

บทที่ 5

การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 การสรุปผลการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของตำรวจมาใช้ในหน่วยงาน ตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของตำรวจมาใช้ในหน่วยงาน ตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS มาใช้ในตำรวจภูธรจังหวัดลำพูนนั้น ซึ่งเมื่อพิจารณาด้านปัจจัยภายในองค์กรเรียงตามลำดับความสำคัญปรากฏผลดังนี้ 1)ปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบ 2)ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีของระบบ ฯ 3)ปัจจัยทางด้านงบประมาณ การเงิน 4)ปัจจัยทาง ด้านบริหาร การจัดการ องค์กร 5)ปัจจัยทางด้านอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ 6)ปัจจัยทางด้านบุคลากร ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านแล้วปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware)

- ลักษณะทั่วไปของหน่วยงาน จากการศึกษาพบว่า การนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานนั้น ส่วนใหญ่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้งานจะเป็นของส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ส่วนที่เป็นของทางราชการจัดหาให้นั้นมีจำนวนน้อยมาก โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่จำนวนทั้งสิ้น 23 เครื่อง และปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากการขาดแคลนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งาน รองลงมาเป็นปัญหาที่ตัวเครื่องมีเทคโนโลยีที่ล้าสมัยและการไม่สามารถปรับปรุงเพิ่มขีดความสามารถได้ (Upgrade)

-ปัจจัยด้านเทคโนโลยีของระบบคอมพิวเตอร์ที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบมีคุณภาพดี ทนทานไม่เสียบ่อยๆ รองลงมาคือ การมีระบบการป้องกันการเสียหายของข้อมูล การโจรกรรมข้อมูล ไร้อย่างมีประสิทธิภาพ และบริษัทคู่สัญญา มีระบบบริการหลังการขายที่ดี

-ปัญหาและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบมีคุณภาพไม่ดีทำงานผิดพลาดบ่อย ๆ และตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ได้รับจัดสรรมีเทคโนโลยีที่ล้าสมัย รองลงมาคือ การที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ที่ได้รับจัดสรร มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

-ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในด้านตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ส่วนประกอบ

ต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้เสนอแนวทางในการแก้ไขที่สำคัญได้แก่ ในขั้นตอนการจัดซื้อจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบนั้น ควรมีการคัดเลือกยี่ห้อที่มีคุณภาพสูง และมีการวางแผนการจัดหาอุปกรณ์และครุภัณฑ์เพื่อเป็นการทดแทนไว้อย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ การคัดเลือกบริษัทผู้จำหน่ายควรเป็นบริษัทที่มีบริการหลังการขายที่ดีมีประสิทธิภาพ และการมีระบบป้องกันความปลอดภัยของศูนย์ที่ดี

ปัจจัยด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

- ลักษณะทั่วไป จากการศึกษาพบว่า การนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งานส่วนใหญ่จะใช้งานในด้านการจัดทำเอกสาร รายงาน หนังสือ บันทึกข้อความต่าง ๆ และโปรแกรมที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นโปรแกรมไมโครซอฟเวิร์ด (Microsoft Word) รองลงมาเป็นโปรแกรมราชวิถี (RW 23) และโปรแกรมไมโครซอฟเอกเซล (Microsoft Excel) ส่วนเหตุผลสำคัญในการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งานนั้น พบว่าส่วนใหญ่นำมาใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น รองลงมาเพื่อให้งานที่ทำมีความถูกต้องแน่นอนมากขึ้น และความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน และส่วนใหญ่เห็นว่า การใช้งานคอมพิวเตอร์มีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ส่วนปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พบบ่อยที่สุดคือ ปัญหาที่การประมวลผลของโปรแกรมล่าช้าไม่ทันเวลาที่ต้องการใช้งาน รองลงมาเป็นการเกิดข้อขัดข้องหรือปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง สำหรับการจัดเตรียมเอกสารข้อมูลและงานในหน้าที่เพื่อใช้งานกับระบบของศูนย์ POLIS นั้น ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดเตรียม

- ปัจจัยด้านโปรแกรมระบบข้อมูล ที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมากที่สุด ซึ่งมีเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ความสามารถในการเชื่อมโยงของระบบ มีความรวดเร็วสูง มีความถูกต้องแน่นอน ไม่ติดขัดบ่อย ๆ รองลงมาเป็น โปรแกรมที่ใช้ในระบบ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ที่ง่ายไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และตัวโปรแกรมระบบมีขีดความสามารถ ในการประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์

- ปัญหาและอุปสรรค ด้านโปรแกรมของระบบสารสนเทศโครงการฯ โดยปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญเฉลี่ยมากที่สุด คือ การที่ไม่มีระบบป้องกัน Virus Computer หรือการทำลายข้อมูลและการที่ไม่มีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูลที่ตี รองลงมาคือ การที่โปรแกรมที่ใช้สำหรับเชื่อมโยงเครือข่าย มีความบกพร่องและหยุดทำงานบ่อยครั้ง

- ข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาด้านโปรแกรมที่ใช้งานของระบบฯ ที่เกิดขึ้น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้เสนอแนวทางในการแก้ไขที่สำคัญคือ การติดตั้งระบบป้องกัน Virus Computer ที่ดีมี

ประสิทธิภาพสูง รองลงมาคือการจัดส่งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เข้ารับการอบรมด้านคอมพิวเตอร์ และการใช้งานระบบฯ อย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ (People ware)

- ลักษณะทั่วไป จากการศึกษาพบว่าจำนวนของบุคลากรของตำรวจภูธรจังหวัดลำพูนที่สามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ คิดเป็นร้อยละ 23.68 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมดในหน่วยงาน ซึ่งส่วนใหญ่ได้รับความรู้มาจากการอบรมเพิ่มเติมในด้านคอมพิวเตอร์ รองลงมาเป็นการศึกษาเรียนรู้ด้วยตัวเอง ส่วนปัญหาด้านบุคลากรที่สำคัญคือ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญด้านเทคนิคการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ รองลงมาเป็นปัญหาที่ไม่มีบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง ส่วนการจัดเตรียมการด้านบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานของศูนย์สารสนเทศโครงการ POLIS นั้น ร้อยละ 62.50 มีการจัดเตรียม โดยส่วนใหญ่จะดำเนินการจัดส่งบุคลากรไปอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพิ่มเติม สำหรับความรับผิดชอบโดยตรงต่อการดำเนินงานของศูนย์ POLIS ตำรวจลำพูนนั้น ร้อยละ 95.83 เห็นว่าควรจะต้องจัดตั้งชุดปฏิบัติงานขึ้นรับผิดชอบเป็นพิเศษ

- ปัจจัยด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ ที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการฯ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ POLIS มีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี รองลงมาคือ การที่หัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญและสนับสนุนการจัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ POLIS เป็นอย่างดี และการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ POLIS มีขวัญกำลังใจที่ดี และได้รับการสนับสนุนมีโอกาสดำเนินงาน

- ปัญหาและอุปสรรค ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก โดยปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การขาดแคลนบุคลากรผู้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบฯ ที่ใช้ภายในศูนย์ รองลงมาคือ การขาดการวางแผนด้านกำลังพลเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับรองรับการจัดตั้งศูนย์ POLIS

- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร ที่เกิดขึ้น โดยผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขที่สำคัญคือ การจัดส่งเจ้าหน้าที่ ที่มีความสนใจเข้ารับการอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์แล้วให้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ฯ รองลงมา คือ การเปิดรับสมัครข้าราชการผู้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานเพื่อเข้ามาทำงานภายในศูนย์ ฯ

ปัจจัยภายในองค์กรอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ ฯ

- ปัจจัยด้านการเงินและงบประมาณสำหรับศูนย์ฯ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การได้มีการจัดสรรเงินงบประมาณ สำหรับการดำเนินงานของศูนย์ ฯ ใช้อย่างเพียงพอ รองลงมาคือ การที่ผู้บริหาร

ของหน่วยงานให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเต็มที่ และการมีขั้นตอนการ เบิก - จ่ายเงินเพื่อใช้ภายในศูนย์ฯ ที่ง่าย สะดวกรวดเร็ว ทันท่วงทีการใช้งาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคด้านการเงินและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก โดยปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การที่หน่วยเหนือจัดสรรงบประมาณมาให้ได้น้อย ไม่เพียงพอสำหรับใช้งาน และการที่ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของศูนย์ฯ จึงจัดสรรงบประมาณให้น้อย รองลงมาคือ การที่ไม่มีการวางแผนด้านงบประมาณสำหรับศูนย์ไว้ล่วงหน้า

- ปัจจัยด้านการบริหาร/การจัดการองค์การ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การที่ผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงาน ให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์อย่างดี รองลงมาเป็นการติดต่อประสานงานระหว่างศูนย์ กับ หน่วยงานต่าง ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว และการที่ผู้บริหารของหน่วยงาน ให้การสนับสนุนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เป็นอย่างดี สำหรับปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารองค์การ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก โดยปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาที่ ผู้บริหารของหน่วยงานไม่เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของระบบ รองลงมาเป็น ปัญหาเกี่ยวกับในขั้นตอนการวางแผนโครงการไม่มีการสำรวจความพร้อมของหน่วยงานผู้ใช้อย่างดีพอ

- ปัจจัยด้านอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การมีสถานที่ตั้งของศูนย์ อยู่ไม่ไกลจากหน่วยงานที่ให้บริการ สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวก รองลงมาคือ การมีอาคารสถานที่ตั้งของศูนย์ที่กว้างขวางสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และการมีวัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สำหรับการใช้งานภายในไว้อย่างเพียงพอ ส่วนปัญหาและอุปสรรค ด้านอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก โดยปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การไม่มีระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยที่ดีพอ รองลงมาคือ ห้องปฏิบัติการของศูนย์ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และ ไม่มีเครื่องปรับอากาศ

ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการ

จากการศึกษาพบว่าความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยเรียงลำดับตามความสำคัญแล้วปรากฏผลดังนี้ 1)ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว 2)การติดต่อสื่อสารข้อมูล ในปัจจุบันมีขอบเขตที่กว้างไกลและมีความรวดเร็วสูง 3)คนร้าย มีวิวัฒนาการในการประกอบอาชญากรรมโดยใช้เทคโนโลยีที่สูงขึ้น 4)การขาดแคลนบุคลากรหรือแรงงานที่มีความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี 5)ประชาชนในพื้นที่มีความรู้และความสนใจทางด้าน เทคโนโลยี สาร

สนทศมากขึ้น 6) ปัญหาการถดถอยของสภาพเศรษฐกิจและการเงินของประเทศ 7) ปัญหาการก่ออาชญากรรม และการว่างงาน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบมีอัตราสูงขึ้น

การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อรองรับโครงการ ฯ

จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานในสังกัดตำรวจลำพูนร้อยละ 62.50 ไม่มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับเหตุผลความจำเป็นและประโยชน์ ในการจัดตั้งศูนย์สารสนเทศโครงการ POLIS ส่วนที่ได้รับทราบส่วนใหญ่ได้จากเอกสารเผยแพร่จากหน่วยเหนือ สำหรับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการใช้งานระบบสารสนเทศโครงการ POLIS เมื่อวิเคราะห์เรียงลำดับความสำคัญแล้ว ปรากฏผลดังนี้ 1) การทำให้การติดต่อสื่อสารกับหน่วยเหนือและหน่วยข้างเคียงมีความสะดวกมากขึ้น 2) การทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น 3) การทำให้การสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดได้รวดเร็วมากขึ้น 4) เพื่อทำให้การปฏิบัติงานทันต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม และเหตุการณ์สำคัญ ๆ 5) การช่วยให้ประหยัดงบประมาณด้านเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ 6) การทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องแน่นอนมากขึ้น 7) การช่วยให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ดีมากขึ้น และร้อยละ 66.67 ของผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า มีความจำเป็นมากในการจัดตั้งศูนย์สารสนเทศโครงการ POLIS ของตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่ประสบอยู่นั้น ร้อยละ 79.17 เป็นปัญหาในด้านการขาดแคลนเงินงบประมาณในการซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ ปัญหาสำคัญคือการที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยเหนือ รองลงมาคือการที่มีงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับใช้จ่ายในด้านระบบคอมพิวเตอร์

การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการ POLIS

จากคุณลักษณะและความสามารถในการเชื่อมโยงสื่อสารข้อมูลของระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ผู้บริหารของหน่วยงานส่วนใหญ่ต่างก็ยอมรับถึงประโยชน์และความสำคัญของโครงการในการสนับสนุนการบริหารงานและการปฏิบัติการกิจของตำรวจได้เป็นอย่างดี โดยที่ต่างก็ต้องการได้รับข้อมูลจากการประมวลของโครงการเพื่อนำมาช่วยให้การบริหารและการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องแน่นอนและมีความรวดเร็วมากขึ้น และส่วนฐานข้อมูลทีเลือกใช้งานนั้นก็ขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง และส่วนใหญ่มีความประสงค์ที่จะให้โครงการเสร็จสมบูรณ์โดยเร็วเพื่อทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจมีความสะดวกรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ และเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้ครอบคลุมพื้นที่ได้มากขึ้น ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณและประหยัดเวลาและกำลังผลในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นการยกระดับมาตรฐานการทำงานของตำรวจไทยให้เป็นสากลมากขึ้น และสร้างภาพพจน์ของตำรวจต่อสายตาประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่สำคัญของโครงการที่เกิดขึ้นคือ ความล่าช้าในการดำเนินงานของโครงการ และงบประมาณสำหรับโครงการมีอยู่อย่างจำกัด และการประมวลผลข้อมูลของโครงการในปัจจุบันเนื่องจากความไม่สมบูรณ์ของระบบ

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขเพื่อให้โครงการสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายนั้นประกอบด้วย หน่วยงานของตำรวจที่รับผิดชอบโครงการต้องมีการติดตามตรวจสอบประเมินผลการดำเนินการของโครงการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง การขอรับการสนับสนุนทรัพยากรด้านคอมพิวเตอร์จากสถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมในด้านนี้ และผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรของหน่วยงานทุกคนเห็นความสำคัญและมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการและร่วมมือกันสนับสนุนโครงการอย่างเป็นรูปธรรม

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของตำรวจมาใช้ในหน่วยงาน ตำรวจภูธรจังหวัดลำพูนนั้น ได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดด้าน ระบบข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล มาเป็นกรอบในการศึกษา

จากแนวคิดด้านระบบสารสนเทศ เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (Hardware) ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) และบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ (People ware) จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบทุกตัวเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์ประกอบทางด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในระบบ ฯ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นที่สำคัญที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาแยกแต่ละปัจจัยพบว่า

ปัจจัยด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ชีตความสามารถในการเชื่อมโยงความเร็วความแน่นอนไม่ติดขัดบ่อย ๆ และโปรแกรมที่ใช้ สามารถใช้งานได้ง่าย มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัจจัยด้านตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (Hardware) พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ มีคุณภาพสูงทนทาน ไม่เสียบ่อยครั้ง และการมีระบบป้องกันความเสียหายของข้อมูลและการโจรกรรมข้อมูลไว้อย่างดีมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ (People Ware) พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การที่มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ มีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบ เป็นอย่างดี และการที่หัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญและสนับสนุนการจัดเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ เป็นอย่างดี

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS มาใช้ในหน่วยงานนั้น ที่สำคัญคือ 1) การทำให้การติดต่อสื่อสารกับหน่วยเหนือและหน่วยข้างเคียงมีความสะดวกมากขึ้น 2) การทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น 3) การทำให้การสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดได้รวดเร็วมากขึ้น 4) เพื่อทำให้การปฏิบัติงานทันต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมและเหตุการณ์สำคัญ ๆ 5) การช่วยให้ประหยัดงบประมาณด้านเอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการสื่อสารข้อมูล เกี่ยวกับวัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารข้อมูลที่ประยุกต์ใช้ในองค์กร คือ 1) เพื่อรับข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งกำเนิดข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ 2) เพื่อส่งและกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ 3) เพื่อช่วยลดเวลาในการทำงาน การสื่อสารข้อมูลสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากที่ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว 4) เพื่อการประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งข่าวสาร การสื่อสารข้อมูลสามารถนำมาใช้แทนการส่งข่าวสารหรือสารสนเทศด้วยไปรษณีย์โทรเลขหรือการใช้คนนำสาร โดยเฉพาะในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีหน่วยงานแยกกันอยู่ไกล ๆ และมีการส่งสารสนเทศกันมาก ๆ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่า นอกจากปัจจัยทางด้านองค์ประกอบของระบบสารสนเทศแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการการใช้งานระบบสารสนเทศในหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านงบประมาณและการเงิน ปัจจัยทางด้านอาคารสถานที่ ปัจจัยทางด้านการบริหารการจัดการองค์กร และปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ต่างก็มีความสำคัญมากเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Laudon and Laudon ที่ว่า ในการดำเนินการใช้งานระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบภายในองค์กร เช่น การบริหารงาน บุคลากร โครงสร้างและมาตรฐานการปฏิบัติงาน งบประมาณการเงิน และวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน กับองค์ประกอบภายนอกองค์กรหรือสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่องค์กรนั้นประสบอยู่

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในแต่ละด้านของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศนั้น ได้แก่ 1) การที่ไม่มีระบบป้องกัน Virus หรือการทำลายข้อมูลที่ดี และการที่ไม่มีระบบป้องกันการโจรกรรมข้อมูลที่ดี 2) การที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์มีคุณภาพไม่ดีทำงานผิดพลาดบ่อยครั้ง มีเทคโนโลยีที่ล้าสมัย 3) ผู้บริหารไม่เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของระบบสารสนเทศ 4) การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ในด้านเทคนิคการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ 5) การไม่มีระบบป้องกันรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ ที่ดีพอ ซึ่งสอดคล้องกับ Laudon and Laudon ที่ว่า ข้อจำกัดของระบบสารสนเทศ พอที่จะกำหนดได้ดังนี้ 1) ระบบสารสนเทศมีราคาแพงและความยุ่งยากในการปรับปรุงและการใช้งาน 2) สารสนเทศที่นำเสนอให้แก่ผู้บริหารอาจจะ

ไม่ถูกต้อง ทันเวลา สมบูรณ์ หรือเหมาะสม ตามที่ควรจะเป็นก็ได้ 3) ผู้บริหารอาจจะไม่ได้ตั้งความมุ่งหวังที่แท้จริง ถึงความสามารถระบบฯ 4) ระบบอาจจะถูกลอบก่อวินาศกรรม ประสบกับ Virus Computer หรือระบบไม่สามารถทำงานตามเวลาที่กำหนดไว้ เป็นต้น

5.3 ข้อค้นพบจากการศึกษา

ในการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS มาใช้ในหน่วยงานตำรวจจังหวัดลำพูน มีข้อค้นพบดังนี้

หน่วยงานในสังกัดตำรวจจังหวัดลำพูน ได้มีการนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานเพื่อจัดทำระบบสารสนเทศของหน่วยงาน โดยมีลักษณะที่แต่ละหน่วยงานดำเนินการกันเอง ไม่มีการประสานงานกัน ไม่มีการเชื่อมโยงสื่อสารข้อมูลถึงกันและกัน ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลหลัก ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน ไม่เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการจัดทำสารสนเทศ

ลักษณะงานที่นำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งานส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านการจัดทำเอกสารรายงาน หนังสือราชการต่าง ๆ ส่วนงานที่เกี่ยวกับคดีอาชญากรรม การปราบปรามมีจำนวนมาก และเหตุผลส่วนใหญ่ในการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้งาน คือ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วมากขึ้น และทำให้งานมีความถูกต้องมากขึ้น

ในการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อรองรับโครงการนั้น ส่วนใหญ่ขาดการชี้แจงประชาสัมพันธ์ถึงเหตุผลและประโยชน์ของศูนย์ฯ แก่บุคลากรในหน่วยงาน และไม่มีการจัดเตรียมงาน ข้อมูล หรือเอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้งานร่วมกับการดำเนินการของศูนย์ฯ แต่ส่วนใหญ่จะมีการจัดเตรียมเฉพาะในด้านบุคลากรเท่านั้น

จากการดำเนินงานของโครงการ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับการสูญเสียเวลาทรัพยากรและงบประมาณที่ใช้สำหรับโครงการฯ แล้วจะพบว่าไม่คุ้มค่าในการลงทุนสาเหตุอาจเกิดจากระบบฐานข้อมูลของโครงการยังไม่สามารถใช้งานได้เต็มรูปแบบ ทำให้ข้อมูลที่ได้ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ครบถ้วน ไม่สามารถสนับสนุนภารกิจของตำรวจได้ครบทุกด้าน ทำให้ผู้ใช้มีความรู้สึกว่าการไม่มีประโยชน์เท่าที่ควร มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อโครงการ

เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของโครงการแล้ว จะพบว่าโครงการฯ ยังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสาเหตุอาจมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นกับโครงการ เช่น ปัญหาด้านการบริหารโครงการ ได้แก่

- ขาดการวางแผนโครงการที่ดี ไม่มีการกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาของโครงการที่ชัดเจน
- ขาดการเตรียมความพร้อมของหน่วย เช่น ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และอุปกรณ์อาคารสถานที่ เพื่อรองรับโครงการที่ดีพอ

- ขาดการควบคุม ติดตามประเมินผลโครงการที่ดี
- นอกจากนี้ยังอาจเกิดจากปัญหาอื่น ๆ เช่น
 - ระยะเวลาในการดำเนินงานโครงการ ใช้ระยะเวลาที่ยาวนานเกินไป ทำให้ผู้ใช้เกิดความเบื่อหน่าย เลิกให้ความสนใจต่อโครงการ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อโครงการในที่สุด
 - การทำงานของระบบโปรแกรมข้อมูล ของโครงการ ยังไม่มีความสมบูรณ์ การติดต่อเชื่อมโยงสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ใช้เวลานานเกินไป
- นอกจากนี้เนื่องจากไม่มีการวางแผนของโครงการที่ดี ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลนเงินงบประมาณที่ใช้สำหรับการดำเนินงานภายในศูนย์ เช่น ค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร ค่าวัสดุอุปกรณ์ สิ้นเปลือง ที่ให้ภายในศูนย์ เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการนำเอาระบบสารสนเทศที่มีเทคโนโลยีสูงมาใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

การนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จนั้น เมื่อพิจารณาตามหลักการบริหารงาน ควรจะดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ ในระยะเริ่มแรก

- ในขั้นตอนการวางแผน ควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ให้เห็นเด่นชัดเป็นรูปธรรม มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่เหมาะสม มีการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อโครงการ กำหนดทรัพยากรที่ใช้สำหรับโครงการและการเลือกสรรทรัพยากรที่ดี และมีขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนที่ดี มีระยะเวลาที่แน่นอน

- ในขั้นตอนการออกแบบระบบ ควรมีการศึกษาถึงความพร้อมของหน่วยงานผู้ใช้งาน ตลอดจนโครงสร้าง และภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ และวัฒนธรรมและนโยบายขององค์กร

- ด้านเทคโนโลยีของระบบและอุปกรณ์นั้น ควรมีการคัดเลือกจัดซื้อจากตัวแทนจำหน่ายที่มีชื่อเสียง และมีคุณภาพที่ดี ไม่ล้าสมัยง่าย และมีการบริการหลังการขายที่ดี

- ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในระบบฯ ในการออกแบบระบบข้อมูลต่าง ๆ ควรมีการทดสอบแก้ไขที่ดีและควรให้โปรแกรมมีความสมบูรณ์ถูกต้องก่อนที่จะทำการติดตั้งให้แก่ทุก ๆ หน่วยงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือทัศนคติที่ไม่ดีของบุคลากรในหน่วยที่ใช้ ควรมีการออกแบบการแสดงผลที่สามารถใช้ประโยชน์กับภารกิจได้เป็นอย่างดี

- ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของโครงการ โดยกระจายไปตามภูมิภาคต่าง ๆ ให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ POLIS

- ด้านการบริหาร การจัดการ ควรมีการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้สำหรับศูนย์ เช่น ด้านการเงินงบประมาณ ควรมีการวางแผนและจัดสรรเงินเพื่อใช้สำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไว้ อย่างเพียงพอ ผู้บริหารของหน่วยควรให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ และมีการประสานงานที่ดีของ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานด้านการสนับสนุนและหน่วยงานด้านปฏิบัติการ นอกจากนี้ ควรให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินการ ของศูนย์ด้วย มีการจัดสถานที่ตั้งของศูนย์ไว้อย่างเป็นเอกเทศ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสม

- ควรมีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน และระเบียบวิธีปฏิบัติ ภายในศูนย์
- มีการจัดตั้งชุดปฏิบัติงานขึ้นมาเพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์โดยตรง
- มีระเบียบวิธีในการบริหารข้อมูล มีการกำหนด ที่เก็บรักษาข้อมูล การใช้สิทธิ การใช้งาน และผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบข้อมูล ไว้อย่างเป็นระบบ
- มีการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณที่ใช้ภายในศูนย์ ให้เป็นไปตามกำหนด
- มีการวางแผนการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ และข้อมูลและตัวระบบฯ ไว้อย่างดี
- มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์อย่างจริงจังต่อเนื่อง

การดำเนินงานของหน่วยงานที่รองรับโครงการ

การนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงาน ได้บรรลุผลสำเร็จ หน่วยงานที่อยู่ภายใต้ โครงการ ควรมีการเตรียมพร้อมหรือดำเนินการดังนี้

- ใช้การบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้หน่วยงานและบุคลากรในหน่วยมีความพร้อม สำหรับรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ

- ในการเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน นั้นผู้บริหารควรมีความเข้าใจถึงเหตุผลและ ประโยชน์ของระบบ ฯ และจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้บุคลากรทราบ เพื่อให้ทุกคนหน่วย งานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ

- ด้านบุคลากร ควรมีการศึกษาความรู้สึกรู้สึกและทัศนคติของผู้ใช้งานต่อระบบฯและมีการวางแผนด้านกำลังพลอย่างต่อเนื่องและมีการจัดสรรกำลังพลให้สามารถปฏิบัติงานอย่างพอเพียง

- มีการวางแผนศึกษาและฝึกอบรม บุคลากรในหน่วยงานให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศของศูนย์ ฯ ไว้อย่างต่อเนื่อง

- มีการวางแผนเกี่ยวกับงบประมาณ เพื่อใช้สำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไว้เพียงพอ

- มีการจัดเตรียม งาน เอกสาร และข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้งานร่วมกับระบบงานของศูนย์