

# บทที่ 1

## บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งถือว่าเป็นยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลกในหลายๆ ด้านทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมอันนำไปสู่การปรับตัวเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ทุกประเทศทั่วโลกกำลังมุ่งสู่กระแสใหม่ของการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าสังคมแห่งความรู้ (knowledge society)

การทำงานโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ นั้น เป็นการนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น แต่การนำเทคโนโลยีมาใช้ก็ต้องเลือกให้เหมาะสมตามลักษณะของงานแต่ละอย่าง ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานแต่ละด้าน ก็จะเรียกว่าเทคโนโลยีด้านนั้นๆ เช่น ถ้านำเทคโนโลยีมาใช้งานทางการแพทย์ ก็จะเรียกว่า เทคโนโลยีทางการแพทย์ ถ้านำมาใช้กับงานทางด้านการเกษตร ก็จะเรียกว่า เทคโนโลยีทางการเกษตร ถ้านำมาใช้กับงานทางด้านวิศวกรรม ก็จะเรียกว่า เทคโนโลยีทางวิศวกรรม ถ้านำมาใช้กับงานทางการศึกษา ก็จะเรียกว่า เทคโนโลยีทางการศึกษา เป็นต้น

ปัจจุบันสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของทุกคนอย่างเห็นได้ชัด มนุษย์ได้เห็นความสำคัญของข้อมูลและใช้ข้อมูลนั้นมาแต่อดีตกาลแล้ว ในยุคโลกาภิวัตน์และความเป็นอยู่ของมนุษย์สามารถแพร่กระจายไปได้ทั่วโลกอย่างรวดเร็วด้วยพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยที่สำคัญยิ่ง ปัจจัยหนึ่งที่ผลักดันให้สารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันคือ วิทยาการของ เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) เหตุการณ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ สามารถแพร่กระจายแพร่ภาพไปได้แทบทุกพื้นที่ของโลก ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศจะรวมถึงเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล ระบบประยุกต์สารสนเทศต่างๆ การสื่อสารโทรคมนาคม และระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลการสร้างสารสนเทศและการนำสารสนเทศไปใช้งานต่างๆ (สุชาติ ธีระนันท์, 2541: 2) เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเจริญก้าวหน้าและมีบทบาทอย่างกว้างขวางในด้านต่างๆ โดยเฉพาะทางด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมการบริการ สังคม สิ่งแวดล้อม ไปจนถึงด้านการศึกษา

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2541: 2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ที่

เรียกย่อว่า ไอที ไว้ว่า “...หากใครไม่สนใจนำเอา ไอที มาใช้ ก็มีแต่จะประสบกับความล้มเหลวและไม่สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้...”

ลักษณะของเทคโนโลยีสามารถจำแนกออกได้ 3 ลักษณะ คือ (Heinich, Molena, and Russell, 1993: 449)

1. เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ (process) เป็นการใช้อย่างเป็นระบบของวิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมไว้เพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ โดยเชื่อว่าเป็นกระบวนการที่เชื่อถือได้และนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ

2. เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (product) หมายถึง วัสดุและอุปกรณ์ที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการทางเทคโนโลยี

3. เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิต (process and product) เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการทำงานปฏิสัมพันธ์ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับโปรแกรม

การนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานสาขาใดสาขาหนึ่งนั้น เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยสำคัญ 3 ประการ และยึดถือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณานำเทคโนโลยีมาใช้ด้วย คือ (ก่อ สวัสดิพานิชย์, 2517: 84)

1. ประสิทธิภาพ (efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรงและรวดเร็ว

2. ประสิทธิภาพ (productivity) เป็นการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด

3. ประหยัด (economy) เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงานด้วยการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป

เมื่อกล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีระดับสูงอย่างหนึ่งที่นับว่ามี

บทบาทอย่างยิ่งได้แก่ “คอมพิวเตอร์” (computer) ซึ่งนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในทุกวงการ คอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญยิ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะคอมพิวเตอร์สามารถจัดเก็บข้อมูลได้มาก มีความรวดเร็วและแม่นยำในการทำงานสูง นอกจากนี้นวัตกรรมสำคัญที่ทำให้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลหรือไมโครคอมพิวเตอร์ได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในหมู่ผู้ที่กลัวการใช้เครื่องคือ ระบบปฏิบัติการ Windows ซึ่งบริษัท ไมโครซอฟต์ นำออกจำหน่าย (ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2540: 210) ระบบปฏิบัตินี้มีการติดต่อกับผู้ใช้เป็นแบบกราฟิกที่มีสีสันสวยงามและสามารถใช้งานได้ง่าย มีการแสดงภาพกราฟิกบนจอภาพเมื่อผู้ใช้เปิดเครื่องขึ้นมา ผู้ใช้สามารถใช้เมาส์ในการชี้และคลิกภาพเพื่อเลือกซอฟต์แวร์ที่ต้องการ และปัจจุบันนี้ คอมพิวเตอร์ ยังสามารถแสดง ข้อความ ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว เสียง ได้พร้อมกัน อีกด้วย ซึ่งเรียกว่า ระบบสื่อประสม

รัฐบาลได้เล็งเห็นประโยชน์และความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงพยายามนำมาประยุกต์ใช้งานในด้านต่างๆ ดังจะเห็นได้จาก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 – 2549) นโยบายรัฐบาล กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารและการปฏิบัติราชการ ได้มีการพัฒนาภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาท ทำให้เกิดสภาพโลกไร้พรมแดนที่เรียกกันว่า “ยุคข้อมูลข่าวสาร” ทำให้สื่อมวลชนและประชาชนสามารถติดตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการแก้ไขปัญหาสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่างๆ จะเป็นไปในอัตราสูง โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศจะกลายเป็นเทคโนโลยียุทธศาสตร์แห่งยุคปัจจุบัน และอนาคต ด้วยขีดความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพ และสมรรถภาพในทุกกิจกรรม รัฐบาลชุดปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาบุคคล โดยมุ่งหวังที่จะนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐ และการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นความกระชับและวัดค่าได้ ผ่านทางระบบเครือข่าย ซึ่งเรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่ภาษาอังกฤษ เรียกว่า E-Government

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีภารกิจด้านการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม อำนวยความยุติธรรมและให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามกฎหมายแก่ประชาชน ให้บริการประชาชนและสังคมในด้านต่าง ๆ ซึ่งปฏิบัติงานภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของ สภาพสังคมและสภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมิวิสัยทัศน์ในอนาคตที่ ชัดเจน และมีการวางแผนและกลยุทธ์

ในการบริหารและปฏิบัติการในเชิงรุก ดังจะเห็นได้จากแผนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แม่บท ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2545-2549) เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน อาทิ เช่น ด้านอาชญากรรมคนร้ายข้ามชาติ อาชญากรรมทางด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ โดยจะต้องพัฒนาตนเองให้สามารถใกล้เคียงกับการเป็น ตำรวจอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่ภาษาอังกฤษ เรียกว่า E-Police เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานแก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องพัฒนาในด้านสำคัญ ๆ อาทิ เช่น ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกำลังพล และ ด้านการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของหน่วย จึงจำเป็นต้องมีศูนย์ฝึกอบรมเพิ่มพูนประสิทธิภาพกำลังพล เพื่อจัดฝึกอบรมความรู้ทางวิชาการ และจัดฝึกอบรมความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศของหน่วย โดยการวางระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน(ตำรวจภูธรภาค 4 , 2545)

### ความสำคัญของปัญหา

คำบรรยายปาฐกถาพิเศษของ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในงาน ไอที เอลิมพระเกียรติ: เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประชาชน วันที่ 2 มิถุนายน 2538 ณ ศูนย์ประชุมสหประชาชาติ กรุงเทพฯ

“ ขอฝากข้อคิดเกี่ยวกับเรื่องเทคโนโลยีไว้เล็กน้อย เทคโนโลยีต่างๆ ทุกประเภท มิใช่แค่เทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น ล้วนแต่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ ในสังคมโบราณมีประชากรไม่มาก มนุษย์เพียงแค่ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ทางภูมิศาสตร์ และทางด้านสังคมที่กำหนดขึ้น ก็สามารถอยู่ได้อย่างสบาย แต่ในสังคมปัจจุบันมีคนมาก ทรัพยากรน้อย มนุษย์จะปรับตัวเพียงอย่างเดียวไม่พอแล้ว ต้องอาศัยเทคโนโลยีปรับสิ่งแวดล้อมให้เข้ากับตนได้ ส่วนหนึ่งด้วย เทคโนโลยีจึงทำให้สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่จำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เป็นประโยชน์ต่องานพัฒนาต่างๆ นอกจากนั้นยังทำให้ผู้คนมีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายขึ้น เช่น อากาศร้อน หรือหนาวมากทนไม่ได้ ก็มาอยู่ในห้องปรับอากาศให้มีอุณหภูมิตามความต้องการ ไม่ใช่ปรับตัวเองให้ทนร้อนหนาวได้ เมื่อสามารถปรับปรุงสิ่งที่มีรอบตัวให้เกิดประโยชน์มากขึ้น มีคนอยู่ในที่ต่างๆ ได้มากขึ้น มีอาหารเลี้ยงคนมากขึ้น มีสุขภาพอนามัยดีขึ้น ส่งผลให้มีชีวิตยืนยาวขึ้น และมีความก้าวหน้าทางวัตถุในทุกๆ ด้านด้วย

แต่เราก็ควรมีหลักในการใช้เทคโนโลยีอย่างรอบคอบในทางสร้างสรรค์ ไม่ใช่ว่าเป็นทาส

ของสิ่งที่เราจัดทำขึ้น เราต้องไม่ทำลายธรรมชาติ ต้องให้ธรรมชาติอยู่ยั่งยืนนาน ไม่ใช่แค่ชั่วลูกชั่วหลานหรือแค่ตัวเรา คือทำแล้ว โขยเอา โขยเอา โขยเอา รวยแล้วเลิก อย่างนี้ก็จะอยู่ได้ไม่นาน มนุษย์เรานั้นควรมีความเป็นอิสระ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นอิสระในความคิด รู้จักพินิจเรื่องต่างๆ กันอย่างกลมกลืน ทั้งทางด้านวัตถุที่อิงอยู่ กับเรื่องเทคโนโลยีและทางด้านจิตใจ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (sustainable) ”

จากคำบรรยายปาฐกถาพิเศษของ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันมนุษย์มีจำนวนมากขึ้น แต่ทรัพยากรน้อยลง เทคโนโลยีจึงทำให้สามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่จำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นประโยชน์ต่องานพัฒนาต่างๆ นอกจากนั้นยังทำให้ผู้คนมีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้นั้นต้องใช้อย่างรอบคอบและเป็นการใช้อย่างสร้างสรรค์ และถูกต้องเหมาะสม คำบรรยายปาฐกถาพิเศษของ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี นี้ถึงแม้จะเป็นระยะเวลาประมาณ 10 ปี มาแล้วแต่ก็ยังคงมีความทันสมัยอยู่จนถึงปัจจุบัน รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้สนองตอบและให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติดเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ใน กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย โดยเลียนแบบ หน่วยปราบปรามยาเสพติดประเทศสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2535 ขณะที่ พล.ต.อ.สวัสดิ์ อมรวิวัฒน์ ดำรงตำแหน่งเป็น อธิบดีกรมตำรวจ มีชื่อว่า “ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ” ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 18) พ.ศ.2535 ประกาศใน ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 109 ตอนที่ 10 ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 ต่อมาพระราชกฤษฎีกา ดังกล่าวได้ถูกยกเลิกโดยพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2539 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 113 ตอนที่ 52 ก ลงวันที่ 21 ตุลาคม 2539 ต่อมากองบัญชาการนี้ได้ไปขึ้นตรงต่อ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานในระดับกองบัญชาการ และในปัจจุบัน ช่วงเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2548 มีการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจเข้าสู่หน่วยงานตาม โครงสร้างใหม่ ที่กำหนดโดยปัจจุบัน พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็น กองบังคับการหรือส่วนราชการอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน 2548 เป็นต้นไป

ในการปรับปรุงโครงสร้างครั้งนี้ กระทำทั้งหมดในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในส่วนของ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด มีการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ศูนย์การข่าว ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ งานเทคโนโลยี ของกองบังคับการต่าง การปรับปรุงฝ่าย อำนวยการ และการสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นต้น การปรับปรุงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ครั้งนี้มี จุดมุ่งหมายสำคัญประการหนึ่งคือ ทำอย่างไรให้การกำหนดโครงสร้าง การปรับปรุงองค์กรภายใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นไปอย่างอิสระคล่องตัว ในอดีตการจัดตั้งหน่วยงานระดับแผนก รวมถึงการกำหนดหน้าที่การงานจะต้องกำหนดโดย พระราชกฤษฎีกา ทำให้การเปลี่ยนแปลง โครงสร้างเป็นไปอย่างยากลำบาก แต่สำหรับโครงสร้างใหม่นี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการ กำหนดหรือปรับเปลี่ยนองค์กรภายใน ให้สอดคล้องกับภารกิจ สภาพปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไป พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 10 วรรคสอง จึงกำหนดให้เฉพาะการแบ่งส่วน ราชการระดับกองบัญชาการเท่านั้นที่ต้องตราเป็น พระราชกฤษฎีกา ส่วนการแบ่งส่วนราชการเป็น กองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นให้ออกเป็นกฎกระทรวง หน่วยงานระดับแผนกใน โครงสร้างเดิมนั้น ถูกเรียกชื่อใหม่เป็น งาน จะไม่มีการระบุโครงสร้างไว้ในกฎกระทรวง แต่จะ กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ในระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และในระเบียบดังกล่าวหากไม่ได้ระบุ อำนาจหน้าที่ของ งาน ที่มีการกำหนดตำแหน่งสารวัตรของ งาน นั้นไว้โดยเฉพาะ จะเป็นอำนาจ หน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงานระดับ กองกำกับการ หรือที่เรียกว่าฝ่าย ในบางหน่วยงานตาม โครงสร้างใหม่ ที่จะจัดกลุ่มภารกิจและมอบหมายให้สารวัตรในสังกัด รับผิดชอบงาน ตัวอย่าง เช่น การกำหนดโครงสร้าง กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด กฎกระทรวงฯ มีการระบุโครงสร้างแบ่งเป็นฝ่ายอำนวยการ 1 – 6 จะไม่มีการระบุโครงสร้างของ งาน ไว้ จึงเป็นอำนาจของ ผู้กำกับการ ฝ่ายอำนวยการ 1 – 6 ที่จะจัดแบ่งกลุ่มภารกิจในฝ่ายของตน รับผิดชอบ (ตามโครงสร้างใหม่ไม่ได้ระบุให้เป็นสารวัตรงานใด แตกต่างจากโครงสร้างเดิมที่จะ ระบุโครงสร้างระดับแผนกไว้ เช่น แผนกธุรการ, แผนกงบประมาณ, แผนกฝึกอบรม เป็นต้น) แต่มี การระบุอำนาจหน้าที่ของงานที่ได้กำหนดตำแหน่งสารวัตรงานนั้นๆ ไว้โดยเฉพาะตามการกำหนด ตำแหน่ง ก.ตร. สารวัตร “งาน” นั้น ก็ต้องรับผิดชอบงานที่กำหนดไว้ในระเบียบดังกล่าว เช่น “งาน เทคโนโลยีสารสนเทศ” ซึ่งเป็นหน่วยงานตามโครงสร้างที่รับผิดชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกองบังคับการ (ปรีดา สถาวร, 2548: 4-7)

การกำหนดให้มีหน่วยงานขึ้นรับผิดชอบด้านเทคโนโลยี ถือเป็นการปรับปรุงโครงสร้าง เพื่อวางรากฐานในระยะยาวต่อไป แม้ว่างานเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นกลไกสำคัญสำหรับการ บริหารหน่วยงานในโลกยุคปัจจุบันก็ตาม แต่ที่ผ่านมามักนำเทคโนโลยีมาใช้ การพัฒนาเทคโนโลยี ของแต่ละหน่วยงาน ต้องอาศัยความสามารถเฉพาะตัวของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ทำให้

การพัฒนางาน ไม่ค่อยราบรื่นและเป็นไปในทิศทางเดียวกันเท่าที่ควร ในการปรับปรุงโครงสร้างครั้งนี้ ถือเป็นครั้งแรกที่ทุกหน่วยงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะมีองค์กรรับผิดชอบงานเทคโนโลยีโดยตรง เริ่มตั้งแต่ในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะมี “สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (สทส.)” เป็นหน่วยรับผิดชอบ มีฐานะเทียบเท่า กับ กองบัญชาการฯ เป็นหน่วยรับผิดชอบ มีหน่วยระดับกองบังคับการในสังกัด คือ กองตำรวจสื่อสาร กองทะเบียนประวัติอาชญากร ศูนย์ตรวจสอบและวิเคราะห์การกระทำผิดทางเทคโนโลยีและศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกลาง

ในทุกกองบัญชาการ จะมี “ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ” ใช้ชื่อย่อว่า “สทส.” โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติดมี ผู้กำกับการ เป็นหัวหน้าหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ รับผิดชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศในกองบัญชาการทั้งหมด

ระดับ กองบังคับการใน กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด จะมี “งานเทคโนโลยีสารสนเทศ” กำหนดโครงสร้างหน่วยงานมีหัวหน้าเป็นรองสารวัตร

นอกจากนี้ใน กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ยังมีหน่วยงานสำคัญอีก หน่วยงาน คือ “ศูนย์ข่าว” กำหนดโครงสร้างหน่วยงานมี รองผู้บังคับการ หัวหน้าเป็น และมี “กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ” กำหนดโครงสร้างหน่วยงานมี รองผู้กำกับการเป็นหัวหน้า

จะเห็นได้ว่าโครงสร้างใหม่ให้ความสำคัญกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมี หน่วยงานรับผิดชอบงานเทคโนโลยีอยู่ในทุกกองบังคับการ และกองบัญชาการ เพื่อรับผิดชอบพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงาน บทบาทที่สำคัญของหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อลองพิจารณาจากระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้แล้ว แม้ว่าการระบุอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับต่างๆ จะแตกต่างกันออกไปบ้าง แต่บทบาทที่สำคัญ คือ การส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การดำเนินการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ การวางระบบรักษาความปลอดภัยระบบและข้อมูล การให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีและบางหน่วยรวมถึงการเป็นเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาในลักษณะที่เรียกว่า Help Desk

การวางโครงสร้างองค์กรเป็นการพัฒนาระยะยาว ที่ต้องมีหน่วยงานมารองรับด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ และในอนาคตอันใกล้ จำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานซึ่งให้บริการประชาชน โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นสถานีตำรวจหรือหน่วยใดก็ตาม ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติที่มีเครือข่ายกระจายอยู่ในทุกพื้นที่ของประเทศ จะต้องเชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันอาจจะเพื่อเป้าหมายสำคัญ 2 ประการ คือ

1. เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ ณ ที่ทำการ หรือที่เรียกว่า Front Office หรือแม้กระทั่งหน่วยราชการที่มาติดต่อด้วยกันเอง
2. การสร้างระบบเครือข่ายข้อมูล เพื่อนำเข้าและเรียกใช้ประมวลผลข้อมูลเป็นไปอย่างครอบคลุมทุกหน่วย จากปัญหาอาชญากรรมที่มีผู้กระทำผิดเป็นเครือข่ายที่มองไม่เห็นและยากที่จะตรวจสอบความเชื่อมโยงกันได้ การรวบรวมข้อมูลจากหลายที่หลายแห่งเพื่อนำมาประติดประต่อภาพ อาจช่วยให้ “รู้เขา” ได้มากขึ้น

การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติดนับแต่เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2535 มาจนถึง เดือน มิถุนายน 2548 อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบและดำเนินการ โดย งาน 3 ( ศูนย์ข้อมูล ) กองกำกับการข่าว กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด จนมาถึงปัจจุบัน นับแต่ วันที่ 31 กรกฎาคม 2548 งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด และได้รับมอบดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อไป

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีประโยชน์และมีความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติดเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการที่จะศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษารั้งนี้จะช่วยให้รู้ถึงสภาพ การมี การใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งระบบเครือข่าย ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบนำไปเป็นแนวทางกำหนดนโยบายในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางาน ให้ตรงตามกำหนดหน้าที่การงาน ความต้องการของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
3. เพื่อศึกษาความต้องการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ระดับชั้นประทวนและสัญญาบัตร จำนวนทั้งหมด 1,204 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง 300 คน
3. สิ่งที่ศึกษา ได้แก่ การให้บริการ และความต้องการด้านการบริการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด โดยมีประเด็นในการศึกษาดังต่อไปนี้
  - 3.1 ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware)
  - 3.2 ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)
  - 3.3 ด้านฐานข้อมูล (Database)
  - 3.4 ด้านบุคลากร (People ware)
  - 3.5 ด้านระบบเครือข่าย (Network)

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และวางแผนจัดการด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
2. เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
3. เป็นแนวทางในการวางแผน ดำเนินการและพัฒนาระบบการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้สอดคล้องกับความต้องการของ ข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ต่อไป
4. ทำให้รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร ให้มีความเหมาะสมต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

## นิยามและคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพ หมายถึง ลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

ปัญหา หมายถึง เหตุขัดข้องหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware) ด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software) ด้านฐานข้อมูล (database) ด้านบุคลากร (people ware) ด้านระบบเครือข่าย (network)

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ตามที่คาดหวังไว้และทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำ

ความต้องการ หมายถึง ความปรารถนา ความอยากมีอยากได้ในการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware) ด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software) ด้านฐานข้อมูล (database) ด้านบุคลากร (people ware) ด้านระบบเครือข่าย (network)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และระบบเครือข่ายที่นำมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผล เผยแพร่ข่าวสารข้อมูล และสารสนเทศ ในรูปแบบข้อความ ภาพ และเสียง ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง การนำระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการจัดหา การจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ประมวลผล การนำเสนอ การแลกเปลี่ยนข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูล และการนำไปใช้งานใหม่

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์ตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไป มาต่อเชื่อมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ใช้ทรัพยากรร่วมกัน และสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารโดยการเชื่อมต่อระบบ เทคโนโลยีการสื่อสาร

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การทำกิจกรรมเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ในด้านการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การบันทึกข้อมูล การคำนวณ การวิเคราะห์หรือประมวลผล การนำเสนอข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล

ข้าราชการตำรวจ หมายถึงข้าราชการตำรวจ ทั้งชายและหญิง ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ที่ทำงานด้าน ชุมการ อำนาจการ สอบสวน ปราบปราม และด้านการข่าว