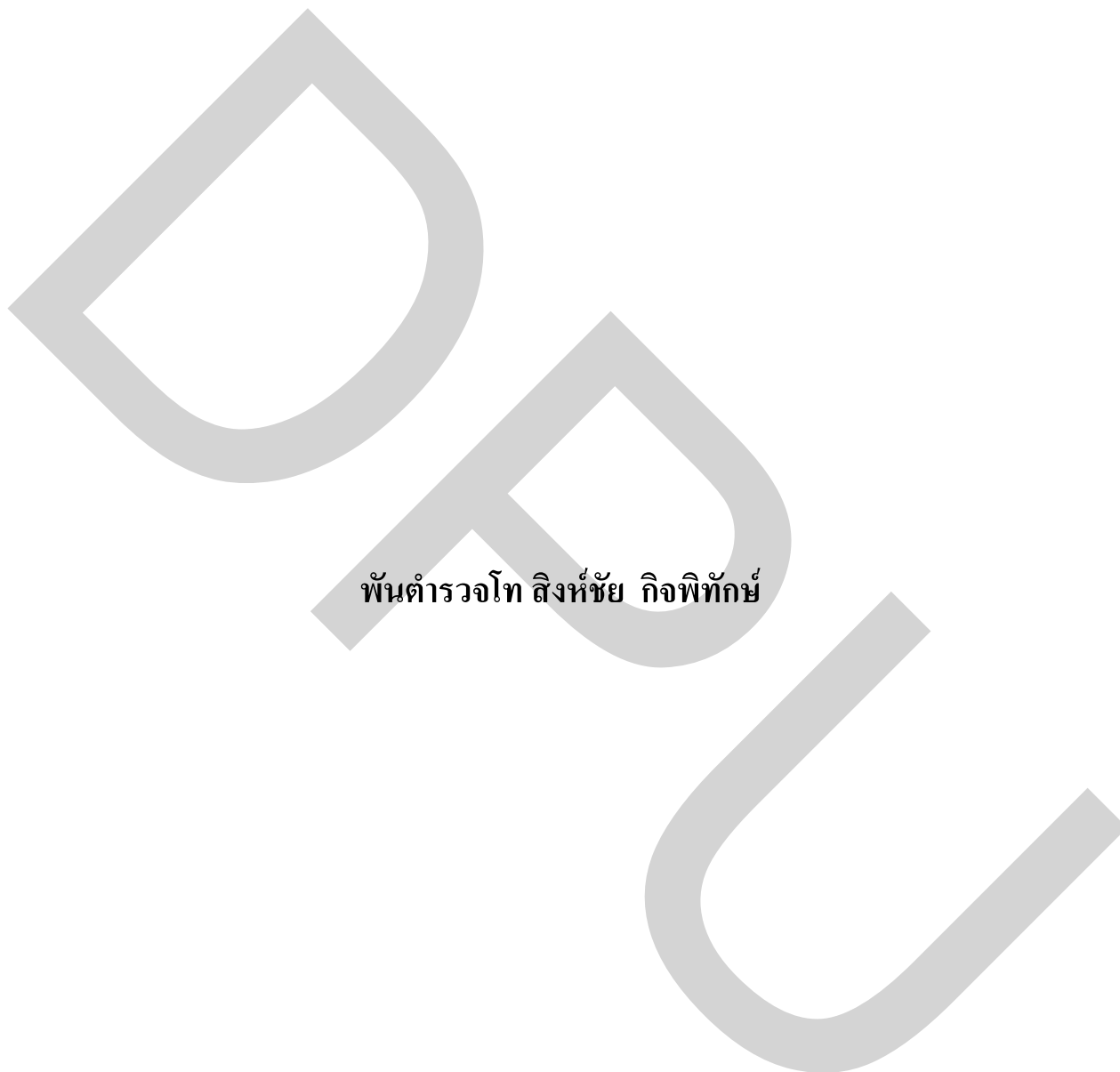


การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา : กองบังคับการอำนวยการ  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล



พันตำรวจโท ลิงห้วย กิจพิทักษ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2550

**Information System Management Case Study : General Staff Division**

**Mertropolitan Police Bureau**



**Police Lieutenant Colonel Singchai Kigpittuck**

**A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master of Science**

**Department of Telecommunications Management**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2007**

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือตรวจทาน ชี้แนะจุด พบพร่อง ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนันต์ คัมภีรานนท์ ที่ ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จมีความสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ทั้งสองท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย ราชภัฏวชิรเวศน์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการ จัดทำสารนิพนธ์นี้

ขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือให้ได้ข้อมูลประกอบการ ทำสารนิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์ และต้องขอกราบขอบพระคุณท่านผู้บังคับบัญชาทุกท่าน และ เพื่อนร่วมงานทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือในการจัดทำสารนิพนธ์นี้

ผู้ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนมาโดยตลอดในการทำสารนิพนธ์นี้ให้เสร็จสมบูรณ์ได้ คือ อาจารย์กนกทิพย์ กิจพิทักษ์ นายสุรพงษ์ กิจพิทักษ์ และ นางสาวประณิดา กิจพิทักษ์ ต้อง ขอขอบใจเช่นเดียวกัน

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณพี่ๆ และน้องๆ ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจมา โดยตลอด ผู้เขียนหวังว่าสารนิพนธ์นี้ คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านไม่มากก็น้อย

พันตำรวจโทสิงห์ชัย กิจพิทักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ .....	๘
บทที่	
1. บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย .....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย .....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ทฤษฎีสารสนเทศ.....	6
2.2 ทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	11
2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.....	14
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.5 กรอบแนวคิด.....	22
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	23
3.1 ประชากร.....	23
3.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	26

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการศึกษา .....	27
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
4.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง.....	30
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศ ของกลุ่มตัวอย่าง.....	32
4.4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ.....	41
4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	41
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	60
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	60
5.2 อภิปรายผล .....	63
5.3 ข้อจำกัดทั่วไปในการศึกษา .....	64
5.4 ข้อเสนอแนะ .....	64
5.5 ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก .....	70
ประวัติผู้เขียน.....	77

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การทำลายกฎเกณฑ์การจ้องครด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	13
2.2 การวางแผน MIS.....	17
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	29
4.2 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการใช้ระบบฐานข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง.....	31
4.3 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น.....	33
4.4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการประมวลผลค่าของกลุ่มตัวอย่าง.....	34
4.5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการตารางของกลุ่มตัวอย่าง.....	35
4.6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง.....	36
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
4.8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง.....	38
4.9 เปรียบเทียบระหว่างความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศกับความต้องการใช้งานระบบฐานข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง.....	40
4.10 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง.....	41
4.11 ผลการทดสอบระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีเพศต่างกัน.....	43
4.12 ผลการทดสอบระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีอายุต่างกัน.....	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ เบื้องต้นของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการที่มีอายุแตกต่างกัน.....	45
4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	46
4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีอายุ แตกต่างกัน.....	47
4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	48
4.17 ผลการทดสอบระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน.....	49
4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน.....	50
4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน.....	51
4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน.....	52
4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 ผลการทดสอบระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ ในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการ อำนาจการ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน.....	54
4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์เบื้องต้นของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน.....	55
4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานโปรแกรม สำเร็จรูปของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนาจการที่มีตำแหน่ง งานแตกต่างกัน.....	56
4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งาน อินเทอร์เน็ตของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มี ตำแหน่งงานแตกต่างกัน.....	57
4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้าน ของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน.....	58
4.27 สรุปสมมติฐาน.....	69



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและสารสนเทศ.....	7
2.2 ระบบสารสนเทศจำแนกตามระดับการบริหารและขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติใน งานองค์กร.....	11
2.3 ความสัมพันธ์ของระดับการจัดการและลักษณะข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในแต่ละ ระดับ.....	15
2.4 รูปแบบการวางแผนการที่องค์กรหลายแห่งนำไปใช้จนเป็นประเพณี.....	16
2.5 กระบวนการวางแผน.....	18
2.6 ระบบการติดตามงาน.....	19
2.7 การกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามมาตรฐาน.....	20
2.8 กรอบแนวคิด ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ กองบังคับการอำนาจการ.....	22

หัวข้อสารนิพนธ์	การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา : กองบังคับการ อำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล
ชื่อผู้เขียน	พันตำรวจโท สิงห์ชัย กิจพิทักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์
สาขาวิชา	การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2549

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ : กรณีศึกษา กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการสุ่มตัวอย่างจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรซึ่งมียศตั้งแต่สิบตำรวจตรีถึงพันตำรวจเอกที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่น้อยกว่า 3 เดือนในกองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 195 ชุด ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามระดับชั้น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบสมมติฐานด้วยที-เทสต์ และ เอฟ-เทสต์ สำหรับลักษณะส่วนบุคคลที่มีจำนวนมากที่สุดคือ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีช่วงอายุ 30 – 39 ปี มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีในสัดส่วนที่เท่าๆ กัน มีตำแหน่งงานเป็นผู้บังคับหมู่ และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1 – 10 ปี

สำหรับความต้องการใช้ระบบฐานข้อมูล ของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้อยู่ในระดับสูงทั้งภาพรวมและรายละเอียดปลีกย่อย โดยมีความต้องการใช้ด้านแผนงานและงบประมาณมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เงินเดือนและสถิติคืออาชญากรรม ตามลำดับ ส่วนความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศมีความรู้ความชำนาญอยู่ในระดับสูงทั้งภาพรวม และในรายละเอียดปลีกย่อย ยกเว้น ด้านการนำเสนอข้อมูล และด้านการใช้อินเทอร์เน็ต มีความรู้ความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันยกเว้นเพศที่ไม่แตกต่างกัน

Term Paper Title        Information System Management  
   Case Study: General Staff Division Metropolitan Police Bureau

Author                      Police Lieutenant Colonel Singchai Kigpittuck

Term Paper Advisor     Assistant Professor Dr. Pranot Boonchai - Apisit

Department              Telecommunications Management

Academic Year         2006

### **ABSTRACT**

The research entitled “Information System Management Case Study: General Staff Division Metropolitan Police Bureau aims to study: 1) the demand to use the information system in the department, and 2) study factor concerning knowledge in information system usage and the needs of those in the department. This study is an investigative research employing questionnaires as a tool to collect the data (n=195). The sample populations were non-commissioned officers and commissioned officers, starting from Police Lance Corporal to Police Colonel, who worked no less than 3 months in the General Staff Division Metropolitan Police Bureau. Sampling was in accordance to the ranking. Analyses of the data were mean, percentage, and frequency distribution, and T-test and F-test were employed for hypotheses testing. The results showed that more male participated in the questionnaire than female, age ranged from 30-39 years old. The number of participants with education background lower than bachelor degree was relatively similar to the number of participants with bachelor degree. Participants were constable and have worked between 1-10 years.

As for the demand to use databases of the samples, the needs were in the level both overall and in particular situation. The highest demand was for budget and planning, followed by salary and criminal statistics. As for the proficiency in information system use, the level of proficiency was in high level both overall and in particular situation, except presentation of the data and internet use with the proficiency in medium level. The results found that different individual characteristics such as age, education background, and position, affect the different level in proficiency of information system, with the exception of sex, which showed no difference.

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงานของหน่วยงานราชการ โดยข้อมูลสารสนเทศจึงมีความจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งบ่งบอกถึงสภาพการทำงาน ว่าดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอะไร จะแก้ไขหรือปรับปรุงการบริหารและการปฏิบัติอย่างไร รวมถึงการวางแผนงานในอนาคตให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ซึ่งเดิมถือว่าระบบสารสนเทศมีลักษณะเป็นสัญญาณหรือสัญลักษณ์ ที่หน่วยงานราชการเพียงแต่จัดให้มีขึ้น ส่วนหน่วยราชการจะมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับการจัดสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่างการมี กับการไม่มีระบบสารสนเทศ ซึ่งการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องสำคัญๆ นั้นส่วนใหญ่ ร้อยละ 90 เป็นการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลหรือข่าวสารที่ดีส่วนอีกร้อยละ 10 เกิดจากวิจญาณ หรือความคิดคำนึงของผู้บริหารสำหรับการตัดสินใจที่ได้นั้นเป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักการ และเหตุผลต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศเป็นพื้นฐานหรือปัจจัยหลัก ดังนั้นความสำคัญของสารสนเทศจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ของระบบ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการบริหารในหน่วยงานราชการ ข้อมูลสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีค่าสำหรับการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจ สำหรับผู้บริหารหรือสัญลักษณ์ที่หน่วยงานราชการเพียงแต่จัดให้มีขึ้น ส่วนหน่วยราชการจะมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับการจัดสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่างการมี กับการไม่มีระบบสารสนเทศ ซึ่งการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องสำคัญๆ นั้นส่วนใหญ่ร้อยละ 90 เป็นการตัดสินใจในปัจจุบันระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงานของหน่วยงานราชการ โดยข้อมูลสารสนเทศจึงมีความจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งบ่งบอกถึงสภาพการทำงาน ว่าดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอะไร จะแก้ไขหรือปรับปรุงการบริหารและการปฏิบัติอย่างไร รวมถึงการวางแผนงานในอนาคตให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายความมั่นคงของชาติ (พ.ศ. 2546 – 2549) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) ต่างก็ให้ความสำคัญในการพัฒนาคนสมบรูณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา รวมทั้งเสริมสร้างสังคมให้เข้มแข็งยั่งยืน เพื่อให้ประเทศไทยเป็นสังคมคุณภาพ สังคมคุณธรรม และสังคมที่สมดุล โดยเฉพาะด้านการบริหารราชการประการหนึ่งนั้น มุ่งที่จะพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ

ปัจจุบันการบริหารมีความยุ่งยากมากกว่า ในอดีตเพราะขนาดของหน่วยงานราชการมีความแตกต่างกันและซับซ้อนมากขึ้น อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วกว้างขวางและมีการทำงานอย่างเป็นระบบทุกส่วนของหน่วยงานราชการข้อมูลสารสนเทศจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้หน่วยงานราชการสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เพื่อใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหารและการจัดการ ผู้บริหารมีความจำเป็นที่จะต้องตัดสินใจโดยสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพและการที่จะตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ดี จำเป็นต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ การที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลให้เพียงพอและครบถ้วนทั้งด้านปริมาณและคุณภาพนั้น ผู้บริหารซึ่งไม่มีเวลามากพอจึงได้มอบให้หน่วยงานจัดเตรียมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ รวมถึงการจัดระเบียบข้อมูลให้สามารถเรียกใช้ได้ง่ายและรวดเร็วตามความต้องการและทันเวลาในการใช้ประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งปรับปรุงกับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นองค์การภาคราชการที่มีหน้าที่และบทบาทสำคัญในการป้องกันปราบปรามและจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายที่มีโทษทางอาญาต่างๆ จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาองค์การให้มีความทันสมัยต่อสภาพปัญหา และอาชญากรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วที่นับวันจะทวีความสลับซับซ้อนของปัญหามากยิ่งขึ้น ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล จึงมีหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอันเป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคม

กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล แบ่งงานออกเป็น 8 ส่วน ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ 1 ฝ่ายอำนวยการ 2 ฝ่ายอำนวยการ 3 ฝ่ายอำนวยการ 4 ฝ่ายอำนวยการ 5 ฝ่ายอำนวยการ 6 ฝ่ายอำนวยการ 7 และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาประมวลเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานผู้ปฏิบัติในพื้นที่ แต่ในสภาพปัจจุบันการทำงานด้านสารสนเทศภายในกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่ามีการเก็บ

ข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานกระจายอยู่ตามฝ่ายต่างๆ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูลซึ่งมีผลต่อผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาสั่งการผิดพลาดหรือขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

สาเหตุสำคัญที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการจัดระบบสารสนเทศ ของกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพราะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประมวลงานให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงภายใน กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยปฏิบัติ ดังนั้นกองบังคับการอำนวยการ ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานภายใน จึงต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้องและแม่นยำ ถ้าหากผิดพลาดอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนได้ ระบบข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานจึงสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการกำหนดนโยบายการวางแผนหรือการตัดสินใจ ในการพัฒนารูปแบบการทำงาน ให้เป็นมาตรฐานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ ภายในหน่วยงาน

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ ให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน มีระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในระยะเวลาปฏิบัติงาน

### ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาและตำแหน่งงาน

### ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม คือ ระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตั้งอยู่ที่ 323 ถนนศรีอยุธยา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ช่วงเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน 2550 ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการวิจัยดังนี้

1.4.1 สสำรวจความต้องการใช้งาน ระบบสารสนเทศของ กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

1.4.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศของ ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1.5.1 ปรับปรุงการจัดการระบบสารสนเทศของ กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ให้มีความทันสมัย

1.5.2 ใช้เป็นแนวทางจัดทำแผนพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรของหน่วยงานด้านสารสนเทศ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1.5.3 กำหนดวงรอบงบประมาณสำหรับจัดทำระบบสารสนเทศเสนอต่อ ผู้บังคับบัญชาได้อย่างเป็นระบบและมีความชัดเจน

1.5.4 สามารถนำเอาข้อมูลจากหน่วยงานด้านสารสนเทศของ กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การจัดการระบบสารสนเทศหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Police Information System ; POLIS) ได้

1.5.5 ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจตัดสินใจงาน ด้านระบบสารสนเทศของ กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ทำการตัดสินใจสั่งการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

#### 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม

เพศ หมายถึง เพศของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล แบ่งเป็นชายและหญิง

อายุ หมายถึง อายุของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

วุฒิการศึกษา หมายถึง การศึกษาระดับสูงสุดของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ระยะเวลาปฏิบัติงาน หมายถึง อายุการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ข้าราชการตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน

การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การจัดการความรู้หรือ การดำเนินการใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลในด้านต่างๆ โดยการตอบคำถามเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ระบบ POLIS หมายถึง โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และและงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้  
ทฤษฎีสารสนเทศ ทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
ข้อง และกรอบแนวคิด

#### 2.1 ทฤษฎีสารสนเทศ

ในปัจจุบันหน่วยงานราชการรัฐวิสาหกิจหรือธุรกิจเอกชนต้องใช้สารสนเทศ (Information) ช่วยในการบริหารงาน การวินิจฉัยสั่งการและการตัดสินใจ ( สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, 2533 :1 ) ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ

##### ข้อมูล (Data)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ( อ้างถึงใน กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ, 2544 :7 ) ให้ความหมายข้อมูลว่าเป็นข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถูกรับหรือยอมรับว่าเป็นความจริงสำหรับใช้เป็นหลักอนุมาน หาความจริงหรือคำนวณ

Laudon and Landon (1966 : 56) กล่าวว่า ข้อมูล เป็นกระแสของความจริง (facts) เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร

จิราภรณ์ เมืองแก้ว (อ้างถึงใน กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ, 2544 :7) กล่าวว่าข้อมูลหมายถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในธรรมชาติ เป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือการกระทำต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ และท้ายที่สุดข้อมูลก็คือวัตถุดิบของสารสนเทศซึ่งข้อมูลแยกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือ ข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวมหรือบันทึกมาจากแหล่งข้อมูลโดยตรงด้วยวิธีออกแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ เป็นต้น และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือ ข้อมูลที่รวบรวมมาจากข้อมูลที่ได้มีการรวบรวมไว้แล้ว เช่นเดียวกับ ครรชิต มัลย์วงศ์ (2541 : 79) กล่าวว่า ข้อมูล (Data) ได้แก่ ข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานและการปฏิบัติการที่ต้องเก็บรวบรวมไว้ เพื่อใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของระบบคอมพิวเตอร์ และดำรง วัฒนา (2540 : 13-15) กล่าวว่า ข้อมูล เปรียบเสมือนตัวแทนของข้อเท็จจริง บุคคล สิ่งของต่างๆ แนวความคิดและเหตุการณ์ เช่น ข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือเดินทางจะประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล อายุ สีผม ความสูง

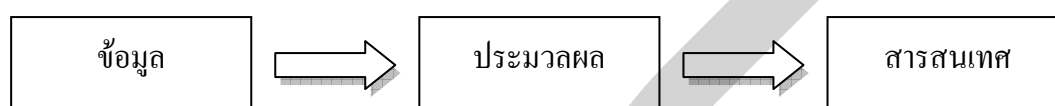
ส่วนสุมาลี เมืองไพศาล (2539 : 61) กล่าวว่า ข้อมูล (Data) เป็นภาษาสัญลักษณ์ทางด้านคณิตศาสตร์ และสัญลักษณ์อื่นๆ ที่ถูกกำหนดเพื่อจะใช้แทนบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ และนิยามต่างๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ข้อมูลเป็นข้อเท็จจริง อาจอยู่ในรูปตัวหนังสือ (text) เอกสาร (document) ตัวเลข (number) รูปภาพ (image) และเสียง (voice)

#### สารสนเทศ (Information)

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2540 : 7) กล่าวว่า สารสนเทศ เป็นสิ่งที่มีความหมายแสดงถึงสภาพ แนวโน้ม ปัญหาและโอกาส สารสนเทศสามารถอธิบายได้ว่า สิ่งที่กำลังพิจารณาอยู่ดีหรือไม่ดี มากหรือน้อย เร็วไปหรือช้าไปอย่างไร

วาสนา สุขกระสานดี (2540 : 1-2) กล่าวถึง สารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการนำ ข้อมูลไปผ่านกระบวนการหนึ่งก่อนและพิจารณา เมื่อแล้ว (อ้างถึงในกรมการพัฒนาชุมชน, 2544 :9) กล่าวว่า สารสนเทศ ได้แก่ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนผลลัพธ์ (Output) ของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่ง ซึ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจและสามารถนำไปกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้วให้มีการยิ่งขึ้น และเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ ดังนั้น ข้อมูลและสารสนเทศจึงมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตาม ภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและสารสนเทศ

คุณสมบัติของสารสนเทศ (Information attributes) Burch and Grudnitski (อ้างถึงใน กรมการพัฒนาชุมชน, 2544 : 8) กล่าวว่า คุณภาพของสารสนเทศ พิจารณาได้จาก

1. ความถูกต้อง (Accuracy) ความถูกต้องนี้หมายถึงว่า สารสนเทศต้องเป็นข้อความจริงที่ไม่มีความผิดพลาดคลาดเคลื่อน (free from mistakes and errors) ชัดเจนไม่กำกวมสะท้อนถึง สิ่งต้องการให้ข้อเท็จจริงและปราศจากอคติส่วนบุคคล (free from bias) จึงอาจมีการนำเสนอ สารสนเทศในรูปแบบภูมิต่างๆ แทนการนำเสนอในรูปแบบตาราง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง

2. ใช้ได้ทันเวลา (Timeliness) หมายความว่า ผู้ต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการวินิจฉัยหรือตัดสินใจ สามารถใช้สารสนเทศนั้น ได้ทันต่อเหตุการณ์ ฉะนั้นแล้วสารสนเทศที่มีก็อาจจะไม่มีประโยชน์ต่อองค์กรเท่าที่ควร

3. ตรงตามความต้องการใช้งาน (Relevancy) เป็นคุณสมบัติสำคัญมากของสารสนเทศ หมายความว่า สารสนเทศ ที่จะให้คำตอบที่ชัดเจนต่อประเด็นคำถามว่า อะไร (what) ทำไม (why) ที่ไหน (where) เมื่อใด (when) ใคร (who) และอย่างไร (How) หากสารสนเทศที่มีอยู่ไม่สามารถให้คำตอบต่อประเด็นคำถามต่างๆ ดังกล่าวไว้ ก็ถือว่าเป็นสารสนเทศ ที่ไม่มีประโยชน์ต่อองค์กร แต่อย่างไร และไม่ควรจัดเก็บไว้ในระบบสารสนเทศขององค์กร

ผู้วิจัยจึงสรุปว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้ว มีคุณภาพด้วยการมีความถูกต้อง ใช้ได้ทันเวลา และตรงตามความต้องการใช้งาน

### **ระบบสารสนเทศ (Information Systems)**

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2540 : 7) ให้ความหมายระบบสารสนเทศว่า เป็นระบบที่นำข้อมูลเข้าไป และผลิตสารสนเทศออกมาใช้ประโยชน์ในองค์กร ซึ่งมีเครื่องมือและทรัพยากร ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ชุดคำสั่งงาน บุคลากร ฐานข้อมูล และระบบการควบคุม และ Laudon (1996 : 9) กล่าวว่าระบบสารสนเทศหมายถึง ส่วนประกอบต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล จัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ จัดส่งสารสนเทศให้หน่วยงานและบุคคลต่างๆ ในองค์กรใช้ในการตัดสินใจ ควบคุม วิเคราะห์ และเพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางขององค์กร เช่นเดียวกับจิราภรณ์ เมืองแก้ว( อ้างถึงใน กรมการพัฒนารัฐบาล, 2544 : 9) กล่าวว่าระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบประมวลผลข้อมูลโดยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะสนับสนุนการปฏิบัติการ การบริหาร และการตัดสินใจขององค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่นำข้อมูลไปประมวลผลเพื่อการใช้ประโยชน์ โดยอาจจะใช้ระบบที่จัดการด้วยมือ (manual) หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์

### **วิวัฒนาการของระบบสารสนเทศ**

Nolan และ Goodstien (1993 : 217) ได้กล่าวถึงวิวัฒนาการของระบบสารสนเทศ เดิบโตเป็นระยะ ดังนี้

1. ระยะเริ่มต้น (Initiation stage) เป็นช่วงเวลาที่องค์กรเริ่มใช้คอมพิวเตอร์เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานในช่วงเวลาการควบคุมจะมีน้อยมาก และการวางแผนระบบสารสนเทศเกือบจะไม่ได้กระทำเลย

2. ระยะขยายงาน (Expansion stage) เมื่อระบบสารสนเทศได้ผ่านระยะเริ่มต้นมาแล้ว จะเข้ามาสู่ระยะที่ 2 ของการเติบโต คือ จะมีการขยายงานสารสนเทศออกไปอย่างกว้างขวาง โดยมีผู้ใช้ระบบสารสนเทศมากขึ้น มีการทดลองระบบสารสนเทศใหม่ๆ จำนวนงานในสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นสาเหตุทำให้ต้องขยายระบบคอมพิวเตอร์ทำให้ค่าใช้จ่ายของระบบสารสนเทศสูงขึ้น แต่เนื่องจากการเติบโตเป็นการเติบโตที่ไม่มีแผนรองรับจึงทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของการประมวลผล ฝ่ายจัดการเริ่มมองเห็นค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการไม่มีแผนสารสนเทศในบทความเดิมของ Nolan และ Gibson ระยะนี้เรียกว่าระยะเพิ่ม (Proliferation stage) ซึ่งคำ Proliferation มีความหมายไปทางลบคล้ายๆ กล่าวว่าเป็นการขยายงานโดยปราศจากความรับผิดชอบ จึงมีการเปลี่ยนชื่อเรียกใหม่ว่าระยะขยายต่อเนื่อง (Expansion or contagion stage)

3. ระยะควบคุม (Control stage) ในช่วงระยะเวลานี้องค์กรจะเริ่มควบคุมการเติบโตของระบบสารสนเทศโดยมีเกณฑ์เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายเน้นการวางแผนระบบสารสนเทศมากขึ้น ณ จุดนี้ความขัดแย้งในแนวความคิดมักจะเกิดขึ้น และอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ที่ใช้อยู่เดิมในสองระยะแรกถ้าปัจจัยค่าใช้จ่ายมีน้ำหนักมากในการพิจารณา

4. ระยะเจริญเติบโตเต็มที่ (Maturity) เป็นช่วงระยะเวลาที่องค์กรเริ่มเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ ที่พัฒนาแบบค่อนข้างจะเป็นอิสระต่อกันเข้ามาเป็นระบบเดียวกันและการควบคุมจะถูกปรับเปลี่ยน โดยเน้นให้ผู้ใช้เป็นผู้ควบคุมค่าใช้จ่ายโดยมีการวางแผนเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเป็นอย่างดีทำให้เกิดระบบสารสนเทศระดับองค์กรขึ้นการใช้งานข้อมูลมีมากขึ้นซึ่งต่อมา Nolan (1997 : 215) ได้ขยายการเติบโตของระบบสารสนเทศเป็น 6 ระยะ ซึ่งเป็นการพิจารณาเฉพาะด้านกายภาพมิได้พิจารณาจากเป้าหมายระบบสารสนเทศจนกระทั่ง Primozic และคณะได้เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการของระบบสารสนเทศจากทัศนะการใช้ โดยตั้งชื่อ “คลื่นนวัตกรรม” (Wave of Innovation)

#### ภารกิจของระบบสารสนเทศ

ภารกิจของระบบสารสนเทศมีการวิวัฒนาการมาโดยตลอด ในตอนต้นของทศวรรษ 1960 คอมพิวเตอร์ได้ถูกนำมาใช้งานประมวลผลข้อมูล ระบบสารสนเทศทำงานเสมือนหนึ่ง “โรงงานผลิตรายงานในรูปกระดาษ” (Paper factory) เพื่อจ่ายเงิน เงินเดือนให้แก่พนักงาน เพื่อส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้า เพื่อจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า ฯลฯ รายงานที่อยู่ในรูปกระดาษมีปริมาณมากขึ้นอย่างรวดเร็วเมื่องานประมวลผลข้อมูลเพิ่มขึ้นระบบสารสนเทศในยุคนี้มุ่งจะเพิ่ม Up-time ของคอมพิวเตอร์เพิ่มขีดความสามารถในการประมวลรายการ (Transaction processing) โดยวัดในรูปจำนวนรายการต่อวินาที และเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาโปรแกรมโดยวัดในรูปจำนวนบรรทัดของ Program code ที่เขียนได้ในหนึ่งสัปดาห์

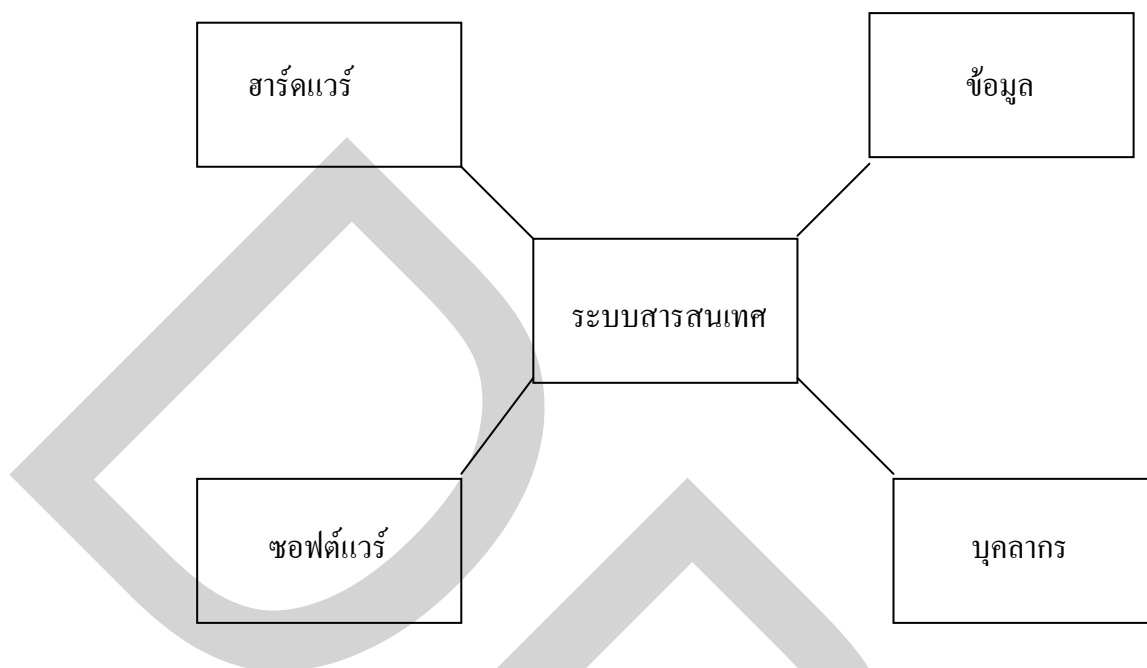
ต่อมาในยุคระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) จุดเน้นของระบบสารสนเทศ ถูกปรับเปลี่ยนไปเป็นการผลิตรายงานเพื่อการจัดการ โดยข้อยกเว้น (Management by Exception) และการผลิตรายงานสรุปสำหรับการจัดการทุกระดับ ทั้งนี้ เพื่อลด ปริมาณรายงานที่ถูกผลิตออกมาอย่างมากมายในยุคการประมวลผลข้อมูล เป้าหมายของระบบสารสนเทศในยุค MIS คือ การให้ข่าวสารที่ถูกต้อง กับบุคคลในเวลาที่เหมาะสม (To get the right information to the right person at the right time)

สำหรับสภาวะปัจจุบัน Sprague McNurlin (1993 : 311) ได้กล่าวถึงภารกิจของระบบสารสนเทศ คือ การปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น จุดเน้นของระบบสารสนเทศ คือ บุคลากรที่ทำงานในองค์กรและทรัพยากรที่ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ (To improve the performance of people in organizations through the use of information technology)

#### โครงสร้างของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศจะมีโครงสร้างทางกายภาพ ตามภาพที่ 2.2

- ดั่งนี้
1. ฮาร์ดแวร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแบ่งออกได้
    - (1) การนำข้อมูลเข้า
    - (2) การนำข้อมูลออก
    - (3) หน่วยความจำสำรอง สำหรับเก็บข้อมูลและโปรแกรม
    - (4) หน่วยประมวลผลกลางได้แก่ หน่วยคำนวณ หน่วยควบคุม และหน่วยความจำ
  - หลัก
    - (5) การติดต่อสื่อสาร
  2. ซอฟต์แวร์ หมายถึง คำสั่งต่างๆ ที่ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติการแบ่งออกได้ดังนี้
    - (1) ซอฟต์แวร์ระบบ
    - (2) ซอฟต์แวร์ประยุกต์



ภาพที่ 2.2 ระบบสารสนเทศจำแนกตามระดับการบริหารและขอบเขตหน้าที่ในการปฏิบัติในงานองค์กร

### การพัฒนาระบบสารสนเทศ

การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นระบบที่ต้องพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และอยู่ภายใต้อิทธิพลของปัจจัยต่างๆ เช่น ลักษณะขององค์กร สภาพการแข่งขันขององค์กร คุณภาพและการใช้สารสนเทศที่ต้องการ ผู้ใช้ระบบ การเชื่อมโยงของระบบความต้องการด้านการประมวลผล ต้นทุนในการพัฒนาระบบ และความเป็นไปได้ในด้านเทคนิคหรือการลงทุน เป็นต้น ที่มา : Burch, John and (Gary Grudnitski, 1989. Figure 2.5, p.55 อ้างถึงใน กรมการพัฒนาชุมชน, 2544 :16)

## 2.2 ทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการนำเสนอในรูปแบบสารสนเทศ ก่อให้เกิดอิทธิพลของการสร้างวัฒนธรรม และความรู้ที่ร่วมกันในเรื่องต่างๆ

### ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ อ่างใน คำรง วัฒนา(2540 : 1-3) ทรงให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า แยกส่วนประกอบหลักออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ ฐานข้อมูล โทรคมนาคม และคอมพิวเตอร์

### ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน ต่างก็ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง มีการสร้างระบบสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ มีการนำเส้นใยนำแสง (Optical Fiber) เข้ามาใช้อย่างแพร่หลายทำให้การส่งข้อมูลข่าวสารได้จำนวนมาก และเสียเวลาน้อย กลายเป็นทางด่วนของข้อมูล (Information Superhighway) นอกจากเส้นใยนำแสง ยังมีอุปกรณ์สื่อสารอย่างอื่น เช่น สายเคเบิลหรือสายโทรศัพท์ สายโคแอกเซียลเคเบิล (Coaxial Cable) สถานีไมโครเวฟ (Microwave Stations) ส่งผ่านข้อมูลในรูปของคลื่นวิทยุมีความเร็วสูงมาก และสถานีดาวเทียม (Satellite Stations) ทำหน้าที่ถ่ายทอด (Relay) ระหว่างพื้นที่หลายๆ แห่งโดยส่งข้อมูลได้จำนวนมาก เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งความรู้ที่สามารถเสาะแสวงหาโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ไม่ว่าความรู้ทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมืองอยู่ที่ความฉลาดของผู้บริโภคจะเลือกบริโภคอย่างไรจะเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศกำลังมีบทบาทอย่างกว้างขวางเสมือนเครื่องจักรที่ผลักดันทุกสิ่งทุกอย่างที่มาเกี่ยวข้องด้วย ให้ก้าวรุดหน้าไปอย่างรวดเร็วกว่าเครื่องจักรชนิดอื่นๆ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถอำนวยความสะดวกได้ตรงจุดเป็นอย่างดี

### บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อองค์กร

ปริทรรศน์ พันธุบรรยงค์ ผู้แปล Reengineering The Corporation ของ Michael Hammer ของ Jame's Chamy (2538:127-147) ได้อธิบายพลังในการทำลายกำแพงกฏเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดองค์กรของงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ สรุปตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การทำลายกฎเกณฑ์การจัดองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

กฎเกณฑ์เดิม	เทคโนโลยีทำลายกำแพง	กฎเกณฑ์ใหม่
1. สารสนเทศสามารถปรากฏในที่ใดที่หนึ่งในเวลาหนึ่ง	ฐานข้อมูลใช้ร่วมกัน	สารสนเทศสามารถปรากฏพร้อมๆ กันได้ในหลายๆ ที่
2. ผู้เชี่ยวชาญเท่านั้นที่สามารถทำงานที่ซับซ้อนได้	ระบบผู้เชี่ยวชาญ	พนักงานชำนาญการทั่วไปสามารถทำงานของเชี่ยวชาญ
3. ธุรกิจจะต้องเลือกระหว่างการรวมศูนย์อำนาจ	เครือข่ายโทรคมนาคม	ธุรกิจสามารถเก็บผลประโยชน์จากการรวมอำนาจในเวลาเดียวกัน
4. ผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจทั้งหมด	เครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจ (การเข้าถึงฐานข้อมูลซอฟต์แวร์แบบจำลอง)	การตัดสินใจเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่งานของพนักงานทุกคน
5. พนักงานภาคสนามต้องการสำนักงานเพื่อจะสามารถเก็บเรียกกลับและส่งสารสนเทศ	การสื่อสารข้อมูลแบบไร้สายและคอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้ว	พนักงานภาคสนามสามารถจะส่งและรับสารสนเทศที่ใดก็ได้
6. การติดต่อกับผู้ที่ซื้อสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดคือ การพบหน้ากัน	แผ่นวีดีโอที่มีปฏิสัมพันธ์ (interactive videodisk)	การติดต่อกับผู้ที่ซื้อสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุด คือ การติดต่อที่มีประสิทธิภาพ
7. คุณจะต้องเดินทางหาสิ่งของต่างๆ	เทคโนโลยีการระบุสิ่งของและติดตามอัตโนมัติ	สิ่งของเป็นผู้บอกคุณว่าอยู่ที่ไหน
8. การทบทวนแผนจะทำได้เป็นระยะๆ	การคำนวณที่มีศักยภาพสูง	การทบทวนแผนทำได้ทันทีที่จำเป็น

ที่มา : ปรับมาจากปริทัศน์ พันธบุรุษรงค์ (2538 : 124-127)



### 2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เป็นการจัดการระบบสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารตามความต้องการของแต่ละคนในองค์กรเพื่อการตัดสินใจวางแผนและควบคุมงานตามขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของงาน

**ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ( Management Information System : MIS)**

กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ กระทรวงมหาดไทย (2541: 5) กล่าวว่า MIS เป็นคำที่ประกอบด้วยคำหลัก 3 คำ Management หมายถึงการจัดการ การบริหารเป็นกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผน การควบคุม และการปฏิบัติงาน Information รู้จักกันในคำว่าสารสนเทศ หมายถึงข้อมูลที่ได้เลือกสรรและจัดระเบียบหรือทำการประมวลผลแล้ว เพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ System หมายถึง ระบบการแลกเปลี่ยน นำเข้า ประมวลผลและใช้ประโยชน์เป็นกระบวนการทำงาน ดังนั้นถ้าแปลความหมายของ MIS หมายถึงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารหรือระบบที่ผู้บริหารใช้ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศ ในการช่วยกำหนดแผนการปฏิบัติและควบคุมการดำเนินงานขององค์กร

Higgins (อ้างถึงใน กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ, 2544 : 23) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นระบบที่จัดหาสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารตามความต้องการของแต่ละคนในองค์กรเพื่อการตัดสินใจวางแผนและควบคุมงานตามขอบเขตความรับผิดชอบในส่วนของงาน และ Hortley (อ้างถึงใน กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ, 2544 : 23) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นระบบที่จัดตั้งขึ้นอย่างมีรูปแบบเพื่อจัดเตรียมสารสนเทศที่มีประโยชน์ในด้านการวางแผนและกระบวนการตัดสินใจในการบริหาร เช่นเดียวกับ Gannon (อ้างถึงใน กรมการพัฒนารัฐวิสาหกิจ, 2544 : 23) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คือ วิธีการในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อช่วยให้ผู้บริหารใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สารสนเทศเพื่อการจัดการ คือ วิธีการ ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อช่วยให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

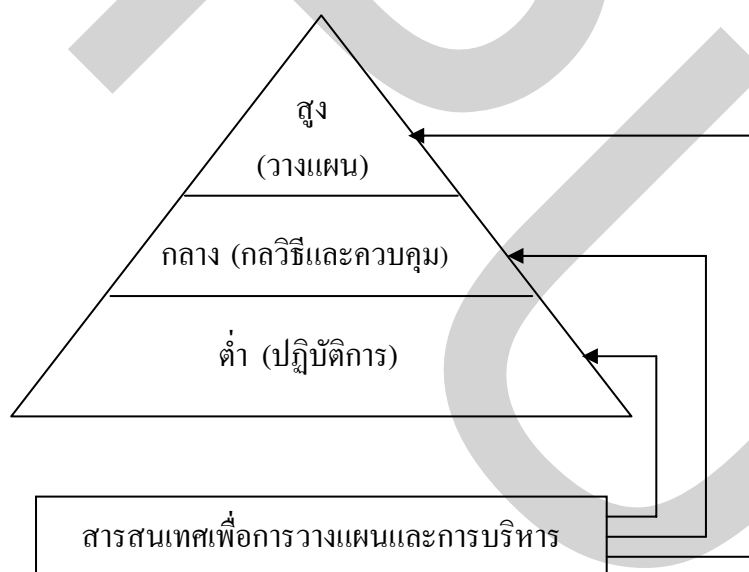
คุณลักษณะที่สำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2532 : 110-112) ประกอบด้วยคุณลักษณะ 8 ประการ คือ

- 1) เพื่อใช้ในการจัดการหรือบริหารงานได้
- 2) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการออกแบบ
- 3) มีความสมบูรณ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- 4) ใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อเสริมด้านประสิทธิภาพ

- 5) คำนึงปัญหาทุกด้านอย่างรอบคอบในการออกแบบ
- 6) แนวคิดประสานระบบย่อย ๆ เข้าด้วยกัน
- 7) ใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน
- 8) อาศัยคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางในการประมวลผล

#### ความสัมพันธ์ของระดับการจัดการกับระบบสารสนเทศ

การประมวลผลข้อมูลทั่วไปมีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อรับข้อมูลประมวลผลตามต้องการ และบันทึกผลลัพธ์ที่ได้ลงสู่สื่อข้อมูลต่างๆ แต่ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) จะเน้นถึงการใช้ข้อมูลเพื่อสร้างเป็นสารสนเทศหรือข่าวสารเพื่อการจัดการ โดยทั่วไปโครงสร้างของระดับการจัดการมีความสัมพันธ์ในลักษณะของสามเหลี่ยมปิรามิด กล่าวคือ ผู้จัดการระดับสูงอยู่ด้านบนสารสนเทศที่ต้องการใช้ในการวางแผนและตัดสินใจจะต้องสั้นกระชับให้ความหมายตรงประเด็นที่สามารถใช้ตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ในขณะที่การจัดการในระดับกลางและระดับล่างลงมาต้องการสารสนเทศที่มีรายละเอียดมากกว่า เพราะจะต้องนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการควบคุมและปฏิบัติงานประจำวันมิให้ผิดพลาด ตามภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของระดับการจัดการและลักษณะข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในแต่ละระดับ  
ที่มา : วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2540 : 323)

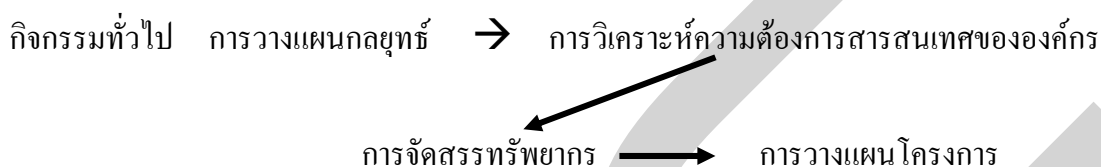
ระดับการกำหนดการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ

วาสนา สุขกระสานติ ( 2540 : 6-6) ได้กล่าวถึง ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ Decision Support Systems–DSS) ว่าเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในอีก ระดับวางแผนบริหารและวางแผนยุทธศาสตร์เผชิญกับการตัดสินใจประกอบด้วยปัจจัยที่ซับซ้อน เกินกว่าความสามารถของมนุษย์ที่จะประมวลเข้าด้วยกันอย่างถูกต้อง จึงทำให้เกิดระบบสนับสนุน การตัดสินใจ ซึ่งเป็นระบบความต้องการเฉพาะของผู้บริหารแต่ละคน (Made by order)

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (MIS)

Gary W. Dickson, James C. Wetherbe (1985 : 119-128) ได้อธิบายแนวคิดการ วางแผนเชิงกลยุทธ์ MIS (Strategic Planning For MIS) สรุปความหมายได้ดังต่อไปนี้

ความเป็นมาการวางแผน MIS ในระยะแรกองค์กรจะเน้นเรื่องคอมพิวเตอร์เป็น ทรัพยากรใหม่ผ่านผู้ใช้งานบัญชี ต่อมาเมื่อศักยภาพของคอมพิวเตอร์ปรากฏเด่นชัดขึ้นเริ่มมี ความต้องการใช้คอมพิวเตอร์สูงขึ้น ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในองค์กรขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงนี้ การวางแผนหรือการควบคุมกิจกรรมสารสนเทศยังไม่ได้ทำอย่างเป็นทางการต่อมาเมื่อความต้องการ ใช้สารสนเทศในองค์กรซับซ้อนยิ่งขึ้นทำให้เกิดการวางแผน MIS ซึ่งรูปแบบการวางแผนการที่ องค์กรหลายแห่งได้นำไปใช้จนเป็นประเพณีนั้น มีลักษณะตามภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 รูปแบบการวางแผนการที่องค์กรหลายแห่งนำไปใช้จนเป็นประเพณี

ที่มา : Garry W. Dickson, Jame C. Wetherbe (1985 :121)

การวางแผน MIS เมื่อนำไปปฏิบัติอาจเกิดปัญหาขึ้น สืบเนื่องจาก

- 1) แผน MIS ควรเป็นแผนเดียวกันกับแผนองค์กร
- 2) การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ
- 3) การจัดสรรทรัพยากรในองค์กร
- 4) การเป็นโครงการที่สมบูรณ์
- 5) การเลือกวิธีการ

การพิจารณาปัญหาในการวางแผน MIS ซึ่งให้เห็นความต้องการรูปแบบรวมยอดของการวางแผน MIS ดังนั้น กระบวนการนี้จัดได้คิดค้นอธิบาย และการนำไปประยุกต์ใช้ ตามตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การวางแผน MIS

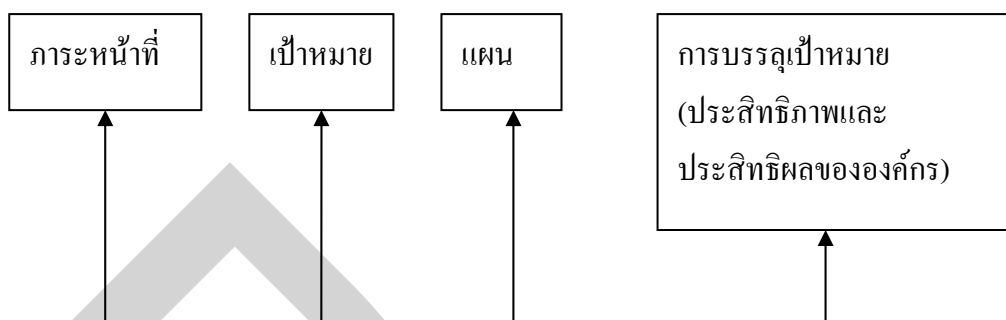
กิจกรรมหลักการวางแผน MIS	ลักษณะ
1. แผนกลยุทธ์ MIS	สร้างความสัมพันธ์ระหว่างแผนหลักขององค์กรกับแผน MIS
2. วิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศขององค์กร	เจาะจงสารสนเทศที่องค์กรต้องการเพื่อนำไปสร้างสถาปัตยกรรมสารสนเทศ
3. จัดสรรทรัพยากร	จัดสรรทรัพยากรทั้งการพัฒนาผู้ใช้ MIS เพราะทรัพยากรการปฏิบัติงาน
4. วางแผนโครงการ	พัฒนาแผนที่แสดงความต้องการ ความต้องการทรัพยากรสำหรับโครงการระบบสารสนเทศโดยเฉพาะ

ที่มา : Garry W Dickson, Jame C, Wetherbe 1985 : 124

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์ MIS คือ การที่ทำให้ระบบสารสนเทศสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรเป้าหมาย คือ การสร้างองค์กรที่ใช้สารสนเทศสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งได้แก่ การวางแผนระยะสั้นและระยะยาว

การดำเนินกิจกรรมที่สำคัญในองค์กร ได้แก่

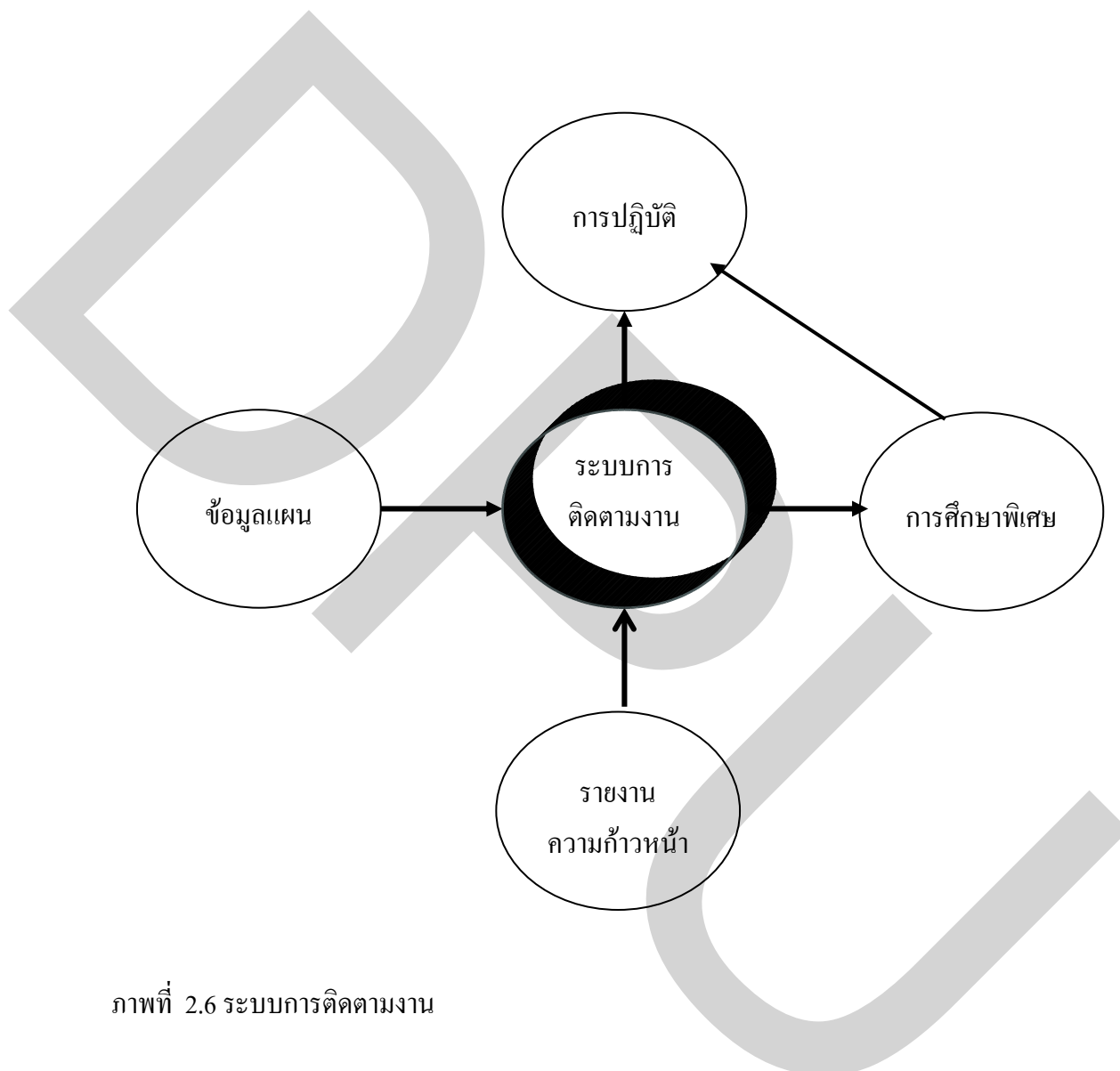
1) การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการพร้อมกำหนดเวลา เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร กระบวนการวางแผนตามภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 กระบวนการวางแผน

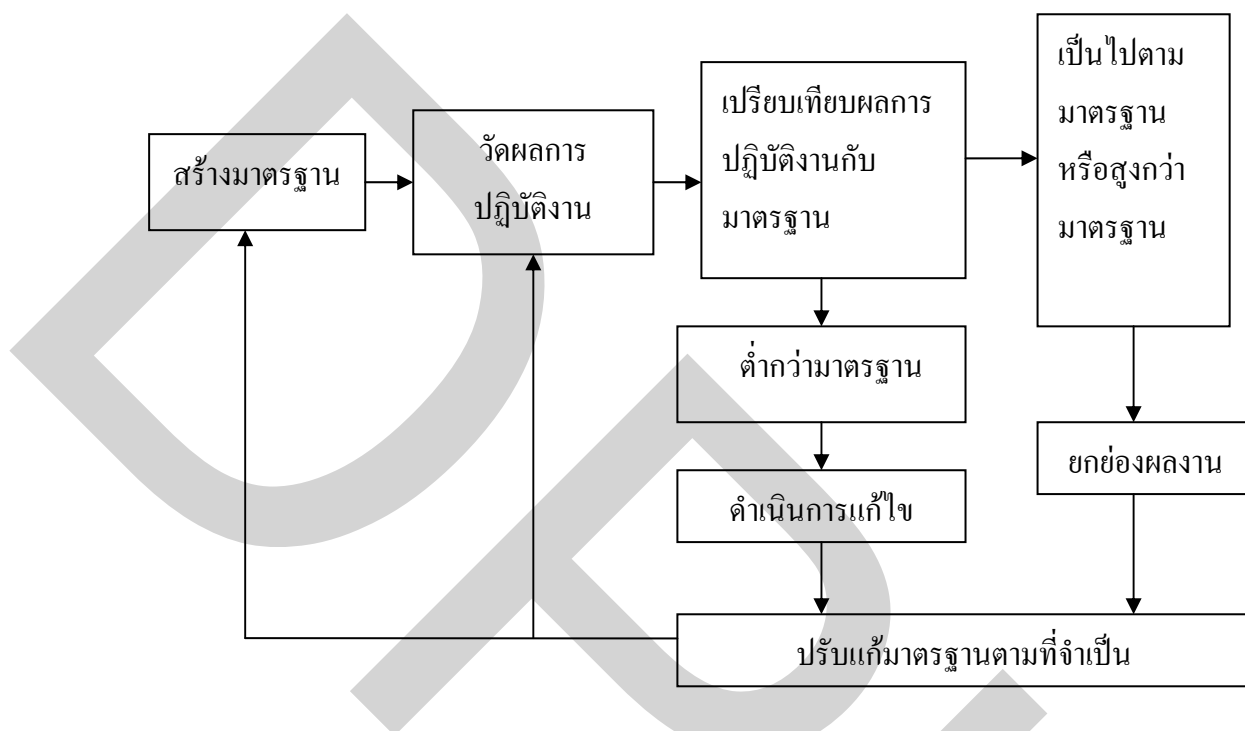
แผนในระดับต่างๆ ได้แก่ แผนกลยุทธ์ เป็นแผนระยะยาวตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป แผนกลยุทธ์ เป็นแผนระยะกลาง 1-5 ปี แผนปฏิบัติการเป็นแผนที่ระบุชัดเจนว่า ใคร ทำอะไร เมื่อใด โดยใคร ที่ใด และ อย่างไรแหล่งที่มาสำหรับข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กรที่ต้องการในการจัดทำแผน คือ สภาพของ องค์กร บุคลากร ทรัพยากรอื่นๆ ชัดความสามารถ เป็นต้น

2) การติดตามปฏิบัติงาน (Monitoring) ตามแผนว่าการปฏิบัติงานจริง เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยจะต้องมีข้อมูลเมื่อสิ้นงวดเวลาหนึ่งๆ ว่าแต่ละกิจกรรมได้เริ่มดำเนินการกำหนดหรือไม่ ตามภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 ระบบการติดตามงาน

3) การควบคุม (Controlling) เป็นการกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามมาตรฐานและตามเป้าหมาย สามารถควบคุมกระบวนการได้ตาม ภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 การกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามมาตรฐาน

กระบวนการควบคุม จะเห็นได้ว่าจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่ทำได้จริงเมื่อสิ้นช่วงเวลาต่างๆ เพื่อจะใช้เปรียบเทียบกับมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้

การประเมินผลโครงการสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

- 1) การประเมินผลว่าโครงการได้
- 2) ดำเนินไปตามแผนหรือไม่
- 3) การประเมินผลกระทบอันเนื่องมาจากโครงการ (Impact Evaluation)
- 4) การตัดสินใจ (Decision Making)

ผู้บริหารงานทุกระดับจะต้องตัดสินใจเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบ

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำงานการจัดระบบสารสนเทศในครั้งนี้ได้มีผู้ทำงานวิจัยและมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องเดียวกัน ตามลำดับต่อไปนี้

ภัทรจิต ตระกูลช่าง (2539 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ :11) ได้ทำการศึกษา เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การรัฐ กรณีศึกษา แผนแม่บทกระทรวงสาธารณสุข ปี 2540 – 2544 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) พบว่า การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนของการแผ่ขยาย (Contagion) จากกรณีศึกษาการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงมีการวางแผนการพัฒนาประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทุกด้านของงานมีการจัดตั้ง หน่วยงานใหม่ขึ้นรับผิดชอบโดยตรง มีการจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายเพื่อสนับสนุนการพัฒนาด้านนี้เป็นจำนวนมาก

อัศเรศร์ แสงศิริสุวรรณ (2540 :17) ได้ทำการศึกษา เรื่องการศึกษาแนวทางปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากร เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน เช่น ความยุ่งยากซับซ้อนของกฎหมาย การใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อสารผู้เขียนโปรแกรม ยังขาดความชำนาญและขาดประสบการณ์ บุคลากรขาดการเรียนรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

คณะรัฐศาสตร์ จุฬา (2540 อ้างถึงใน ดำรง วัฒนา :1-13) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานสารสนเทศของกระทรวงมหาดไทย พบว่าประกอบด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมงานเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล การบริหารงาน การจัดการและการพัฒนาบุคลากร เทคโนโลยีสมัยใหม่ งบประมาณและอุปกรณ์ด้านสารสนเทศ กฎระเบียบและข้อบังคับ

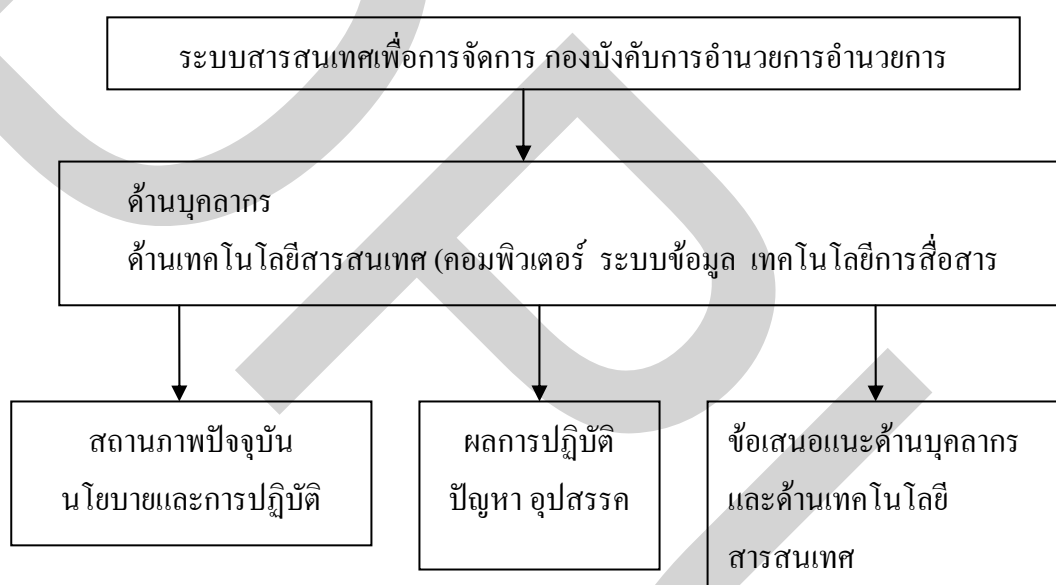
สุนันท์ เอกถมานนท์ (2540 อ้างถึงใน กรมการพัฒนาชุมชน, 2544 :37) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจุบันระบบ LAN ดังกล่าวใช้เชื่อมโยง หน้าหน้าห้องอธิบดีฯ รองอธิบดีฯ กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักงานเลขานุการกรมและกองต่างๆ โดยใช้สายเคเบิลร่วม (Coaxial ชนิด 8 เส้น) รองรับด้วยฮับ (Hub) และการ์ด (Card E-thernet) ใช้ Microsoft Windows NT 4.0 เป็นซอฟต์แวร์ ส่วนเครือข่ายข้อมูลเชื่อมโยงทางไกลของกรมการพัฒนาชุมชน ระบบ WAN นั้นเชื่อมโยง กับศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการ พัฒนาชุมชนเขตทุกเขต และสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดทุกจังหวัด โดยใช้สายโทรศัพท์ทั้งขององค์การโทรศัพท์ และของการสื่อสาร สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีโมเด็มเป็นตัวแปลงสัญญาณ ระหว่างสัญญาณดิจิทัล กับสัญญาณแอนาล็อก ส่งผ่านโทรศัพท์ มีโปรแกรม TBLIX 3.21 เป็นซอฟต์แวร์ในการสื่อสาร รับส่งเพิ่มข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ โดยเชื่อมโยงกันเป็นครั้งคราวเรียกว่า “ออนไลน์ (Online)”



## 2.5 กรอบแนวคิด

ในการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการระบบสารสนเทศกรณีศึกษา กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ในครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิด ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ กองบังคับการอำนาจการ 2 ส่วน ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากร
- 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม) ตามภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิด ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ กองบังคับการอำนาจการ

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา : กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ( Survey Research ) ซึ่งผู้วิจัยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยมีระเบียบวิธี วิจัย ซึ่ง ประกอบด้วย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ข้าราชการตำรวจในกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ชั้นประทวน และชั้นสัญญาบัตร ซึ่งมียศตั้งแต่ สิบตำรวจตรี ถึง พันตำรวจเอก ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ไม่น้อยกว่า 3 เดือน และระหว่างทำการศึกษาที่ยังคงปฏิบัติงานในสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ในปี 2550 จำนวน 300 นาย โดยแบ่งออกเป็นหน่วยงานได้ดังนี้

ฝ่ายอำนวยการ 1	จำนวน	54	นาย
ฝ่ายอำนวยการ 2	จำนวน	60	นาย
ฝ่ายอำนวยการ 3	จำนวน	34	นาย
ฝ่ายอำนวยการ 4	จำนวน	46	นาย
ฝ่ายอำนวยการ 5	จำนวน	34	นาย
ฝ่ายอำนวยการ 6	จำนวน	36	นาย
ฝ่ายอำนวยการ 7	จำนวน	28	นาย
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	8	นาย

### 3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ข้าราชการตำรวจในกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร ซึ่งมียศตั้งแต่ สิบตำรวจตรี ถึง พันตำรวจเอก ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดสำนักงานกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลไม่น้อยกว่า 3 เดือน ระหว่างทำการศึกษาก็ยังคงปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ในปี 2550 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 นาย ด้วยวิธีการสุ่มแบบตามระดับชั้น ( Stratified Random Sampling ) ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	สัดส่วนร้อยละของประชากร
ฝ่ายอำนวยการ 1	54	35	64.81
ฝ่ายอำนวยการ 2	60	39	65.00
ฝ่ายอำนวยการ 3	34	22	64.71
ฝ่ายอำนวยการ 4	46	30	65.22
ฝ่ายอำนวยการ 5	34	22	64.71
ฝ่ายอำนวยการ 6	36	24	66.67
ฝ่ายอำนวยการ 7	28	18	64.29
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	5	62.50
รวม	300	195	64.74

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลมาทำการวิจัยในความต้องการระบบสารสนเทศภายใน กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีจำนวนคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลวัดระดับความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศของ กองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่าแบบ ลิเคิร์ต 5 ระดับ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจะเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อประเมินระดับความต้องการ ใช้งานระบบสารสนเทศในแต่ละด้าน ซึ่งมีจำนวนคำถามทั้งสิ้น 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลวัดระดับการใช้งานระบบสารสนเทศของ กองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับ โดยกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศในแต่ละด้าน ซึ่งมีจำนวนคำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ ประกอบด้วย

1. ความรู้ความชำนาญด้านการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น 10 ข้อ
2. ความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 14 ข้อ
3. ความรู้ความชำนาญด้านการใช้อินเทอร์เน็ต 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นคำถามปลายเปิด ( Open - Ended Questions) เพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม

การกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกในแต่ละข้อผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็น 5 ช่วง ตามแบบของลิเคิร์ต (Liker อ้างถึงใน รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2540 : 123-125)โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบตามความคิดเห็นของตนเองในแต่ละข้อคำถามและกำหนดน้ำหนักของคะแนนและการแปลความหมายของคะแนนดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับมากที่สุด  
 คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับมาก  
 คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับปานกลาง  
 คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับน้อย  
 คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของน้ำหนักคะแนนความคิดเห็นใช้เกณฑ์ประเมินของเบสท์ (Best, 1981: 188 - 190) ดังนี้

- 4.50 - 5.00 คะแนน หมายถึง ระดับความต้องการหรือระดับความรู้ในระดับสูงมาก  
 3.50 - 4.49 คะแนน หมายถึง ระดับความต้องการหรือระดับความรู้ในระดับสูง  
 2.50 - 3.49 คะแนน หมายถึง ระดับความต้องการหรือระดับความรู้ในระดับปานกลาง

1.50 - 2.49 คะแนน หมายถึง ระดับความต้องการหรือระดับความรู้ในระดับต่ำ

1.00 - 1.49 คะแนน หมายถึง ระดับความต้องการหรือระดับความรู้ในระดับต่ำมาก

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 195 นาย ใช้แบบสอบถามจำนวน 195 ชุด โดยวิธีการตามแผนการทดลองแบบ One Short Case Study และรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้ศึกษาวิจัยภายในระยะเวลา 7 วัน

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้เรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้คืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ผล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for window (Statistical Package for Social Sciences) หาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายตัวแปรต่าง ๆ ค่าสถิติที่ใช้คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) เป็นการจัดเรียงลำดับข้อมูลโดยจัดให้เป็นหมวดหมู่ ซึ่งจะถูกจำแนกออกเป็นชั้นๆ ตามลำดับค่าของข้อมูลแล้วนับจำนวนข้อมูลที่มีอยู่จริงในแต่ละหมวดหมู่นั้น ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นวิธีการทางสถิติพื้นฐานอย่างง่าย ๆ ใช้เพื่อแสดงให้เห็นว่า จากข้อมูลที่มีอยู่ 100 หน่วย จะเป็นพวกที่มีลักษณะที่เราสนใจกี่หน่วย

ค่าเฉลี่ย (Mean) หมายถึงการเอาค่าของข้อมูลทั้งหมดมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลส่วนใหญ่่มักเรียกว่า Mean เฉยๆ ใช้สัญลักษณ์ว่า " $\bar{x}$ "

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดค่าความกระจาย โดยการนำข้อมูลทุกตัวมาคำนวณแต่แทนที่จะใช้ความแตกต่างแบบไม่คิดเครื่องหมายมาเฉลี่ยให้ใช้วิธีทำให้เครื่องหมาย ลบ หายไป โดยการยกกำลังสองของผลต่างเสียก่อนและเมื่อเฉลี่ยแล้วให้ถอดรากที่สองกลับมาอย่างเดิม

2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้พิสูจน์สมมติฐาน ของการวิจัย ได้แก่ T - test คือ สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม F - test คือ สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance = ANOVA) แบบ One Way Anova

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศ  
ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย ได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ แทนความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{x}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย  
สำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่าง

F หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย  
สำหรับตั้งแต่ 2 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไป โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน

P-Value หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ

เกณฑ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการสรุปผล จะใช้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 195 ราย มีลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.97 และ 21.03 ตามลำดับ

ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.13 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วงระหว่าง 40 - 49 ปี และ ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.44 และ 14.36 ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมาไม่ถึงร้อยละ 4

วุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง มีผู้จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีมากที่สุดในส่วนที่เท่าๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 41.00

ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้บังคับหมู่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.03 รองลงมาคือ รองสารวัตร-สารวัตร คิดเป็นร้อยละ 33.85 ส่วนรองผู้กำกับการ-ผู้กำกับการ มีสัดส่วนร้อยละ 5.13

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 81.03 รองลงมาปฏิบัติงานตั้งแต่ 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.92 ส่วนระยะเวลาอื่นในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานนอกเหนือจากที่กล่าวมาไม่ถึงร้อยละ 2

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	154	78.97
1.2 หญิง	41	21.03
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	28	14.36
2.2 ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	127	65.13
2.3 ตั้งแต่ 40 – 49 ปี	34	17.44
2.4 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	6	3.08
3. วุฒิการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	77	39.49
3.2 ระดับปริญญาตรี	77	39.49
3.3 ระดับปริญญาโท	41	21.02
3.4 ระดับปริญญาเอก	-	-
4. ตำแหน่งงาน		
4.1 ผู้บังคับหมู่	119	61.03
4.2 รองสารวัตร – สารวัตร	66	33.85
4.3 รองผู้บังคับการ – ผู้กำกับการ	10	5.13
4.4 รองผู้บังคับการ	-	-
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน		
5.1 น้อยกว่า 1 ปี	1	0.51
5.2 ตั้งแต่ 1 – 10 ปี	158	81.03
5.3 ตั้งแต่ 11 – 20 ปี	33	16.92
5.4 มากกว่า 20 ปี	3	1.54
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>100.00</b>



#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ ระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับสูง ทั้งภาพรวมและในรายละเอียดปลีกย่อย และเมื่อจัดอันดับความต้องการใช้ ระบบฐานข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้

แผนงานและงบประมาณ เงินเดือน สถิติคดีอาชญากรรม กำล้างพล บุคคลผู้กระทำความผิด กฎหมาย อุบัติเหตุจราจร บุคคลที่น่าสนใจ บุคคลพันโทษ บุคคลหายพลัดหลง ประกาศสืบจับ ทรัพย์สินหาย ส่งกำลังบำรุง ใบอนุญาตขับรถ ทะเบียนอาวุธปืน ทะเบียนยานพาหนะ และ ใบอนุญาตพกพาอาวุธปืน

ตารางที่ 4.2 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความต้องการใช้ระบบฐานข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ระบบฐานข้อมูล	ระดับความต้องการ (ร้อยละ)					— X	S.D.	ความ หมาย ที่ได้
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
แผนงานและงบประมาณ	53.80	33.80	10.80	1.50	-	4.40	0.74	สูง
เงินเดือน	46.70	46.70	6.20	0.50	-	4.39	0.63	สูง
สถิติคดีอาชญากรรม	49.70	40.00	9.70	0.50	-	4.39	0.68	สูง
กำลังพล	45.10	47.70	7.20	-	-	4.38	0.62	สูง
บุคคลผู้กระทำผิดกฎหมาย	47.20	42.10	9.70	0.50	0.50	4.35	0.72	สูง
อุบัติเหตุจราจร	46.20	44.10	8.70	1.00	-	4.35	0.68	สูง
บุคคลที่น่าสนใจ	44.60	46.70	8.20	0.50	-	4.35	0.65	สูง
บุคคลพันโทษ	43.10	46.70	7.70	2.60	-	4.30	0.72	สูง
บุคคลหายพลัดหลง	45.10	41.00	12.30	1.50	-	4.30	0.74	สูง
ประกาศสืบจับ	43.10	41.10	11.30	1.50	-	4.29	0.72	สูง
ทรัพย์สินหาย	39.50	46.70	12.30	1.50	-	4.24	0.72	สูง
ส่งกำลังบำรุง	41.00	42.10	14.90	1.50	0.50	4.22	0.79	สูง
ใบอนุญาตขับรถ	37.90	47.20	14.40	-	0.50	4.22	0.72	สูง
ทะเบียนอาวุธปืน	36.90	49.20	12.30	1.00	0.50	4.21	0.73	สูง
ทะเบียนยานพาหนะ	39.00	45.10	14.40	1.00	0.50	4.21	0.76	สูง
ใบอนุญาตพกพาอาวุธปืน	35.90	50.80	11.30	1.00	1.00	4.19	0.76	สูง
ค่าเฉลี่ยความต้องการโดยรวม						4.30	0.45	สูง

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นอยู่ในระดับสูงทั้งภาพรวมและในรายละเอียดปลีกย่อยยกเว้นด้านการสร้างและลบที่เก็บข้อมูล (โฟลเดอร์) ของตนเองได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ การแก้ปัญหาในการพิมพ์ข้อมูลไม่ออกผ่านเครื่องพิมพ์ได้ การตรวจสอบหน่วยความจำหรือพื้นที่สำหรับการเก็บข้อมูลได้ การปรับแต่งหน้าจอของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ และการตรวจสอบปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในกรณีที่เปิดเครื่องไม่ติดได้ที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดอันดับความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ของกลุ่มตัวอย่างจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้

การรู้จักชื่อและใช้งานอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น แป้นพิมพ์ การพิมพ์ข้อมูลออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านเครื่องพิมพ์ การปิด - เปิด เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกวิธี การนำข้อมูลและออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยผ่านสื่อนำเข้าข้อมูล เช่น แผ่นดิสก์ การเรียก และค้นหาข้อมูลที่เก็บอยู่ในเครื่องออกมาใช้งานได้ การสร้างและลบที่เก็บข้อมูล (โฟลเดอร์) ของตนเองได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ การแก้ปัญหาในการพิมพ์ข้อมูลไม่ออกผ่านเครื่องพิมพ์ได้ การตรวจสอบหน่วยความจำหรือพื้นที่สำหรับการเก็บข้อมูลได้ การปรับแต่งหน้าจอของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้และการตรวจสอบปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่เปิดเครื่องไม่ติดได้

ตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความรู้ความชำนาญด้าน  
การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

ความรู้ความชำนาญด้านการ ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ เบื้องต้น	ระดับความรู้ความชำนาญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	ความ หมาย ที่ได้
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การรู้จักและใช้อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ได้	30.80	45.10	23.60	0.50	-	4.06	0.75	สูง
การพิมพ์ข้อมูลจากเครื่อง คอมพิวเตอร์ผ่านเครื่องพิมพ์	27.20	32.80	37.90	2.10	-	3.85	0.85	สูง
การปิด - เปิด เครื่องคอม พิวเตอร์ ได้อย่างถูกวิธี	22.60	22.60	52.80	2.10	-	3.66	0.85	สูง
การนำข้อมูลและออกจาก คอมพิวเตอร์ได้โดยผ่าน แผ่นดิสก์	19.00	23.60	55.40	2.10	-	3.59	0.82	สูง
การเรียกและหาข้อมูลที่เก็บ อยู่ในเครื่องออกใช้งานได้	17.40	19.50	62.10	1.00	-	3.53	0.79	สูง
การสร้างและลบที่เก็บข้อมูล ของตนเองได้คอมพิวเตอร์	15.90	19.00	63.60	1.50	-	3.49	0.78	ปาน กลาง
การแก้ปัญหาการพิมพ์ข้อมูล ไม่ออกผ่านเครื่องพิมพ์ได้	17.40	19.50	56.90	6.20	-	3.48	0.85	ปาน กลาง
ตรวจสอบหน่วยความจำหรือ พื้นที่สำหรับเก็บข้อมูลได้	12.30	22.10	63.10	2.60	-	3.44	0.74	ปาน กลาง
การปรับแต่งหน้าจอของ เครื่องคอมพิวเตอร์ได้	13.80	20.00	57.90	8.20	-	3.39	0.83	ปาน กลาง
ตรวจสอบปัญหาเครื่อง คอมพิวเตอร์เปิดเครื่องไม่ได้	9.70	20.50	55.40	14.40	-	3.26	0.82	ปาน กลาง
<b>ค่าเฉลี่ยความรู้ความชำนาญโดยรวม</b>						<b>3.58</b>	<b>0.69</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการประมวลผลคำ (Word) อยู่ในระดับสูงทั้งภาพรวมและในรายละเอียดปลีกย่อย ยกเว้น ด้านการทำงานกราฟฟิก ที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดอันดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการประมวลผลคำ (Word) ของกลุ่มตัวอย่างจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้ การแทรกและแก้ไขข้อความ การสร้างและปรับเปลี่ยนย่อหน้า การจัดรูปแบบเอกสาร และการทำงานกราฟฟิก

ตารางที่ 4.4 ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการประมวลผลคำ ของกลุ่มตัวอย่าง

ความรู้ความชำนาญด้านโปรแกรมเกี่ยวกับการประมวลผลคำ (Word)	ระดับความรู้ความชำนาญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	ความหมายที่ได้
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การแทรกและแก้ไขข้อความ	18.50	25.60	0.50	0.50	-	4.29	0.87	สูง
การสร้างและปรับเปลี่ยนย่อหน้า	55.40	19.00	24.60	1.00	-	4.29	0.87	สูง
การจัดรูปแบบเอกสาร	42.60	26.20	29.70	1.50	-	4.10	0.88	สูง
การทำงานกราฟฟิก	15.40	20.50	56.40	7.70	-	3.44	0.84	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความรู้ความสำคัญโดยรวม						4.03	0.76	สูง

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการตาราง (Excel) อยู่ในระดับสูงทั้งภาพรวม และในรายละเอียดปลีกย่อย ยกเว้น ด้านการสร้างและแก้ไขกราฟฟิค ที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดอันดับความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการตาราง (Excel) ของกลุ่มตัวอย่างจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้

การจัดรูปแบบและพิมพ์แผ่นงาน การทำงานกับเซลล์และข้อมูล การปรับปรุงสมุดงาน การสร้างและแก้ไขสูตรคำนวณ และ การสร้างและแก้ไขกราฟฟิค

ตารางที่ 4.5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการตารางของกลุ่มตัวอย่าง

ความรู้ความชำนาญด้านโปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการตาราง (Excel)	ระดับความรู้ความชำนาญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	ความหมายที่ได้
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การจัดรูปแบบและพิมพ์แผ่นงาน	53.80	18.50	26.20	1.50	-	4.25	0.90	สูง
การทำงานกับเซลล์และข้อมูล	54.41	16.40	26.70	2.60	-	4.23	0.93	สูง
การปรับปรุงสมุดงาน	49.70	21.00	27.20	2.10	-	4.18	0.91	สูง
การสร้างและแก้ไขสูตรคำนวณ	25.10	18.50	46.20	10.30	-	3.58	0.98	สูง
การสร้างและแก้ไขกราฟฟิค	11.30	21.00	52.30	15.40	-	3.28	0.86	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความรู้ความชำนาญโดยรวม						3.90	0.79	สูง

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูล (Power Point) อยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวมและในรายละเอียดปลีกย่อย และเมื่อจัดอันดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับกานำเสนอข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ผลดังนี้

การสร้างงานนำเสนอ การแทรกและแก้ไขข้อความ การพิมพ์งานนำเสนอ การแทรกและแก้ไขสภาพแวดล้อม และการทำงานกับข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ

ตารางที่ 4.6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ความรู้ความชำนาญด้านโปรแกรมเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูล (Power point)	ระดับความรู้ความชำนาญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	ความหมายที่ได้
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การสร้างงานนำเสนอ	13.80	11.30	64.60	9.70	0.50	3.28	0.84	ปานกลาง
การแทรกและแก้ไขข้อความ	12.30	12.30	63.60	11.30	0.50	3.25	0.83	ปานกลาง
การพิมพ์งานนำเสนอ	13.30	9.20	60.00	16.90	0.50	3.18	0.89	ปานกลาง
การแทรกและแก้ไขสภาพแวดล้อม	4.60	18.50	63.60	12.80	0.50	3.14	0.71	ปานกลาง
การทำงานกับข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ	3.10	16.40	44.60	35.40	0.50	2.86	0.80	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความรู้ความชำนาญโดยรวม						3.14	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอยู่ในระดับสูงทั้งภาพรวม และในรายละเอียดปลีกย่อย ยกเว้น ด้านการเสนอข้อมูล (Power point) ที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดอันดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของกลุ่มตัวอย่างจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ผลดังนี้ การประมวลผลคำ (Word) การจัดการตาราง (Excel) และการนำเสนอข้อมูล (Power point)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความรู้ ความชำนาญ ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของกลุ่มตัวอย่าง

ความรู้ความชำนาญด้าน การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	$\bar{x}$	S.D.	ความหมายที่ได้
ด้านการประมวลผลคำ (Word)	4.03	0.76	สูง
ด้านการจัดการตาราง (Excel)	3.90	0.79	สูง
ด้านการนำเสนอข้อมูล (Power point)	3.14	0.76	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยความรู้ความชำนาญโดยรวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.66</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวมและในรายละเอียดปลีกย่อยและเมื่อจัดอันดับความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ผลดังนี้ การเข้าอินเทอร์เน็ตได้ การใช้โปรแกรมในการเข้าอินเทอร์เน็ตได้ (Internet Explorer) การค้นหาข้อมูลจาก Web site ได้ การจัดเก็บข้อมูล (Copy) ข้อมูลจาก Web site ได้ การดาวน์โหลดข้อมูลจาก Web site มาเก็บที่เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ การรับ - ส่งข้อมูลผ่าน e-mail ได้ การส่งข้อมูลพร้อมกับ e-mail ได้ (แนบไฟล์) และการใช้การติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกจาก e-mail ได้



ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต	ระดับความรู้ความชำนาญ (ร้อยละ)					$\bar{x}$	S.D.	ความ หมาย ที่ได้
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การเข้าอินเทอร์เน็ตได้	13.80	18.50	60.00	6.70	1.00	3.37	0.84	ปาน กลาง
การใช้โปรแกรมใน การเข้าอินเทอร์เน็ตได้ (Internet Explorer)	10.80	12.30	66.20	9.70	1.00	3.22	0.80	ปาน กลาง
การค้นหาข้อมูลจาก Web site ได้	6.70	13.30	59.00	19.00	2.10	3.04	0.82	ปาน กลาง
การจัดเก็บข้อมูล(Copy) ข้อมูลจาก Web site ได้	4.60	15.40	57.40	20.00	2.60	2.99	0.80	ปาน กลาง
การดาวน์โหลดข้อมูลจาก Web-site มาเก็บที่ เครื่องคอมพิวเตอร์ได้	5.10	13.80	54.90	23.10	3.10	2.95	0.84	ปาน กลาง
การรับ - ส่งข้อมูล ผ่าน e-mail ได้	4.60	14.40	37.40	40.00	3.60	2.76	0.91	ปาน กลาง
การส่งข้อมูลพร้อมกับ e-mail ได้ (แนบไฟล์)	4.10	13.80	37.90	41.00	3.10	2.75	0.88	ปาน กลาง
การใช้การติดต่อสื่อสารผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตนอกจาก e-mail ได้	4.10	11.30	39.50	42.10	3.10	2.71	0.86	ปาน กลาง
<b>ค่าเฉลี่ยความรู้ความชำนาญโดยรวม</b>						<b>2.98</b>	<b>0.78</b>	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบระหว่างความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศกับความต้องการใช้งานระบบฐานข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญในการใช้งานอยู่ในระดับสูงทั้งภาพรวมและในรายละเอียดปลีกย่อย ยกเว้น ด้านการนำเสนอข้อมูล (Power point) และด้านการใช้อินเทอร์เน็ตที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีความต้องการใช้งานระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับสูงทุกๆ ด้าน

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบระหว่างความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศกับความต้อง  
การใช้งานระบบฐานข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ความรู้ความชำนาญในการ ใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	ความ หมายที่ ได้	ความต้องการใช้งาน ระบบฐานข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ความ หมายที่ ได้
ด้านการใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	3.58	สูง	แผนงานและ งบประมาณ	4.40	สูง
ด้านการใช้โปรแกรม สำเร็จรูป	3.69	สูง	เงินเดือน	4.39	สูง
- ด้านการประมวลผลคำ (Word)	4.03	สูง	สถิติคดีอาชญากรรม	4.39	สูง
- ด้านการจัดการตาราง (Excel)	3.90	สูง	กำลังพล	4.38	สูง
- ด้านการนำเสนอข้อมูล (Power point)	3.14	ปานกลาง	บุคคลผู้กระทำความ ผิด	4.35	สูง
ด้านการใช้งาน อินเทอร์เน็ต	2.98	ปานกลาง	อุบัติเหตุจราจร	4.35	สูง
			บุคคลที่น่าสนใจ	4.35	สูง
			บุคคลพันโท	4.30	สูง
			บุคคลหายพลัดหลง	4.30	สูง
			ประกาศสืบจับ	4.29	สูง
			ทรัพย์สินหาย	4.24	สูง
			ส่งกำลังบำรุง	4.22	สูง
			ใบอนุญาตขับรถ	4.22	สูง
			ทะเบียนอาวุธปืน	4.21	สูง
			ทะเบียนยานพาหนะ	4.21	สูง
			ใบอนุญาตพกพาอาวุธ ปืน	4.19	สูง
ค่าเฉลี่ยความรู้ความ ชำนาญโดยรวม	3.52	สูง	ค่าเฉลี่ยความต้องการ โดยรวม	4.30	สูง

#### 4.4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของ กอง บังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล คือ ควรจัดฝึกอบรมบุคลากรในด้านต่างๆ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศให้มากขึ้นมีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาได้แก่ ควร ปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ ให้ทันสมัยและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 4.10 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรจัดฝึกอบรมบุคลากรในด้านต่างๆ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศให้มากขึ้น	5	83.33
2. ควรปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ ให้ทันสมัยและเพียงพอ	1	16.67
รวม	6	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามข้อนี้มีทั้งหมด 6 คน

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานในการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดไว้คือ

ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้ จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน มีระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้ งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติ

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการทดสอบไว้ที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 และทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS และเนื่องจากลักษณะส่วนบุคคลที่ ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาประกอบไปด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน อีกทั้งความรู้ความ ชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ ของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ยังประกอบไปด้วยลักษณะ 3 ด้านคือ ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการใช้งานอินเทอร์เน็ต ดังนั้นในการวิเคราะห์เพื่อ ทดสอบสมมติฐานข้อนี้จะจำแนกเป็นสมมติฐานย่อย ดังต่อไปนี้

1. สมมติฐานที่ 1.1 ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ **ที่มีเพศต่างกัน** มีระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติ

2. สมมติฐานที่ 1.2 ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ **ที่มีอายุต่างกัน** มีระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติ

3. สมมติฐานที่ 1.3 ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ **ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน** มีระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติ

4. สมมติฐานที่ 1.4 ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ **ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน** มีระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติ

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติทีเทสต์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีเพศต่างกัน คือ ชาย และหญิง มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกันในทุกด้านคือ ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต และรวมทุกด้าน

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบ ระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบสารสนเทศ ในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีเพศต่างกัน

ความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศ	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-Value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	3.54	0.69	3.70	0.66	1.276	0.203
ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	3.66	0.70	3.81	0.50	1.577	0.119
ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต	2.99	0.77	2.94	0.81	0.361	0.718
รวมทุกด้าน	3.50	0.64	3.61	0.51	1.039	0.300

สมมติฐานที่ 1.2 ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในเวลาปฏิบัติงานตามปกติ

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ เอฟเทสต์ โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน คือ ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 39 ปี และ 40 ปี ขึ้นไป มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในทุกด้านและเมื่อทำการทดสอบต่อเนื่องเพื่อพิจารณาความแตกต่างของความรู้ความชำนาญในทุกด้านดังกล่าวได้ผลดังตารางที่ 4.13 4.14 4.15 และ 4.16 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบระดับ ความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบสารสนเทศ ใน  
ระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ  
ที่มีอายุต่างกัน

ความรู้ความชำนาญในการ ใช้งานระบบสารสนเทศ	จำนวน	ระดับความรู้ ความชำนาญ		ค่าสถิติที่ใช้	
		$\bar{x}$	S.D.	F	P- Value
ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ เบื้องต้น					
ต่ำกว่า 30 ปี	28	3.63	0.72	5.861	0.003*
ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	127	3.67	0.69		
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	40	3.26	0.53		
ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป					
ต่ำกว่า 30 ปี	28	3.85	0.35	23.768	0.000*
ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	127	3.84	0.65		
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	40	3.11	0.54		
ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
ต่ำกว่า 30 ปี	28	2.67	0.42	11.146	0.000*
ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	127	3.16	0.82		
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	40	2.61	0.63		
รวมทุกด้าน					
ต่ำกว่า 30 ปี	28	3.57	0.32	19.033	0.000*
ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	127	3.67	0.62		
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	40	3.04	0.49		

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ เบื้องต้นแบบจับคู่พหุคูณ (multiple comparison) ด้วยวิธีของ แอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มอายุที่มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแตกต่างกัน คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี 30 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มอายุ 30 - 39 ปี มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไปโดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น มากกว่ากลุ่มอายุดังกล่าว

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของ ความรู้ความชำนาญด้านการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-0.0419 (0.764)	0.3700 (0.026)
30 – 39 ปี	-	-	0.4119* (0.001)*
40 ปีขึ้นไป	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแบบจับคู่พหุคูณ(multiple comparison) ด้วยวิธีของแอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มอายุที่มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแตกต่างกัน คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี 30 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นต่างกับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ ตั้งแต่ 30 – 39 ปี โดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปน้อยกว่าสองกลุ่มอายุดังกล่าว

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	-	0.0168 (0.893)	0.7421* (0.000)*
30 – 39 ปี	-	-	0.7253* (0.000)*
40 ปีขึ้นไป	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญด้าน การใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบ จับคู่พหุคูณ (multiple comparison) ด้วยวิธีของแอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มอายุที่มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งาน อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี 30 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป โดยมี รายละเอียดดังนี้

- กลุ่มอายุตั้งแต่ 30 - 39 ปี มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่างกับ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 40 ปีขึ้นไป โดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต มากกว่าสองกลุ่มอายุดังกล่าว

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งาน อินเทอร์เน็ต ของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-0.4923* (0.002)*	0.0527 (0.773)
30 – 39 ปี	-	-	0.5450* (0.000)*
40 ปีขึ้นไป	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านแบบจับคู่พหุคูณ (multiple comparison) ด้วยวิธีของ แอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มอายุที่มีความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านแตกต่างกัน คือ กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี 30-39 ปี และ 40 ปี ขึ้นไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และตั้งแต่ 30-39 ปี มีความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป โดยมีความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้าน มากกว่ากลุ่มอายุดังกล่าว

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้าน ของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้าน		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	-	-0.10 (0.410)	0.53* (0.000)*
30 – 39 ปี	-	-	0.63* (0.000)*
40 ปีขึ้นไป	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่วุฒิการศึกษาต่างกันมีระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติ

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติเอฟเทสต์โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในทุกด้าน

และเมื่อทำการทดสอบต่อเนื่องเพื่อพิจารณาความแตกต่างของความรู้ความชำนาญในทุกด้าน ดังกล่าวได้ผลดังตารางที่ 4.18 4.19 4.20 และ 4.21 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบสารสนเทศ ใน ระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน

ความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศ	จำนวน	ระดับความรู้ความชำนาญ		ค่าสถิติที่ใช้	
		$\bar{x}$	S.D.	F	P- Value
ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น					
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	77	3.20	0.46	72.188	0.000*
ระดับปริญญาตรี	77	3.52	0.56		
ระดับปริญญาโท	41	4.40	0.55		
ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป					
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	77	3.16	0.47	87.065	0.000*
ระดับปริญญาตรี	77	3.89	0.37		
ระดับปริญญาโท	41	4.31	0.66		
ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	77	2.76	0.66	55.299	0.000*
ระดับปริญญาตรี	77	2.70	0.50		
ระดับปริญญาโท	41	3.88	0.74		
รวมทุกด้าน					
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	77	3.09	0.45	93.922	0.000*
ระดับปริญญาตรี	77	3.58	0.31		
ระดับปริญญาโท	41	4.24	0.60		

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ เบื้องต้นแบบจับคู่พหุคูณ (multiple comparison) ด้วยวิธีของแอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มวุฒิการศึกษาที่มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแตกต่างกัน คือ กลุ่มวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นต่างกับกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นน้อยกว่ากลุ่มการศึกษาดังกล่าว

- กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์เบื้องต้นต่างกับกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และปริญญาตรี โดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นมากกว่าสองกลุ่มการศึกษาดังกล่าว

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้าน การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีวุฒิ การศึกษาแตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น		
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-	-0.3169* (0.000)*	-1.2013* (0.000)*
ระดับปริญญาตรี	-	-	-0.8844* (0.000)*
ระดับปริญญาโท	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแบบจับคู่พหุคูณ (multiple comparison) ด้วยวิธีของ แอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มวุฒิการศึกษาที่มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแตกต่างกัน คือ กลุ่มวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างกับกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปน้อยกว่ากลุ่มการศึกษาดังกล่าว

- กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างกับกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และปริญญาตรี โดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมากกว่าสองกลุ่มการศึกษาดังกล่าว

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป		
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-	-0.7327* (0.000)*	-1.1477* (0.000)*
ระดับปริญญาตรี	-	-	-0.4151* (0.000)*
ระดับปริญญาโท	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบจับคู่พหุคูณ (multiple comparison) ด้วยวิธีของแอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มวุฒิการศึกษาที่มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน คือ กลุ่มวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่างกับกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และปริญญาตรี โดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่าสองกลุ่มการศึกษาดังกล่าว

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต		
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-	0.0617 (0.539)	-1.1165* (0.000)*
ระดับปริญญาตรี	-	-	-1.1782* (0.000)*
ระดับปริญญาโท	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านแบบจับคู่พหุคูณ (multiple comparison) ด้วยวิธีของแอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการกลุ่มวุฒิการศึกษาที่มีความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านแตกต่างกัน คือ กลุ่มวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านต่างกับกลุ่มที่มีวุฒិการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตน้อยกว่ากลุ่มการศึกษาดังกล่าว

- กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านต่างกับกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และปริญญาตรี โดยมีความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านมากกว่าสองกลุ่มการศึกษาดังกล่าว

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญ ในภาพรวมทุกด้าน		
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-	-0.49* (0.000)*	-1.15* (0.000)*
ระดับปริญญาตรี	-	-	-0.66* (0.000)*
ระดับปริญญาโท	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติ



จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติเอฟเทสต์ โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน คือ ผู้บังคับหมู่ รองสารวัตร – สารวัตร และรองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในทุกด้าน และเมื่อทำการทดสอบต่อเนื่องเพื่อพิจารณาความแตกต่างของความรู้ความชำนาญในทุกด้านดังกล่าวได้ผลดังตารางที่ 4.23 4.24 4.25 และ 4.26 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบ ระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบสารสนเทศในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติของข้าราชการตำรวจสังกัด ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน

ความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศ	จำนวน	ระดับความรู้ความชำนาญ		ค่าสถิติที่ใช้	
		$\bar{x}$	S.D.	F	P-Value
การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น					
ผู้บังคับหมู่	119	3.47	0.69	3.561	0.030*
รองสารวัตร – สารวัตร	66	3.75	0.65		
รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ	10	3.67	0.66		
ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป					
ผู้บังคับหมู่	119	3.54	0.68	8.309	0.000*
รองสารวัตร – สารวัตร	66	3.94	0.60		
รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ	10	3.83	0.32		
ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
ผู้บังคับหมู่	119	2.86	0.66	3.798	0.024*
รองสารวัตร – สารวัตร	66	3.18	0.95		
รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ	10	3.00	0.48		
รวมทุกด้าน					
ผู้บังคับหมู่	119	3.39	0.61	7.841	0.001*
รองสารวัตร – สารวัตร	66	3.75	0.58		
รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ	10	3.63	0.28		

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ เบื้องต้นแบบจับคู่พหุคูณ (multiple comparison) ด้วยวิธีของ แอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มตำแหน่งงานที่มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแตกต่างกัน คือ กลุ่มผู้บังคับหมู่ รองสารวัตร – สารวัตร และรองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มผู้บังคับหมู่ มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นต่างกับกลุ่มรองสารวัตร – สารวัตร โดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นน้อยกว่ากลุ่มตำแหน่งงานดังกล่าว

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เบื้องต้นของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น		
	ผู้บังคับหมู่	รองสารวัตร – สารวัตร	รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ
ผู้บังคับหมู่	-	-0.2730* (0.009)*	-0.1961 (0.380)
รองสารวัตร – สารวัตร	-	-	0.0770 (0.738)
รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแบบจับคู่พหุคูณ ( multiple comparison ) ด้วยวิธีของ แอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มตำแหน่งงานที่มีความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแตกต่างกัน คือ กลุ่มผู้บังคับหมู่ รองสารวัตร – สารวัตร และรองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มผู้บังคับหมู่ มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างกับกลุ่มรองสารวัตร – สารวัตร โดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปน้อยกว่ากลุ่มตำแหน่งงานดังกล่าว

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของ ความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่ตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป		
	ผู้บังคับหมู่	รองสารวัตร – สารวัตร	รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ
ผู้บังคับหมู่	-	-0.3932* (0.000)*	-0.2885 (0.171)
รองสารวัตร – สารวัตร	-	-	0.1047 (0.629)
รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบจับคู่พหุคูณ (multiple comparison) ด้วยวิธีของแอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มตำแหน่งงานที่มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน คือ กลุ่มผู้บังคับหมู่ รองสารวัตร – สารวัตร และรองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มผู้บังคับหมู่ มีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่างกับกลุ่มรองสารวัตร – สารวัตร โดยมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตน้อยกว่ากลุ่มตำแหน่งงานดังกล่าว

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญ ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต		
	ผู้บังคับหมู่	รองสารวัตร – สารวัตร	รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ
ผู้บังคับหมู่	-	-0.3236* (0.006)*	-0.1418 (0.574)
รองสารวัตร – สารวัตร	-	-	0.1818 (0.485)
รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านแบบจับคู่พหุคูณ (multiple comparison) ด้วยวิธีของแอลเอสดี (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กลุ่มตำแหน่งงานที่มีความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านแตกต่างกัน คือ กลุ่มผู้บังคับหมู่ รองสารวัตร – สารวัตร และรองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- กลุ่มผู้บังคับหมู่ มีความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านต่ำกว่า กลุ่มรองสารวัตร – สารวัตร โดยมีความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้านน้อยกว่ากลุ่มตำแหน่งงานดังกล่าว

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความชำนาญในภาพรวมทุกด้าน ของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน	ผลต่างเฉลี่ยของความรู้ความชำนาญ ในภาพรวมทุกด้าน		
	ผู้บังคับหมู่	รองสารวัตร – สารวัตร	รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ
ผู้บังคับหมู่	-	-0.36* (0.000)*	-0.24 (0.218)
รองสารวัตร – สารวัตร	-	-	0.11 (0.569)
รองผู้กำกับการ – ผู้กำกับการ	-	-	-

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### สรุปสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติเอฟ (F) และที (t) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนาจการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดของลักษณะส่วนบุคคลในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

- ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนาจการที่มีอายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในทุกด้าน คือ ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต และภาพรวมทุกด้าน

ตารางที่ 4.27 สรุปสมมติฐาน

ความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศ	ลักษณะส่วนบุคคล (ค่า P - Value)			
	เพศ	อายุ	วุฒิการศึกษา	ตำแหน่งงาน
ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	0.203	0.003*	0.000*	0.030*
ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	0.119	0.000*	0.000*	0.000*
ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต	0.718	0.000*	0.000*	0.024*
รวมทุกด้าน	0.300	0.000*	0.000*	0.001*

\* หมายถึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน และ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน โดยประยุกต์จากแนวความคิด ทฤษฎีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นเพื่ออธิบายถึงการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ : กรณีศึกษา กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ลักษณะของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 195 ตัวอย่าง จากข้าราชการตำรวจในกองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร ซึ่งมียศตั้งแต่ สิบตำรวจตรี ถึง พันตำรวจเอก ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดสำนักงานกองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลไม่น้อยกว่า 3 เดือน ระหว่างทำการศึกษาก็ยังคงปฏิบัติงานในสังกัดกองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ในปี 2550 ใช้สถิติเพื่อการบรรยาย คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย ที-เทสต์ (t-test) และเอฟ-เทสต์ (F-test)

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยที่ได้สามารถสรุปผลที่สำคัญตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

##### 5.1.1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเป็น เพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.97 และ 21.03 ตามลำดับ มีช่วงอายุ 30 – 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.13 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีมากที่สุดในสัดส่วนที่เท่าๆ กันคิดเป็นร้อยละ 7.00 มีตำแหน่งงานเป็นผู้บังคับหมู่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.03 และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1–10 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 81.03

### 5.1.2. ระดับความต้องการใช้ระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับความต้องการใช้ระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ระบบฐานข้อมูลในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ส่วนในรายละเอียดปลีกย่อย กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ระบบฐานข้อมูลในด้านแผนงานและงบประมาณ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาได้แก่ เงินเดือน สถิติคดีอาชญากรรม กำลังพล บุคคลผู้กระทำผิดกฎหมาย อุบัติเหตุจราจร บุคคลที่น่าสนใจ บุคคลพันโทฯ บุคคลหายพลัดหลง ประกาศสืบจับ ทรัพย์สินหาย ส่งกำลังบำรุง ใบอนุญาตขับรถ ทะเบียนอาวุธปืน ทะเบียนยานพาหนะ และใบอนุญาตพกพาอาวุธปืน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 4.39 4.38 4.35 4.35 4.35 4.30 4.30 4.29 4.24 4.22 4.22 4.21 4.21 และ 4.19 ตามลำดับ

### 5.1.3 ระดับความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า ด้านการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ส่วนในรายละเอียดปลีกย่อยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการรู้จักชื่อและใช้งานอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น แป้นพิมพ์ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาได้แก่ การพิมพ์ข้อมูลออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านเครื่องพิมพ์ การปิด – เปิด เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกวิธี การนำข้อมูลและออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยผ่านสื่อข้อมูล เช่น แผ่นดิสก์ การเรียกและค้นหาข้อมูลที่เก็บอยู่ในเครื่องออกมาใช้งานได้ การสร้างและลบข้อมูลจากที่เก็บข้อมูล (โฟลเดอร์) ของตนเองได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ การแก้ปัญหาในการพิมพ์ข้อมูลไม่ออกผ่านเครื่องพิมพ์ได้ การตรวจสอบหน่วยความจำหรือพื้นที่สำหรับการเก็บข้อมูลได้ การปรับแต่งหน้าจอของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ และการตรวจสอบปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ในกรณีที่เปิดเครื่องไม่ติดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.66 3.59 3.53 3.49 3.48 3.44 3.39 และ 3.26 ตามลำดับ ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. โปรแกรมเกี่ยวกับการประมวลผลคำ (Word) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการแทรกและแก้ไขข้อความ และการสร้างและปรับเปลี่ยนย่อหน้า มากที่สุดเท่าๆ กัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาได้แก่ การจัดรูปแบบเอกสาร และการทำงานกราฟฟิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และ 3.44 ตามลำดับ

2. โปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการตาราง (Excel) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการจัดรูปแบบและพิมพ์แผ่นงาน มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาได้แก่ การทำงานกับเซลล์และข้อมูล การปรับปรุงสมุดงาน การสร้างและแก้ไขสูตรคำนวณ และการสร้างและแก้ไขกราฟฟิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 4.18 3.58 และ 3.28 ตามลำดับ



3. โปรแกรมเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูล (Power Point) กลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการสร้างงานนำเสนอมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมาได้แก่ การแทรกและแก้ไขข้อความ การพิมพ์งานนำเสนอ การแทรกและแก้ไขสภาพแวดล้อม และการทำงานกับข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 3.18 3.14 และ 2.86 ตามลำดับ

4. ด้านการใช้งาน อินเทอร์เน็ตกลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ความชำนาญ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในรายละเอียดปลีกย่อยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการเข้าอินเทอร์เน็ตได้ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 รองลงมาได้แก่การใช้โปรแกรมในการเข้าอินเทอร์เน็ตได้ (Internet Explorer) การค้นหาข้อมูลจาก Web site ได้ การจัดเก็บข้อมูล (Copy) ข้อมูลจาก Web site ได้ การดาวน์โหลดข้อมูลจาก Web site มาเก็บที่เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ การรับ-ส่งข้อมูล ผ่าน e-mail ได้ การส่งข้อมูลพร้อมกับ e-mail ได้ (แนบไฟล์) และการใช้การติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนอกจาก e-mail ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 3.04 2.99 2.95 2.76 2.75 และ 2.71 ตามลำดับ

**5.1.4. ผลการเปรียบเทียบระหว่างความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศกับความต้องการใช้งานระบบฐานข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง** ผลการเปรียบเทียบระหว่างความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศกับความต้องการใช้งานระบบฐานข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญในการใช้งานอยู่ในระดับสูงทั้งภาพรวมและในรายละเอียดปลีกย่อย ยกเว้น ด้านการนำเสนอข้อมูล และด้านการใช้อินเทอร์เน็ตที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีความต้องการใช้งานระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับสูงทุกๆ ด้าน

**5.1.5. ผลการทดสอบสมมติฐาน** ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้คือ

1. ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน มีระดับความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในระยะเวลาปฏิบัติงานตามปกติ

จากการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงาน มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดของลักษณะส่วนบุคคล ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนาจการที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

- ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ ที่มีอายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศแตกต่างกันในทุกด้าน คือ ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต และภาพรวมทุกด้าน

## 5.2 อภิปรายผล

ในการวิจัยการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ: กรณีศึกษา กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล นั้น การบริหารจัดการระบบสารสนเทศในการวิจัยนี้ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 2 ด้านคือ ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ และความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งผลการศึกษสามารถอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 จากการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีความต้องการใช้ระบบฐานข้อมูลในด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน อันเนื่องมาจากฐานข้อมูลเปรียบเสมือนปัจจัยนำเข้า ที่จะนำข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ได้เก็บรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบไปผ่านกระบวนการ หนึ่งหรือการประมวลผลเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ หรือสารสนเทศ ทั้งนี้สารสนเทศที่ดีจะต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ใช้ได้ทันเวลา และตรงตามความต้องการใช้งานที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการวางแผน และวินิจฉัยสั่งการได้มากขึ้น รวดเร็วขึ้น อันเป็นระบบงานที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และพร้อมที่จะนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และไม่ผิดพลาด

5.2.2 ระดับความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาลพบว่า ในภาพรวมมีความรู้ความชำนาญด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น การประมวลผลค่า การจัดการตาราง อยู่ในระดับสูง ในขณะที่ด้านการนำเสนอข้อมูล (power point) และการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีความรู้ความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่าบุคลากรยังมีความชำนาญ ประสบการณ์ ทักษะเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ควรมีการพัฒนาบุคลากรในด้านนี้เพิ่มขึ้น เป็นการสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานสารสนเทศของกระทรวงมหาดไทย” ของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2540) พบว่า การบริหารงาน การจัดการและการพัฒนาบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานสารสนเทศ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “แนวทางปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มของกรมสรรพากร” ของอัครเศรษฐ์ แสงศิริสุวรรณ (2540) พบว่า การที่บุคลากรขาดการเรียนรู้ และทักษะทักษะเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นปัญหา และอุปสรรคอย่างหนึ่งในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

### 5.3 ข้อจำกัดทั่วไปในการศึกษา

5.3.1 เป็นการศึกษาเฉพาะความต้องการ ใช้งานระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน จึงไม่สามารถอ้างอิงผลการศึกษาไปสู่หน่วยงานอื่นได้

5.3.2. เป็นการศึกษาเฉพาะ ความรู้ เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา : กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล สามารถนำผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.4.1. จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ยังมีความรู้ความชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศในบางด้านไม่เพียงพอ จึงควรให้การสนับสนุนการเรียนรู้เทคโนโลยี และวิธีการใช้งานของระบบนี้อย่างจริงจังด้วยการพัฒนา จัดอบรม วิธีการใช้งาน เช่น การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ โดยเฉพาะการนำเสนอข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการจัดแต่งสารสนเทศให้มีรูปแบบที่สวยงาม น่าสนใจในการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง และการใช้งานอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่วิธีการใช้งานเบื้องต้นตลอดจนการสืบค้นข้อมูล เป็นต้น

5.4.2 ด้านการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ประจำหน่วยงานเพื่อคอยดูแล รับผิดชอบ ปรึกษาด้านคอมพิวเตอร์เบื้องต้นให้กับบุคลากรเพื่อให้เกิดความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างถูกต้อง

5.4.3 ควรมีการศึกษาด้านความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศ และความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศในหน่วยงานอื่นๆ

5.4.4 ควรมีการศึกษา ความต้อง การศึกษา การเรียนรู้ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานของรัฐหน่วยอื่นๆ

## 5.5 ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

5.5.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัย ที่เป็นตัวแทนได้ดียิ่งขึ้นและเป็นการแสวงหาแนวทางการจัดการ ปรับปรุงแก้ไข ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

5.5.2 ควรมีการศึกษา ถึงงบประมาณในการแก้ไขปรับปรุง การอบรมคอมพิวเตอร์ ในแต่ละหน่วยงาน



**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- ปริทรรศน์ พันธบุรุษรงค์. (2538). **รีเอ็นจิเนียริง เดอะคอร์เปอร์เรชั่น**. กรุงเทพมหานคร: สยามธุรกิจ.
- พิชิต สุขเจริญพงศ์. (2532). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. นนทบุรี: สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2540). **คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและเทคโนโลยีการเขียนโปรแกรม**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา สุขกระสานติ. (2540). **โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ (คู่มือเรียนรู้คอมพิวเตอร์ฉบับสมบูรณ์)**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมาลี เมืองไพศาล. (2539). **การจัดระบบข้อมูล (Management Information System.)** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุทัย หิรัญโต. (2542). **สังคมวิทยาประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

#### บทความ

- สมบูรณ์วัลย์ สัตยรักษ์วิทย์. (2533, เมษายน – มิถุนายน). “ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานพัฒนาชนบทในแนวความคิดของ MIS.” **วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์, ปีที่ 30, ฉบับที่ 2.**

#### เอกสารอื่นๆ

- คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2540, ธันวาคม). **การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอันเนื่องมาจากระบบสารสนเทศ: กรณีขององค์การไทย**. นครราชสีมา: มอัสยวงศ์. (2541). **ข้าราชการกับไอที เส้นทางที่จะต้องเลือกเดิน**. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

ดำรง วัฒนา. (2540). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะ. คณะวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จำเรียง ภาวิจิตร. (2545). การศึกษาความคิดเห็นของครูอาจารย์เกี่ยวกับสภาพการจัดการเรียนการ  
สอนหลักสูตรระยะสั้นของวิทยาลัยสารพัดช่างอุบลราชธานี (รายงานการวิจัย).  
กรุงเทพมหานคร: กรมอาชีวศึกษา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2539). แผนพัฒนาการเศรษฐกิจ  
และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544). กรุงเทพมหานคร:  
สำนักนายกรัฐมนตรี.

สุมาลี สันติพลวุฒิ. (2541). ระบบทะเบียนนิสิต (รายงาน). โครงการหลักสูตรวิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์). ภาคค่ำ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อักรศรี แสงศิริสุวรรณ. (2540, มีนาคม). การวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ.  
กองแผนงานและวิชาการ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.

### วิทยานิพนธ์

จิตติมา พุทธเจริญ. (2543). ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจรูปแบบเว็บเพจที่มีการ  
นำเสนอแตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญธรรม คำพอ. (2540). การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยาการแผน  
ใหม่: กรณีศึกษาเฉพาะกรณีมูลนิธิบูรณะชนบท หมู่ที่ 10 ตำบลโพธิ์งาม อำเภอสวรรค  
บุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาชุมชน. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ผดุงศักดิ์ กิจวานิชขจร. (2545). ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจตระเวนชายแดนที่มีต่อการ  
ประกอบอาชญากรรมของชาวพม่า : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอทองผาภูมิ จังหวัด  
กาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทาง  
หลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 (บางนา – บางปะกง).

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## ภาษาต่างประเทศ

### BOOKS

- Dickson, Gray W. and Wetherbe, Jamees C. (1985). **The Management of Information Systems.** McGraw-Hill. Singapore.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education** (3 rd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Goodstien, Leonard D., Nolan. (1993). **Applied Strategic Planning : How to Develop a Plan That Really Works. Pfeiffer Company California.**
- Hammer, Michael and Champy, Ja, es. (1994). **Reengineering The Corporation.** Nicholas Braley Publishing. London.
- Issak, A. C. (1981). **Scope and Methods of Political Science: An Introduction to the Methodology of political Inquiry** (3 rd ed.). Illinois: The Dorsey Press.
- Kenneth C. Laudon, and Jane P.Laudon. (1996). **Management Information Systems.** Managing The Digital Firm, Pearson Education Indochina.
- Long, Larry. (1989). **Management Information System.** Englewood Cliffs, Prentice. Hall, New Jersey.
- Sprague McNurling. (1993). **Information Systems Management In Practice.** Prentice – Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Wahlmen, B. B. (1973). **Dictionary of Behavior Science.** New York : Littion Education Publishing.



ด

พ

ภาคผนวก

ค

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

**เรื่อง การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ : กรณีศึกษา กองบังคับการอำนาจการ  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล**

---

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ :  
กรณีศึกษา กองบังคับการอำนาจการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

แบบสอบถามมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการใช้ระบบฐานข้อมูล ของ กองบังคับการอำนาจการ  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ ที่ประกอบด้วย

- ความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น
- ความรู้ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
- ความรู้ด้านการใช้อินเตอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อระบบสารสนเทศ

แบบสอบถามชุดนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยในการเรียนเท่านั้น การตอบแบบสอบถาม  
ไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานและสถานภาพของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านให้ตอบ  
แบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตรงความเป็นจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบ  
แบบสอบถามในครั้งนี้

พันตำรวจโท สิงห์ชัย กิจพิทักษ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาจัดการโทรคมนาคม

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง :** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงของท่าน

**1. เพศ**

- 1) ชาย  2) หญิง

**2. อายุ**

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี  
 2) ตั้งแต่ 31 - 39 ปี  
 3) ตั้งแต่ 40 - 49 ปี  
 4) 50 ปี ขึ้นไป

**3. วุฒิการศึกษา**

- 1) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี  
 2) ระดับปริญญาตรี  
 3) ระดับปริญญาโท  
 4) ระดับปริญญาเอก

**4. ตำแหน่งงาน**

- 1) ผู้บังคับหมู่  
 2) รองสารวัตร - สารวัตร  
 3) รองผู้กำกับการ - ผู้กำกับการ  
 4) รองผู้บังคับการ

**5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน**

- 1) น้อยกว่า 1 ปี  
 2) ตั้งแต่ 1 - 10 ปี  
 3) ตั้งแต่ 11 - 20 ปี  
 4) มากกว่า 21 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความต้องการใช้ระบบฐานข้อมูล ของ กองบังคับการตำรวจนครบาล

กองบัญชาการตำรวจนครบาล

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่อง มากที่สุด , มาก , ปานกลาง , น้อย และน้อยที่สุด ที่ตรงกับสถานภาพปัจจุบันที่เป็นจริงของหน่วยงาน

ระบบฐานข้อมูล	ระดับความต้องการ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ระบบฐานข้อมูลเงินเดือน						
2. ระบบฐานข้อมูลกำลังพล						
3. ระบบฐานข้อมูลแผนงาน และงบประมาณ						
4. ระบบฐานข้อมูลส่งกำลังบำรุง						
5. ระบบฐานข้อมูลทะเบียนยานพาหนะ						
6. ระบบฐานข้อมูลใบอนุญาตขับรถ						
7. ระบบฐานข้อมูลทะเบียนอาวุธปืน						
8. ระบบฐานข้อมูลใบอนุญาตพกพา อาวุธปืน						
9. ระบบฐานข้อมูลบุคคลผู้กระทำความผิด กฎหมาย (รวมเด็กและเยาวชน)						
10. ระบบฐานข้อมูลสถิติคดีอาชญากรรม						
11. ระบบฐานข้อมูลอุบัติเหตุจราจร						
12. ระบบฐานข้อมูลทรัพย์สินหาย						
13. ระบบฐานข้อมูลบุคคลพลัดหลง						
14. ระบบฐานข้อมูลประกาศสืบจับ						
15. ระบบฐานข้อมูลบุคคลพันโทษ						
16. ระบบฐานข้อมูลบุคคลที่น่าสนใจ						

### ส่วนที่ 3 ด้านความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ

**คำชี้แจง :** โปรดเขียนเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่อง มากที่สุด , มาก , ปานกลาง , น้อย , และน้อยที่สุด ที่ตรงกับระดับความชำนาญของท่าน

ความชำนาญด้านการใช้งาน คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	ระดับความชำนาญ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ท่านรู้จักชื่อและใช้งานอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ เช่น แป้นพิมพ์						
2. ท่านสามารถเปิด-ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกวิธี						
3. ท่านสามารถตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นของเครื่องคอมพิวเตอร์ในกรณีที่เปิดเครื่องไม่ติดได้						
4. ท่านสามารถนำข้อมูลเข้าและออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยผ่านสื่อนำเข้าข้อมูล เช่น แผ่นดิสก์						
5. ท่านสามารถทำการปรับแต่งหน้าจอของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้						
6. ท่านสามารถสร้างและลบ ที่เก็บข้อมูล (โฟลเดอร์) ของตนเองได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์						
7. ท่านสามารถเรียกและค้นหาข้อมูลที่ท่านเก็บอยู่ในเครื่องออกมาใช้งานได้						
8. ท่านสามารถตรวจสอบหน่วยความจำหรือพื้นที่สำหรับการเก็บข้อมูลได้						
9. ท่านสามารถพิมพ์ข้อมูลออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ผ่านเครื่องพิมพ์						
10. ท่านสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นในการพิมพ์ข้อมูลไม่ออกผ่านเครื่องพิมพ์ได้						

ความชำนาญด้านการใช้งาน คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	ระดับความชำนาญ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ท่านสามารถใช้รายการของโปรแกรมเกี่ยวกับการประมวลผลคำ (Word) ตามหัวข้อต่อไปนี้						
1.1 แทรกและแก้ไขข้อความ						
1.2 สร้างและปรับเปลี่ยนย่อหน้า						
1.3 จัดรูปแบบเอกสาร						
1.4 การทำงานกราฟฟิก						
2. ท่านสามารถใช้รายการของโปรแกรมเกี่ยวกับการจัดการตาราง (Excel) ตามหัวข้อต่อไปนี้						
2.1 การทำงานกับเซลล์และข้อมูล						
2.2 การจัดรูปแบบและพิมพ์แผ่นงาน						
2.3 การปรับปรุงสมุดงาน						
2.4 สร้างและแก้ไขสูตรคำนวณ						
2.5 สร้างและแก้ไขกราฟฟิก						
3. ท่านสามารถใช้รายการโปรแกรมเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูล(Powerpoint)ตามหัวข้อต่อไปนี้						
3.1 สร้างงานนำเสนอ						
3.2 แทรกและแก้ไข ข้อความ						
3.3 แทรกและแก้ไขสภาพแวดล้อม						
3.4 พิมพ์งานนำเสนอ						
3.5 การทำงานกับข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ						

ความชำนาญด้านการใช้งาน อินเทอร์เน็ต	ระดับความชำนาญ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ท่านสามารถเข้า อินเทอร์เน็ต ได้						
2. ท่านสามารถใช้โปรแกรมในการเข้า อินเทอร์เน็ตได้ ( Internet Explorer)						
3. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลจาก Web site ได้						
4. ท่านสามารถจัดเก็บข้อมูล (Copy) ข้อมูลจาก Web site ได้						
5. ท่านสามารถดาวน์โหลด ข้อมูลจาก Website มาเก็บที่เครื่องคอมพิวเตอร์ได้						
6. ท่านสามารถรับ- ส่งข้อมูลผ่านe-mail ได้						
7. ท่านสามารถส่งข้อมูล พร้อมกับ e-mail ได้ (แนบไฟล์)						
8. ท่านสามารถใช้ การติดต่อสื่อสาร ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตนอกจาก e-mail ได้						

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาเสียสละเวลา  
ในการตอบแบบสอบถามนี้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ- นามสกุล

วุฒิการศึกษา

อายุ

ประสบการณ์ในการทำงาน

สถานที่ทำงาน

ตำแหน่งปัจจุบัน

พันตำรวจโทสิงห์ชัย กิจพิทักษ์

ปริญญาตรี

สาขาวิชาโทรคมนาคม

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลนทบุรี

59 ปี

41 ปี

ฝ่ายอำนวยการ 7 กองบังคับการอำนวยการ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล

สารวัตรฝ่ายอำนวยการ 7 กองบังคับการอำนวยการ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล