ เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

หมายถึง ส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันเข้าเป็นระบบ MIS และช่วยให้ระบบสารสนเทศดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างระบบสารสนเทศ ไว้อยู่ ๒ ส่วน คือ

๒.๑.๑ ฐานข้อมูล (Database) ฐานข้อมูลถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบ MIS เนื่องจากสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัยและถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น ฐานข้อมูลจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๒ เครื่องมือ (Tools) เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ปกติระบบสารสนเทศจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการข้อมูล ซึ่งจะประกอบด้วยส่วนสำคัญต่อไปนี้

๒.๑.๒.๑ อุปกรณ์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องหรือส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์และระบบเครือข่าย

๒.๑.๒.๒ ชุดคำสั่ง (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่รวบรวมและจัดการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงาน หรือการตัดสินใจ

๒.๒ วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล (Processing Data)

การที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการนั้นจะต้องมีการจัดลำดับ วางแผนงานและวิธีการประมวลผลให้ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการ

๒.๓ การแสดงผลลัพธ์ (Output)

เมื่อข้อมูลได้ผ่านการประมวลผลตามวิธีการแล้วจะได้สารสนเทศหรือ MIS เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะนำเสนอในรูปแบบตาราง กราฟ รูปภาพ หรือเสียง เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีประสิทธิภาพอาจขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูล และลักษณะของการนำไปใช้งานคุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ปัจจุบันองค์กรสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศได้ด้วยตนเองหรือให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้ามาดำเนินการ โดยการออกแบบและพัฒนาระบบ MIS ที่สอดคล้องตามหลักการ ระบบก็จะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

โดยสรุปแล้วในด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวมประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็วและช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือมีปริมาณมาก ทำให้การเข้าถึงข้อมูล (Access) มีความรวดเร็ว และยังช่วยให้การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ โดยการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีการติดต่อ

ได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (Machine to Machine) หรือคนกับคน (Human to Human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Human to Machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพ เคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที อีกทั้งการที่เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากและมีความสลับซับซ้อนนั้นดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วนั้นจะช่วยให้เกิดการประหยัดต้นทุนในการดำเนินการอย่างมาก ทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี โดยเฉพาะหากเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นออกแบบมาเพื่อเอื้ออำนวยให้องค์กรทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลาย (Supply) ทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น (จักรพันธ์ กองลี และคณะ, ๒๕๕๔)

แนวคิดและทฤษฎีความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช. หรือ NSTDA) ให้ความหมายของไซเบอร์ (Cyber) ว่าเป็นคำที่กร่อนมาจากคำว่าไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetics) และมีความหมายว่าเกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายและสังคมเครือข่ายสากลทั่วโลก เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) และยังมีกรให้ความหมาย "สารสนเทศ (Virtual) เสมือนจริงที่ถูกสร้างขึ้นหรือเกิดขึ้นเอง" (www.nstda.or.th, ๒๕๕๗) โดยรวมแล้ว Cyber จึงเป็นความหมายในเชิงนามธรรม หมายถึงขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะครอบคลุมมากกว่าคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีความหมายในเชิงรูปธรรมของอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ทั่วไป ตามพจนานุกรม Cyberspace Operations Lexicon ของกระทรวงกลาโหมสหรัฐอเมริกา กำหนดให้ Cyber security คือ กระบวนการหรือการกระทำทั้งหมดที่จำเป็น เพื่อทำให้องค์กรปราศจากความเสียหาย และความเสียหายที่มีผลต่อความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารในทุกรูปแบบ (ทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์และทางกายภาพ) ความมั่นคงปลอดภัยของระบบและเครือข่ายที่ใช้ในการเก็บ เข้าถึง ประมวลผล และกระจายข้อมูล ทั้งนี้ Cyber security ยังรวมถึงการระวังป้องกันต่อการอาชญากรรม การโจมตี การบ่อนทำลาย การจารกรรม อุบัติเหตุ และความผิดพลาดต่าง ๆ (www.enwikipedia.org, ๒๕๕๗) ความเสียหายของ Cyber security อาจรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ทำลายความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ผลกระทบที่มีต่อการเก็บรักษาและการเติบโตของกลุ่มลูกค้า การละเมิดการป้องกันข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มลูกค้าและผู้ถือหุ้น การรบกวนการทำงาน หรือการดำเนินธุรกรรม ผลกระทบที่เป็นปฏิปักษ์ต่อชีวิตและสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน และผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างระบบสาธารณูปโภคที่สำคัญของชาติ

๒. แนวคิดเกี่ยวกับการคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat)

การคุกคามทางไซเบอร์สามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบสามารถสร้างความเสียหายให้แก่บุคคล เศรษฐกิจ ไปจนถึงโครงสร้างพื้นฐานของประเทศต่าง ๆ ภัยคุกคามอาจเป็นการก่อวินาศกรรม การจารกรรมข้อมูลหรือรหัสสำคัญ การปล่อยข้อมูลลวง การทำลาย

ชื่อเสียงของประเทศ องค์กร หรือบุคคล การเผยแพร่ข่าวสารอันเป็นเท็จ รวมถึงการทำลายระบบปฏิบัติการของเซิร์ฟเวอร์ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน เป็นต้น

๒.๑ ประเภทของการเกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ สามารถแบ่งออกเป็น ๕ กลุ่ม ดังนี้

๒.๑.๑. ภัยคุกคามที่เกิดจากการใช้โปรแกรมประยุกต์

โปรแกรมประยุกต์ (Application-based threats) ที่ถูกดาวน์โหลดมาเพื่อติดตั้งบนคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ อาจจะถูกแอบแฝงมาด้วยโปรแกรมที่เป็นภัยคุกคาม ภัยคุกคามประเภทนี้เรียกว่า มัลแวร์ (Malware) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ถูกออกแบบมาเพื่อทำอันตรายต่อข้อมูลในคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ ทำให้เกิดความขัดข้องหรือเสียหายกับระบบปฏิบัติการ นอกจากนี้โปรแกรมที่ติดมัลแวร์ยังส่งข้อความที่ไม่พึงประสงค์ออกไปยังผู้อื่น หรือขโมยข้อมูลสำคัญออกไปตัวอย่างโปรแกรมในกลุ่มนี้ ได้แก่ Virus, Worm, Trojan, Botnet หรือ Spyware เป็นต้น

๒.๑.๒. ภัยคุกคามที่เกิดจากการใช้งานเว็บไซต์

ภัยคุกคามที่เกิดจากการใช้งานเว็บไซต์ (Web-based threats) เป็นภัยคุกคามที่เกิดจากการที่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์พกพา เปิดเว็บไซต์ขึ้นมาใช้งาน ซึ่งเว็บไซต์ที่เรียกมาใช้ อาจเป็นเว็บไซต์ฟิชซิง (Phishing) ซึ่งถูกออกแบบให้มีลักษณะคล้ายคลึงกับเว็บไซต์จริงเพื่อหลอกให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบของผู้ไม่หวังดี เช่น หลอกให้ผู้ใช้งานล็อกอินเข้าอีเมล เฟซบุ๊ก หรือเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งจะคอยดักจับรหัสล็อกอินของผู้ใช้งานนั้น ทำให้ข้อมูลหรือบัญชีการใช้งานนั้น ๆ มีความเสี่ยงที่จะโดนขโมยข้อมูลออก

๒.๑.๓ ภัยคุกคามจากการใช้งานเครือข่ายไร้สาย

ปัจจุบันมีผู้ให้บริการเครือข่ายไร้สายเป็นจำนวนมาก มีทั้งที่น่าเชื่อถือและที่ไม่น่าเชื่อถือรวมถึงผู้ที่แอบแฝงเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ดังนั้นผู้ใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ที่เชื่อมต่อบนเครือข่ายไร้สายต่าง ๆ อาจได้รับผลกระทบโดยตรง รวมถึงยังสามารถเป็นต้นตอของผลกระทบไปยังอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้อื่นด้วยเช่นกัน โดยผู้ใช้เครือข่ายไร้สายอาจถูกโจมตีด้วยมัลแวร์ผ่านข้อบกพร่องของระบบปฏิบัติการ และถูกเปลี่ยนสถานะมาเป็นผู้โจมตีโดยการส่งต่อหรือแพร่กระจายมัลแวร์เหล่านี้ไปยังอุปกรณ์อื่นผ่านเครือข่ายไร้สาย หรือบลูทูธ นอกจากนี้การใช้เครือข่ายไร้สายยังเปิดโอกาสให้ผู้ไม่ประสงค์ดีดักจับข้อมูลสำคัญ หรือรหัสผ่านบนเครือข่ายไร้สายได้อีกด้วย

๒.๑.๔ ภัยคุกคามที่เกิดจากการถูกโจมตีแบบเจาะจงเป้าหมาย

ภัยคุกคามที่เกิดการโจมตีแบบเจาะจงเป้าหมาย (Targeted attack) ที่มาจากหลายประเทศมีมากขึ้น ผู้โจมตี หรือแฮกเกอร์ (Hackers) ในประเทศต่าง ๆ จะใช้การโจมตีแบบเจาะจงเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง สร้างความเสียหายให้แก่โครงสร้างพื้นฐาน สถาบันการเงิน

และองค์กรอื่น ๆ ของภาครัฐ และภาคเอกชนในหลายประเทศ อาชญากรไซเบอร์เหล่านี้จะใช้มาตรการที่รวดเร็วและรุนแรงในการโจรกรรมข้อมูล ภัยคุกคามประเภทนี้จัดว่าเป็นภัยคุกคามที่กระทบต่อความมั่นคงของประเทศเป็นอย่างยิ่ง

๒.๒ ประเภทของผู้คุกคามทางไซเบอร์

ผู้คุกคามทางไซเบอร์ หรือกลุ่มบุคคลและ/หรือองค์กรที่มีความชำนาญในการปฏิบัติการภัยไซเบอร์สามารถแบ่งออกเป็น ๕ กลุ่ม (นงรัตน์ สายเพชร, ๒๕๕๖) ดังนี้

๒.๒.๑ ประเทศที่มีความประสงค์ร้าย

กลุ่มนี้ ได้แก่ รัฐบาลของบางประเทศที่มุ่งโจมตีกลุ่มงานความมั่นคงหรือกองทัพ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับประเทศเป้าหมาย ซึ่งอาจเป็นการก่อวินาศกรรมเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ การจารกรรมข้อมูลสำคัญ รวมถึงการสร้างความเสียหายให้กับโครงสร้างพื้นฐานของประเทศเป้าหมาย

๒.๒.๒ กลุ่มผู้ก่อการร้าย

กลุ่มนี้ ได้แก่ ผู้ก่อการร้ายหรือผู้ไม่หวังดี ซึ่งมีจุดประสงค์ที่จะทำลายผลประโยชน์ของชาติเป้าหมาย กลุ่มผู้ก่อการร้ายเหล่านี้ใช้ไซเบอร์เป็นช่องทางการสื่อสาร โดยจะสร้างแบบแผนเพื่อหาเงินทุน หรือเพื่อเผยแพร่แนวความคิดที่เป็นภัยต่อประเทศเป้าหมาย

๒.๒.๓ สายลับภาคเอกชน/องค์กรอาชญากรรม

กลุ่มนี้ ได้แก่ สายลับภาคเอกชน หรือองค์กรอาชญากรรมซึ่งมีการใช้ไซเบอร์เป็นช่องทางในการบุกรุกและโจมตีระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อจารกรรมข้อมูลสำคัญ รวมถึงทรัพย์สินจากองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนต่าง ๆ กลุ่มนี้อาจเป็นกลุ่มปฏิบัติการของหน่วยงานความมั่นคงของบางประเทศ หรืออาจเป็นเพียงอาชญากรที่ต้องการนำข้อมูลสำคัญไปหารายได้

๒.๒.๔ แฮกเกอร์

กลุ่มแฮกเกอร์ (Hackers) คือ กลุ่มผู้ที่พยายามหาช่องโหว่ของระบบลึกลับเจาะเข้าสู่ระบบเพื่ออ่านข้อมูลข่าวสาร เพื่อขโมย หรือเพื่อทำลายข้อมูลข่าวสารสำคัญเหล่านั้น ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรเป้าหมาย แฮกเกอร์สามารถมาได้จากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกการป้องกันหรือการสืบหาตัวผู้กระทำความผิดค่อนข้างยาก

๒.๒.๕ แฮกทีวิส

กลุ่มแฮกทีวิส (Hacktivists) คือ กลุ่มแฮกเกอร์ที่มีแรงจูงใจทางการเมือง เป็นกลุ่มที่ต้องการผลักดันให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง กลุ่มนี้มุ่งเน้นที่จะนำเสนอแนวคิดผ่านทางไซเบอร์ และสร้างมูลเหตุที่ส่งผลต่อการเมืองและสังคมมากกว่าการสร้าง ความเสียหายให้กับโครงสร้างพื้นฐาน

๓. ประเภทของภัยคุกคามทางไซเบอร์

หน่วยงาน The European Computer Security Incident Response Team (ECSIRT) ซึ่งเป็นเครือข่ายความร่วมมือของหน่วยงาน CSIRT ในสหภาพยุโรปได้จำแนกตามประเภท

ของภัยคุกคามทางไซเบอร์ออกเป็น ๑๐ ประเภท ดังนี้ (ไทยเซิร์ต, "การตรวจจับภัยคุกคามและอาชญากรรมไซเบอร์ในประเทศไทย", ๒๕๕๖)

๓.๑ บอตเน็ต (Botnet) คือ โปรแกรมไม่พึงประสงค์ติดตั้งอยู่ในคอมพิวเตอร์ซึ่งสามารถโจมตีได้โดยอัตโนมัติ หรือรับคำสั่งจากผู้ควบคุมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้จากระยะไกล

๓.๒ สแปม (Spam) คือ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ออกไปยังผู้รับจำนวนมาก โดยผู้ที่ได้รับจดหมายเหล่านั้นไม่ได้มีความประสงค์ที่จะได้รับ ส่วนมากเป็นการโฆษณาสินค้าและบริการ

๓.๓ โอเพนดีเอ็นเอส รีโซลเวอร์ (Open DNS resolver) คือ การตั้งค่าเครื่องให้บริการดีเอ็นเอส (DNS) อย่างไม่เหมาะสม ทำให้ผู้อื่นสามารถส่งข้อมูลโดเมนเนมหลอกหลวงให้กับเครื่องบริการดีเอ็นเอสเพื่อใช้หลอกหลวงผู้ใช้งาน

๓.๔ บรูต ฟอर्स (Brute force) คือ โปรแกรมที่เจาะระบบเป้าหมายด้วยวิธีการสุ่มข้อมูลตามอัลกอริทึมที่ผู้โจมตีคิดค้น เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลลับของระบบเป้าหมาย เช่น บัญชีชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

๓.๕ มัลแวร์ ยูอาร์แอล (Malware URL) คือ การที่ผู้ไม่ประสงค์ดีบุกรุกเข้าไปยังเว็บไซต์ของผู้อื่น และใช้พื้นที่ของเว็บไซต์นั้นในการเผยแพร่โปรแกรมไม่พึงประสงค์

๓.๖ สแกนนิ่ง (Scanning) คือ การตรวจสอบข้อมูลของบริการของเครื่องแม่ข่ายโดยใช้วิธีส่งข้อมูลไปสู่ระบบที่เป็นเป้าหมาย และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสแกนนิ่ง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเจาะระบบ

๓.๗ โอเพน พร็อกซี เซิร์ฟเวอร์ (Open proxy server) คือ การตั้งค่าบริการเว็บพร็อกซี (Web proxy) ไม่เหมาะสมที่ยินยอมให้ผู้ใช้งานทั่วไปเรียกใช้งาน เพื่อเข้าถึงบริการเว็บในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่มีระบบยืนยันตัวตน (Authentication)

๓.๘ ฟิชซิง (Phishing) คือ เว็บไซต์ปลอมที่ต้องการหลอกหลวงเพื่อขโมยข้อมูลสำคัญของผู้ใช้งาน เช่น บัญชีผู้ใช้หรือรหัสผ่าน เป็นต้น

๓.๙ สตอร์ม เวิร์ม (Storm worm) คือ โปรแกรมไม่พึงประสงค์ในลักษณะเวิร์ม (Worm) ซึ่งสามารถแพร่กระจายได้ด้วยตัวเอง สตอร์ม เวิร์ม มีลักษณะการทำงานในรูปแบบบอตเน็ตต่างกันว่าบอตเน็ตทั่วไปมีโครงสร้างการทำงานที่มีเครื่องที่ทำหน้าที่ควบคุม

๓.๑๐ ดีดอส (DDOS) คือ โปรแกรมที่โจมตีสภาพความพร้อมใช้งานของระบบเพื่อทำให้บริการต่าง ๆ ของระบบไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติจนกระทั่งระบบไม่สามารถให้บริการต่อไปได้

๔. ลักษณะและผลของภัยคุกคามทางไซเบอร์

เอกสาร Cyber Security Articles ๒๐๑๒ ของไทยเซิร์ต ได้จำแนกลักษณะและผลของภัยคุกคามทางไซเบอร์ไว้ ๘ ด้าน ดังนี้ (สรณันท์ จิระสุรัตน์ และชัยชนะ มิตรพันธ์, ๒๕๕๕)

๔.๑ เนื้อหาที่เป็นภัยคุกคาม (Abusive content) เป็นการใช้อ้างอิงข้อมูล หรือเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง หรือไม่เหมาะสม เพื่อทำลายความน่าเชื่อถือของบุคคลหรือสถาบัน เพื่อก่อให้เกิดความไม่สงบหรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย การหมิ่นประมาท และรวมถึงการโฆษณาขายสินค้าต่าง ๆ ทางอีเมลล์ที่ผู้รับไม่ได้มีความประสงค์จะรับข้อมูลโฆษณานั้น ๆ

๔.๒ การโจมตีสภาพความพร้อมใช้งานของระบบ (Availability) เป็นการโจมตีสภาพความพร้อมใช้งานของระบบ เพื่อสร้างความเสียหายให้แก่ระบบให้บริการต่าง ๆ เช่น ทำให้เกิดความล่าช้า จนถึงขั้นที่ระบบไม่สามารถให้บริการต่อไปได้ อาจเป็นการโจมตีระบบโดยตรง เช่น การโจมตีประเภท DoS (Denial of Service) หรือเป็นการโจมตีโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การให้บริการระบบไฟฟ้า น้ำประปา หรือระบบโทรศัพท์ เป็นต้น

๔.๓ การฉ้อฉล ฉ้อโกง หรือหลอกลวง เพื่อผลประโยชน์ (Fraud) เป็นความพยายามที่จะหาผลประโยชน์ด้วยการฉ้อโกง หรือหลอกลวง สามารถเกิดได้ในหลายลักษณะ เช่น การลักลอบใช้งานระบบหรือทรัพยากรทางสารสนเทศที่ไม่ได้รับอนุญาต เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ของตนเอง หรือการขายสินค้า หรือซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์

๔.๔ ความพยายามรวบรวมข้อมูลของระบบ (Information gathering) เป็นความพยายามในการรวบรวมข้อมูลระบบของผู้ไม่ประสงค์ดีด้วยการเรียกใช้บริการต่าง ๆ ที่อาจจะเปิดไว้บนระบบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการระบบซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งหรือใช้งาน ข้อมูลบัญชีชื่อผู้ใช้งาน ชื่ออีเมล รวมถึงการเก็บรวบรวมหรือตรวจสอบข้อมูลจราจรบนระบบเครือข่าย (Sniffing) และการล่อลวงต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานเปิดเผยข้อมูลที่มีความสำคัญของระบบ

๔.๕ การเจาะระบบได้สำเร็จ (Intrusions) เป็นความพยายามที่สามารถเจาะเข้าระบบได้สำเร็จ และระบบถูกครอบครองโดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต

๔.๖ ความพยายามจะบุกรุกเข้าระบบ (Intrusion attempts) เป็นความพยายามจะเจาะเข้าระบบผ่านจุดอ่อน หรือช่องโหว่ที่เป็นที่รู้จักในสาธารณะ (Common Vulnerabilities and Exposures: CVE) หรือผ่านจุดอ่อนหรือช่องโหว่ใหม่ที่ยังไม่เคยพบมาก่อน เพื่อการเข้าครอบครองหรือทำให้เกิดความขัดข้องกับบริการต่าง ๆ ของระบบ รวมถึงความพยายามจะเจาะระบบผ่านช่องทางการตรวจสอบบัญชีชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน ด้วยวิธีการสุ่มข้อมูล หรือวิธีการทดสอบรหัสผ่านทุกค่า (Brute force)

๔.๗ โค้ดมุ่งร้าย (Malicious code or malware) คือ โค้ดมุ่งร้ายหรือเป็นอันตรายต่อระบบ ขโมยข้อมูล และ/หรือยังส่งต่อไปยังเครื่องผู้อื่น ตัวอย่างโปรแกรมในกลุ่มนี้ ได้แก่ Virus, Worm, Trojan, Botnet, Horse, Spyware หรือ Web scripts เป็นต้น

๔.๘ การเข้าถึง/เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต (Information security) เป็นภัยคุกคามที่เกิดจากการที่ผู้ไม่ได้รับอนุญาตสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญ (Unauthorized access) หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล (Unauthorized modification) ได้

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

๑. ความหมายของการมีส่วนร่วม

จากการทบทวนเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการและผู้วิจัยได้อธิบายความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้หลายท่านดังนี้

การมีส่วนร่วม (Participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิด

ริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่ม หรือในนามกลุ่มนั้น กระทำผ่านองค์กร (Organization) ดังนั้น องค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้

Cohen, J. M. & Uphoff (๑๙๘๐) กล่าวถึง การมีส่วนร่วมโดยทั่วไปในขั้นตอนการตัดสินใจไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการตัดสินใจได้เพียงอย่างเดียว ยังใช้ตัดสินใจควบคู่ไปกับขั้นตอนการปฏิบัติการด้วย การตัดสินใจยังเกี่ยวข้องกับประชาชนในเรื่องผลประโยชน์ และการประเมินผลในกิจกรรมการพัฒนาด้วย จะเห็นว่าการตัดสินใจนั้นเกี่ยวข้องเกือบโดยตรงกับการปฏิบัติ แต่ก็เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์และการประเมินผลด้วย โดยที่ผลประโยชน์นั้นเป็นผลมาจากขั้นตอนการตัดสินใจแล้วทั้งสิ้น นอกจากนี้ก็ยังมีผลสะท้อนกลับจากการประเมินผลและการปฏิบัติการกลับไปสู่การตัดสินใจอีกด้วย โดยมีแนวความคิดว่าการมีส่วนร่วมมี ๔ ขั้นตอน คือ

๑.๑ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจลงมือปฏิบัติการ

๑.๒ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบไปด้วย การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการประสานขอความร่วมมือ

๑.๓ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ทางด้านต่าง ๆ ประกอบไปด้วย ผลประโยชน์ทางด้านวัสดุ ผลประโยชน์ทางสังคม และผลประโยชน์ส่วนบุคคล

๑.๔ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

ทุกขั้นตอนมีความสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมที่ขั้นตอนการตัดสินใจ เป็นประการสำคัญ ซึ่งในแนวทางการมีส่วนร่วมนั้นมุ่งให้ประชาชนเป็นผู้คิดค้นปัญหา เป็นผู้ที่มีบทบาทในทุก ๆ เรื่อง ไม่ใช่ที่กำหนดให้ประชาชนปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทุกอย่างต้องเป็นเรื่องของประชาชนที่คิด

พงษ์ธร ธีญญศิริ (๒๕๔๘) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน

๑. กระบวนการซึ่งมวลชนเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรมของส่วนรวม

๒. มวลชนที่เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถ แรงงาน ตลอดจนทรัพยากรของตนต่อกิจกรรมนั้นๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการเกี่ยวข้องของกิจกรรมต่าง ๆ ของมวลชนในกิจกรรมต่าง ๆ จะมี ๒ ด้าน คือ

๒.๑ ด้านความคิดหรือกำหนดนโยบาย ซึ่งแบ่งได้ ๓ ระดับ คือ

๒.๑.๑ มวลชนเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อคิดเห็น (Information input)

๒.๑.๒ มวลชนมีส่วนแบ่งในอำนาจตัดสินใจ (Share decision making)

๒.๑.๓ มวลชนเป็นผู้กำหนดนโยบาย (Policy formulation)

๒.๒ ด้านทำหรือด้านดำเนินนโยบาย ซึ่งแบ่งได้ ๓ ระดับ คือ

๒.๒.๑ ร่วมกำหนดเป้าหมายแผนงาน (Participation on formulating objective and plan)

๒.๒.๒ ร่วมดำเนินการในกระบวนการจัดการ (Participation on management resource)

๒.๒.๓ ร่วมสนับสนุนช่วยทรัพยากรการบริหาร (Supporting on management resource)

จากความหมายของการมีส่วนร่วมข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมจัดทำแผน ร่วมศึกษาหาสาเหตุและร่วมช่วยกันแก้ปัญหา ร่วมศึกษาความต้องการของชุมชน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๒. หลักการสร้างการมีส่วนร่วม

หลักการสร้างการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐการนั้น International Association for Public Participation ได้แบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๑. การให้ข้อมูลข่าวสาร ถือเป็น การมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับต่ำที่สุด แต่เป็นระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นก้าวแรกของการที่ภาครัฐจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ วิธีการให้ข้อมูลสามารถใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เอกสารสิ่งพิมพ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อต่าง ๆ การจัดนิทรรศการ จัดหม้อข่าว การจัดงานแถลงข่าว การติดประกาศ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

๒. การรับฟังความคิดเห็น เป็นกระบวนการที่เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ และการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

๓. การเกี่ยวข้อง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงานของภาครัฐ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ เป็นต้น

๔. ความร่วมมือ เป็นการให้กลุ่มประชาชนผู้แทนภาคสาธารณะมีส่วนร่วม โดยเป็นส่วนร่วมกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น คณะกรรมการที่มีฝ่ายประชาชนร่วมเป็นกรรมการ เป็นต้น

๕. การเสริมอำนาจแก่ประชาชน เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนในระดับสูงที่สุด โดยให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ เช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่าง ๆ โครงการกองทุนหมู่บ้านที่มอบอำนาจให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจทั้งหมด การทำโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากความต้องการของประชาชน เป็นต้น

๓. แนวคิดการมีส่วนร่วม

Cohen and Uphoff กล่าวถึงการมีส่วนร่วมโดยทั่วไปในขั้นตอนการตัดสินใจไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการตัดสินใจได้เพียงอย่างเดียว ยังใช้การตัดสินใจควบคู่ไปกับการปฏิบัติการ

ด้วยการตัดสินใจยังเกี่ยวข้องกับประชาชนในเรื่องของผลประโยชน์ และการประเมินผลในกิจกรรม การพัฒนาด้วยจะเห็นว่าการตัดสินใจนั้นเกี่ยวข้องเกือบโดยตรงกับการปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับ ผลประโยชน์และการประเมินผลด้วย โดยที่ผลประโยชน์นั้นเป็นผลมาจากขั้นตอนการตัดสินใจ แล้วทั้งสิ้น นอกจากนี้ก็จะมีผลสะท้อนกลับจากการประเมินผลและการปฏิบัติการกลับไปสู่ การตัดสินใจอีกด้วย จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมมี ๔ ขั้นตอน คือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วม ในการประเมินผล ทุกขั้นตอนมีความสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมที่ขั้นตอนการตัดสินใจ เป็นประการสำคัญ ซึ่งในแนวทางการมีส่วนร่วมนั้นมุ่งให้ประชาชนเป็นผู้คิดค้นปัญหาเป็นผู้ที่มีบทบาท ในทุก ๆ เรื่อง ไม่ใช่ที่กำหนดให้ประชาชนปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทุกอย่างต้องเป็นเรื่อง ของประชาชนที่จะคิด ซึ่งแนวความคิดนี้มีกรอบพื้นฐานและวิเคราะห์การมีส่วนร่วม

สรุปได้ว่า ตามแนวคิดของ Cohen and Uphoff ในเรื่องของการมีส่วนร่วมนั้น คือ การที่ประชาชนมีส่วนในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ๆ ตั้งแต่การร่วมในการตัดสินใจ การร่วม ในการปฏิบัติ การร่วมในผลประโยชน์ที่เกิดจากโครงการ และการร่วมประเมินผลโครงการ ปัจจุบันทั้ง ๔ ประการนี้เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการมีส่วนร่วม

สมลักษณ์ ไชยเสริฐ (๒๕๔๙) ได้แบ่งแนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของ ประชาชนเป็น ๓ ด้านหลัก คือ ด้านประชาชน (Public) ด้านการมีส่วนร่วม (Participation) และด้าน ภาครัฐ โดยการมีส่วนร่วม (Participation) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ประชาชนที่เป็นบุคคลหรือคณะ บุคคล เข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการพัฒนา ช่วยเหลือ สนับสนุน ทำประโยชน์ในเรื่อง ต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับ ผลประโยชน์ และร่วมประเมินผล เพื่อให้เกิดการยอมรับและก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดกันทุกฝ่าย

๔. ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

จากการทบทวนเอกสารพบว่า มีนักวิชาการได้อธิบายความหมายเกี่ยวกับทฤษฎี การมีส่วนร่วมไว้หลายอย่าง ดังนี้ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมมี ๔ ทฤษฎี ซึ่ง อคิน รพีพัฒน์ (๒๕๔๗) ได้สรุปไว้ดังนี้

๑. ทฤษฎีการเกลี้ยกล่อมมวลชน (Mass Persuasions)

Maslow กล่าวว่า การเกลี้ยกล่อม หมายถึง การใช้คำพูดหรือการเขียนเพื่อมุ่ง ให้เกิดความเชื่อถือและการกระทำ ซึ่งการเกลี้ยกล่อมมีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ในการปฏิบัติงานและถ้าจะทำให้เกิดผลดีผู้เกลี้ยกล่อมจะต้องมีศิลปะในการสร้างความสนใจในเรื่องที่จะ เกลี้ยกล่อม โดยเฉพาะในเรื่องความต้องการของคนตามหลักทฤษฎีของ Maslow ที่เรียกว่าลำดับชั้น ความต้องการ (Hierarchy of needs) คือ ความต้องการของคนจะเป็นไปตามลำดับจากน้อยไปมาก

๒. ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (National Morale)

คนเรามีความต้องการทางกายและใจ ถ้าคนมีขวัญดีพอลผลของการทำงาน จะสูงตามไปด้วย แต่ถ้าขวัญไม่ดีผลงานก็ต่างไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากว่าขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจ ที่แสดงออกในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ นั่นเอง การจะสร้างขวัญให้ดีต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อ ผู้ร่วมงาน เช่น การไม่เอาไรต์เอาเปรียบ การให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน การเปิดโอกาสให้

แสดงความคิดเห็น เป็นต้น และเมื่อใดก็ตามถ้าคนทำงานมีขวัญดีก็จะเกิดสำนึกในความรับผิดชอบ อันจะเกิดผลดีแก่หน่วยงานทั้งในส่วนที่เป็นขวัญส่วนบุคคลและขวัญของกลุ่ม ดังนั้น จะเป็นไปได้ว่า ขวัญของคนเราโดยเฉพาะคนมีขวัญที่ดีย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้เช่นกัน

๓. ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (Leadership)

การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชนทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทั้งนี้เพราะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของการร่วมกลุ่มคนจูงใจไปยังเป้าประสงค์ โดยทั่วไปแล้วผู้นำอาจจะมีทั้งผู้นำที่ดี เรียกว่า ผู้นำปฏิภาณ (Positive leader) ผู้นำพลวัต คือ เคลื่อนไหวทำงานอยู่เสมอ (Dynamic leader) และผู้นำไม่มีกิจ ไม่มีผลงานสร้างสรรค์ ที่เรียกว่า ผู้นำนินเสธ (Negative leader) ผลของการให้ทฤษฎีการสร้างผู้นำจึงทำให้เกิดการระดมความร่วมมือ ปฏิบัติงานอย่างมีขวัญกำลังใจงานมีคุณภาพมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และร่วมรับผิดชอบ ดังนั้น การสร้างผู้นำที่ดีย่อมจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยดีนั่นเอง

๔. ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (Administration and Method)

การใช้ระบบบริหารในการระดมความร่วมมือเป็นวิธีหนึ่งที่ย่างเพราะใช้กฎหมายระเบียบ แบบแผนเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่อย่างไรก็ตาม ผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดดีที่สุดในเรื่องการใช้ระบบบริหาร เพราะธรรมชาติของคนถ้าทำงานตามความสมัครใจอย่างตั้งใจไม่มีใครบังคับก็จะทำงานด้วยความรัก แต่ถ้าไม่ควบคุมเลยก็ไม่เป็นไปตามนโยบายและความจำเป็นของรัฐเพราะการใช้ระบบบริหารเป็นการปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเพิ่มความคาดหวังผลประโยชน์

อำนาจ อนันตชัย (๒๕๔๓) ได้อธิบายการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาแบบนี้ผลของงานให้ดีขึ้นและยังได้กล่าวถึงทฤษฎีผลของงานให้ดีขึ้น และยังได้กล่าวถึงทฤษฎีการมีส่วนร่วมสามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ทฤษฎีการเกลี้ยกล่อมมวลชน (Mass persuasion) เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้แก้ปัญหาการขัดแย้งในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะความรู้พื้นฐานเพื่อให้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น การเกลี้ยกล่อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชน และถ้าการเกลี้ยกล่อมนั้นเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการพื้นฐานมนุษย์ย่อมส่งผลถึงการมีส่วนร่วมได้ในที่สุด

๒. ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (National morale) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติภารกิจกรมใด ๆ จำเป็นต้องให้ประชาชนและผู้ปฏิบัติการมีขวัญที่ดี การสร้างขวัญที่ดี

ต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน เช่น การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมไม่เอารอดเอาเปรียบ ให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน

๓. ทฤษฎีการสร้างความรู้สึกราชาตินิยม (Nationalizing) เป็นปัจจัยที่สำคัญนำไปสู่การมีส่วนร่วมเป็นความรู้สึกรักชาติหรือเน้นค่านิยมเรื่องผลประโยชน์ของชาติมีความพอใจในชาติตนพอใจเกียรติภูมิจงรักภักดีผูกพันต่อท้องถิ่น

๔. ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (Leadership) การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชนทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกัน เพราะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญในการรวบรวมกลุ่มจูงใจคนไปยังเป้าประสงค์ ผลของการสร้างผู้นำทำให้เกิดการระดมความร่วมมือปฏิบัติงานอย่างมีขวัญ งานมีคุณภาพ มีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยดีนั่นเอง

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการมีส่วนร่วม ชุมชนมีความสำคัญต่อกระบวนการส่งเสริมชุมชนให้เข้มแข็ง ทำให้เกิดการพัฒนาด้านต่าง ๆ เช่น ในการกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผนการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการ เริ่มขึ้นวางแผน ระบุปัญหาและความต้องการ ขึ้นปฏิบัติการ ประเมินผลและบำรุงรักษา ร่วมในการตัดสินใจ ร่วมบริจาค เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกัน

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานแบบบูรณาการ

๑. ความหมายของการบูรณาการ

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (๒๕๔๖) กล่าวว่าความหมายการบูรณาการตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Integration” มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Integrate” คำว่า “บูรณาการ” ในความหมายทั่วไป หมายถึง การทำสิ่งทีบกพร่องให้สมบูรณ์แบบ โดยการเพิ่มเติมบางส่วนของขาดอยู่ให้สมบูรณ์ หรือการนำส่วนประกอบย่อยมารวมกันตั้งแต่สองส่วนเพื่อทำให้เป็นส่วนประกอบใหม่ของทั้งหมด ดังนั้น การบูรณาการเป็นการเชื่อมสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งเข้ามาเป็นส่วนประกอบกับอีกสิ่งหนึ่งให้มีความสมบูรณ์กลายเป็นส่วนของแกนหลักหรือส่วนประกอบที่ใหญ่กว่า

Beane (1991) การบูรณาการเป็นการเชื่อมโยงความรู้ประสบการณ์ในลักษณะผสมผสานเข้าด้วยกันทั้งหมดเพื่อให้สอดคล้องสมบูรณ์โดยรวมกันมากกว่าการแยกส่วน การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การประสานกลมกลืนกันของแผนกระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (Organization-wide-goal)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (๒๕๕๘) ได้กล่าวว่า การบูรณาการที่มีประสิทธิผลเป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการ ผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

สรุปความหมาย การบูรณาการ หมายถึง กระบวนการเชื่อมประสานสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งผสมผสานสิ่งที่มีอยู่เข้ามารวมกันให้มีความประสานสัมพันธ์แบบองค์รวมเป็นหนึ่งเดียวครบถ้วน

สมบูรณ์ เป็นเอกภาพในตัวแบบไม่แยกส่วน จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของแกนหลักหรือส่วนประกอบที่ใหญ่ขึ้น

๒. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบูรณาการ

Gusztav Names (๒๐๐๕) ได้ใช้แนวคิดของการบูรณาการเพื่อเสนอทางออกของระบบการบริหารจัดการของรัฐที่เป็น top-down มาเป็น bottom-up พร้อมกล่าวว่า การบูรณาการสามารถกระทำได้ทั้งการบูรณาการโดยนำสิ่งที่มีอยู่จริงมาบูรณาการ (Factual integration) หรือการบูรณาการความคิด (Conception integration) ขั้นตอนของการบูรณาการ Gusztav Names ได้เสนอในวิธีคิดแบบบูรณาการไว้ ๓ ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ ๑ ถอดกรอบ เพื่อที่จะให้หลุดจากกับดักทางความคิด ทางวัฒนธรรม ทางความรู้ทางประสบการณ์ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๒ ขยายกรอบ โดยอาศัยฐานแนวคิดในเรื่ององค์รวม สหวิทยาการคิด โดยวิธีอุปนัย การมองประสานข้ามตรงข้าม และมองแบบทุกฝ่ายชนะ

ขั้นตอนที่ ๓ คุมกรอบ ซึ่งเป็นขั้นกลับมาบูรณาการอีกครั้ง

John D. (๒๐๐๒) ได้สรุปเงื่อนไขความสำเร็จของการบูรณาการสวัสดิการของชุมชนระดับนโยบาย คือ

๑. ผู้ดำเนินกิจกรรมหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. เป้าประสงค์
๓. ทรัพยากร
๔. กระบวนการและแนวทางการทำงาน
๕. ผลกระทบ ผลผลิต และวิวัฒนาการ

แนวคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ

SWOT เป็นเทคนิคหนึ่งที่สามารถทำให้องค์กรทราบถึงสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดความเข้าใจและยอมรับสภาพต่าง ๆ ขององค์กรมากขึ้นและสามารถนำไปสู่การเตรียมความพร้อมเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรตามสถานการณ์ในอนาคต โดยเทคนิค SWOT นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน ในปัจจุบันภายใน และโอกาส อุปสรรค ในการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกขององค์กร

๑. ความหมายของ SWOT

SWOT เป็นคำย่อมาจากคำว่า Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats (นันทิยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร, ๒๕๔๔ : ๑ - ๒๗)

Strengths คือ จุดแข็ง หมายถึงความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanuwatr, ๑๙๙๘ อ้างใน นันทิยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร, ๒๕๔๔ : ๑) หรือ หมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี (สมยศ นาวิการ, ๒๕๓๘)

Weaknesses คือ จุดอ่อน หมายถึงสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanuwatr, ๑๙๙๘ อ้างใน นันทิยา หุตานูวัตร และณรงค์ หุตานูวัตร, ๒๕๔๔ : ๒) หรือ หมายถึง การดำเนินงาน ภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี (สมยศ นาวิการ, ๒๕๓๘)

Opportunities คือ โอกาส หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanuwatr, ๑๙๙๘ อ้างใน นันทิยา หุตานูวัตร และณรงค์ หุตานูวัตร, ๒๕๔๔ : ๒) หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินขององค์กร (สมยศ นาวิการ, ๒๕๓๘)

Threats คือ อุปสรรค หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ (Hutanuwatr, ๑๙๙๘ อ้างใน นันทิยา หุตานูวัตร และณรงค์ หุตานูวัตร, ๒๕๔๔ : ๒) หรือหมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร (สมยศ นาวิการ, ๒๕๓๘)

บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนกลับซึ่งกันและกันเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้และในทางกลับกันอุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ SWOT เป็นระยะ ๆ เพื่อให้เกิดการทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

๒. ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค SWOT

เทคนิค SWOT เป็นกลยุทธ์ที่องค์กรสามารถสร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความเหมาะสมสำหรับองค์กรของตนเอง ซึ่งวิธีการและเทคนิคในการวิเคราะห์สภาวะขององค์กรและกระบวนการกำหนดกลยุทธ์มีหลายวิธีด้วยกันหนึ่งในวิธีการเหล่านี้ คือ กระบวนการวิเคราะห์ SWOT

ขั้นตอนที่ ๑ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานและภายในหน่วยงาน (ปรีดี โชติช่วง, ๒๕๓๙)

๑. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีผลกระทบต่อองค์กร มีปัจจัยที่สำคัญในการวิเคราะห์ ดังนี้ (General environment)

๑.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก คือปัจจัยที่อยู่ภายนอกและไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมระยะสั้นของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกจะมีอยู่สองส่วน คือ สภาพแวดล้อมการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (Task environment) จะประกอบด้วยปัจจัยที่กระทบและถูกกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รัฐบาลผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ชุมชน คู่แข่งขันและกลุ่มผลประโยชน์ สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป (General environment) จะประกอบด้วยปัจจัยที่ไม่กระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานระยะสั้น ปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจระยะยาวได้แก่ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยีการเมือง และกฎหมาย (สมยศ นาวิการ, ๒๕๔๔ : ๒๔ – ๒๕ และ สุพานี สฤกษ์วานิช, ๒๕๕๓ : ๑๓๖)

๑.๒ ผลกระทบต่อหน่วยงาน ได้แก่ ด้านบวก คือ สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรซึ่งต้องคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการแข่งขัน เพื่อการแสวงหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเหล่านี้ เช่น การพัฒนาของคอมพิวเตอร์ การเปลี่ยนแปลงของประชากร และการเปลี่ยนแปลงค่านิยมและทัศนคติ และการแข่งขันจากต่างประเทศ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อาจจะทำให้ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปด้านลบ คือ สภาพแวดล้อมภายนอกที่คุกคามต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น เศรษฐกิจสังคมการเมืองเทคโนโลยีและการแข่งขัน

๒. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่มีผลกระทบต่อองค์กร มีตัวแปรที่สำคัญในการวิเคราะห์คือ (Corporate resource)

๒.๑ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ โครงสร้างวัฒนธรรมและทรัพยากรขององค์กรโครงสร้างจะแสดงให้เห็นถึงการรวมกลุ่มงาน ความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ การไหลเวียนของงาน (Work flow) การติดต่อสื่อสารภายใน (Informal communication) ซึ่งวัฒนธรรมองค์กร (Corporate culture) จะหมายถึงความเชื่อ ความคาดหวัง และค่านิยมร่วมกันโดยทั่วไป จะปรากฏขึ้นมาเป็นบรรทัดฐานที่ระบุถึงพฤติกรรมที่ยอมรับกันของบุคคลตั้งแต่ผู้บริหารลงมาจนถึงพนักงานระดับล่างสุด ส่วนทรัพยากรขององค์กร (Corporate resource) จะหมายถึงทรัพย์สินทุกอย่างภายในองค์กร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัตถุดิบ เทคโนโลยี และทักษะ เป็นต้น (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, ๒๕๔๖ : ๑๒๗ - ๑๒๘ และ สมยศ นาวิกาน, ๒๕๔๔ : ๒๔ - ๒๕)

๒.๒ ผลกระทบต่อหน่วยงาน ได้แก่ ด้านบวก คือการดำเนินงานภายในองค์กรที่ต้องวิเคราะห์การดำเนินงานภายใน เช่น การบริหารการเงินการตลาดการวิจัยและพัฒนาเพื่อการพิจารณาถึงจุดแข็งของการดำเนินงานภายในเหล่านี้เป็นระยะ และใช้ประโยชน์จากจุดแข็งของการดำเนินงานเหล่านี้อยู่เสมอ ด้านลบ คือ การดำเนินงานภายในองค์กรที่ไม่สามารถกระทำได้ดี เช่น การบริหารการเงินการตลาดการวิจัยและพัฒนา จะเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ

ขั้นตอนที่ ๒ กำหนดวิสัยทัศน์หรือกำหนดทางเลือก

การกำหนดวิสัยทัศน์หรือกำหนดทางเลือก เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถกำหนดด้วยขั้นตอนของการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค SWOT ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์หรือทางเลือกขององค์กรร่วมกัน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้นำ และการเพิ่มข้อมูลจากบุคคลภายนอกองค์กร

ขั้นตอนที่ ๓ กำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์

กำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ ภายหลังจากวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อมาวิเคราะห์ถึงผลด้านลบของแต่ละด้านของปัจจัย เพื่อนำส่วนที่ควรปรับปรุงและพัฒนาไปสู่การกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

ขั้นตอนที่ ๔ วางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาองค์กร โดยการกำหนดการแก้ไขปัญหา ปัญหา วิฤตก่อน และเรียงลำดับความสำคัญของปัญหา รวมไปถึงความสัมพันธ์ของแต่ละปัญหาต่าง ๆ ด้วย

โดยกำหนดออกเป็นแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว ซึ่งแผนระยะสั้นมุ่งแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม ส่วนแผนระยะยาวเป็นการแก้ไขปัญหาคือเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขและพัฒนา

ขั้นตอนที่ ๕ สร้างความเข้าใจร่วมกันทุกระดับ

การสร้างความเข้าใจร่วมกันในประโยชน์ของการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม ภายในและภายนอก รวมไปถึงการสร้างการยอมรับในส่วนที่ดีและส่วนที่ไม่ดีของการทำงาน เพื่อให้ได้ ข้อมูลสภาพปัญหาที่แท้จริงและเป็นแก้ไขปัญหาคือตรงจุดมากที่สุด โดยสมาชิกในองค์กรจะต้องมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๖๕ กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมาย การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผน ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าวโดยให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติ การจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ และพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ใช้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๕ ตอนที่ ๘๒ ก ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) เป็นยุทธศาสตร์ฉบับแรกของประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง” ภายในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อความสุขของคนไทยทุกคนหรือเป็นคติพจน์ ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อสนองต่อผลประโยชน์แห่งชาติ อันได้แก่ การมีเอกราช อธิปไตย การดำรงอยู่อย่างมั่นคงและยั่งยืนของสถาบันหลักของชาติและประชาชนจากภัยคุกคาม ทุกรูปแบบ การอยู่ร่วมกันในชาติอย่างสันติเป็นปึกแผ่น มีความมั่นคงทำสังคมท่ามกลางพหุสังคม และการมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโตของชาติความเป็นธรรมและ ความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความมั่นคง ทางพลังงานและอาหาร ความสามารถในการรักษาผลประโยชน์ของชาติภายใต้การเปลี่ยนแปลงของ สภาวะแวดล้อมระหว่างประเทศและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ประสานสอดคล้องกันด้านความมั่นคง ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี

เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และเป้าหมาย การพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาวที่จะทำให้ประเทศไทย สามารถสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีส่วนร่วม ของทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ” โดยประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้าง ศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุล

และพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ โดยแต่ละยุทธศาสตร์มีเป้าหมายและประเด็นการพัฒนาอย่างชัดเจน

ทั้งนี้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเน้นยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ มีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐ ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” มีเป้าหมาย ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ภาครัฐมีขนาดที่เล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัย ยุติธรรมและประพฤติมิชอบ กระบวนการยุติธรรม เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศและมีประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ อยู่ ๘ ประเด็นหลัก ได้แก่

๑. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส
๒. ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่
๓. ภาครัฐมีขนาดเล็กลง เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ
๔. ภาครัฐมีความทันสมัย
๕. บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่นและเป็นมืออาชีพ
๖. ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัย ยุติธรรมและประพฤติมิชอบ
๗. กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และมีเท่าที่จำเป็น
๘. บุคลากรและหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเคารพและยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่พึงได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

เมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ มีพระบรมราชโองการประกาศใช้ยุทธศาสตร์ชาติ และให้มีแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ โดยมีราชกิจจานุเบกษาประกาศใช้แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ เมื่อวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๒

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ จัดทำให้ได้มีความสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ในการพัฒนาประเทศที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งเป็นการดำเนินการตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่บัญญัติให้สามารถแก้ไขเพิ่มเติมแผนแม่บทฯ ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงหรือความจำเป็นของประเทศได้โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติและคณะรัฐมนตรี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) มีประเด็นทั้งหมดจำนวน ๒๓ ประเด็น โดยเป็นแผนระดับที่ ๒ ได้แก่ (๑) ความมั่นคง (๒) การต่างประเทศ (๓) การเกษตร (๔) อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต (๕) การท่องเที่ยว

(๖) พื้นที่และเมืองนำอยู่อัจฉริยะ (๗) โครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล (๘) ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ (๙) เขตเศรษฐกิจพิเศษ (๑๐) การปรับเปลี่ยน ค่านิยม และวัฒนธรรม (๑๑) ศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต (๑๒) การพัฒนา การเรียนรู้ (๑๓) การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี (๑๔) ศักยภาพการกีฬา (๑๕) พลังทางสังคม (๑๖) เศรษฐกิจฐานราก (๑๗) ความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม (๑๘) การเติบโตอย่างยั่งยืน (๑๙) การบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ (๒๐) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๒๒) กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และ (๒๓) การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ที่มีผลผูกพันให้ทุกหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต้องแปลงไปสู่ การปฏิบัติร่วมกันอย่างบูรณาการ รวมทั้งการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ต้องสอดคล้องกับแผนแม่บทเพื่อบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้ ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ "ประเทศไทยมี ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" ต่อไป

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๘๐) ทั้ง ๒๓ ประเด็น มุ่งองค์ประกอบหลัก ๒ ส่วน ได้แก่ (๑) ประเด็นของแผนแม่บทฯ ประกอบด้วย เป้าหมายระดับ ประเด็น (Y1) จำนวน ๓๗ เป้าหมาย ตัวชี้วัดของเป้าหมายระดับประเด็น (Y2) จำนวน ๔๑ ตัว และ ค่าเป้าหมายระดับ ประเด็น (Y2) จำนวน ๔๑ ค่าเป้าหมาย เพื่อใช้ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ในระดับผลลัพธ์ชั้นกลาง และ (๒) แผนย่อยของแผนแม่บทฯ ประกอบด้วยเป้าหมายแผนแม่บทย่อย (Y1) จำนวน ๑๔๐ เป้าหมาย ตัวชี้วัดของเป้าหมายแผนแม่บทย่อย (Y1) จำนวน ๑๖๗ ตัว และ ค่าเป้าหมายแผนแม่บทย่อย (Y1) จำนวน ๑๗๒ ค่าเป้าหมาย เพื่อใช้ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ในระดับผลลัพธ์ขั้นต้น ซึ่งเป้าหมายของแผนแม่บทฯ เป็นสิ่งที่หน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญ ในการพิจารณาดำเนินการต่าง ๆ ร่วมกันอย่างบูรณาการ เพื่อ “พุ่งเป้า” สู่การบรรลุเป้าหมายของ ยุทธศาสตร์ชาติร่วมกัน โดยได้มีการปรับตัวชี้วัดให้สามารถสะท้อนเป้าหมายได้อย่างชัดเจน ครอบคลุม และเป็นรูปธรรมมากขึ้น ซึ่งตัวชี้วัดทำหน้าที่ในการ “ชี้” และ “วัด” ความก้าวหน้าการ ดำเนินการตามเป้าหมายแผนแม่บทฯ รวมทั้งมีการปรับค่าเป้าหมายให้สอดคล้องตามตัวชี้วัด และให้มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ มีการปรับปรุงแนวทางการพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับบริบท การพัฒนาประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป และครอบคลุมกับองค์ประกอบและปัจจัยของ ห่วงโซ่คุณค่าแห่งประเทศไทย (FVCT) ของทั้ง ๑๔๐ เป้าหมายแผนแม่บทย่อย

แผนย่อยของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น ๒๐ การบริการประชาชนและ ประสิทธิภาพภาครัฐ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไข ปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิด ความเชื่อมโยงและบูรณาการเป้าหมายยุทธศาสตร์ผ่านการกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจ ตามยุทธศาสตร์ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานร่วมกัน ในระดับพื้นที่ เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจนภายใต้ขนาดของรัฐที่เหมาะสม ทุกฝ่ายถือเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา ให้เกิดประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลให้ครอบคลุมตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ระหว่าง

การดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ทั้งในระดับยุทธศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ระดับโครงการ โดยระบบงบประมาณ และระบบการตรวจสอบต้องส่งเสริมแรงขับเคลื่อนการดำเนินการ ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่ โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบ ค่าตอบแทนที่เป็นระบบมีมาตรฐาน และสอดคล้องกับภาระงาน โดยมีค่านิยมและวัฒนธรรม ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชน มีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจ ในการที่จะ ร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์

แผนย่อยของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) (ฉบับปรับปรุง) ประเด็น ๒๐ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ประกอบด้วย ๕ แผนย่อย ดังนี้

๑. แผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชน
๒. แผนย่อยการบริหารจัดการการเงินการคลัง
๓. แผนย่อยการปรับสมดุลภาครัฐ
๔. แผนย่อยการพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ
๕. แผนย่อยการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เป็นแผนพัฒนาฯ ฉบับแรก ที่เริ่มต้นกระบวนการยกกรอบแผนภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และจะมีผลในการใช้เป็นกรอบเพื่อกำหนดแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติและแผนปฏิบัติการในช่วง ๕ ปีที่สองของยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี โดยการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะของแผนพัฒนาฯ ได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักนำทางในการขับเคลื่อนและวางแผนการพัฒนาประเทศไปสู่การบรรลุเป้าหมายในมิติต่าง ๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอย่างเป็นรูปธรรม ในช่วงเวลาที่ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยอยู่ในสภาวะที่ต้องเผชิญกับความท้าทายจากภายนอกและภายในประเทศที่มีความผันแปรสูงและมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ในอนาคตทั้งที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และข้อจำกัดของโครงสร้างภายในประเทศที่ยังคงรอการปรับปรุงแก้ไขในหลายมิติ การกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะต่อไป จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งภายนอกและภายใน ตลอดจนผลจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อโครงสร้างและองค์ภาพของประเทศในทุกมิติ เพื่อนำมาประมวลผลประกอบการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศที่ควรมุ่งไปในอนาคต บนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้น ในการที่จะนำพาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่เศรษฐกิจมีความเจริญเติบโตท่ามกลางสังคมที่สมานฉันท์ ทันทสมัย ก้าวหน้า ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อมที่ได้รับการดูแลรักษาและใช้ประโยชน์อย่างสมดุลในระยะยาว เพื่อให้ประเทศไทยสามารถเสริมสร้างความเข้มแข็งจากภายในให้สามารถเติบโตต่อไปได้อย่างมั่นคงท่ามกลางความผันแปรที่เกิดขึ้นรอบด้านจากภายนอกและสามารถบรรลุเป้าหมายระยะ ๒๐ ปี ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติตามกรอบระยะเวลาที่คาดหวังไว้ได้

๑. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ มีจุดมุ่งหมายสูงสุด

เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายการพัฒนา ระยะยาวที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ โดยมุ่งหวังให้แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ทำหน้าที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนที่มีลำดับความสำคัญสูงต่อการพัฒนาประเทศในระยะ ๕ ปี และเพื่อผลักดันให้ประเทศสามารถก้าวข้ามความท้าทายต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนสู่ ความเจริญเติบโตที่ทุกภาคส่วนได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ ได้กำหนดทิศทางและเป้าหมายของการพัฒนาบนพื้นฐานของหลักการ และแนวคิดที่สำคัญ ๔ ประการ ได้แก่

๑. หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยการสืบสาน รักษา ต่อยอดการพัฒนา ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี ควบคู่กับการใช้เงื่อนไข ๒ ประการ เพื่อกำกับการกำหนดทิศทางและประเด็น การพัฒนาในส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เงื่อนไขความรู้ โดยการใช้องค์ความรู้ทางวิชาการที่รอบด้าน และ เงื่อนไขคุณธรรม โดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนและความเป็นธรรมในทุกมิติของสังคม

๒. แนวคิด Resilience ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการลดความเปราะบางต่อ ความเปลี่ยนแปลงอันประกอบด้วยการพัฒนาความสามารถใน ๓ ระดับ ได้แก่ (๑) การพร้อมรับ (Cope) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการภายใต้สภาวะวิกฤติให้สามารถยืนหยัดและ ต้านทานความยากลำบาก รวมถึงฟื้นคืนกลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว (๒) การปรับตัว (Adapt) หมายถึง การปรับทิศทาง รูปแบบ และแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง พร้อม กระจายความเสี่ยงและปรับตัวอย่างเท่าทันเพื่อแสวงหาประโยชน์จากสิ่งที่เกิดขึ้นและ (๓) การเปลี่ยนแปลงเพื่อพร้อมเติบโตอย่างยั่งยืน (Transform) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง และปัจจัยพื้นฐานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง

๓. เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของ แนวคิด “ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง” โดยมุ่งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ทั้งในมิติ ของการมีปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานที่เพียงพอ การมีสภาพแวดล้อมที่ดี การมีปัจจัยสนับสนุนให้มีสุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งทางกายและจิตใจ การมีโอกาสที่จะใช้ศักยภาพของตน ในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดี รวมถึงการมุ่งส่งต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ดีไปยังคนรุ่น ต่อไป

๔. โมเดลเศรษฐกิจ BCG ซึ่งเป็นแนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจใน ๓ รูปแบบควบคู่ กัน ได้แก่ เศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียนและเศรษฐกิจสีเขียว โดยอาศัยฐานศักยภาพและ ความเข้มแข็งของประเทศอันประกอบด้วยความหลากหลายทางชีวภาพและความหลากหลาย ทางวัฒนธรรม พร้อมกับการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและ นวัตกรรมในการสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อผลักดันให้ประเทศมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนและ สามารถกระจายรายได้ โอกาส และความมั่งคั่งได้อย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ การจัดทำแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๓ ยังคำนึงถึงเงื่อนไขและข้อจำกัดของ การพัฒนาประเทศที่สืบเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะส่งผลให้บริบทของประเทศและของโลกเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

๒. วัตถุประสงค์การพัฒนาที่กำหนดขึ้นเป็นประเด็นที่มีลักษณะเชิงบูรณาการ

ซึ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไปพร้อม ๆ กัน ทำให้วัตถุประสงค์แต่ละประการสามารถสนับสนุนเป้าหมายหลักได้มากกว่าหนึ่งข้อ โดยวัตถุประสงค์ทั้ง ๑๓ ประการ แบ่งออกได้เป็น ๔ มิติ หรือ ๑๓ วัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. มิติภาคการผลิตและบริการเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ที่ ๑ ไทยเป็นประเทศชั้นนำด้านสินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง

วัตถุประสงค์ที่ ๒ ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน

วัตถุประสงค์ที่ ๓ ไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าที่สำคัญของโลก

วัตถุประสงค์ที่ ๔ ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง

วัตถุประสงค์ที่ ๕ ไทยเป็นประตูการค้าการลงทุนและยุทธศาสตร์ทางโลจิสติกส์

ที่สำคัญของภูมิภาค

วัตถุประสงค์ที่ ๖ ไทยเป็นฐานการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะที่สำคัญ

ของโลก

๒. มิติโอกาสและความเสมอภาคทางเศรษฐกิจและสังคม

วัตถุประสงค์ที่ ๗ ไทยมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้มแข็ง มีศักยภาพสูงและสามารถแข่งขันได้

วัตถุประสงค์ที่ ๘ ไทยมีพื้นที่และเมืองอัจฉริยะที่น่าอยู่ปลอดภัย เติบโตได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ที่ ๙ ไทยมีความยากจนข้ามรุ่นลดลงและคนไทยทุกคนมีความคุ้มครองทางสังคม ที่เพียงพอ เหมาะสม

๓. มิติความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ที่ ๑๐ ไทยมีเศรษฐกิจหมุนเวียนและสังคมคาร์บอนต่ำ

วัตถุประสงค์ที่ ๑๑ ไทยสามารถลดความเสี่ยงและผลกระทบจากภัยธรรมชาติและ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

๔. มิติปัจจัยผลักดันการพลิกโฉมประเทศ

วัตถุประสงค์ที่ ๑๒ ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูงมุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่องต่อยอด การพัฒนาแห่งอนาคต

วัตถุประสงค์ที่ ๑๓ ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพและตอบโจทย์ ประชาชน

ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)

เป็นนโยบายและกรอบแนวทางการบริหารและการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งทุกหน่วยในสังกัดและข้าราชการตำรวจทุกนายจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา” และเป็นส่วนสำคัญในการ

สนับสนุนการพัฒนาประเทศให้เติบโตตามเป้าหมายและมีความสอดคล้องรองรับกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ แผนปฏิรูปประเทศ ๑๑ ด้าน นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล นโยบายประเทศไทย ๔.๐ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) โดยผ่านกระบวนการบูรณาการความร่วมมือและการรับฟังความคิดเห็นจากข้าราชการตำรวจทุกหน่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามกระบวนการและขั้นตอนของการจัดทำยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) เป็นแผนระดับที่ ๓ โดยขั้นตอนและดำเนินการโดยผ่านการมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชาระดับบริหารและข้าราชการตำรวจทุกหน่วยมีส่วนร่วมในการจัดทำยุทธศาสตร์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามภารกิจรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การเพิ่มศักยภาพในการบังคับใช้กฎหมาย การอำนวยความสะดวกทางอาญาและการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเป็นธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย มุ่งสู่ความเป็นเลิศ

โดยกำหนดการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ แบ่งเป็น ๔ ระยะ ๆ ละ ๕ ปี เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายให้ประชาชน สังคม และประเทศชาติ มีความมั่นคงปลอดภัยและมีความสงบสุขอย่างยั่งยืน ซึ่งในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔.๕ การยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความทันสมัยรองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ ประกอบด้วยกลยุทธ์ทั้งหมด ๖ กลยุทธ์ ได้แก่

๑. เพิ่มสมรรถนะขององค์กรในการตอบสนองต่อประชาชนในสถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉินให้สะดวกและรวดเร็ว

๒. พัฒนาระบบการป้องกัน ติดตาม เฝ้าระวังและวิเคราะห์เหตุคุกคามทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลและจัดตั้งศูนย์ประสานงานด้าน Cybercrime

๓. สร้างและพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางขององค์กร (Big data) ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานและทันสมัย เพื่อสนับสนุนภารกิจตำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่นได้

๔. พัฒนาและปรับวิธีการปฏิบัติงานระบบการบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสารและการบริการประชาชนให้ทันสมัย โดยนำนวัตกรรม เทคโนโลยีและระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ

๕. พัฒนาศักยภาพและการจัดการความรู้ของบุคลากรทุกระดับชั้นในด้านเทคโนโลยี นวัตกรรมดิจิทัล

๖. กำหนดกรอบอัตราและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยยานพาหนะ ทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ตลอดจนอาคารที่ทำการและที่พักอาศัย ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

บริบทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ในวันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ กรมตำรวจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้ถูกถ่ายโอนอำนาจไปขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และเปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยหลังการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ได้มีการกราบทูลเชิญสมเด็จพระสังฆราชฯ เป็นประธานในการทำพิธีเจิมป้ายชื่อใหม่ โดยมี พลตำรวจเอก ประชา พรหมนอก ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติคนแรก เข้าร่วมในพิธีดังกล่าวด้วย

ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แบ่งโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๗ พระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเพิ่มเติมอยู่ตลอดเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งหน่วยงานในสังกัดตามรูปแบบการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย

๑. ส่วนบังคับบัญชา

- ๑.๑ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (สยศ.ตร.)
- ๑.๒ สำนักงานส่งกำลังบำรุง (สกบ.)
- ๑.๓ สำนักงานกำลังพล (สกพ.)
- ๑.๔ สำนักงานงบประมาณและการเงิน (สงป.)
- ๑.๕ สำนักงานกฎหมายและคดี (กมค.)
- ๑.๖ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (สง.ก.ตร.)
- ๑.๗ สำนักงานจเรตำรวจ (จต.)
- ๑.๘ สำนักงานตรวจสอบภายใน (สตส.)
- ๑.๙ สำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ (สลก.ตร.)
- ๑.๑๐ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (สง.ก.ต.ช.)
- ๑.๑๑ กองการต่างประเทศ (ตท.)
- ๑.๑๒ กองสารนิเทศ (สท.)
- ๑.๑๓ กองบินตำรวจ (บ.ตร.)
- ๑.๑๔ กองวินัย (วน.)
- ๑.๑๕ สถาบันฝึกอบรมระหว่างประเทศว่าด้วยการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย (ILEA)

๒. ส่วนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

- ๒.๑ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บข.น.)
- ๒.๒ ตำรวจภูธรภาค ๑ (ภ.๑)
- ๒.๓ ตำรวจภูธรภาค ๒ (ภ.๒)
- ๒.๔ ตำรวจภูธรภาค ๓ (ภ.๓)
- ๒.๕ ตำรวจภูธรภาค ๔ (ภ.๔)

- ๒.๖ ตำรวจภูธรภาค ๕ (ภ.๕)
- ๒.๗ ตำรวจภูธรภาค ๖ (ภ.๖)
- ๒.๘ ตำรวจภูธรภาค ๗ (ภ.๗)
- ๒.๙ ตำรวจภูธรภาค ๘ (ภ.๘)
- ๒.๑๐ ตำรวจภูธรภาค ๙ (ภ.๙)

๓. ส่วนสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

- ๓.๑ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (บช.ก.)
- ๓.๒ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด (บช.ปส.)
- ๓.๓ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล (บช.ส.)
- ๓.๔ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
- ๓.๕ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (บช.ตชด.)
- ๓.๖ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ (สพฐ.ตร.)
- ๓.๗ สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สทส.)
- ๓.๘ กองบัญชาการสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (บช.สอท.)

๔. ส่วนการศึกษา

- ๔.๑ กองบัญชาการศึกษา (บช.ศ.)
- ๔.๒ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ (รร.นรต.)

๕. ส่วนบริการ

- ๕.๑ โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.)
- ๕.๒ กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว (บช.ทท.)

ในเชิงการบริหารงาน มีคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ ๔๔๕/๒๕๖๕ เรื่อง กำหนดลักษณะงานและการมอบหน้าที่ความรับผิดชอบให้ จเรตำรวจแห่งชาติ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และรองจเรตำรวจแห่งชาติ (สบ ๙) โดยแบ่งเป็นสายงาน ๖ งาน ประกอบด้วย งานบริหาร งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม งานสืบสวนสอบสวน งานกฎหมายและคดี งานความมั่นคงและกิจการพิเศษ และงานจเรตำรวจ โดยมอบหมายให้ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและจเรตำรวจแห่งชาติเป็นผู้กำกับการบริหารราชการหน่วยงานในแต่ละสายงานอย่างชัดเจน

หน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ประกอบด้วย สำนักงานส่งกำลังบำรุง (สกบ.) สำนักงานกำลังพล (สกพ.) สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สทส.) สำนักงานงบประมาณและการเงิน (สงป.) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (สง.ก.ตร.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (สง.ก.ต.ช.) กองบินตำรวจ (บ.ตร.) โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.) (ยกเว้นสถาบันนิติเวชวิทยา) กองบัญชาการศึกษา (บช.ศ.) โรงเรียนนายร้อยตำรวจ (รร.นรต.) กองบัญชาการตำรวจนครบาล (เฉพาะศูนย์ฝึกอบรม กองบัญชาการตำรวจนครบาล) ตำรวจภูธร ๑ - ๙ (เฉพาะศูนย์ฝึกอบรม ตำรวจภูธร ๑ - ๙) กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (เฉพาะศูนย์ฝึกอบรม กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง) กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (เฉพาะกองบังคับการฝึกพิเศษ) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (เฉพาะศูนย์ฝึกอบรมตรวจคนเข้าเมือง)

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (สยศ.ตร.) (ยกเว้น แผนงานอาชญากรรม กองแผนงานกิจการพิเศษ และ กองแผนงานความมั่นคง) สำนักงานเลขาธิการตำรวจแห่งชาติ และกองวินัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

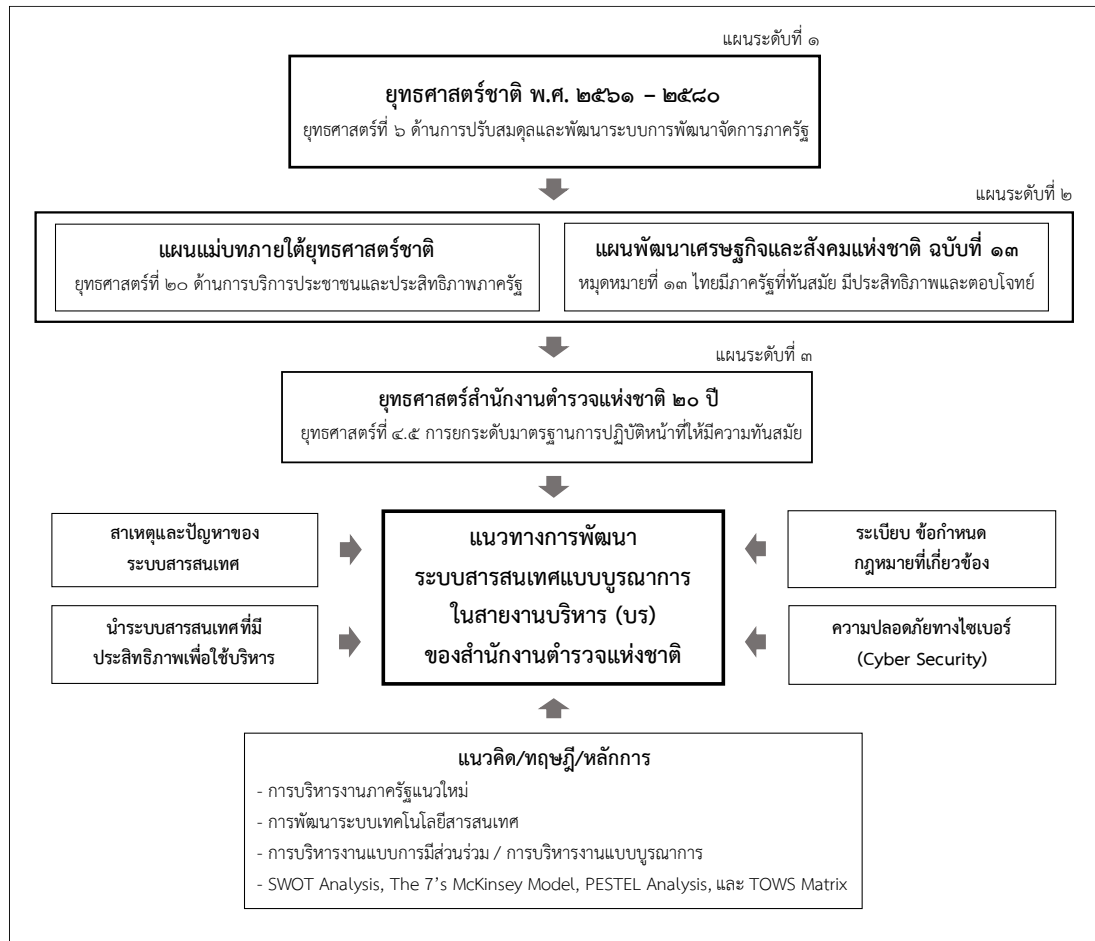
ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์ (๒๕๖๓) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาโปรแกรมการประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ในด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา คือ ควรมีการจัดทำทรัพยากรที่เอื้อต่อการใช้งานโปรแกรม และเพื่อเป็นการสนับสนุนการใช้งานโปรแกรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงควรมีการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน รวมไปถึงมีการกำหนดระบบในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการใช้งานโปรแกรม เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติในด้านการประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหารที่มีประสิทธิภาพ และควรดำเนินการนำผลการประเมินการใช้งานโปรแกรมไปพัฒนาแนวทางการใช้โปรแกรม และมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้งานโปรแกรมการประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา (e-SAR) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนของฝ่ายบริหารนั้นส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา (e-SAR) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ซึ่งในองค์กรใดที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำ ใส่ใจในการทำงาน ส่งเสริมช่วยเหลือ สนับสนุนบุคลากร ก็จะทำให้บุคลากรสามารถแสดงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ (ชีวะเมษ ชูชาญ, ๒๕๖๒)

ปิยนันท์ เสนะโท (๒๕๖๓) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ผลจากการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบทำงานด้วยโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ จุดเด่นของระบบคือทำงานบนเครือข่าย ผู้ใช้งานระบบสามารถใช้งานระบบได้ทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนีรัตน์ วุฒิเดช (๒๕๔๙ : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ระบบสารสนเทศการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นใช้เทคโนโลยีของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการขอรับบริการของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ผู้ใช้สามารถขอรับบริการได้ผ่านเว็บเพจ ไม่มีข้อจำกัดด้านระยะทาง เวลา สถานที่ และเกิดความสะดวกต่อการใช้งาน ระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนี้มีคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ คือ ด้านระบบความปลอดภัย มีการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ และมีใช้การใช้ Completely Automated Public Turing Computer and Humans Apart (CAPTCHA) ซึ่งระบบการรักษาความปลอดภัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของหทัยชนก แจ่มถิน และอนิรุทธิ์ สติมัน (๒๕๕๒ : ๑๕) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการด้านซอฟต์แวร์ของศูนย์ประมวลผลผลการทะเบียน ภาค ๕ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบต้องระบุชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านทุกครั้งก่อนการเข้าใช้ระบบจะตรวจสอบสิทธิ์ในการเข้าสู่ระบบของผู้ใช้งานแต่ละบุคคล เมื่อเข้าสู่ระบบแล้วผู้ใช้งานจะได้รับสิทธิในการจัดการข้อมูลที่แตกต่างกันไป

วรารัตน์ บุญเรืองจักร และคณะ (๒๕๕๙) ได้ศึกษาการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการรัฐกิจ พบว่า การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการรัฐกิจ มีความสำคัญยิ่งในการพลิกโฉมรูปแบบการบริการข้อมูลภาครัฐด้วยการเชื่อมโยงเทคโนโลยีสื่อสาร เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีฐานข้อมูล เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งการติดต่อสื่อสารทำงานร่วมกันของระบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเข้าถึงการบริหารของรัฐเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริหารจัดการ และการให้บริการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐ ปรับปรุงการบริการด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อ ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของรัฐ โดยได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากภาครัฐและภาคประชาชน ด้วยความคาดหวังว่าระบบราชการไทย เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารรูปแบบใหม่กระบวนการทำงานใหม่และขีดสมรรถนะใหม่

ศักดิ์ชัย เอกอินทุมาศ (๒๕๕๖) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบเพื่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศที่ดินในการบริหารจัดการระบบที่ดินอย่างยั่งยืน จากสภาพปัญหาการบริหารจัดการระบบที่ดินรูปแบบเดิม ซึ่งใช้ระบบคอมพิวเตอร์ควบคู่กับการปฏิบัติงานระบบมือ (Manual system) และการบริหารจัดการระบบที่ดินรูปแบบใหม่ (Cadastral Information System: CIS) ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศที่ดินถือเป็นเงื่อนไขที่จำเป็น (Necessary condition) ต่อการบริหารจัดการระบบที่ดินเป็นแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืนและการพัฒนาธรรมาภิบาล ที่เรียกว่า “ธรรมาภิบาลกับเทคโนโลยีสารสนเทศ” สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สามารถให้บริการประชาชนด้วยระบบสารสนเทศที่ดินที่สมบูรณ์ ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเกิดความโปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาค มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความแตกต่างกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งอยู่ระหว่างการพัฒนาารบบสารสนเทศที่ดินเพื่อการบริหารจัดการระบบที่ดิน ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการให้บริการ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



เนื่องจาก หน่วยงานหลักในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีสถานะเป็นระดับกองบัญชาการ (พลตำรวจโท) ต่างมีโครงสร้างและภารกิจหน้าที่ต่างกัน ทำให้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานถูกรวบรวมและจัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและความชำนาญของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ วิธีการนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ตัดสินใจในการบริหาร โดยต้องเชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมานำเสนอ และการนำเสนอสามารถทำได้มีมติเดียวในลักษณะงานของหน่วยงานนั้น ๆ จากปัญหาและความจำเป็นดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญและสนใจเกี่ยวกับการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ในด้านการบริหารงานใช้แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และการบริหารงานแบบบูรณาการ ในด้านระบบสารสนเทศใช้แนวคิดและทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ใช้แนวคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพและจากภาคสนาม โดยวิเคราะห์จากแผนต่าง ๆ

ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) และ ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) รวมถึงบริบทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กรอบแนวคิดของการวิจัย ครั้งนี้

บทที่ ๓

ระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร)

ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาตินี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นในรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งให้มีความครอบคลุมในเนื้อหาสาระสำคัญที่วิจัยอย่างครบถ้วน พร้อมกันนี้ทำให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึก (In-depth) ที่มีรายละเอียดชัดเจนสามารถนำมาวิเคราะห์ในเชิงตรรกะได้ (Analytic induction) และผู้วิจัยได้นำการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) เป็นส่วนเสริมในการวิจัยเพื่อแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เกิดความน่าเชื่อถือในการวิจัยเชิงประจักษ์ให้ทราบถึงเหตุผลที่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลในเชิงคุณภาพและจุดด้อยของข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนั้นเพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามระเบียบวิธีการ ผู้วิจัยจะนำเสนอในรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินงานวิจัย ดังนี้

๑. รูปแบบการนำเสนอ
๒. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant)
๔. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการนำเสนอ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การแบบสัมภาษณ์ (Interview form) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) และผู้วิจัยได้นำการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) โดยใช้วิธีการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อแสดงผลและนำเสนอผลการทดลอง

๑. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ใช้การแบบสัมภาษณ์ (Interview form) เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบมีโครงสร้างชนิดปลายเปิด (Structure in-depth interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลที่จะทำให้ทราบหรือแสดงนัยให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ข้าราชการตำรวจในสายงานบริหาร (บร) ระดับผู้บัญชาการ ผู้บังคับการและปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งหมดจำนวน ๕ คน ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้

๒. การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research)

เป็นการวิจัยค้นคว้าหาคำตอบหรือความรู้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) และออกแบบสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ (Data design) สร้างแบบจำลองทางเลือกที่เหมาะสม (Modelling) รวมถึงการสร้างโปรแกรมประยุกต์ (Application program) เพื่อเป็นเครื่องมือ (Tools) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

๑.๑ การวิจัยข้อมูลจากเอกสาร (Documentary study) เป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากหนังสือและเอกสารงานวิชาการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานเขียนทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ตลอดจนหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ในการนี้ผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะในส่วนที่เชื่อมโยง หรือที่มีส่วนสัมพันธ์กับเนื้อหาสาระและกรอบแนวคิดในการวิจัยและเป็นข้อมูลที่มีส่วนสัมพันธ์กับบทสัมภาษณ์

๑.๒ การสัมภาษณ์ (Interview) การวิจัยครั้งนี้ใช้ทั้งการสัมภาษณ์แบบกึ่งทางการ (Semi formal interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Information interview) ดำเนินการสัมภาษณ์ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ข้าราชการตำรวจในสายงานบริหารระดับผู้บัญชาการ ผู้บังคับการและเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๕ คน โดยคำถามที่จะใช้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตามกรอบแนวคิดการวิจัยและมีอิสระในการตอบโดยข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ทั้งหมดทำให้ทราบภาพสะท้อนข้อเท็จจริงตามกรอบแนวคิดโดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๑.๒.๑ ขั้นตอนการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้ ก่อนลงสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ๆ จะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมกับเตรียม

และศึกษาวิธีใช้เครื่องมือในการบันทึกเสียง เตรียมสมุดจดบันทึกและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

๑.๒.๒ ขั้นการสัมภาษณ์ ได้แก่ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สนทนาสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้สัมภาษณ์พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ อธิบายเหตุผลและขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์ รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่บันทึกเสียงไว้โดยผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ทั้งนี้หากผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ประสงค์ที่จะให้บันทึกเสียงในช่วงใด ผู้วิจัยก็จะไม่บันทึกเสียง

๒. การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research)

๒.๑ การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary study) เป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากหนังสือและเอกสารงานวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานเขียนทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ในการนี้ผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๒ รวบรวมรูปแบบลักษณะของเอกสารราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน รวมถึงรูปแบบการจัดเก็บเอกสารและที่ตั้งของสำนักงานของหน่วยงาน

๒.๓ รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลใน ส่วนการบริหารงานและข้อมูลส่วนกำลังพลจากระบบจัดเก็บข้อมูลหน่วยงานที่รูปแบบเอกสาร (Document) เพื่อนำมาแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Digital files)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) คือ กลุ่มที่ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการนี้ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Criterion based selection) จำนวน ๕ คน โดยแบ่งเป็น ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๑ คน ข้าราชการตำรวจในสายงานบริหารระดับผู้บัญชาการ จำนวน ๑ คน ผู้บังคับการ จำนวน ๑ คน และเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน ๒ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

แบบสัมภาษณ์ (Interview form) เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างชนิดปลายเปิด (Structure in-depth interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลที่จะทำให้ทราบหรือแสดงนัยให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (ปร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๑.๑ กำหนดประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย
ระบุรายการ ข้อมูลที่ต้องการของแต่ละประเด็น

๑.๒ จัดทำร่างแบบสัมภาษณ์และรายการคำถามแต่ละประเด็น

๑.๓ ตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ โดยอาจารย์ที่ปรึกษาว่าตรงตามเนื้อหา
และมีข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

๑.๔ แก้ไขและปรับปรุงให้เป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ แล้วจึงนำไปเก็บ
รวบรวมข้อมูล

๒. การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research)

เป็นการค้นคว้าและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ
พัฒนาระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีขั้นตอน
การดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๒.๑ รวบรวมข้อมูล (Data collection) วิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) และ
ออกแบบข้อมูล (Data design) ที่เกี่ยวข้องในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
เพื่อพัฒนาไปสู่ระบบฐานข้อมูลในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Database
system)

๒.๒ พัฒนาการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติของแต่ละหน่วยงานให้เป็นระบบฐานข้อมูลแบบบูรณาการ (Integrated database
system)

๒.๓ วิเคราะห์ข้อมูลในสายงานบริหาร (บร) อย่างบูรณาการทุกมิติและนำเสนอ
ผลการวิเคราะห์ในรูปแบบเครื่องมือช่วยการตัดสินใจ Business intelligence เพื่อดึงข้อมูลเชิงลึก
อันมีค่ามาวิเคราะห์สำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

๑.๑ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสาร
เนื้อหา (Content analysis) นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา

๑.๒ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย
(Analytic induction) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมา
ตีความหมายเชื่อมโยง ความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ โดยทำไปพร้อม ๆ
กับการเก็บรวบรวม ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อจะได้ศึกษาประเด็นต่าง ๆ ได้ลึกซึ้ง เมื่อประเด็นใดวิเคราะห์แล้ว
ไม่มีความชัดเจนก็จะตามไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อตอบคำถามหลักตาม
วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพได้ นำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิง
ทฤษฎี

๑.๓ การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นแรกผู้วิจัยได้ตรวจสอบว่าได้ ข้อมูล เพียงพอแล้วหรือยัง ข้อมูลนั้นได้ตอบปัญหาของการวิจัยแล้วหรือไม่ หากผู้วิจัยพบว่าได้ข้อมูลที่ ไม่ ตรงกัน ผู้วิจัยจะตรวจสอบว่าข้อมูลที่แท้จริงเป็นอย่างไร

๑.๔ นำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงาน บริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสม แล้วนำ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาถึงแนวทางการ พัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

๒. การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research)

๒.๑ ศึกษาตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทดลองด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ เอกสาร (Document analysis) และเทคนิคการวิเคราะห์ที่เกิดอย่างเป็นระบบ (Systematic observation) เพื่อมาใช้กำหนดปัญหา ทดสอบสมมติฐาน และยืนยันผลการทดลอง

๒.๒ ผู้วิจัยพิจารณานำข้อมูลรายละเอียดข้อมูลของหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาเข้ากระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) และออกแบบ ข้อมูล (Data design) ในรูปแบบโครงสร้างฐานข้อมูล (Database structure)

๒.๓ ผู้วิจัยพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database system) เพื่อเป็นเครื่องมือในการ สนับสนุน (Information support) และสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้เห็นภาพเชิงมิติต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารงานในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๒.๔ ผู้วิจัยวางการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เพื่อถ่ายโอน (Transfer) และ วิเคราะห์ข้อมูลในสายงานบริหาร (บร) อย่างบูรณาการทุกมิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบ เครื่องมือช่วยการตัดสินใจ Business intelligence เพื่อดึงข้อมูลเชิงลึกอันมีค่ามาวิเคราะห์สำหรับ การตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

บทที่ ๔

แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาสาเหตุและปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒) เพื่อวิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๓) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเป็นการศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร (Documentary study) และจากการศึกษาภาคสนาม (Field study) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) และผู้วิจัยนำ การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) เป็นส่วนเสริมให้เกิดความน่าเชื่อถือในการศึกษาเชิงประจักษ์ให้ทราบถึงเหตุผลที่มีความสัมพันธ์กับข้อมูลในเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์และออกแบบ ค้นหาความจริงจากทฤษฎี หลักการ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ได้ดังนี้

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

๑. ผลจากการศึกษาเอกสาร (Documentary study)

จากการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิด ทฤษฎี และกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) มาใช้ระบอบราชการนั้น ได้ก่อให้เกิดกระแสการวิพากษ์ ออกเป็น ๒ แนวทาง ได้แก่ กลุ่มแรกเชื่อว่าการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยให้ความสำคัญกับ ประสิทธิภาพหรือผลการปฏิบัติงาน การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยพยายามนำวิธีการบริหารจัดการในเชิงรุก หรือการบริหารจัดการแบบภาคเอกชนเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพประสิทธิผลของการให้บริการหรือการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ดีขึ้นและ อีกกลุ่มหนึ่งได้มีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ หน่วยงานของภาครัฐก่อให้เกิดข้อบกพร่องหลายประการ มองประชาชนพลเมืองเป็นเพียงแค่ “ลูกค้า”

ตามหลักการบริหารธุรกิจเอกชนเท่ากับลดสถานะของประชาชนที่มีสิทธิมากกว่าเป็นเพียงแค่ การซื้อสินค้าและบริหารเท่านั้น การใช้วิธีการและเทคนิคการบริหารธุรกิจทำให้รัฐบาลเป็นเสมือน ธุรกิจร้านค้าที่ทำหน้าที่ซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้า ตอบสนองต่อความต้องการหรือผลประโยชน์ของ ลูกค้าระยะสั้น การที่เน้นประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของงานมากกว่า ความเป็นมนุษย์และ ลดความสำคัญของกฎระเบียบที่ใช้ในการประกันสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชน ผู้รับบริการ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งประกอบไปด้วย ๑) ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ในการนำยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (แผนระดับที่ ๑) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของ การพัฒนาประเทศและมีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ๒) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ มีสถานะเป็นแผนระดับที่ ๒ ในยุทธศาสตร์ชาติที่ ๒๐ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึงบูรณาการไร้รอยต่อ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนา บริการดิจิทัล นำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ในการบริหารการตัดสินใจ และการบริการที่เป็นเลิศ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ๓) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ จัดทำเพื่อนำมาเป็เป้าหมายหลักของการพัฒนาในการศึกษานี้ โดยเฉพาะหมวดหมายที่ ๑๓ ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องเร่ง พัฒนาและปรับตัวเพื่อลดช่องว่างของการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพที่เหมาะสม และ ๔) ยุทธศาสตร์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) (แผนระดับที่ ๓) ส่วนราชการระดับกระทรวง หรือเทียบเท่า มีหน้าที่จัดทำยุทธศาสตร์ระดับกระทรวงเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ชาติ พร้อมกับพิจารณา เสนอแนะหรือกำหนดนโยบายขับเคลื่อน มาตรการเฉพาะ หรือแนวทางการปฏิบัติอื่น ๆ ตาม ความจำเป็น นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแผนงานในระดับบริหารโดยแปลงยุทธศาสตร์ชาติให้เป็น การปฏิบัติในรูปของแผนงาน (Plans) โครงการ (Projects) และกิจกรรม (Activities) ซึ่งอาจจัดทำ หรือกำหนดขึ้นตามภารกิจหน้าที่ (Function-based) ตามพื้นที่เป้าหมาย (Area-based) หรือตาม วาระหรือประเด็นเฉพาะ (Agenda-based) แม้ว่าแผนงาน โครงการ และกิจกรรมในระดับปฏิบัติ จะต้องอ้างอิงยุทธศาสตร์ชาติ แต่ข้อเท็จจริงปรากฏว่า แผนงาน โครงการ และกิจกรรมส่วนใหญ่ยังถูก จัดทำขึ้นตามงบประมาณที่หน่วยงานภาครัฐได้รับการจัดสรร (Budget-based) เช่นเดิม แทนที่จะ เป็นการจัดทำขึ้นตามยุทธศาสตร์ (Strategy-based) หรือตามผลลัพธ์ที่ต้องการ (Desired outcome-based)

สำหรับยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้ดำเนินการจัดทำตามกระบวนการและขั้นตอนของหลักการจัดทำยุทธศาสตร์ที่ครบถ้วน โดยผ่าน การมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชาระดับผู้บริหารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงเปิดโอกาสให้ ข้าราชการตำรวจทุกหน่วยและผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำยุทธศาสตร์โดยแสดงความเห็นและ ข้อเสนอแนะเพื่อทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร เป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าหมายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งได้ผ่าน การพิจารณาและรับฟังความคิดเห็นจากคณะอนุกรรมการด้านวิชาการตามประกาศคณะกรรมการ ปฏิรูปประเทศ ด้านกระบวนการยุติธรรม (ตำรวจ) ถึงแม้การจัดทำรายละเอียดของยุทธศาสตร์

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) มีความครบถ้วน สมบูรณ์ พร้อมทั้งสามารถกำหนดการติดตามประเมินผลให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดได้ แต่สภาพความเป็นจริงปรากฏว่า ภาระหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสภาวะพลวัตร (Dynamic) ของสังคม ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามกรอบที่ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี ที่กำหนดไว้ได้อย่างครบถ้วน

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ในเชิงเนื้อหา สรุปผลการศึกษาวัตถุประสงค์ของกรณีศึกษาได้ดังนี้

๑.๑ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ ศึกษาสาเหตุและปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พบว่า ระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติกำลังจะเปลี่ยนแปลงไปจากที่เน้นกฎระเบียบและกระบวนการในรูปแบบเอกสาร เป็นระบบสารสนเทศในรูปแบบ Digital Transformation คือ กระบวนการนำเทคโนโลยีมาสร้างสิ่งใหม่หรือเปลี่ยนแปลงสิ่งเก่าให้เหมาะสมกับการบริหารในยุคดิจิทัลที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใสในการทำงาน รวดเร็ว ลดการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงการสร้างความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับการพัฒนาระบบราชการอันจะช่วยสนับสนุนพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและอนาคตได้อย่างมีการบูรณาการ

การที่รัฐจะบรรลุเป้าหมายในอนาคตในระยะยาวตามที่ยุทธศาสตร์ชาติกำหนดนั้น ระบบบริหารจัดการภาครัฐจะต้องสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างมีการบูรณาการมีความต่อเนื่อง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่ผ่านมาการบริหารจัดการภาครัฐขาดประสิทธิภาพ มีปัญหาเชิงการบริหารจัดการและโครงสร้าง ปัญหาคอร์รัปชันและระบบอุปถัมภ์ จำเป็นต้องกำหนดให้มียุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในทุกมิติ ข้อจำกัดที่สำคัญอีกประการ คือ การที่โครงสร้างพื้นฐานและกระบวนการทำงานของหน่วยงานของรัฐยังไม่สนับสนุนการทำงานรัฐบาลดิจิทัลแบบครบวงจร โดยหน่วยงานภาครัฐขาดการจัดเก็บและการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่เป็นระบบและบูรณาการ ส่งผลให้การจัดเก็บข้อมูลมีความซ้ำซ้อน กระจัดกระจาย ไม่มีการจัดกลุ่ม จัดหมวดหมู่ ข้อมูลไม่มีคุณภาพ ไม่มีมาตรฐาน ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่อยู่ในรูปแบบที่พร้อมต่อการใช้งานโดยเฉพาะกระบวนการขอใช้ข้อมูลซับซ้อนและใช้เวลานาน รวมถึงข้อมูล ทรัพยากรต่าง ๆ ของภาครัฐเพื่อการพัฒนาประเทศยังขาดการบูรณาการและการบริหารอย่างเป็นระบบ ขาดการนำมาวิเคราะห์และใช้งานในการตัดสินใจ ทำให้สาเหตุหลักของปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำเป็นต้องเร่งพัฒนาและปรับตัวเพื่อลดช่องว่างของการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพที่เหมาะสม ในฐานะที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศบนหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำระบบสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศ

๑.๒ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ เพื่อวิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พบว่า ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ที่เน้นจัดการด้วยความชำนาญ โปร่งใสและมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงานและการตรวจสอบจะได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน การใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัดที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High performance) เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เช่น นำระบบสารสนเทศใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ (e-Service) แก่ประชาชน การบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน (Single window service) ส่งเสริมให้มีการจัดทำเว็บหลักหรือเว็บท่าของภาครัฐ (Web portal) ในลักษณะที่เป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท (Government gateway) ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้ โดยเชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาคลเอดและระบบการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศหน่วยงานของรัฐ (Information technology audit) ดังนั้น ระบบสารสนเทศ จึงเป็นกลไกสำคัญที่จะเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของภาครัฐ โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งภาครัฐจะต้องเน้นประสิทธิผลในด้านการจัดการความรู้และการใช้สารสนเทศมากกว่าการจัฒาระบบสารสนเทศ และมีความจำเป็นที่ต้องเร่งรัดให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานภาครัฐ การติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับการแก้ไขปัญหาครุภัณฑ์สำนักงาน ดังกล่าว

และจากแนวคิดยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ในยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์ที่ ๒๐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ หมายความว่า ๑๓ ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน รวมถึง ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย มุ่งสู่ความเป็นเลิศ เป้าหมายการจัฒองค์กรที่มีความเหมาะสม มีความพร้อมทางด้านทรัพยากรทางการบริหารและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ได้กำหนดแนวทางให้ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาสนับสนุนภารกิจและพัฒนาหน่วยงานของภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศและสร้างระบบบริหารจัดการ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรนำกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น มาพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๑.๓ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พบว่า รัฐบาลดิจิทัล (Digital government) เป็นแนวทางหนึ่งของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ซึ่งเป็นการปรับให้เข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมและโลก ทำให้รัฐบาลดิจิทัลซึ่งมีลักษณะการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อจัดการและสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยี Mobile social cloud technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ ๓ ประการ ได้แก่ ๑) Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ๒) Needs-based holism เป็นการปรับปรุงองค์การภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง ๓) Digitalization เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม กล่าวโดยสรุป รัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึ่งพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มี บทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล รวมถึงร่วมสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องถูกออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการในองค์กรใหม่ โดยอาศัยการแปลง (Transfer) ข้อมูลต่าง ๆ ในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติผ่านระบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ (Data analysis) และแสดงผล (Display) สนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ให้สอดคล้องกับการแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management)

๒. ผลจากการศึกษาภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

๒.๑ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ ศึกษาสาเหตุและปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวม

พบว่า หน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกและฝ่ายสนับสนุนให้แก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติที่สำคัญต่อการบริหารราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้วยโครงสร้างและหน้าที่การงานของหน่วยทำให้มีความแตกต่างกันในทุกอย่าง แต่ในเชิงการบริหารต้องบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้พัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database system) และระบบสารสนเทศ (Information system) ภายใต้งบประมาณและข้อจำกัดของหน่วยงานนั้น ๆ โดยระบบที่พัฒนานั้นสามารถแสดงผลหรือใช้ข้อมูลภายในหน่วยงานหรือนำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในรูปแบบของหน่วยงานแตกต่างกัน ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (Nonstandard) ทำให้ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์และตัดสินใจในภาพรวมของผู้บังคับบัญชาระดับสูง อีกทั้ง ในการแต่งตั้งโยกย้ายประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่โยกย้ายมาปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ขาดความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่โดยเฉพาะ

ด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดความกลัวและปฏิเสธการเปลี่ยนแปลง การจัดสัมมนาหรือการฝึกอบรมวิชา พื้นฐานระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ (Human resource development) จะช่วยให้การพัฒนาาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีความก้าวหน้ามากขึ้น โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๑ กล่าวว่า “สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดให้ พัฒนาระบบฐานข้อมูลและนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานตำรวจ เป็น นโยบายหลักที่ใช้ในการบริหารราชการ อีกทั้ง ตำรวจต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เรียนรู้ นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน เพื่อให้ทันต่อรูปแบบอาชญากรรมที่พัฒนาไปอย่าง รวดเร็ว เป็นที่พึงให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบฐานข้อมูลในสายงานบริหาร (บร) ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องสามารถบูรณาการฐานข้อมูลในแต่ละด้านในสายงานบริหาร (บร) ให้มี ความสัมพันธ์และสอดคล้องผสมผสานกัน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดให้เป็นระบบสารสนเทศ แสดงผลในหลายมิติทั้งเชิงเดียวหรือเชิงซ้อนได้ เพื่อใช้ในการบริหารงานตำรวจได้ให้เกิดประสิทธิภาพ ถูกต้องและรวดเร็วต่อการตัดสินใจ เพื่อในการสนับสนุนให้กับส่วนปฏิบัติการของสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ต่อไป”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๒ กล่าวว่า “ตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา ระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องการให้และใช้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถใช้ร่วมกันได้ ซึ่ง ณ ปัจจุบัน แต่ละหน่วยงานต่างเก็บข้อมูล ของหน่วยงานในรูปแบบต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บางหน่วยงานก็ เก็บข้อมูลในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล บางก็เก็บข้อมูลที่ใช้เป็นประจำในรูปแบบดิจิทัลอย่างง่ายส่วนข้อมูลที่มี ปริมาณมากก็ยังคงเก็บในรูปแบบเอกสาร และเมื่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงต้องการใช้ข้อมูลในการ บริหารงานแต่ละหน่วยงานก็จะรายงานและนำเสนอข้อมูลในส่วนของที่รับผิดชอบในรูปแบบ ที่แตกต่างกัน ทำให้เสียเวลาและยากต่อการตัดสินใจในการสั่งการ ดังนั้น ต้องมีระบบสารสนเทศ ที่สามารถบูรณาการข้อมูลของทุกหน่วยในสายงานบริหาร (บร) ใช้ในการบริหารงาน”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๓ กล่าวว่า “ในฐานะที่กำกับดูแลระบบฐานข้อมูล ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยตรง ด้วยนโยบายของผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจ แห่งชาติมีนโยบายต้องการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่รวบรวมข้อมูลทุกสายงานของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติเพื่อใช้ในการบริหารงานตำรวจให้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับหน่วยงานหลัก ในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีผู้บัญชาการ (พลตำรวจโท) เป็นผู้บริหาร หน่วยงาน ต่างก็ต้องการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานของตนเองเพื่อใช้ในการบริหารราชการ ภายในหน่วยงานและเพื่อเป็นข้อมูลในการรายงานให้กับผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าประกอบ การตัดสินใจในรูปแบบที่เคยปฏิบัติมาหรือตามความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับผิดชอบ ในแต่ละงาน ด้วยภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ที่เฉพาะ ภารกิจทำให้ข้อมูลจึงมีความแตกต่างโดยสิ้นเชิง ดังนั้นการจัดทำระบบฐานข้อมูลต้องวิเคราะห์ และ ออกแบบข้อมูลให้ตรงตามความต้องการ”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๔ กล่าวว่า “ด้วยตำแหน่ง ภารกิจหน้าที่และความ รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายมีส่วนที่ต้องมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะ

ได้แก่ ลักษณะที่ ๑ เป็นการจัดเก็บในรูปแบบที่เป็นเอกสารราชการ เพราะเป็นการลงทะเบียนสิ่งของ ที่ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างลงในสมุดควบคุมเพื่อบันทึกให้เห็นรายละเอียดของแหล่งที่มาของ งบประมาณ ปีที่ดำเนินการจัดหา ฯลฯ ซึ่งถือว่าเป็นเอกสารราชการที่ต้องมีการจัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาต้องการข้อมูลก็จะให้ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเปิดสมุดควบคุมในการค้นหาข้อมูล ที่ต้องการ เวลาที่ใช้ในการค้นหาขึ้นอยู่กับจำนวนสิ่งของนั้น ๆ และอีกลักษณะหนึ่งเป็นการนำข้อมูล หรือกลุ่มข้อมูลเฉพาะที่มีผู้บังคับบัญชาที่ใช้ประจำนำมาลงในแบบฟอร์มรูปแบบดิจิทัล โดยข้อมูล ดังกล่าวสามารถนำมาแสดงผลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปภาพแท่ง กราฟวงกลม เป็นต้น ด้วยปริมาณ ข้อมูลที่มีมากและมีผู้ปฏิบัติไม่เพียงพอทำให้การจัดข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลจึงมีน้อย”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๕ กล่าวว่า “ข้อมูลของหน่วยงานที่สังกัดอยู่นี้ ส่วนใหญ่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของเอกสารไม่ค่อยได้มีการตรวจสอบเพราะมีปริมาณเยอะมาก การค้นหาทำได้ยากและไม่สามารถวิเคราะห์ในรูปแบบของการนำข้อมูลไปใช้เชิงบริหารได้ ประกอบ กับมีข้อมูลบางส่วนบังคับให้หน่วยเจ้าของข้อมูลนำข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูลกลางของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ แต่ด้วยระบบฐานข้อมูลนี้พัฒนามาค่อนข้างนานทำให้การออกแบบไม่สามารถนำ ข้อมูลที่กรอกลงไปมาใช้แสดงผลได้ในรูปข้อมูลดิบแบบชนิดตัวเลขและเมื่อก่อนการวิเคราะห์ก็ต้องนำ ตัวเลขมาคำนวณอีกครั้งซึ่งค่อนข้างมีเป็นประเด็นที่ไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควร”

๒.๒ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ เพื่อวิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มี ประสิทธิภาพในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวม

พบว่า ด้วยนโยบายของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงของสำนักงานตำรวจ แห่งชาติส่งเสริมการพัฒนาาระบบสารสนเทศให้ใช้ในการช่วยการทำงานหรือเป็นเครื่องมือช่วย สนับสนุนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น การบริหารราชการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็เช่นเดียวกันต้องพัฒนาและนำระบบสารสนเทศ (Information system) เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องทำระบบฐานข้อมูล (Database system) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ (Management) เป็นการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูล (Database management system) ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ (Data analysis) และออกแบบ (Data design) ให้มีความสอดคล้องกับรายละเอียดของข้อมูลและความต้องการของผู้ใช้หรือผู้ปฏิบัติที่ เกี่ยวข้อง โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๑ กล่าวว่า “หน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ส่วน ใหญ่เป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ (พลตำรวจโท) เป็นหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยการและฝ่ายสนับสนุนให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านกำลังพล (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านส่งกำลังบำรุง (Material) ด้านยุทธศาสตร์ (Management) อีกทั้งยังมีหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจอีกเช่น โรงพยาบาลตำรวจ กองบินตำรวจ เป็นต้น ล้วนแต่เป็นหน่วยงานที่สำคัญต่อการบริหารราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในเชิง การบริหารให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ต้องเป็นการบริหารราชการแบบการ บูรณาการมององค์รวม เพราะแต่ละหน่วยมีสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างประสาน สอดคล้องกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดเก็บข้อมูลต้องเป็นการจัดเก็บแบบบูรณาการ (Integration) เป็นระบบ (Database system) มีความเป็นมาตรฐาน (Standard) มีระบบสารสนเทศ (Information

system) ที่วิเคราะห์และประมวลผลในเชิงบริหารสำหรับผู้บังคับบัญชาระดับสูงตัดสินใจ (Make decision) ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๒ กล่าวว่า “หน่วยงานในสายงานบริหาร (ปร) เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกและฝ่ายสนับสนุนให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในแต่งตั้งโยกย้ายในแต่ละปี ข้าราชการตำรวจที่จะย้ายเข้ามาปฏิบัติหน้าที่มีจำนวนน้อยอีกทั้งเมื่อเข้ามาแล้วที่กลัวไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องมีการเปลี่ยนแปลงและบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change management) เพื่อจะได้มีการขับเคลื่อนองค์กรได้ จึงได้กำหนดให้มีการอบรมสัมมนาในเรื่องเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศให้แก่ข้าราชการตำรวจในสังกัดทุกระดับชั้น ตั้งแต่ ระดับผู้บริหารชั้นกลาง ได้แก่ ผู้กำกับ การ จนถึงระดับลูกแถว ได้แก่ ชั้นประทวน ต้องมีความรู้และความเข้าใจ ในเรื่อง Google workspace ได้แก่ Google form, Google sheet และ Google studio และมีการประเมินผลโดยให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น นำเสนอผลการปฏิบัติ โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องมีส่วนร่วมและมารับฟังการนำเสนอด้วยตัวเอง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้ระบบสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๓ กล่าวว่า “วิธีการโดยทั่วไปก็คือ ปรับเปลี่ยนวิธีการหรือระบบการทำงานแบบเดิมมาใช้ระบบงานที่มีคอมพิวเตอร์ช่วยทำเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดเท่าที่สามารถจะทำแทนคนได้ ดังนั้น การแก้ปัญหาด้วยระบบสารสนเทศ จึงต้องมีการสร้างระบบงานคอมพิวเตอร์ขึ้นมาช่วยทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปเราอาจไม่ต้องสร้างระบบงานทั้งหมดขึ้นใหม่ แต่พัฒนาระบบงานเดิมให้เป็นระบบงานที่ทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ ทำให้ระบบฐานข้อมูล (Database management system) เป็นอีกระบบหนึ่งที่จะช่วยแก้ไขปัญหาการบริหารงานได้ เพราะองค์ประกอบของปัญหาคือไม่มีการจัดระบบฐานข้อมูลอย่างมีระบบ ถึงแม้จะมีสมุดควบคุมสิ่งของ แต่เมื่อต้องการดูรายละเอียดและต้องการข้อมูลรวดเร็วไม่สามารถทำได้ ดังนั้นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดทำระบบฐานข้อมูลโดยข้อมูลถูกวิเคราะห์และออกแบบให้สร้างระบบฐานข้อมูลแล้ว ข้อมูลทั้งหมดจะถูกบรรจุลงในระบบฐานข้อมูล ผู้ปฏิบัติก็จะสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบฐานข้อมูลได้”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๔ กล่าวว่า “การแก้ปัญหาด้วยระบบสารสนเทศเป็นการแก้ปัญหาอย่างมีขั้นตอนโดยใช้กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ ในการใช้กระบวนการทางเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วยแก้ปัญหา จำเป็นต้องปรับรูปแบบวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ วิธีแก้วิธีแก้ปัญหาด้วยกระบวนการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นวิธีที่อาจคล้ายกับการแก้ปัญหาด้วยวิธีการอื่น ๆ แต่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการแก้ปัญหา หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ต้องมีการวิเคราะห์ปัญหาและศึกษาความเป็นไปได้ให้รอบคอบเสียก่อน ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ไม่ใช่เครื่องมือพิเศษที่จะแก้ปัญหาได้ทุกเรื่อง”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๕ กล่าวว่า “ตามนโยบายของผู้บังคับบัญชาได้นำ Google workspace มาอบรมและสัมมนาให้ความรู้แก่ข้าราชการตำรวจทุกคนในสังกัด ซึ่งสามารถมาประยุกต์ใช้กับการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เป็นอย่างดีตรงจุด เช่น การให้หน่วยปฏิบัติใน

สำนักงานตำรวจแห่งชาติรายงานข้อมูลมายังหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) สามารถทำได้โดยสร้างและออกแบบ Google form ให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ต้องการจะกรอกข้อมูล ให้ผู้ปฏิบัติส่วนที่เกี่ยวข้องกรอกข้อมูลลงใน Google form หรือเอาข้อมูลบางส่วนที่เคยจัดเก็บในรูปของไฟล์อยู่แล้วให้แปลงเป็น Google sheet เพื่อจะได้ร่วมข้อมูลทุกส่วนไว้ด้วยกัน หลังจากนั้นจะนำแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Google studio ในการนำเสนอรูปแบบต่าง ๆ อีกทั้งสามารถเผยแพร่เป็นข้อมูลสาธารณะโดยใช้ Google site ได้”

๒.๓ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม

พบว่า การบริหารราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ภายใต้กรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต้องบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสำนักงานแห่งชาติต้องปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีความสอดคล้องประสานการปฏิบัติงานกัน ในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็ต้องพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ ใช้กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ จึงต้องมีความจำเป็นต้องปรับรูปแบบวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีการวิเคราะห์ปัญหาและศึกษาความเป็นไปได้ให้รอบคอบ อีกทั้งยังต้องศึกษาความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อไม่ให้เป็นการลงทุนที่สูญเปล่าต้องเลือกวิธีการแก้ปัญหาให้เหมาะสมกับงานบริหารระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System - DBMS) และระบบสารสนเทศ (Information System - IS) เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกและมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ปฏิบัติอาจเป็นการสร้างฐานข้อมูลการแก้ไขฐานข้อมูลหรือการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลมาโดยผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับรายละเอียดภายในโครงสร้างของฐานข้อมูล รวมทั้งจัดการอบรมหรือสัมมนาเพิ่มความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ข้าราชการตำรวจทุกคนในสังกัดให้มีความรู้พื้นฐานในเรื่องการทำระบบฐานข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้ Google workspace ซึ่งประกอบด้วย Google form, Google sheet, Google studio และ Google site เป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลของส่วนที่รับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานในสังกัด โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๑ กล่าวว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต้องบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมาย ภายใต้กรอบ ๑) ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ๒) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ๓) ลดขั้นตอนการปฏิบัติเกินความจำเป็น ๔) มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ๕) มีการประเมินผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุผลข้างต้น ทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีความสอดคล้องประสานการปฏิบัติงานกัน การจัดทำระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นเครื่องมือหนึ่งหนึ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการช่วยให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือผู้บังคับบัญชาทุกระดับภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยทราบถึงข้อมูลที่ต้องการเพื่อสามารถตัดสินใจในการสั่งการได้อย่างรวดเร็ว”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๒ กล่าวว่า “หลังจาก หน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ได้มีการจัดการอบรมหรือสัมมนาเพิ่มความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ข้าราชการตำรวจทุกคน

ในสังกัด เป็นการจัดอบรมหรือสัมมนาเป็นประจำทุกสัปดาห์ ทำให้ข้าราชการตำรวจทุกคนมีความรู้พื้นฐานในเรื่องการทำระบบฐานข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้ Google workspace ซึ่งประกอบด้วย Google form, Google sheet, Google studio และ Google site เป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลของส่วนที่รับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานในสังกัด อีกทั้งผู้บังคับบัญชาต้องตั้งคณะทำงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาแต่งตั้งรองผู้บังคับการ จำนวน ๑ ท่าน ของแต่ละกองบังคับการและมอบหมายให้กำกับดูแลและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานในหน้าที่”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๓ กล่าวว่า “การจัดทำระบบฐานข้อมูล (Database System) เป็นระบบที่จะรวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกันอย่างมีระบบ ในระบบฐานข้อมูลจะประกอบด้วยแฟ้มข้อมูลหลายแฟ้มที่มีข้อมูล เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเข้าไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถใช้งานและดูแลรักษาป้องกันข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่เปรียบเสมือนสื่อกลางระหว่างผู้ปฏิบัติและโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ฐานข้อมูล หรืออาจเรียกว่า ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System - DBMS) เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกและมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้อาจเป็นการสร้างฐานข้อมูลการแก้ไขฐานข้อมูลหรือการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลมาโดยผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับรายละเอียดภายในโครงสร้างของฐานข้อมูล ซึ่งถือได้ว่าเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารราชการด้วยระบบสารสนเทศได้วิธีหนึ่ง”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๔ กล่าวว่า “จากแนวทางที่ผู้บัญชาการสำนักงานส่งกำลังบำรุงได้จัดการอบรมหรือสัมมนาเพิ่มความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้ความรู้เรื่องการทำระบบฐานข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้ Google workspace ซึ่งประกอบด้วย Google form ไว้สำหรับให้ผู้ปฏิบัติส่วนที่เกี่ยวข้องกรอกข้อมูลหรือที่เรียกว่าส่วนเก็บข้อมูล (Data input) ข้อมูลที่ลงใน Google form จะถูกเปลี่ยนเป็น Google sheet ซึ่งมีประโยชน์คือในกรณีที่มีข้อมูลเดิมที่เคยถูกจัดในรูปแบบของ Microsoft excel ก็สามารถถ่ายโอนข้อมูลได้ทันที และใช้ Google studio ในการนำเสนอรูปแบบรายงานต่าง ๆ และต้องการเผยแพร่เป็นข้อมูลสาธารณะโดยใช้ Google site ในบางครั้งอาจจะมีข้อจำกัดเรื่องรูปแบบเพราะไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งน่าจะเป็นแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้”

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ ๕ กล่าวว่า “ให้ฐานะผู้ปฏิบัติงานและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานครุภัณฑ์สำนักงานของกองบังคับการ เห็นด้วยกับการที่มีระบบสารสนเทศที่จะมาช่วยแก้ไขปัญหาครุภัณฑ์สำนักงานของกองบังคับการ เพราะเป็นปัญหาที่สะสมมานานและเพิ่มขึ้นในแต่ละปีจะมีจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์สำนักงานใหม่มาทดแทนหรือมาสำรองไว้เพื่อความต่อเนื่องในการทำงาน ถ้าครุภัณฑ์สำนักงานที่มีอยู่เดิมไม่ได้มีการบริการจัดการก็จะทำให้เกิดปัญหาไม่สิ้นสุด ดังนั้นเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งที่ใช้ระบบสารสนเทศมาแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบสารสนเทศมากนัก จึงไม่สามารถให้ความเห็นได้ว่าควรใช้ระบบสารสนเทศประเภทใด แต่อยากให้ผู้บังคับบัญชาจัดการฝึกอบรมในเรื่องระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศอย่างง่าย เพื่อจะได้สามารถนำความรู้ที่จากการฝึกอบรมมาต่อยอดในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในหน้าที่การงานที่ได้มอบหมาย”

ผลการศึกษาเชิงทดลอง (Experimental Research)

ตามแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategy) เป็นการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ (Object) หรือ จุดมุ่งหมายสุดท้าย (Ends) เข้ากับวิธีการดำเนินการหรือหนทางการจัดการ (Ways) และวิธีการดำเนินการหรือเครื่องมือ (Means) ที่ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุหลักของปัญหาการพัฒนาระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สามารถใช้ SWOT analysis เป็นเครื่องมือ (Means) ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน คือ จุดแข็ง (Strengths) และ จุดอ่อน (Weakness) โดยใช้ 7's Mckinsey model ส่วนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก คือ โอกาส (Opportunities) และภัยคุกคาม (Threats) ใช้หลักการ PESTEL analysis ผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งนำไปสู่การวิเคราะห์ด้วยหลัก TOWS matrix พบว่า อยู่ในสถานะกลยุทธ์ในเชิงแก้ไข (WO strategy) โดยการใช้ประโยชน์จากโอกาสเพื่อลดจุดอ่อนลงจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาส มาพิจารณาาร่วมกันเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. การพัฒนาระบบสารสนเทศ (Information system development)

ผู้บังคับบัญชาระดับสูงในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database system) และระบบสารสนเทศ (Information system) ในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม โดยมีการบูรณาการข้อมูล (Integrated data) ของทุกหน่วยงานให้มีความเป็นมาตรฐาน (Standard) เดียวกัน สามารถวิเคราะห์และประมวลผลเชิงบริหารเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจ (Make decision) นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดลำดับขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการเป็นวงจร (System development life cycle) ที่แสดงถึงกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบด้วยกิจกรรม ๗ ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ การกำหนดความต้องการ (Requirement definition)

ในขั้นตอนนี้ ผู้พัฒนาระบบต้องค้นหาปัญหาและศึกษาทำความเข้าใจปัญหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิม โดยผู้พัฒนาระบบต้องทำความเข้าใจปัญหาอย่างถ่องแท้ คิดหาแนวทางและวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา ศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา รวบรวมความต้องการและสรุปข้อกำหนดต่าง ๆ ให้ชัดเจน ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย พร้อมทั้งกำหนดแผนการดำเนินกิจกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอนย่อย คือ การกำหนดปัญหา (Problem definition) การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility study) และการกำหนดความต้องการของระบบ (System requirement)

๑.๒ การวิเคราะห์ระบบ (System analysis)

ในขั้นตอนนี้หลังจากที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้ทำการตัดสินใจที่พัฒนาระบบงานหรือปรับปรุงระบบงานเดิม ผู้พัฒนาระบบต้องดำเนินการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

(Current system) เพื่อนำมาพัฒนาแนวคิดสำหรับระบบใหม่ (New system) วัตถุประสงค์หลักในการวิเคราะห์ระบบ คือ ต้องศึกษาและทำความเข้าใจในความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับรวบรวมมาจากกระบวนการขั้นตอนการกำหนดความต้องการโดย ผู้พัฒนาระบบต้องนำข้อมูลความต้องการมาวิเคราะห์เพื่อประเมินว่าควรมีอะไรบ้างที่ระบบใหม่ต้องดำเนินการด้วยการพัฒนาเป็นแบบจำลองเชิงตรรกะ (Logical model) ขึ้นมาซึ่งได้แก่แบบจำลองแผนภาพกระแสข้อมูล (Data flow diagram) แบบจำลองกระบวนการ (Process model) และแบบจำลองข้อมูล (Data model) เป็นต้น

๑.๓ การออกแบบระบบ (System design)

ในขั้นตอนนี้ ผู้พัฒนาระบบต้องออกแบบระบบสารสนเทศที่พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการที่ได้ระบุไว้ในเอกสารขั้นตอนของการวิเคราะห์ที่เป็นแบบจำลองเชิงตรรกะมาพัฒนาเป็นแบบจำลองเชิงกายภาพ โดยแบบจำลองเชิงตรรกะที่ได้จากขั้นตอนการวิเคราะห์ มุ่งเน้นว่ามีอะไรที่ต้องทำในระบบ ในขณะที่แบบจำลองเชิงกายภาพนำแบบจำลองเชิงตรรกะมาพัฒนาต่อด้วยการมุ่งเน้นว่าระบบดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้เกิดผลตามความต้องการโดยการออกแบบระบบ ประกอบด้วย การออกแบบที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และระบบเครือข่าย การออกแบบรายงาน การออกแบบหน้าจอรับข้อมูล การออกแบบรูปแบบข้อมูลที่นำเข้าและรูปแบบการรับข้อมูล การออกแบบผังระบบงาน การออกแบบฐานข้อมูล การสร้างต้นแบบและการออกแบบโปรแกรม

๑.๔ การพัฒนาระบบ (System development)

เป็นขั้นตอนที่มีการนำระบบที่ได้ออกแบบไว้จากขั้นตอนออกแบบมา ทบทวนเพื่อกำหนดการจัดทำซอฟต์แวร์ การออกแบบซอฟต์แวร์ การเขียนโปรแกรม และการทดสอบโปรแกรม ในกระบวนการนี้ทีมงานต้องพัฒนาโปรแกรมตามที่นักพัฒนาระบบได้ออกแบบไว้ การเขียนชุดคำสั่งเพื่อสร้างเป็นระบบงานทางคอมพิวเตอร์ขึ้นมา โดยโปรแกรมเมอร์สามารถนำเครื่องมือเข้ามาช่วยในการพัฒนาโปรแกรมเพื่อช่วยให้ระบบงานสามารถพัฒนาได้เร็วขึ้นและมีคุณภาพและในกระบวนการนี้ต้องจัดทำเอกสารโปรแกรมควบคู่ไปกับการพัฒนาโปรแกรมเพื่อทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบและแก้ไขข้อกำหนดเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรม ผู้บังคับบัญชาระดับสูงเป็นผู้ตัดสินใจเลือกวิธีการพัฒนาโปรแกรม

๑.๕ การทดสอบ (System testing)

เมื่อโปรแกรมได้พัฒนาขึ้นมาแล้วยังไม่สามารถนำระบบไปใช้งานได้ทันที จำเป็นต้องดำเนินการทดสอบระบบก่อนที่นำระบบไปใช้งานจริง การทดสอบเบื้องต้นด้วยการสร้างข้อมูลจำลองขึ้นมาเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบงาน หากพบข้อผิดพลาดก็ทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง การทดสอบระบบมีการตรวจสอบไวยากรณ์ของภาษาที่ใช้และตรวจสอบว่าระบบทำงานตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติหรือไม่

๑.๖ การติดตั้งระบบ (System implement)

เมื่อทำการทดสอบระบบจนมั่นใจว่าระบบที่ได้รับการทดสอบนั้นพร้อมที่นำติดตั้งเพื่อใช้งานบนสถานการณ์จริงจึงนำระบบไปติดตั้ง การติดตั้งระบบคือการเปลี่ยนการทำงานจากระบบงานเดิมไปเป็นระบบงานใหม่ แต่การเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ย่อมมีผลกระทบต่อผู้งานบางกลุ่มที่ยังคงมีความคุ้นเคยกับวิธีการดำเนินงานแบบเก่า รวมทั้งข้อจำกัดในเรื่องของความพร้อมในการ

เปลี่ยนแปลง ดังนั้น จึงเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการติดตั้งในแต่ละหน่วยงานในสายงานบริหาร (พร) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ แนวทาง ดังนี้

๑.๖.๑ การติดตั้งแบบขนาน (Parallel installation) เป็นวิธีการติดตั้งระบบใหม่ไปพร้อม ๆ กับการใช้งานระบบเก่า จนกว่าผู้ปฏิบัติและผู้บังคับบัญชาระดับสูงมีความพอใจระบบใหม่จึงตัดสินใจหยุดใช้งานระบบเก่า

๑.๖.๒ การติดตั้งแบบนำร่อง (Single location installation / Pilot installation) เป็นวิธีการติดตั้งที่มีการใช้งานระบบงานใหม่เพียงหน่วยเดียวขององค์กรก่อนเพื่อเป็นการนำร่องแล้วจึงค่อยปรับเปลี่ยนทั้งหมดเมื่อเห็นวาระระบบใหม่นั้นลงตัวแล้ว

๑.๖.๓ การติดตั้งแบบทยอยติดตั้งเป็นระยะ (Phased installation) เป็นวิธีการที่ติดตั้งระบบใหม่เพียงบางส่วนก่อนระยะหนึ่งควบคุมไปกับการใช้งานระบบเก่า แล้วจึงค่อย ๆ ทยอยใช้ระบบงานใหม่เพิ่มขึ้นทีละส่วนจนกระทั่งครบทุกส่วนของระบบงานใหม่อย่างเต็มรูปแบบในการใช้งานระบบใหม่ทดแทนระบบงานเดิม

ผู้พัฒนาระบบจำเป็นต้องมีการแปลงข้อมูลจากระบบงานเดิมมาให้อยู่ในรูปแบบที่ระบบใหม่สามารถนำไปใช้งานได้และในขั้นตอนนี้ผู้พัฒนาระบบต้องดำเนินการจัดทำเอกสารคู่มือระบบรวมถึงการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติ

๑.๗ การบำรุงรักษาระบบ (System maintenance)

หลังจากที่ระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ได้ถูกนำไปใช้งานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หากพบข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องจากการทำงานของระบบงานใหม่ ผู้พัฒนาระบบจึงจำเป็นต้องดำเนินการติดตามและแก้ไขให้ถูกต้อง รวมถึงกรณีข้อมูลที่จัดเก็บมีปริมาณมากขึ้น การขยายระบบเครือข่ายเพื่อรองรับเครื่องลูกข่ายที่มีจำนวนมากขึ้น บางกรณีอาจจำเป็นต้องเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม หากผู้ปฏิบัติมีความต้องการเพิ่มขึ้น ดังนั้นในขั้นตอนของการกำหนดความต้องการผู้พัฒนาระบบจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำเอกสารข้อตกลงร่วมกันทั้งสองฝ่ายถึงขอบเขตในการพัฒนาระบบงาน และกรณีที่มีการแก้ไขหรือพัฒนาระบบงานเพิ่ม (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, ๒๕๒๕)

๒. การนำเสนอระบบสารสนเทศ (Information system demonstration)

การวิเคราะห์ด้วยหลัก TOWS matrix พบว่า อยู่ในสถานะกลยุทธ์ในเชิงแก้ไข (WO strategy) โดยการใช้ประโยชน์จากโอกาสเพื่อลดจุดอ่อนลง หมายถึง ระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (พร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยังมีปัญหาในการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแต่ทั้งนี้หน่วยงานมีโอกาที่จะทำแนวคิดหรือวิธีใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ไขจุดอ่อนได้ ผู้วิจัยจึงได้นำระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (พร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มาเป็นแนวทางกำหนดยุทธศาสตร์เชิงแก้ไข คือ ยุทธศาสตร์การส่งเสริมให้มีการนำระบบสารสนเทศแบบบูรณาการมาใช้ในการบริหารจัดการ

ด้วยข้อมูลในระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (พร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นข้อมูลที่ใช้ในการบริหารงานราชการ ณ ปัจจุบันและเป็นชั้นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอระบบสารสนเทศในภาพรวมและยกตัวอย่าง ดังนี้

๒.๑ ระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (พร) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็น ระบบสารสนเทศที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) และออกแบบ (Data

design) ตามแนวคิดพื้นฐานที่เป็นมาตรฐานสากล (User friendly) เพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงบริหารราชการจากระบบฐานข้อมูลกลาง (Central database system) ได้แก่ ข้อมูลจากสำนักงานงบประมาณ สำนักงานกำลังพล สำนักงานส่งกำลังบำรุง เป็นต้น สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกและปลอดภัย โดยจัดหมวดหมู่ของข้อมูลตามหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สามารถพิจารณาข้อมูลในแต่ละหมวดหมู่ได้อย่างสะดวก ตามแผนภาพที่ ๔ - ๑

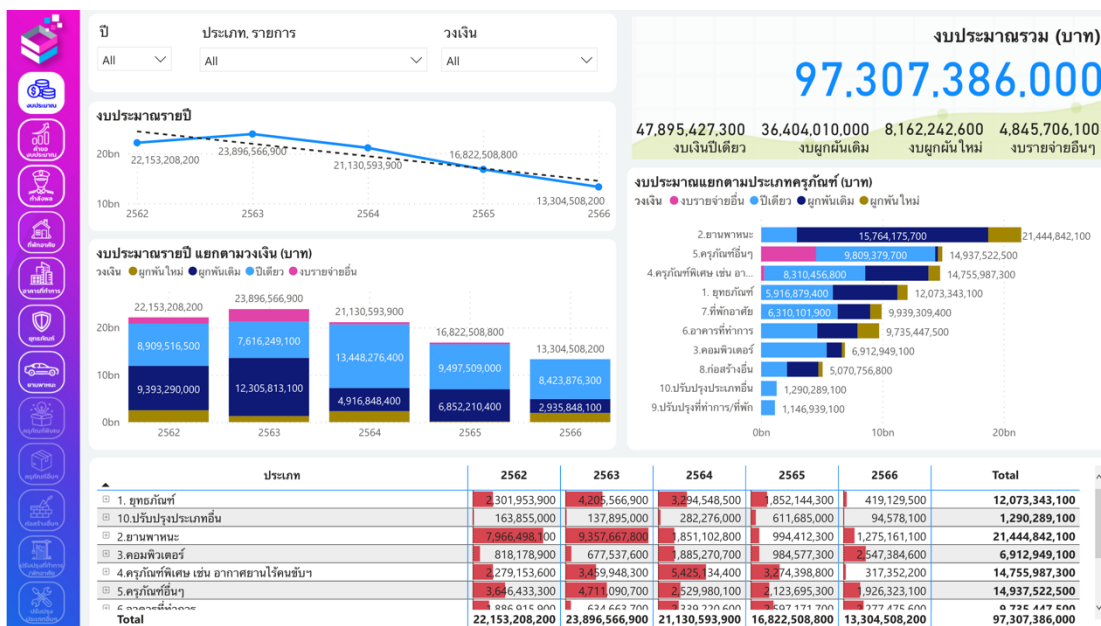
แผนภาพที่ ๔ - ๑ หน้าแรกของระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ฯ



ข้อมูลจากแผนภาพที่ ๔ - ๑ ปรากฏรูปสัญลักษณ์ (Icon) บนหน้าแรกของระบบสารสนเทศ ฯ ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ เป็นรูปสัญลักษณ์ที่ปรากฏภาพชัดเจน หมายถึง ข้อมูลที่สามารถนำเสนอได้ในระบบสารสนเทศ ฯ จำนวน ๗ ภาพ ได้แก่ ข้อมูลงบประมาณ ข้อมูลค่าของงบประมาณ ข้อมูลกำลังพล ข้อมูลที่พักอาศัย ข้อมูลอาคารที่ทำการ ข้อมูลยุทธภัณฑ์ และข้อมูลยานพาหนะ ส่วนที่ ๒ เป็นรูปสัญลักษณ์ที่ปรากฏภาพเรื่องจาง หมายถึง นักพัฒนากำลังดำเนินการในระยะต่อไป จำนวน ๕ ภาพ รวม ๑๒ ภาพ

๒.๒ เมื่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต้องการข้อมูลงบประมาณในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อบริหารราชการ เพียงผู้บังคับบัญชาระดับสูงสัมผัสรูปสัญลักษณ์ (Icon) ของงบประมาณบนหน้าแรกของระบบสารสนเทศ ฯ ข้อมูลดังกล่าวจะปรากฏผลลัพธ์ ตามแผนภาพที่ ๔ - ๒

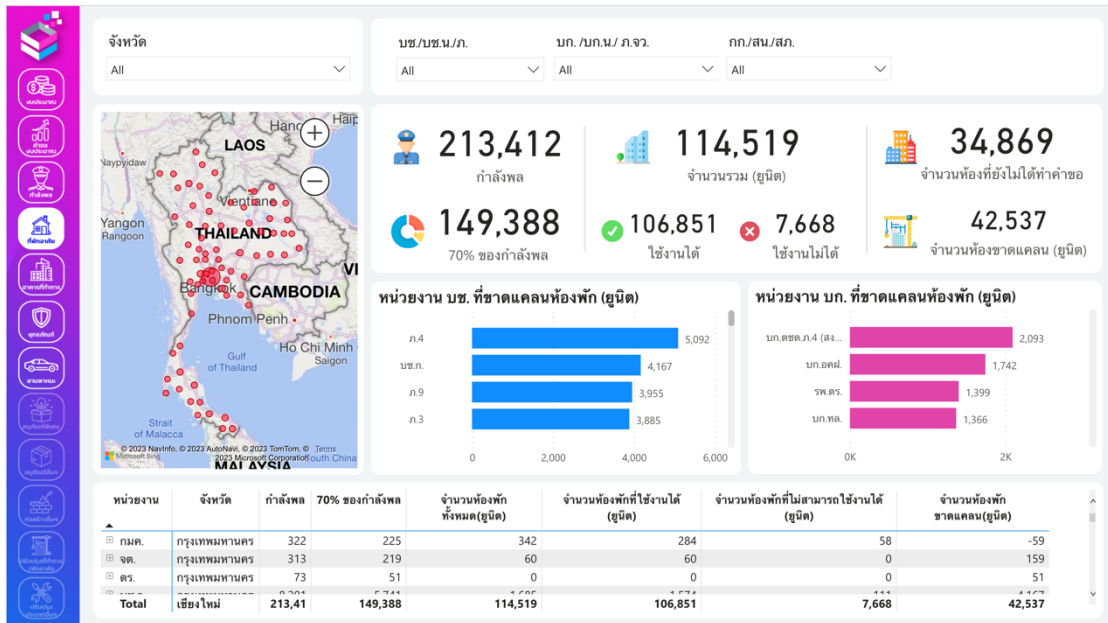
แผนภาพที่ ๔ - ๒ แสดงข้อมูลงบประมาณในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



ข้อมูลจากแผนภาพที่ ๔ - ๒ แสดงถึง งบประมาณในภาพรวมและงบประมาณรายปีตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๖๒ ถึง ๒๕๖๖ แยกเป็นประเภทหมวดงบประมาณ ได้แก่ หมวดงบประมาณปีเดียว หมวดงบประมาณผูกพันเดิม หมวดงบประมาณผูกพันใหม่ และหมวดงบประมาณรายจ่ายอื่น อีกทั้งในแต่ละประเภทหมวดงบประมาณยังแยกตามประเภทครุภัณฑ์พร้อมแสดงจำนวนเงินในแต่ละประเภทได้ครบ ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงสามารถพิจารณางบประมาณเฉพาะปีใดปีหนึ่งหรือเปรียบเทียบในภาพรวมได้ เช่น พิจารณาจากกราฟเส้น แสดงให้เห็นว่า ระยะเวลา ๕ ปีที่ผ่านมาสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รับการจัดสรรงบประมาณในภาพรวมลดลง แต่ในปี ๒๕๖๓ ได้จัดสรรงบประมาณสูงกว่าปีอื่น เป็นต้น

๒.๓ เช่นเดียวกัน เมื่อผู้บังคับบัญชาาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องการสร้างที่พักออาศัยให้กับข้าราชการตำรวจเพื่อเป็นสวัสดิการและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ในการพิจารณาคำningถึงความค้คุณค่าและกระจายไปยังหน่วยงานที่ยังขาดแคลนไม่เคยได้รับการจัดสรรงบประมาณมาก่อน สามารถใช้ระบบสารสนเทศ ฯ เพียงผู้บังคับบัญชาาระดับสูงสัมผัสสัญลักษณ์ (Icon) ของที่พักออาศัยบนหน้าแรกของระบบสารสนเทศ ฯ ข้อมูลดังกล่าวจะปรากฏผลลัพธ์ตามแผนภาพที่ ๔ - ๓

แผนภาพที่ ๔ - ๓ แสดงข้อมูลที่พักออาศัยของเจ้าหน้าที่ตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ



ข้อมูลจากแผนภาพที่ ๔ - ๓ แสดงถึง ข้อมูลกำลังพลที่บรรจุแต่งตั้ง ณ ปัจจุบันของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ข้อมูลจำนวนห้องพักที่ต้องจัดสรรสร้างตามนโยบายการจัดสรรสร้างที่พักอาศัยเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ข้อมูลจำนวนห้องพักที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติจัดสรรสร้างแล้ว ประกอบด้วยข้อมูลจำนวนห้องพักที่ใช้การได้และข้อมูลจำนวนห้องพักที่เก่าชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ รวมถึงข้อมูลจำนวนห้องพักที่ต้องดำเนินการของบประมาณมาจัดสรรสร้างให้แก่ข้าราชการตำรวจ ผู้พัฒนาระบบนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) มาแสดงผลที่ตั้งของหน่วยงานและที่พักอาศัยบนแผนที่ดิจิทัล (Digital map) อีกด้วย

โดยระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถูกวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูลให้ครอบคลุมข้อมูลในระดับสถานีตำรวจ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยที่สำคัญที่สุดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพราะสัมผัสใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและเป็นจุดเริ่มต้นของขบวนการยุติธรรม

๓. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information system security)

คือการป้องกันข้อมูลสารสนเทศรวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบและฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการจัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลสารสนเทศนั้น ให้รอดพ้นจากอันตรายอยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัยไร้ความกังวลและความกลัว โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศกลุ่มอุตสาหกรรมความมั่นคงปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ มาเป็นหลักกำหนดแนวคิดในการพัฒนาประกอบด้วย

๓.๑ ความลับ (Confidentiality)

ความลับ (Confidentiality) เป็นการรับประกันว่าผู้มีสิทธิ์และได้รับอนุญาตเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลใดองค์กรต้องมีมาตรการป้องกันการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความลับ เช่น การจัดประเภทของ สารสนเทศ การรักษาความปลอดภัยในกับแหล่งจัดเก็บข้อมูล กำหนด

นโยบายรักษาความมั่นคงปลอดภัยและนำไปใช้ให้การศึกษาแก่ทีมงานความมั่นคงปลอดภัยและผู้ปฏิบัติ ภัยคุกคามที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน มีสาเหตุมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประกอบกับความต้องการความสะดวกสบายในการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า โดยการยอมให้สารสนเทศส่วนบุคคลแก่ Website เพื่อสิทธิ์สนทนาการทำธุรกรรมต่าง ๆ

๓.๒ ความสมบูรณ์ (Integrity)

ความสมบูรณ์ (Integrity) คือ ความครบถ้วน ถูกต้อง และไม่มีสิ่งแปลกปลอม สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ จึงเป็นสารสนเทศที่นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สารสนเทศจะขาดความสมบูรณ์ ก็ต่อเมื่อสารสนเทศนั้นถูกนำไปเปลี่ยนแปลง ปลอมปนด้วยสารสนเทศอื่น ถูกทำให้เสียหาย ถูกทำลาย หรือถูกกระทำในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อขัดขวางการพิสูจน์การเป็นสารสนเทศจริง

๓.๓ ความพร้อมใช้ (Availability)

ความพร้อมใช้ (Availability) หมายถึง สารสนเทศจะถูกเข้าถึงหรือเรียกใช้งานได้อย่างราบรื่น โดยผู้ปฏิบัติหรือระบบอื่นที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นในที่สุด หากเป็นผู้ปฏิบัติหรือระบบที่ไม่ได้รับอนุญาต การเข้าถึงหรือเรียกใช้งานจะถูกขัดขวางและล้มเหลว

๓.๔ ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy)

ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) หมายถึง สารสนเทศต้องไม่มีความผิดพลาด และต้องมีค่าตรงกับ ความคาดหวังของผู้ปฏิบัติเสมอ เมื่อใดก็ตามที่สารสนเทศมีค่าผิดพลาดไปจากความคาดหวังของผู้ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเกิดจากการแก้ไข ด้วยความตั้งใจหรือไม่ก็ตาม เมื่อนั้นจะถือว่าสารสนเทศ “ไม่มีความถูกต้องแม่นยำ”

๓.๕ เป็นของแท้ (Authenticity)

สารสนเทศที่เป็นของแท้ (Authenticity) คือ สารสนเทศที่ถูกจัดทำขึ้นจากแหล่งที่ถูกต้อง ไม่ถูกทำซ้ำโดยแหล่งอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือแหล่งที่ไม่คุ้นเคยและไม่เคยทราบมาก่อน แหล่งที่เป็นของแท้ คือ สารสนเทศที่ถูกจัดทำขึ้น จากแหล่งที่ถูกต้อง ไม่ถูกทำซ้ำโดยแหล่งอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือแหล่งที่ไม่คุ้นเคยและไม่เคยทราบมาก่อน

๓.๖ ความเป็นส่วนตัว (Privacy)

ความเป็นส่วนตัว (Privacy) คือ สารสนเทศที่ถูกรวบรวม เรียกใช้และจัดเก็บโดยองค์กร จะต้องถูกใช้ในวัตถุประสงค์ที่ผู้เป็นเจ้าของสารสนเทศรับทราบ ณ ขณะที่มีการรวบรวมสารสนเทศนั้น มิฉะนั้นจะถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลด้านสารสนเทศ

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศกับความมั่นคงปลอดภัย

๑. Software ย่อมต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของการบริหารโครงการ ภายใต้เวลาดำเนินงาน และกำลังคนที่จำกัด ซึ่งมักจะทำภายหลังจากการพัฒนาซอฟต์แวร์เสร็จแล้ว

๒. Hardware ใช้นโยบายเดียวกันกับการรักษาความปลอดภัยสินทรัพย์ของหน่วยงาน คือการป้องกันจากการลักขโมยหรือภัยอันตรายต่าง ๆ รวมถึงการจัดสถานที่ที่ปลอดภัยให้กับอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์

๓. Data ข้อมูล/สารสนเทศ เป็นทรัพยากรที่มีค่าของหน่วยงาน การป้องกันที่แน่นหนาก็มีความจำเป็นสำหรับข้อมูลที่เป็นความลับ ซึ่งต้องอาศัยนโยบายความปลอดภัยและกลไกป้องกันที่ดีควบคู่กัน

๔. People บุคลากร คือภัยคุกคามต่อสารสนเทศที่ถูกมองข้ามมากที่สุด โดยเฉพาะบุคลากรที่ไม่มีจรรยาบรรณในอาชีพก็เป็นจุดอ่อนต่อการโจมตีได้ จึงได้มีการศึกษากันอย่างจริงจัง เรียกว่า Social engineering ซึ่งเป็นการป้องกันการหลอกลวงบุคลากร เพื่อเปิดเผยข้อมูลบางอย่างเข้าสู่ระบบได้

๕. Procedure ขั้นตอนการทำงาน เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ถูกมองข้าม หากมีฉันทาพิพธราบถึงขั้นตอนการทำงานก็จะสามารถค้นหาจุดอ่อนเพื่อจนกระทำการอันก่อนให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและลูกค้าของหน่วยงานได้

๖. Network เครือข่ายคอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์และระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดอาชญากรรมและภัยคุกคามคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อุปสรรคของงานความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

๑. ความมั่นคงปลอดภัย คือ ความไม่สะดวก เนื่องจากต้องเสียเวลาในการป้อน password และ กระบวนการอื่น ๆ ในการพิสูจน์ตัวผู้ปฏิบัติ

๒. มีความซับซ้อนบางอย่างในคอมพิวเตอร์ที่ผู้ปฏิบัติทั่วไปไม่ทราบ เช่น Registry, Port, Service ที่เหล่านี้จะทราบในแวดวงของ Programmer หรือผู้ดูแลระบบ

๓. ผู้ปฏิบัติคอมพิวเตอร์ไม่ระแวงระวัง

๔. การพัฒนาซอฟต์แวร์ไม่คำนึงถึงความปลอดภัยภายหลัง

๕. แนวโน้มเทคโนโลยีสารสนเทศคือการแบ่งปัน ไม่ใช่ การป้องกัน

๖. มีการเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกสถานที่

๗. ความมั่นคงปลอดภัยไม่ได้เกิดขึ้นที่ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์เพียงอย่างเดียว

๘. มิจฉนาซีพีมีความเชี่ยวชาญ (ในการเจาะข้อมูลของผู้อื่นมากเป็นพิเศษ)

๙. ฝ่ายบริหารมักจะไม่ให้ความสำคัญแก่ความมั่นคงปลอดภัย

การอภิปรายผลการศึกษา

การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้ข้อค้นพบจากการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ ศึกษาสาเหตุและปัญหาระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า

ด้วยโครงสร้าง ภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ดังนั้น นโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จึงต้องมุ่งเน้นและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติของหน่วยงานในสายงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (ปป) ในสายงานสืบสวน (สส) และในสายงานมั่นคงและกิจการพิเศษ (มค) เป็นหลักการ

ส่วนหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยการและฝ่ายสนับสนุนให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น ด้านกำลังพล (Man) ด้านงบประมาณ (Money) ด้านสิ่งกำลังบำรุง (Material) ด้านยุทธศาสตร์ (Management) อีกทั้งยังมีหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจอีกเช่น โรงพยาบาลตำรวจ กองบินตำรวจ เป็นต้น ล้วนแต่เป็นหน่วยงานที่สำคัญต่อการบริหารราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบและข้อมูลของหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) เป็นลักษณะเฉพาะทางมีความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดของหน่วยงานการนำข้อมูลมาใช้เพื่อการบริหารภายในหน่วยงานหรือนำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีรูปแบบที่แตกต่างกันและไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (Nonstandard)

รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (บร) ทำหน้าที่กำกับการบริหารราชการหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทราบถึงสาเหตุของปัญหาและวิธีการบริหารราชการให้เกิดประสิทธิภาพ เห็นด้วยกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database system) และระบบสารสนเทศ (Information system) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม มีการบูรณาการข้อมูล (Integrated data) ของทุกหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) มีความเป็นมาตรฐาน (Standard) สามารถวิเคราะห์และประมวลผลเชิงบริหารเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจ (Make decision) ของผู้บังคับบัญชาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ขึ้นมา กำหนดไว้ในมาตรา ๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวคือ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”

๒. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ วิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า

ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นจัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใสและมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงานและการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน การใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด โดยการนำระบบสารสนเทศใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ (e-Service) ดังนั้น ระบบสารสนเทศจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของหน่วยงาน โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพและเน้นประสิทธิผลในด้านการจัดการความรู้และการใช้สารสนเทศมากกว่าการจัดการระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะความจำเป็นที่ต้องเร่งรัดให้มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ

ระหว่างหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) การติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยเห็นว่าระบบสารสนเทศมีความเหมาะสมกับการบริหารราชการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของ Hood (๑๙๙๑:๔-๕) กล่าวว่า การควบคุมผลผลิตที่มากขึ้นและการใช้ ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธีและภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงานและการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนและของ Denhardt & Grubbs (๒๐๐๓: ๓๓๕) กล่าวว่า การให้บริการต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่มุ่งสนองต่อการเรียกร้องของลูกค้า เป็นระบบที่มีการเฝ้าระวังล่วงหน้า คือ ให้มีการเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคตมากกว่าที่จะคอยให้ปัญหาเกิดขึ้นแล้วค่อยตามแก้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลอากาศตรี อร่าม สกกุลแก้ว (๒๕๖๐) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยหลักของความสำเร็จที่สำคัญออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งาน นำมาเปรียบเทียบกับสภาพปัจจุบัน พบช่องว่างที่ต้องดำเนินการพัฒนาเพิ่มเติม นำช่องว่างดังกล่าวมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยการจัดกลุ่มออกเป็นแนวทาง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านการปฏิบัติงาน และด้านเทคนิค

๓. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๓ แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (Central database system) และระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ (Integrated information system) มาใช้เพื่อบริหารราชการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นสิ่งที่จำเป็นมากเพราะเป็นการแก้ปัญหาอย่างมีขั้นตอนโดยใช้กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ จึงต้องมีความจำเป็นต้องปรับรูปแบบวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีการเก็บข้อมูลความต้องการของผู้ปฏิบัติหน้าที่ (User requirement) วิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) และออกแบบ (Data design) รวมถึงศึกษาความเป็นไปได้ให้รอบคอบ อีกทั้งยังต้องศึกษาความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อไม่ให้เป็นการลงทุนที่สูญเปล่าต้องเลือกวิธีการแก้ปัญหาให้เหมาะสมกับงาน

การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategy) โดยการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ (Object) หรือจุดมุ่งหมายสุดท้าย (Ends) เข้ากับวิธีการดำเนินการหรือหนทางการจัดการ (Ways) และวิธีการดำเนินการหรือเครื่องมือ (Means) ที่ใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุหลักของปัญหาระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการวิเคราะห์ SWOT analysis พบว่า การประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาส มาพิจารณาร่วมกันเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฌองคัสต์ดี บวรวงค์พิทักษ์ (๒๕๖๔) ในการศึกษาแนวทางบริหารจัดการแก้ไขปัญหาจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เชิงยุทธศาสตร์ กล่าวว่า จากการวิเคราะห์

สภาพแวดล้อมโดยใช้ SWOT analysis เป็นเครื่องมือ (Means) โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ใช้หลัก The 7's Mckinsey model พบว่าสภาพปัญหาจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย ๖ ด้าน และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก โอกาส (Opportunities) ภัยคุกคาม (Threats) ใช้หลัก PESTEL analysis เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลกระทบต่อวิธีดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ สุดท้าย ผลการวิเคราะห์ TOWS matrix พบว่า การแก้ไขปัญหาจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอยู่ในสถานะกลยุทธ์ในเชิงแก้ไข (WO strategies) ใช้ประโยชน์จากโอกาสเพื่อลดจุดอ่อนลง จากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาร่วมกันเพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เชิงยุทธศาสตร์

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นการวิจัยแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และนำการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) เป็นส่วนเสริมในการวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาสาเหตุและปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒) วิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๓) กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบจากการวิจัยสามารถสรุปและมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุป

๑. สาเหตุและปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

หน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกและฝ่ายสนับสนุนให้แก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้วยโครงสร้างและหน้าที่การงานของหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) มีความเฉพาะทาง ข้อมูลจึงมีความแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงแต่ในการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้พัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database system) ภายใต้งานและข้อจำกัดของหน่วยงานนั้น ๆ โดยระบบที่พัฒนานั้นสามารถแสดงผลหรือใช้ข้อมูลภายในหน่วยงานหรือนำเสนอผู้บังคับบัญชา ระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในรูปแบบของหน่วยงานแตกต่างกัน ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (Nonstandard) ทำให้ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์และตัดสินใจในภาพรวมของผู้บังคับบัญชา ระดับสูง อีกทั้ง ในการแต่งตั้งโยกย้ายประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่โยกย้ายมาปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ขาดความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดความกลัวและปฏิเสธการเปลี่ยนแปลง

๒. วิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

ด้วยนโยบายของผู้บังคับบัญชาาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งเสริมการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology system) เพื่อช่วยการปฏิบัติงานหรือเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น การบริหารราชการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องพัฒนาและบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลกลาง (Central database management system) ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยวิเคราะห์ (Data analysis) และออกแบบข้อมูล (Data design) ที่เป็นมาตรฐานสากล (Universal standard) และมีความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ (Information system security) และต้องสอดคล้องกับรายละเอียดของข้อมูลและความต้องการของผู้ปฏิบัติ (User requirement) ในการนำเข้าสู่ข้อมูลของหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในท้ายที่สุดต้องพัฒนาระบบสารสนเทศ (Information system) ที่สามารถประมวลผลข้อมูล (Data processing) ในระบบฐานข้อมูลกลาง (Central database management system) และแสดงผลในรูปแบบข้อมูลเชิงบริหาร (Business Intelligent - BI) ให้แก่ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ

๓. กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สรุปได้ดังนี้

การบริหารราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ภายใต้กรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต้องบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสำนักงานแห่งชาติต้องปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีความสอดคล้องประสานการปฏิบัติงานกัน ในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ก็ต้องพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการใช้กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ จึงต้องมีความจำเป็นต้องปรับปรุงแบบวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีการวิเคราะห์ปัญหาและศึกษาความเป็นไปได้ให้รอบคอบ อีกทั้งยังต้องวิจัยความคุ้มค่าในการลงทุนเพื่อไม่ให้เป็นการลงทุนที่สูญเปล่าต้องเลือกวิธีการแก้ปัญหาให้เหมาะสมกับงาน การกำหนดแนวทางพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อช่วยให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกและมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ปฏิบัติอาจเป็นการสร้างฐานข้อมูลการแก้ไขฐานข้อมูลหรือการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลมา โดยผู้ปฏิบัติไม่จำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับรายละเอียดภายในโครงสร้างของฐานข้อมูล รวมทั้งจัดการอบรมหรือสัมมนาเพิ่มความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่ข้าราชการตำรวจทุกคนในสังกัด ให้มีความรู้พื้นฐานในเรื่องการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการจัดทำวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อนำสู่การปฏิบัติและพัฒนา

ด้วยนโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติจัดตั้ง “ศูนย์พัฒนางานบริหาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศบร.ตร.)” โดยมอบหมาย รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (งานบริหาร) เป็นผู้รับผิดชอบ กำกับดูแล วางแผนกำหนดแนวทางการบริหาร จัดทำระบบฐานข้อมูลกลางและแผนการดำเนินงานด้านการบริหารงานตำรวจให้ครอบคลุมนั้น การพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงเป็นเครื่องมือ (Means) ในการบริหารงานตำรวจไปสู่เป้าหมาย (Ends) ต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติ (Ways) ให้ชัดเจน ดังนี้

๑.๑ ให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (สยศ.ตร.) ถอดการศึกษาวิจัยนี้เป็นแนวคิดและเครื่องมือทำการเปรียบเทียบให้เข้ากับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ เพื่อกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการให้เป็นแนวทางเดียวกัน กำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติให้แก่หน่วยงานในสายงานบริหารให้ชัดเจน โดยให้ลงรายละเอียดในการปฏิบัติได้จริงและเป็นรูปธรรม

๑.๒ ให้สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สทส.) เป็นผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศฯ ในขั้นตอนแรก ต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology system) และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data system) นำหลักการแนวคิดและทฤษฎีด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาตินี้ ไปศึกษาให้เข้าใจถึงละเอียดและแนวทางในการพัฒนาขั้นตอนที่สอง ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสายงานบริหาร (บร) เพื่อศึกษาโครงสร้างและรับขอรับการเชื่อมโยงข้อมูลหรือระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานนำมาพัฒนาระบบต่อยอดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และขั้นตอนสุดท้าย จัดการเรียนรู้ให้กับบุคลากรของหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจถึงเจตนาของการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร)

๑.๓ ให้กองบัญชาการการศึกษา (บข.ศ.) ประเมินผลการปฏิบัติในเชิงทฤษฎีและในเชิงประสิทธิภาพการปฏิบัติในการบริหารงานตำรวจในสายงานบริหาร (บร) เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ต่อไป

๒. ข้อเสนอแนะในการจัดทำวิจัยครั้งต่อไป

๒.๑ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยโดยใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นข้อมูลต้นแบบในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เท่านั้น ในการวิจัยต่อยอดครั้งต่อไป ต้องนำข้อมูลจากหน่วยงานในสายงานอื่น ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เข้าระบบฐานข้อมูลกลาง (Central database system) โดยพิจารณาวิจัยการนำเข้าข้อมูลที่ละสายงาน

๒.๒ ระบบสารสนเทศสารสนเทศ (Geographic Information System - GIS) เป็นระบบสารสนเทศหนึ่งในเทคโนโลยีที่ใช้พัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการวิจัยต่อยอดครั้งต่อไป ต้องวิจัยเทคโนโลยีชนิดอื่นที่เหมาะสมกับพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- แก้ว นิมะเริง. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์กรสตรีในการพัฒนาชุมชนในจังหวัดลพบุรี. กรุงเทพมหานคร. : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๕.
- โกวิท พวงงาม. คู่มือมติใหม่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : ผู้บริหารท้องถิ่น ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพมหานคร. : โรงพิมพ์เสมาธรรม, ๒๕๔๗.
- จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ์. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร. : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐.
- จุมพล หนิมพานิช. การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ : หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่างของไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๒. นนทบุรี. : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๐.
- ติน ปรัชพฤกษ์. ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมพฤติกรรมในองค์การหน่วยที่ ๒ นนทบุรี. : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๓.
- ทองศักดิ์ คุ่มไชนะ และคณะ. การพัฒนาชุมชนเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร. : บพิธการพิมพ์, ๒๕๕๔.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง. เชียงใหม่. : สิริลักษณ์การพิมพ์, ๒๕๔๖.
- เนตร์ พณิศา ยาวีระราช. การจัดการสมัยใหม่ : Modern management. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร. : เซ็นทรัลเอ็กเพรส, ๒๕๔๖.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร. : สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๖๐.
- พงษ์ธร ธีธัญญ์. การมีส่วนร่วมของชุมชนในงานยุติธรรมชุมชน. กรุงเทพมหานคร. : กระทรวงยุติธรรม, ๒๕๔๘.
- พรชัย รัชมีแพทย์. หลักกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทย. นนทบุรี. : มหาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๑.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาคณะสงฆ์. กรุงเทพมหานคร. : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๕.
- วรเดช จันทรศร. การนำนโยบายไปปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร. : สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการปฏิรูประบบราชการ, ๒๕๔๑.
- วันชัย โกลละสุด. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร. : กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๔๙.
- วิทยากร เชียงกุล. รายงานสภาวะการศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร. : โรงพิมพ์อมรินทร์พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, ๒๕๔๐.

สถาพร ไพบูลย์ศักดิ์และคณะ. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเชิงพื้นที่ เพื่อการวางแผนการใช้ประโยชน์
ทรัพยากรระดับจังหวัด. : ศูนย์ภูมิภาคเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๗.

สมยศ นาวิการ. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร. : บรรณกิจ, ๒๕๔๕.

สุลักษณ์ ศิวลักษณ์. การบริหารกับการมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพมหานคร. : โรงพิมพ์สารมวล
, ๒๕๔๘.

อคิน รพีพัฒน์. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาชนบทในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทย.
กรุงเทพมหานคร. : ศักดิ์โสภากการพิมพ์, ๒๕๔๗.

อำนาจ อนันตชัย. การระดมการมีส่วนร่วมของประชาชน. นนทบุรี. : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
, ๒๕๔๗.

วารสาร

ฉัญพร ศรีดอกไม้. “ระบบค้นหาอาคารสถานที่และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าพระนครเหนือโดยใช้พื้นฐานทาง GIS”. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ. ปีที่ ๖ ฉบับ
ที่ ๑๑ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพมหานคร, มกราคม
- มิถุนายน ๒๕๕๓.

อุรา วงศ์ประสงค์ชัยและสุวชาญ วงศ์วัฒนา. “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุของ
ผู้ปฏิบัติงานพัสดุ มหาวิทยาลัยนเรศวร”. วารสารบัณฑิตศึกษา. ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๑
มกราคม - มิถุนายน ๒๕๕๖. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, ๒๕๕๖.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

ณรงค์ศักดิ์ บวรวงศ์พิทักษ์, พันตำรวจเอก. “แนวทางการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาราจรในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเชิงยุทธศาสตร์”. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล. วิทยาลัยการ
ทัพบก, ๒๕๖๔.

เทียมใจ สุขสุภา. “แนวทางการปรับปรุงการจัดการงานคลังและพัสดุของคณะใน
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๑.

ธัญชนก คำวินิจ. “การพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการระบุโรงเรียนในพื้นที่เสี่ยงภัย”.
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๖.

สมลักษณ์ ไชยเสรีฐ. “การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการตรวจสอบ
ติดตามการบริหารงานตำรวจนครบาล”. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร. :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๙.

อร่าม สกุลแก้ว, พลอากาศตรี. “แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร
งบประมาณของกองทัพอากาศ”. เอกสารวิจัยส่วนบุคคล. วิทยาลัยป้องกัน
ราชอาณาจักร, ๒๕๖๐.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- ทานอง ภูเกิตพิมพ์. “แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาชุมชน”. (ออนไลน์).
เข้าถึงได้จาก : <http://gotoknow/org/mathu/334443>, ๑๒ มกราคม ๒๕๕๓
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. แผนปฏิบัติการระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕). (ออนไลน์).
เข้าถึงได้จาก : <https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/03/.pdf>
- สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ. ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๘๐).
(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.forensic.police.go.th/FS/html/download/precedence_2561/.pdf
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สรุปสาระสำคัญแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ
(พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/12/.pdf>

ภาษาต่างประเทศ

- Cohen, J.M. & Uphoff, N.T. Participation's place in rural development : Seeking Clarity Through specificity world development. New York. : Cornell University, 1980.
- Denhardt & Grubbs. Public Administration: An Action Orientation. N.P. : Wadsworth Public Co, 2003.
- Denhardt, J. V. & Denhardt R. B. “The New Public Service: Serving, Not Steering” . Armonk: M.E. Sharpe, 2007.
- Gernod Gruening. “Origin and Theoretical Basis of the New Public Management (NPM)” . U.S.A. International Public Management Journal, 2001
- Hood, C. A Public Management for All Seasons?. U.S.A. : Public administration, 1991.
- Narongsak Borvornvongpitak. “Identification of hazardous location along the expressway in Bangkok through application of a geographic information system”. Asian Institution of Technology. Bangkok. Thailand, 1999
- Reeder, William W., “Some Aspects of The Information Social Participation of farmFamilies in New York State”. New York. : Unpublished Ph.D dissertation. Cornell University, 1974.
- Swansburg, R. Management and leadership for nurse managers. Boston. : Jones and Bartlett, 1996.

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์การวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาสาเหตุและปัญหาในระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒) เพื่อวิเคราะห์ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๓) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ขอคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับความกรุณาจากท่านในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และในโอกาสนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณท่านที่กรุณาเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

พลตำรวจโท กฤษณา สุรเชษฐพงษ์

นักศึกษหลักสูตร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๕

หมายเลขประจำตัว ๙๗๖๓

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่งปัจจุบัน

สังกัดหน่วยงาน

วันที่สัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม (จะแยกประเด็นย่อยหรือไม่ก็ได้ ต้องให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำกรณีศึกษา)

ตอนที่ ๑ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑

๑.๑ ด้านการบริหารในมุมมองด้านนโยบายหรือด้านวิสัยทัศน์ ท่านคิดว่าประเด็นหลักของระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นอย่างไร

๑.๒ ณ ปัจจุบัน ระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สอดคล้องกับนโยบายหรือความต้องการของท่าน หรือไม่ อย่างไร

๑.๓ สาเหตุหลักของปัญหาข้อขัดข้องระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นอย่างไร

ตอนที่ ๒ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒

๒.๑ ด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร

๒.๒ ท่านคิดเห็นอย่างไร จากที่มีการกล่าวว่าในภาวะปัจจุบัน ระบบสารสนเทศในสายงานบริหาร (บร) ต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ยศ ชื่อ	พลตำรวจโท กฤษณา สุรเชษฐพงษ์
วัน เดือน ปีเกิด	๑๑ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๑๐
ประวัติสำเร็จการศึกษา	
พ.ศ. ๒๕๒๘	โรงเรียนเตรียมทหาร รุ่น ๒๖
พ.ศ. ๒๕๓๑	รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต (บริหารงานตำรวจ) รุ่น ๔๒ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
พ.ศ. ๒๕๓๔	Master of Public Administration Kentucky State University
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒	รองผู้บัญชาการ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ
พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓	รองผู้บัญชาการ สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔	รองผู้บัญชาการ สำนักงานส่งกำลังบำรุง
พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕	ผู้บัญชาการ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ
ตำแหน่งปัจจุบัน	
พ.ศ. ๒๕๖๕ - ปัจจุบัน	ผู้บัญชาการ สำนักงานส่งกำลังบำรุง