

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ RDG5540029

ชื่อโครงการ การพัฒนาประสิทธิภาพด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจ

ชื่อนักวิจัย ศ.พ.ต.อ.หญิง ดร.พัชรา สีนลอยมา, พ.ต.อ. ศตวรรษ จันทรแป้น

ผศ.พ.ต.ท.พัชกร ภูวดิษยคุณ, นางสาวมุกดา มากวิจิตร โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

e-mail address : sinloyma@gmail.com

ระยะเวลาดำเนินโครงการ เดือนกันยายน 2555 จนถึงเดือนกันยายน 2556

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและประเมินประสิทธิภาพด้านผลผลิตและผลลัพธ์ รวมทั้งสภาพปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจให้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-dept interview) เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศตำรวจ 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายสืบสวน พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของหน่วยงาน และผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้กำกับขึ้นไป จากสถานีตำรวจในพื้นที่ตำรวจภูธรภาค 3 ตำรวจภูธรภาค 5 ตำรวจภูธรภาค 7 ตำรวจภูธรภาค 9 และกองบัญชาการตำรวจนครบาล รวมทั้งสิ้น 38 นาย

สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. สภาพภาพปัจจุบันในการนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ พบว่า มีระบบสารสนเทศที่ใช้งานเป็นหลัก คือ ระบบ POLIS ที่ผ่านมาระบบ POLIS จะมีปัญหาในเรื่องความสะดวกของการใช้งานและอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ ขณะนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำลังพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใหม่ เรียกว่า ระบบ CRIMES เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ลดการซ้ำซ้อน และสามารถบันทึกข้อมูลได้ทันทีนับตั้งแต่เวลาที่มีผู้มาแจ้งความ ซึ่งระบบเดิมไม่สามารถทำได้ และในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาลยังมีโครงการ มิราเคิล อายส์ ซึ่งเป็นโครงการที่มีเป้าหมายจะนำกล้อง CCTV มาติดตั้งรอบกรุงเทพมหานครจำนวน 1 ล้านตัว เพื่อช่วยป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นภายในกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อดูแลความปลอดภัยบริเวณหน้าบ้านของตนเองด้วย

2. ประสิทธิภาพด้านผลผลิต ผลลัพธ์ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากระบบที่นำมาใช้งานยังไม่สามารถสนองตอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่จึง

ต้องหาช่องทางสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง โดยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอตรวจสอบข้อมูลเพื่อสืบหาผู้กระทำความผิด ตัวอย่างเช่น การตรวจสอบข้อมูลประกันสังคม ข้อมูลทะเบียนรถ และข้อมูลการใช้โทรศัพท์ของผู้กระทำความผิด เป็นต้น

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานตำรวจ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีเป็นอย่างดี 2) ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ 3) ได้รับการจัดสรรงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ด้านสารสนเทศที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้เฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาการขาดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ขาดแคลนเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และปัญหาระบบฐานข้อมูลที่ ยังขาดการปรับปรุงให้ทันสมัยและไม่มีการเชื่อมโยงกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับสถานีตำรวจ ได้แก่ 1) ควรมีการเร่งพัฒนาด้านบุคลากร โดยการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจให้มากขึ้น 2) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านระบบเทคโนโลยีมาทำงานประจำในแต่ละสถานีตำรวจมากยิ่งขึ้น 3) ควรจัดสรรงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 4) ควรพัฒนาระบบปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยควรจะทำ Model Police Station มีการเชื่อมโยงระบบงานทั้ง 5 สายงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้ประชาชนมองภาพลักษณ์ของการบริการคล้ายระบบงานของธนาคาร

Abstract

Code: RDG5540029
Title: Development of Effective Technology Use in Police Officers' Work at Police Station
Researchers: Prof.Pol.Col.Dr. Patchara Sinloyma,
Pol.Col. Satawat Janpan,
Ass.Prof.Pol.Lt.Col. Tatchakorn Phuwadityakun,
Ms.Mutita Markvichitr,
Royal Police Cadet Academy
e-mail address: sinloyma@gmail.com
Duration: September 2012 - September 2013

The objectives of this research were; to study current status of technology use in supporting police work at the police station, to evaluate the efficiency of output and outcome including the problems and barriers of technology use in supporting police officers' work at the police stations, and to produce policy proposal and measures to support and develop the effective technology use in police officers' work at police station. This study was conducted in qualitative research methodology. Data were collected from in-depth interview and focus group. Samples of this study were 38 police officers who worked in positions regarding information technology system which could be divided into 4 groups; investigative officers, inquiry officers, information technology officers, and executive officers in superintendent or higher positions. They were selected from local police stations of provincial police region 3, provincial police region 5, provincial police region 7, provincial police region 9, and metropolitan police bureau. The results of the study were as following.

1. The study of current status of technology use in supporting police officers' work at the police station showed a major information technology system use was POLIS system, but it was found inconvenient in operation and there was a problem of connected equipments. Royal Thai police department had developed new information technology system called Criminal Record and Information Management Enterprise Systems or crimes in order to help police work quickly and accurately, reduce duplicate works, and be able to record information promptly at the time complainant filed a complaint, whereas the former system could not do it. Another project of Metropolitan Police Bureau named "Miracle Eyes" was proposed aiming to install 1,000,000 CCTV all over Bangkok area in order to prevent crimes, and persuading citizens' participation to have CCTV for protecting their own securities.

2. The efficiency of input and output factors in using IT to support police work at the police station was found in moderate efficiency level. The finding showed IT system could not respond to the police work immediately. Most police officers sought the ways to get information themselves by contacting with other work units officers in order to check data for finding offender; for example, to check social insurance data, vehicle registration data and telephone record data.

3. The key factors that lead effective technology use in police work are; 1) police officers must have IT knowledge at good level, 2) police commanders must realize the importance of IT and support IT use in police work, and 3) budget and IT equipments must be provided enough to work.

4. The problems and barriers of technology use in supporting police officers' work at the police station were: lack of operating officers with specific knowledge in information technology system; insufficient budget for purchasing technology equipments; lack of computers, printers, and internet connected devices; and outdated and unconnected database system so it caused work delay.

The recommendations of the study in developing effective technology use in police work at the police station are: 1) to develop personnel competence by providing more training on new technology knowledge trends for police officers working in police stations; 2) to increase numbers of officers who expertise in technology system appointed to work in the police station; 3) to provide enough budget and equipments for work; and 4) to update information technology operating system corresponding to user demand, and to set up Police Station Model by connecting 5 fields of police job system together which will present police services image similar to working system of bank.