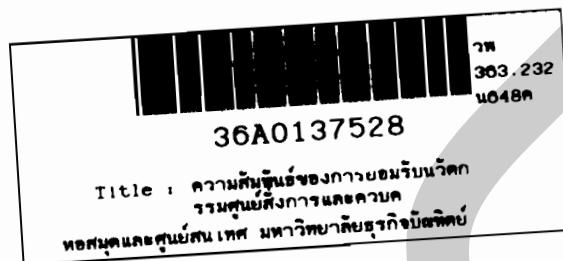




ความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สังเคราะห์ และความคุ้มการปฏิบัติการ (C'I)
ต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ค่าราชษาฯตรวจสอบชั้นประทวนและพลตำรวจ
กองบังคับการสายตรวจสอบและปฏิบัติการพิเศษ

ร้อยตำรวจโท นิรันดร พักสุนัน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัญชีวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2543

ISBN 974-281-486-4

THE RELATIONSHIP BETWEEN AN ADOPTION OF COMMAND , CONTROL ,
COMMUNICATION AND INFORMATION SYSTEM (C³I) INNOVATION AND
EFFECTIVENESS OF THE PATROL POLICE OFFICERS



LT.NIRANDORN FAKSUBAN

A Thesis Submitted in partial fulfillment of the Requirements

For the degree of Master of Business Administration

Department of Business Administration

Graduate School Dhurakijpundit University

ເລກທະບຽນ.....	0137528..
ວັນທີທະບຽນ.....	-9.ລຄ 2545
ເລກເບີຍກົດເປັນສົວ.....	07
	363 232
	46 648 0
	013

2000

ISBN 974-281-486-4



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบ้านทิศย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ของการยอมรับนักวิเคราะห์ศูนย์ส่งการและความคุ้มการปฏิบัติการ
(C³I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจ
ขั้นประทวนและผลสำรวจ

โดย ร.ศ.ท.นิรันดร พักสุบัน

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศ.ดร.ศิน ปรัชญพฤทธิ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม พ.ศ.ท.ดร.สุนทร เพราสุนทร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

ประธานกรรมการ

(ดร.ชานาญ ปิยวนิชพงษ์)

กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ศ.ดร.ศิน ปรัชญพฤทธิ์)

กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(พ.ศ.ท.ดร.สุนทร เพราสุนทร)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ศ.ดร.เสริมศักดิ์ วิศวานกรณ์)

กรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รศ.ศิริชัย พจน์วิชัย)

กรรมการผู้แทนทบทวนมหาวิทยาลัย

(รศ.วิรช สงวนวงศ์วาน)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.พีระพันธุ์ พาลสุข)

วันที่ ๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๓

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธฉบับนี้ เกิดขึ้นด้วยความมุ่งมั่น และความศรัทธาในองค์การที่ผู้วิจัยได้ทำงานอยู่ คือ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผู้วิจัยจึงมีความสืบสืบทอดภาระที่สำคัญยิ่ง ในการสืบทอดภาระที่สำคัญยิ่ง จึงเป็นที่มาของหัวข้อวิทยานิพนธ เรื่อง ความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมสูญเสียสั่งการ และความคุณการปฏิบัติการ (C³I) ต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ สังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ซึ่งสำเร็จลงได้ด้วยความมุ่งมั่น และศรัทธาของผู้วิจัยที่มีต่อกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ โดยแท้

อย่างไรก็ตาม วิทยานิพนธฉบับนี้คงจะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับข้อชี้แนะ และคำแนะนำต่าง ๆ จากบุคคลรอบข้าง โดยเฉพาะ ศาสตราจารย์ ดร.ดิน ปรัชญพุทธิ์ และ ดร.ชานาญ-ปิยวนิชพงษ์ ที่ได้กรุณาให้คำชี้แนะแนวทางในเรื่องกรอบทดลอง และการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทั้งในส่วนของเนื้อหา และแบบสอบถามด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ทั้งนี้รวมทั้งพันตำรวจเอก ชนพล สนเทพ และพันตำรวจโท ดร.สุนทร เพาะสุนทร ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่งสูง

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ เป็นอย่างมากที่เป็นกำลังใจ สำคัญและสนับสนุนการศึกษาของผู้วิจัยด้วยศรัทธาล้นความ และขอขอบใจเป็นอย่างมากสำหรับกำลังใจ ที่ดีเสมอมาจาก ผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่ผู้วิจัยทำงานอยู่

หากวิทยานิพนธฉบับนี้มีส่วนดีอยู่บ้าง ผู้วิจัยขออนุมัติทั้งหมดให้กับบุพพการ และ ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ร้อยตำรวจไทนิรันดร พิกสุบัน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๔
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๕
กิตติกรรมประกาศ.....	๖
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัจจุบัน.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
สมมติฐาน	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
คำนิยามศัพท์.....	6
2. แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ.....	8
ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการเปลี่ยนแปลง.....	12
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม.....	21
แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	31
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3. ระเบียบวิธีการศึกษา.....	42
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4. ผลการศึกษา.....	48
ข้อมูลค้านประ瘴กรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	50
การยอมรับนวัตกรรม.....	52

	หน้า
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	54
ความสัมพันธ์ของตัวแปรประชากรศาสตร์และการยอมรับนวัตกรรม.....	59
ความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน....	61
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการศึกษา	63
ข้อเสนอแนะทั่วไป	72
การศึกษาต่อเนื่องในอนาคต.....	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	80
ภาคผนวก ข ประวัติกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ	86
ภาคผนวก ก ประวัติความเป็นมาของโครงการ C ³ I	93
ประวัติผู้เขียน	99

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. สถานภาพกำลังพลข้าราชการครัวชั้นประทวนและพลดำรง.....	3
2. สถานภาพกำลังพลของแผนกสายตรวจรถยนต์ กองกำกับการสายตรวจ.....	43
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับชั้นยศ	44
4. การกระจายของตัวแปรประชากรราศร์ของเจ้าหน้าที่ครัว	50
5. การกระจายของ การยอมรับนวัตกรรม.....	52
6. การกระจายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	54
7. ความสัมพันธ์ของตัวแปรประชากรราศร์ และการยอมรับนวัตกรรม.....	55
8. ความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	61

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. โครงสร้างการเปลี่ยนแปลง.....	15
2. แบบจำลองกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนักกรรม.....	27
3. กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	36

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สั่งการ และความคุณการปฏิบัติการ (C ³ I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจน กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ
ชื่อนักศึกษา	ร้อยตำรวจโทนิรันดร พักสุบัน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	พันตำรวจโท ดร.สุนทร เพาะสุนทร
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ (การจัดการและบริหารองค์กร)
ปีการศึกษา	2543

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สั่งการและความคุณการปฏิบัติการ (C³I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจน สังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ในช่วงการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี โดยการนำนวัตกรรมศูนย์สั่งการและความคุณการปฏิบัติการ (C³I) มาใช้ในกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สั่งการและความคุณการปฏิบัติการ (C³I) ด้านคุณลักษณะ ในประเด็นสำคัญต่าง ๆ คือ ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม ความเข้ากันได้ของนวัตกรรม ความถูกต้องชัดเจนของนวัตกรรม ความสามารถในการตัดสินใจ ไปทดลองใช้ของนวัตกรรม และความสามารถสังเกตได้ของนวัตกรรม เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรประชากรศาสตร์ (อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และ อายุราชการ) กับการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สั่งการและความคุณการปฏิบัติการ (C³I) ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจน สังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรมดังกล่าว ส่วนอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

อาชญาสถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และ อายุราชการ มีความสัมพันธ์กับความลับซับซ้อนของนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการนำไปทดลองใช้ได้ของนวัตกรรม ทั่วอาชญาสถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการนำไปทดลองใช้ได้ของนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

สถานภาพสมรส ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอายุราชการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถสังเกตได้ของนวัตกรรม ทั่วอาชญา และการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถสังเกตเห็นได้ของนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ ทั่วอาชญา การศึกษา ระดับชั้นยศ และอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะอย่างมีนัยสำคัญ

ประไซซ์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม ความเข้ากันได้ของนวัตกรรม ความลับซับซ้อนของนวัตกรรม ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ของนวัตกรรม ความสามารถสังเกตได้ของนวัตกรรม และในภาพรวมของการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

Thesis title : The Relationship Between an Adoption of Command,Control, Communication and Information System (C³I) Innovation and Effectiveness of the Patrol Police Officers.

Name : Lt.Nirundorn Faksuban

Thesis Advisor : Professor Dr.Tin Prachyapruit

Co - Thesis Advisor : Lt. Col. Suntorn Prausuntorn

Department : Business Administration (Organization Management)

Academic Year : 2000

Abstract

Based on the works of Foster, Rogers and Shoemaker, Mott and Sters it is hypothesized :

- (1) That socioeconomic background of the patrol police officers (in term of age, marital status, education, rank, salary, and tenure) are related to an adoption of the C³I innovation (in terms of its relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability)
- (2) That an adoption of the above-mentioned innovation is related to patrol police officers' effectiveness.

It was found :

- (1) That rank and salary are related to relative advantage, while age, marital status, education and tenure are not.
- (2) That age, marital status, education and salary are related to compatibility, while tenure and salary are not.
- (3) That age, marital status, rank, salary and tenure are related to complexity.
- (4) Tenure is related to trialability while age, marital status, education, rank and salary are not.
- (5) Marital status, rank, salary and tenure are related to observability while age and education are not.
- (6) Marital status and salary are related to the innovation, while age, education, rank and tenure are not.
- (7) Relative advantage, compatibility, complexity , trialability , observability and an adoption of the C³I innovation are related to effectiveness of the patrol police officers .

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของสภาพปัจจุบัน

องค์ประกอบสำคัญขององค์การมีอยู่ 2 ส่วนคือ กัน คือ องค์ประกอบด้านงาน และองค์ประกอบด้านบุคลากร องค์ประกอบด้านงานนั้นเป็นการกิจที่จะต้องจัดระบบงานและดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิผล อย่างไรก็ต้องที่จะประกอบการกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้นั่นคือความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีองค์ประกอบส่วนที่ 2 นั่นคือต้องมีคนหรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน และหากพิจารณาในแง่ทรัพยากรการบริหาร 4 ประการ อันได้แก่ บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุและอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) แล้วก็ต้องได้ว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดสำหรับการบริหาร ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้จัดทำ ผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อองค์การจะมีทรัพยากรการบริหารค้านอื่นๆ เพียงพร้อมเพียงได้ก็ตาม แต่ถ้าขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และความพึงพอใจที่จะอุทิศตนในการปฏิบัติงานในองค์การแล้ว ก็ยากที่จะปฏิบัติการกิจขององค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิผล

ด้วยเหตุที่กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวง จึงมีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากจังหวัดอื่นๆ ของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นสภาพพื้นที่ ความแออัดของประชากร ตลอดจนสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาวะจิตใจของคนในสังคม อันเป็นผลให้อาชญากรรมและปัญหาอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของคนในเมืองหลวงแตกต่างไปจากปัญหาเกิดขึ้นในเมืองอื่นๆ ดังจะเห็นได้ว่าปัจจุบันจำนวนประชากรของกรุงเทพมหานคร ได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณรอบชานเมืองที่ได้กลายเป็นหมู่บ้านจัดสรร ศูนย์การค้า แหล่งธุรกิจและสถานบันเทิงกระฉับกระเฉยอยู่ทั่วไป ทำให้ปัญหาอาชญากรรมและปัญหาอื่นๆ ก่อตัวขยายตัวออกไปด้วย สำหรับปัญหาเศรษฐกิจในภาวะปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการว่างงาน ค่าครองชีพ และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานคร ก็ถือว่าเป็นมูลเหตุสำคัญของการหนีของการก่ออาชญากรรมด้วยเห็นอกัน เนื่องจากผู้คนต้องคืนรัฐทุกวิถีทางเพื่อความอยู่รอดในสังคม และรายได้ก็มักไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย

ในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะคนที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ หรือตกงาน ก็มักจะหาทางประกอบอาชญากรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพย์สินและเงินทอง ดังจะเห็นได้ว่าสถิติคดีเกี่ยวกับประทุร้ายต่อทรัพย์เกิดสูงขึ้นและไม่สามารถจับกุมความเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นหน่วยงานที่สำคัญของสำนักงานตำรวจนแห่งชาติ ที่จะต้องให้การบริการประชาชน ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน ซึ่งเนื้อที่ที่อยู่ในความคุ้มและรับผิดชอบประมาณ 1,500 ตารางกิโลเมตร มีประชากรที่จะต้องคุ้มให้ความปลอดภัยและการบริการ ประมาณ 10 ล้านคน เนื่องจากกรุงเทพมหานคร มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สูงที่สุดในประเทศไทย มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากนัย และได้รับผลกระทบจากวิกฤติ การฟอกด้านเศรษฐกิจมากที่สุด ปัญหาเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมและสำนักงานตำรวจนแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจนครบาลจึงจำเป็นจะต้องใช้งบประมาณอย่างประหัด และให้เกิดประสิทธิผล สูงสุด/ซึ่งในขุนนี้ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีอันเป็นเวทกรรมใหม่ๆ เช่นสู่ในการปฏิบัติงานหลายอย่าง เช่น การนำเอาระบบงานที่จำเป็น จะต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยเพิ่มขีดความสามารถ ให้เกิดประสิทธิผลของงานมากขึ้น ซึ่งสำนักงานตำรวจนแห่งชาติเองก็ได้มอบและจัดโครงการให้กับกองบัญชาการตำรวจนครบาล โครงการหนึ่งในบรรดาโครงการเหล่านี้คือ โครงการศูนย์สั่งการและควบคุมการปฏิบัติการ (C³I) หรือ Command , Control , Communication and Information System ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงระบบสื่อสารสั่งการ และรับแจ้งเหตุให้มีประสิทธิผล สามารถสั่งการควบคุมและให้ประโยชน์จากการสื่อสารข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ เพื่อให้รถสายตรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของรถยนต์สายตรวจได้โดยมีระบบบอกตำแหน่งรถยนต์อัตโนมัติ และเป็นการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อให้สามารถรับแจ้งเหตุและตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งโครงการ ดังกล่าวได้อัญเชิญความรับผิดชอบของกองบัญชาการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นส่วนใหญ่ โดยจะปฏิบัติน้ำที่ภายใต้ คำที่ว่า “เหตุคุ่วเหตุร้าย แจ้ง 191”

ข้าราชการตำรวจนั้นเปรียบเสมือนหัวใจและพลังงาน เป็นข้าราชการตำรวจนั้นใน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งเป็นผู้ที่จะต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชน นำเสนอข้อมูลปฏิบัติงานคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการบริการ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ให้กับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ข้าราชการกุญแจนี้จึงมีความสำคัญยิ่งในการทำงาน แต่เนื่องจากข้าราชการตำรวจนั้นมี อายุ การศึกษา

ภูมิคุ้มกัน ความเชื่อ ประสบการณ์ที่อยู่ในอาชีพ ด่างกันไป อันเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการ
ยอมรับหรือไม่ยอมรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ ข้าราชการตำรวจหลายนายที่จะต้องขาดคลัว เกิด
อคติ เกิดการต่อต้าน ขาดการเอาใจใส่อย่างจริงจัง ประกอบกับการก้าวกระโจนของเทคโนโลยีที่เข้า
มาในสังคมไทยที่รุนแรง ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจเหล่านี้ อาจจะดามไม่ทันกับ
กระแสของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ซึ่งอาจทำให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
และพลตำรวจปฏิเสธเทคโนโลยี ขาดความเอาใจใส่ ไม่สนใจต่อเทคโนโลยีที่ได้นำเข้ามาสู่ที่ใน
ชีวิตประจำวันและในภาคของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น หากเมื่อเข้าสู่ต่อไปแล้ว ในอนาคตหน่วยงาน
ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสบผล
สำเร็จเท่าที่ควร

ตารางที่ 1 สถานภาพกำลังพลข้าราชการตำรวจนชั้นประทวนและพลตำรวจน ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล

บก.น.	อัตราอนุญาต	คนครอง	ว่าง
บก.น.1	1760	1582	178
บก.น.2	2400	2189	211
บก.น.3	1568	1237	331
บก.น.4	1567	1448	119
บก.น.5	2023	1933	90
บก.น.6	1671	1518	153
บก.น.7	1483	1312	171
บก.น.8	1430	1286	144
บก.น.9	1740	1413	327
บก.สปพ.	2815	2755	60
บก.ธร.	2081	1766	315
บก.คพ.	2969	1731	1238
บก.อค.	166	159	7
กก.สศ.	67	61	6
รวม	23740	20390	3350

ที่มา : กองกำกับการกำลังพล กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อหาระดับการยอมรับโครงการ C'I ด้านคุณลักษณะของนักศึกษา ของเจ้าหน้าที่ สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและผลสำรวจ ในสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ
2. เพื่อหาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวน และผลสำรวจ ในสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรม ของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและผลสำรวจ ในสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กับการยอมรับ โครงการ C'I ด้านคุณลักษณะของนักศึกษา
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับโครงการ C'I ด้านคุณลักษณะของนักศึกษา กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและผลสำรวจ ในสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยมี 2 ประการ ดังนี้

1. ตัวแปรประชากรศาสตร์ ของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและผลสำรวจ ซึ่งประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรม มีความ สัมพันธ์กับการยอมรับการ โครงการ C'I ด้านคุณลักษณะของนักศึกษา
2. การยอมรับ โครงการ C'I ด้านคุณลักษณะของนักศึกษา ของเจ้าหน้าที่สำรวจสาย- ตรวจชั้นประทวนและผลสำรวจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของวิทยานิพนธ์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและผลสำรวจ สังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล
2. ศึกษาการยอมรับ โครงการ C'I ด้านคุณลักษณะของนักศึกษา ตามทฤษฎีการยอมรับนักศึกษา ในประเทศไทย ประไชย์ที่เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสัมพันธ์ชั้นชื่อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และความสามารถสังเกตได้

3. ศึกษาการยอมรับโครงการ C³I ด้านคุณลักษณะของนักศึกษา ในช่วงการทดลองใช้โครงการ C³I

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ในการวิจัยนี้จะได้ศึกษาว่าหากมีปัจจัยบางประการที่เกิดจากกลุ่มนักศึกษาตัวจริงชั้นประทวนและผลตัวรวม ที่จะก่อให้เกิดปัญหา กองบัญชาการตำรวจนครบาล สามารถจะนำเสนอเหตุปัจจัยต่างๆ ที่พบในการศึกษามาพิจารณาและแก้ไข ด้วยการวางแผนงานในโครงการต่างๆ ใน การสร้างมาตรฐาน กำหนดคงประสานประสาน ใจ ในด้านการจัดซื้อสคุภปกรณ์ ด้านการฝึกอบรม การจัดการเพื่อดำเนินการไปตามแผนงาน ตลอดจนการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ อันจะเป็นผลที่จะทำให้ชั้นประทวนและผลตัวรวม ในการบัญชาการตัวจริงชั้นประทวนและผลตัวรวม ในการบัญชาการตัวจริงชั้นประทวนและผลตัวรวม ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ตามความมุ่งหมายของสำนักงานตำรวจนแห่งชาติ

2. สามารถนำผลการศึกษาวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารงาน ของกองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อประกอบการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งทางด้านยานพาหนะ วัสดุภัณฑ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจต่อไป

3. สำหรับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสามารถนำผลการศึกษาวิจัยนี้ไปใช้ประกอบ การตัดสินใจในส่วนที่หน่วยงานของตนจะต้องปฏิบัติเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ต่อไป

4. เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคตต่อหน่วยงาน และตัวผู้ปฏิบัติอันจะเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายของผู้บริหารต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อหน่วยงานและรวมถึง ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนสายตรวจ

5. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา นักวิชาการ หรือ บุคคลอื่นๆ ที่มีความสนใจที่จะศึกษาผลการวิจัย จะได้นำผลการศึกษาวิจัยนี้เป็นแนวทางในการจัดทำผลงานหากมีเนื้หาที่คล้ายคลึงกันและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์

กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมตำรวจนครบาล กองบัญชาการ มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 , กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ , กองบังคับการปราบปราม , กองบังคับการดับเพลิง , กองบังคับการอำนวยการ และกองกำกับการสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน

เจ้าหน้าที่ตำรวจนายดูแลและพัฒนา หมายถึง ข้าราชการตำรวจนายที่มีภาระดูแลและพัฒนา จ่าสิบตำรวจนาย สิบตำรวจนายเอก สิบตำรวจนายโท สิบตำรวจนายตรี และพลตำรวจนาย ในสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ซึ่งมีหน้าที่ในการออกตรวจท้องที่ การตั้งจุดตรวจจุดสกัด ทั้งนี้เพื่อป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมตลอดจนควบคุมอาชญากรรม

โครงการศูนย์สั่งการ และควบคุมการปฏิบัติการ (C³I) หรือ (Command , Control , Communication and Information System) หมายถึง โครงการจัดตั้งศูนย์ควบคุม สั่งการ และจัดการระบบฐานข้อมูล ของกองบัญชาการตำรวจนครบาลเพื่อปรับปรุงระบบสื่อสารสั่งการ และรับแจ้งเหตุให้มีประสิทธิภาพ สามารถสั่งการควบคุมและใช้ประโยชน์จากการสื่อสารข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ เพื่อให้รถสายตรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของรถบนสายตรวจได้ โดยมีระบบบอกตำแหน่งของรถบนติดตามอัตโนมัติ และเป็นการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อให้สามารถรับแจ้งเหตุและตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

การปฏิบัติหน้าที่ด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม หมายถึง การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนายในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือ ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยชอบด้วยกฎหมาย เช่น การออกตรวจท้องที่

นวัตกรรม หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ รวมทั้งสิ่งใหม่ ๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ที่บุคคลหรือสังคมถือว่าเป็นของใหม่รับมาใช้ปฏิบัติ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ นวัตกรรมคือ โครงการศูนย์สั่งการ และควบคุมการปฏิบัติการ (C³I)

การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การตัดสินใจใช้นวัตกรรม ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้น ไม่มีกำหนดแน่นอนอย่างตัว ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ๆ

การยอมรับโครงการ C³I ด้านคุณลักษณะของนักศึกษา หมายถึง การตัดสินใจยอมรับโครงการ C³I โดยยอมรับความคุณลักษณะดังนี้

- ประไชน์ที่เพิ่มขึ้น คือ การที่เจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจนำโครงการ C³I มาปฏิบัติแล้วทำให้การทำงานเกิดความสะคลงสนใจ รวดเร็ว ผลงานมีคุณภาพน่าเชื่อถือ เป็นที่พึงพอใจของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความมั่นใจ และความภาคภูมิใจในผลงาน

- ความเข้ากันได้ คือ การที่เจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจนำโครงการ C³I มาปฏิบัติแล้วทำให้ระบบการทำงานทำงานเกิดความซัดเจน ไม่เป็นอุปสรรคขัดขวางและสามารถสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมได้

- ความสลับซับซ้อน คือ การที่เจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจนำโครงการ C³I มาปฏิบัติแล้วเห็นว่า โครงการ C³I ในยุค新技术 สามารถปรับใช้กับการทำงานที่มีอยู่ได้ง่าย และสะคลงทำให้เกิดผลดีต่อระบบการทำงาน

- ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ คือ ก่อนที่เจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ จะนำโครงการ C³I มาปฏิบัติในการทำงานนั้น ได้มีโอกาสเรียนรู้เกี่ยวกับโครงการ C³I จนเกิดความมั่นใจว่าจะไม่เกิดผลเสียกับระบบการทำงานที่มีอยู่เดิม

- ความสามารถสังเกตได้ คือ การที่เจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจนำโครงการ C³I มาปฏิบัติแล้วมีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นกับผลงาน สภาพเวลส้อมซัดเจน รวดเร็ว และส่งเสริมสนับสนุนให้ระบบการทำงานที่มีอยู่ดีขึ้น

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินโครงการ C³I ให้บรรลุเป้าหมายที่ก่องบัญชาการตำรวจนครบาลตั้งไว้ ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สั่งการ และความคุณ การปฏิบัติการ (C'I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจชั้นประทวน และผลสำรวจของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของการยอมรับโครงการศูนย์สั่งการ และความคุณการปฏิบัติการ (C'I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการเปลี่ยนแปลง
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม
4. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ

华伦·贝尼特 (Warren Bennis, 1969 : 2) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์การว่า คือการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นบุทธศาสตร์ของการศึกษาที่สถาบันชั้นนำที่มุ่งใช้เปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนโครงสร้างขององค์การเพื่อช่วยให่องค์การสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่ การตลาด และสิ่งที่ท้าทายใหม่ๆ อีกทั้งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในองค์การที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

华伦·伯恩·伯克และ华伦·舒密特 (Warren W. Burke and Warren H. Schmidt, 1971 : 45 ข้างถัดในสุนันทา เลาหนันท์, 2541 : 50)) ได้นิยามว่า การพัฒนาองค์การคือกระบวนการเพิ่มความมีประสิทธิภาพขององค์การ โดยการใช้เทคนิคและความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์การ โดยมุ่งเน้นการประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

เวนเดล เฟรนซ์และเซซิล เบลล์ จูเนียร์ (Wendell French , and Cecil Bell , Jr. ข้างต้นในสุนันทา เลาหนันท์, 2541 : 50) ได้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาองค์การ หมายถึงความเพียรพยายามระยะยาวที่จะปรับปรุงความสามารถในการแก้ปัญหาขององค์การและการพื้นฟูองค์การ โดยทำการวินิจฉัยวัฒนธรรมองค์การ โดยเฉพาะวัฒนธรรมของการทำงานร่วมกันของกลุ่มทั้งกลุ่มที่เป็นทางการ กลุ่มชั่วคราว และระหว่างกลุ่มต่างๆ โดยอาศัยความร่วมมือจากที่ปรึกษาด้านการเปลี่ยนแปลง และมีการใช้ทฤษฎีและเทคโนโลยีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ รวมทั้งการวิจัยเชิงปฏิบัติการเข้าช่วย

ริชาร์ด เบคฮาร์ด (Richard Beckhard, 1969 : 9) ซึ่งเป็นนักวิชาการด้านการพัฒนาองค์การที่มีชื่อเสียงมากคนหนึ่งของสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาองค์การคือความพยายามในการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนที่มุ่งเปลี่ยนแปลงองค์การทั้งระบบ โดยเริ่มดำเนินการจากผู้บริหารระดับสูงลงมา เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิผลและความเจริญเติบโตให้กับองค์การ ตามความรู้ที่ได้รับจากพฤติกรรมศาสตร์

ไมเคิล อี เมคกิล (Micheal E. McGill, 1977 : 3) ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งจะพัฒนาความสามารถขององค์การ เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและสร้างไว้ ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่พอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเจริญเติบโตขององค์การ

เฟรด ลูธันส์ (Fred Luthans, 1995 : 565) ได้สรุปว่า ผลลัพธ์ที่พึง期盼น่าอันเกิดจากความพยายามในการพัฒนาองค์การ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพของการแก้ปัญหา และความสามารถในการปรับตัวมุ่งสู่อนาคตขององค์การ ส่วนในระดับบุคคลนั้นการพัฒนาองค์การเปิดโอกาสให้สามารถเพิ่มความตระหนักรู้ และการเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อผสมผสานวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

อรุณ รักษรรัตน (2523 : 210) ผู้ซึ่งมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในด้านของการพัฒนาองค์การ ได้ให้ความเห็นว่า ความหมายของการพัฒนาองค์การมีหลายแนวคิดวิถีกัน แนวหนึ่งของการพัฒนาองค์การหมายถึงเป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษาองค์การ เพื่อมุ่งที่จะให้การเปลี่ยนแปลงทางด้านความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม และโครงสร้าง ในอันที่จะให่องค์การสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การไม่ใช่พิพิทธิสถาท ที่สามารถรักษาอាណารต่างๆ ของบุคคลหรือองค์การได้หายขาด แต่สามารถซึ่งแนะนำทางที่เป็นระบบ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน และมุ่งที่จะตอบสนองวัตถุประสงค์หลัก 2 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ด้านกระบวนการ (Process goals) และ วัตถุประสงค์ด้านผลผลิต (Outcome goals) (สุนันทา เลาหนันท์, 2541 : 57-58)

ในที่นี้วัตถุประสงค์ด้านกระบวนการ หมายถึง เป้าหมายที่จะปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ที่ส่งเสริม และเอื้ออำนวยให้สมาชิกปฏิบัติงานร่วมกันได้ดีขึ้น เช่น การปรับปรุงในเรื่องการติดต่อ สื่อสาร การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิก เป้าหมายจะเน้นว่าผลงานที่ทำสำเร็จโดยสมาชิกและทีมงานมีอะไรบ้าง โดยนัยกรอบแนวความคิด 2 ด้าน จะพบว่า การพัฒนาองค์การจะมีวัตถุประสงค์นั่งช่วยเหลือองค์การและสมาชิก ดังนี้

1. การพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์การให้ทันสมัย ให้องค์การมีระบบที่สามารถยึดหยุ่นปรับให้เหมาะสมกับสภาพงานในทุกด้าน หลากหลายพื้นจากประเมินปฎิบัติต่างๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจที่ดี ส่งเสริมให้องค์การปฏิบัติงานโดยยึดแนวความคิดที่ว่า “รูปแบบเกิดที่หลังหน้าที่” แทนที่จะทำงานในลักษณะ “หน้าที่มาทีหลังรูปแบบ” ซึ่งหมายถึงรูปแบบทางค้าน โครงสร้างของการทำงานจะขึ้นอยู่กับหน้าที่ เมื่อมีหน้าที่แตกต่างกัน รูปแบบจึงอาจแตกต่างกัน และรูปแบบจะต้องเกิดขึ้นภายหลังที่ต้องมีหน้าที่กระทำ

2. เพื่อเพิ่มการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยส่งเสริมการรวมพลังคืนคิดหา เทคนิคกลไกในการปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยการวางแผนเทคนิคกลไกในการปรับปรุงองค์การ อย่างต่อเนื่อง โดยการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการวิเคราะห์การทำงาน การจัดสรรทรัพยากรตลอดจนสร้าง วิธีการที่จะป้อนข้อมูลย้อนกลับในขณะที่องค์การและหน่วยงานต่างๆ กำลังปฏิบัติงาน

3. เพื่อนำเสนอองค์การให้สามารถตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้สูง และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างดีที่สุดตามมาตรฐาน

4. เพื่อส่งเสริมให้มีทัศนคติแบบร่วมนือร่วมใจต่อการแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์การร่วม กัน ขณะเดียวกันก็มุ่งลดทัศนคติแบบแบ่งขั้นชั้นซึ่งเด่นในระหว่างหน่วยงานที่ต้องพึงพาอาศัยกัน

5. เพื่อประสานเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน โดยส่งเสริม ให้บุคคลในทุกระดับชั้นขององค์การได้วางแผนการปฏิบัติงานโดยมุ่งยึดถือเป้าหมายหลักหรือวัตถุประสงค์รวมขององค์การเป็นแนวทางๆ

6. เพื่อเพิ่มสัมพันธภาพให้ดียิ่งขึ้นระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การ รวมตลอดถึง ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกๆ ระดับชั้นขององค์การด้วย

7. เพื่อขัดอุปสรรคข้อขัดแย้งเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารข้อความระหว่างบุคคลและกลุ่มคนทั้งในแนวราบและแนวดิ่ง

8. เพื่อมุ่งช่วยให้บุคคลในองค์การเชิงบูรณาการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในทางสร้างสรร โดยยึดถือว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งธรรมชาติที่องค์การจะหลีกเลี่ยงไม่ได้

9. เพื่อนำองค์การไปสู่การจัดการที่มีการตัดสินใจที่มีพื้นฐานมาจากฐานข้อมูล มากกว่าคำนึงถึงอำนาจตามบทบาทในตำแหน่ง

10. เพื่อนำเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมที่ล้าสมัยและเป็นตัวถ่วงความเจริญขององค์การให้เป็นแรงผลักดัน หรือตัวเสริมสร้างวิธีแก้ปัญหาที่ดี

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กรอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การความสามารถในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง ความสามารถในการตัดสินใจและการปรับตัวขององค์การสำหรับส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น การพัฒนาองค์การมุ่งให้เพิ่มการรับรู้ต่อกัน การมีส่วนร่วมและรวมพลังกันปฏิบัติงานมากขึ้น และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือมุ่งผนึกเป้าหมายส่วนบุคคลและองค์การเข้าด้วยกัน

กระบวนการพัฒนาองค์การ

มนูญ วงศ์นารี (2519 : 60) ได้อธิบายกระบวนการพัฒนาองค์การโดยพิจารณาในเรื่องของแม่แบบการแก้ปัญหา (Problém-Solving Model) ไว้ 6 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

ขั้นตอนที่ 1 การทราบนักรับรู้ปัญหา หมายถึง การรับรู้และยอมรับว่ามีอุปสรรคเกิดขึ้นในหน่วยงาน และจำเป็นจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข หรือทำให้ดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูล หมายถึง การสำรวจหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ โดยอาศัยเทคนิควิธีการรวบรวมข้อมูลหลายอย่างรวมกัน เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม เป็นต้น จนกระทั่งได้ข้อมูลครบตามที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจวินิจฉัยปัญหาองค์การ หมายถึง การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ร่วมกันมาได้ เพื่อซึ่งให้เห็นว่า “สภาพการณ์ขององค์การที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบันเป็นอย่างไร” และจะต้องซึ่งให้เห็นได้อีกว่า “สภาพการณ์อย่างใดที่องค์การต้องการจะเป็น”

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย หรือทิศทางที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลง การเลือกหาวิธีการดำเนินการ รวมถึงการวางแผนรายละเอียด เกี่ยวกับวิธีที่จะนำไปใช้เพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การจากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่ต้องการจะเป็น

ขั้นตอนที่ 5 การใส่สิ่งสอดแทรกหรือการดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายถึง การนำแผนการเปลี่ยนแปลงทุกอย่างทุกวิธีการไปปฏิบัติ หรือเข้าไปสอดแทรกในกระบวนการต่างๆ ตามสถานภาพที่เป็นจริงขององค์การ

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผลการเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายถึง การตรวจสอบว่า “สิ่งที่ต้องการเปลี่ยนนั้นเปลี่ยนไปหรือไม่” และในขณะเดียวกัน “สิ่งที่เปลี่ยนไปนั้นเป็นไปตามความต้องการหรือไม่”

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า ความเริ่มยก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีความเปลี่ยนแปลงทางค่านิยมและวัฒนธรรมของบุคคลในองค์การส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ จึงทำให้องค์การที่ต้องการความเริ่มยก้าวหน้าและเริ่มเติบโตในอนาคตจำเป็นต้องวางแผนเพื่อปรับปูงเปลี่ยนแปลงองค์การให้มีประสิทธิผลและสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นักวิชาการทางด้านการบริหารซึ่งมุ่งแสวงหาแนวความคิดและเทคนิคที่จะช่วยในการพื้นฟูองค์การปรับปูงประสิทธิผลขององค์การ และช่วยสร้างสมรรถนะให้แก่องค์การในการที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังนั้นการศึกษาในเรื่องการพัฒนาองค์การจึงมีความสำคัญที่จะศึกษา

ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการเปลี่ยนแปลง

ในวิชาการทางด้านการบริหารและองค์การยอมรับความจริงข้อนี้ว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และมีลักษณะเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา องค์การที่มีประสิทธิผลจึงเป็นองค์การที่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้อู่รอดเจริญเติบโต และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงองค์การ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารทุกระดับ

ความหมายของการเปลี่ยนแปลงในแง่ขององค์การ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจากสถานภาพหนึ่งที่เป็นอยู่ปัจจุบันในแง่ของโครงสร้าง กระบวนการ ปัจจัยนำเข้า และผลผลิต ไปสู่อีกสถานภาพหนึ่งในอนาคตที่กำหนดไว้ เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยทั่วไปแล้วการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์การสามารถจำแนกได้ 3 แบบ คือ

แบบที่หนึ่ง	การเปลี่ยนแปลงโดยวิธีปฏิบัติ
แบบที่สอง	การเปลี่ยนแปลงโดยวิธีวิวัฒนาการ
แบบที่สาม	การเปลี่ยนแปลงโดยการวางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นแนวความคิดที่สำคัญของการพัฒนาองค์การ

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นอย่างช้าๆ หรือฉับพลัน ส่วนย่อมเกิดจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

1. แรงผลักจากภายนอกองค์การ ซึ่งหมายถึงปัจจัยต่างๆ ที่องค์การไม่สามารถเข้าไปควบคุมได้ หรือควบคุมได้น้อย แรงผลักดันจากภายนอกองค์การที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง มีดังนี้ (ศูนย์ฯ เลาหนันท์, 2541 : 34-38)

1.1 ปัจจัยทางด้านการตลาดหรือบริการ หมายถึง ลินค้าและบริการต่างๆ ที่องค์การผลิต ประเภทของลูกค้า ขนาดและความซับซ้อนของตลาด รวมถึงองค์กรคู่แข่ง

1.2 ความก้าวหน้าด้านวิทยาการเทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือและความรู้ต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิต ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้มีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว

1.3 ปัจจัยด้านสังคม หมายถึง ค่านิยม ทัศนคติ วัฒนธรรม และความคาดหวังของสังคมที่เปลี่ยนไป

1.4 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ภาวะเงินเพื่อ และปัญหาด้านทรัพยากร

1.5 นโยบายและบทบาทของรัฐบาล หมายถึง การออกกฎหมายต่างๆ การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติ การกำหนดอัตราดอกเบี้ย สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ

2. แรงผลักภายในองค์การ ซึ่งหมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายในองค์การที่เป็นผลลัพธ์เนื่องอันเกิดจากกระบวนการต่างๆ ภายในองค์การและพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้แก่

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ แต่ละครั้งที่มีการกำหนดหรือปรับปรุงวัตถุประสงค์ใหม่ก็อาจจำเป็นต้องมีการปรับปรุงสร้างขององค์การใหม่

2.2 การปรับปรุงนโยบาย เมื่อมีการปรับปรุงนโยบายองค์การจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ในการดำเนินงาน

2.3 การใช้เทคโนโลยี องค์การต้องนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการผลิต จึงอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการผลิต

2.4 กิจกรรมของพนักงาน ความพอใจและความไม่พอใจ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การ

แรงผลักดันดังกล่าวข้างต้นมีอิทธิพลต่ององค์การ ทำให้องค์การต้องพยายามปรับตัวตามความสามารถในการปรับตัวซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญขององค์การที่กำลังเจริญก้าวหน้า

นอกจากนี้โดยทั่วไปในองค์การซึ่งอยู่ในสังคมสมัยใหม่นั้น กำลังเกิดปรากฏการณ์ที่ไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหมายของบุคคลและความเป็นจริงในองค์การ ซึ่งอาจเป็นพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งได้ ปรากฏการณ์เหล่านี้ได้แก่ (R.E.Walton,1972 : 72)

1. บุคคลในสังคมสมัยใหม่ต้องการทำงานที่ใช่สิ่งมือความสามารถ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง แต่องค์การมักจะจัดงานง่าย ๆ ให้ทำและเป็นงานที่จำเจซ้ำๆ

2. บุคคลในสังคมสมัยใหม่ต้องการมีบทบาท มีส่วนร่วมในการใช้อำนาจ แต่การจัดสายการบังคับบัญชา ไว้หลายชั้นขององค์การทำให้สามาชิกขององค์การ โดยเฉพาะพนักงานระดับล่าง รู้สึกว่าตนไร้อำนาจและไม่มีความสำคัญ

3. บุคคลเข้ามายื่นร่วมกับองค์การ เพราะต้องการร่วมภาระในที่เกิดขึ้นกับงาน เห็นความสำคัญในผลงาน ความต้องการได้รับการยกย่อง ตลอดจนได้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลผลิตขององค์การแต่องค์การไม่สนใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการเหล่านี้ กลับมุ่งให้ร่วมกับงานทั้งหมด แทนทางวัตถุและความมั่นคงแก่บุคคลเสียมากกว่า

4. บุคคลต้องการให้องค์การสนใจตน ในฐานะสิ่งมีชีวิตที่มีอารมณ์ความรู้สึก แต่องค์การมักมองคนโดยถือหลักความสมเหตุสมผล องค์การจะสนใจว่าคนมีความแตกต่างกันเพียงบางครั้งและเป็นข้ออ้างสำหรับประโภชันขององค์การเท่านั้น

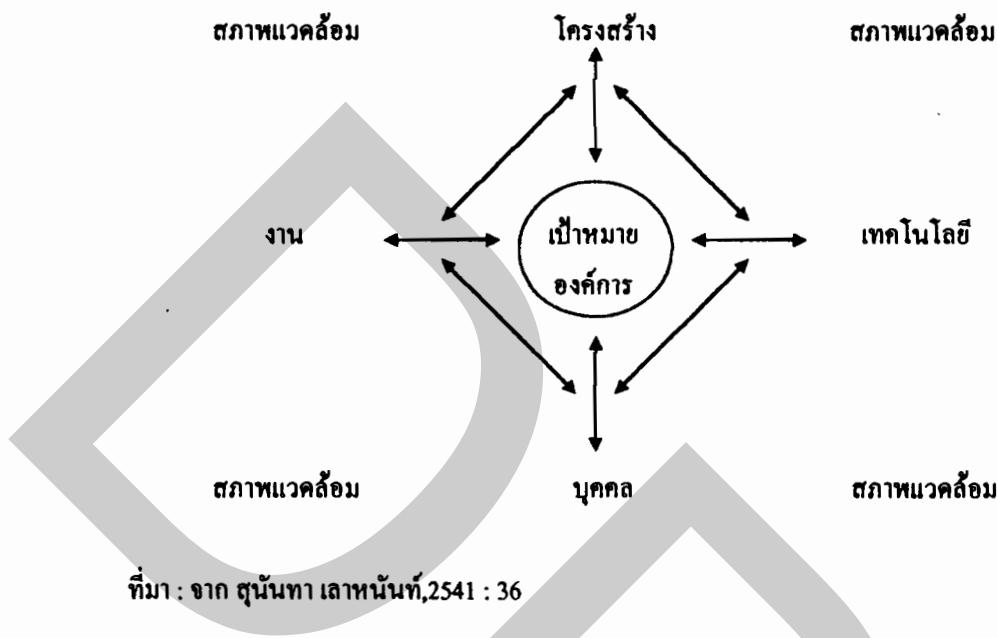
5. บุคคลเริ่มเบื่อหน่ายต่อการแข่งขัน แต่องค์การก็ยังจัดระบบการทำงานและการจ่ายรางวัลโดยเน้นการแข่งขันอยู่เช่นเดิม

ปรากฏการณ์ข้างต้นเป็นตัวอย่างที่ชี้ให้เห็นถึงความขัดแย้งระหว่างความคาดหมายของบุคคลกับสภาพที่เป็นอยู่ขององค์การ โดยทั่วไป พอจะอนุมานได้ว่าน่าจะเป็นพื้นฐานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

โครงสร้างการเปลี่ยนแปลง

ระบบภายในองค์การประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านเป้าหมายของ องค์การ ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี ด้านคนหรือพฤติกรรม และด้านงาน เป็นต้น ซึ่งระบบย่อยต่างๆ ส่วนมีความสัมพันธ์ต่อกัน ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบโครงสร้างหนึ่งย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบอื่นๆ ขององค์การ โครงสร้างการเปลี่ยนแปลงสามารถอธิบายได้ดังนี้

ภาพที่ 1 โครงสร้างการเปลี่ยนแปลง



การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง โครงสร้างขององค์กรถูกนำมาใช้เพื่อให้การปฏิบัติบรรลุเป้าหมายขององค์การ การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างจะส่งผลกระทบต่องานและความสัมพันธ์ทางด้านอำนาจหน้าที่ จะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของเนื้อหาและขอบเขตของงานตลอดจนการจัดแผนงาน (Departmentation) เสียใหม่ การเปลี่ยนแปลงในเรื่องขนาดของการควบคุม (Span of control) และการจัดเจ้าหน้าที่ฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา หรือฝ่ายช่วยอำนวยการ (Staff) การเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน หลักเกณฑ์การจัดแผนงาน และความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันวิทยาการและเทคโนโลยีเริ่มมีความสำคัญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว องค์กรที่ปรารถนาความก้าวหน้าจึงพยายามแนะนำแนวทางใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรต่างๆ ให้ออกมาในรูปของผลผลิตและบริการ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เมื่อวิทยาการหรือเทคโนโลยีไปใช้ในองค์กรจะสามารถวัดได้ว่าการลงทุนนั้นคุ้มค่าหรือไม่ แต่ยังไงก็ตามประเด็นที่สำคัญควรให้ความสนใจ คือผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางด้านนี้ที่มีต่องค์ประกอบต่างๆ ในองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงในเรื่องการแบ่งงานกันตามความถนัดและเนื้อหาของงาน การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมระหว่างคนงาน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะมีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับขนาดของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านตัวคนหรือพฤติกรรม ในที่นี้หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของ ทัศนคติ ทักษะ หรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์การเป้าหมายที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลง คือ ต้องการพัฒนาสมรรถภาพของตัวบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับบุคคลอื่นให้ดีขึ้น เทคนิคที่นำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงด้านนี้ เช่น การพัฒนาทักษะและทัศนคติการฝึกอบรมในขณะที่ทำงาน การฝึกอบรม nokเวลาปฏิบัติงาน การสัมมนาเปลี่ยนงาน การวิเคราะห์บทบาท เป็นต้น

4. การเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน ในที่นี้หมายถึงงานต่างๆ ในองค์การที่จะต้องทำให้เสร็จซึ่งอาจเป็นงานใหญ่หรืองานเล็ก งานยากหรืองานง่ายแล้วขึ้น ให้รวมเอาปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การซึ่งจะต้องหาวิธีแก้ไขไว้ด้วย ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของงานจึงเป็นการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงในสิ่งดังกล่าว

ขั้นตอนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิผลได้นั้นจะต้องสามารถทำให้บรรดาสมาชิกขององค์การปรับปรุงพฤติกรรมของตนไปในทิศทางที่องค์การต้องการ ผู้บริหารต้องการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิผลจำต้องกระทำการเปลี่ยนแปลงในเป้าหมายทั้ง 4 คือ คน เทคโนโลยี โครงสร้าง และงาน ให้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไป เคิร์ท เลwin (Kurt Lewin) ได้พัฒนาด้วยแบบขั้นตอนการบริหารการเปลี่ยนแปลงขึ้นมา ซึ่งมี 3 ขั้นตอน คือ (Lemoine Resberry,1986 : 406)

1. การละลายพฤติกรรม (Unfreezing) ขั้นตอนแรกจะต้องพยายามละลายระบบเดิม หรือรูปแบบของพฤติกรรมองค์การที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพรียบเสมือนการละลายน้ำแข็งให้เป็นน้ำ วิธีการคือเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนพฤติกรรมในปัจจุบันเสียก่อน โดยการจัดสภาพแวดล้อมใหม่ อาจจะกระทำโดยการโยกย้ายสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันออกไปชากูงให้ไม่พอยพฤติกรรมปัจจุบัน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่ามั่นคงยิ่งขึ้นสำหรับการเปลี่ยนแปลง พยายามหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลง หรือโยกย้ายบุคคลไปสู่สภาพแวดล้อมใหม่

2. การเปลี่ยนแปลงสู่พฤติกรรมใหม่ (Changing) ภายหลังละลายพฤติกรรมก่อตอกไปแล้วในขั้นตอนแรก ขั้นตอนต่อมาเป็นกระบวนการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ โดยมีเป้าหมายที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมก่อตอกไปเป็นพฤติกรรมใหม่ การตอบสนองต่อพฤติกรรมใหม่อาจกระทำโดยให้ส่งเร้า ช้าๆ กันผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การเสนอ การสาธิต การเลียนแบบ หรือวิธีการอื่นๆ ที่ช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ขึ้น จนกระทั่งเกิดการแสดงพฤติกรรมตาม標準ค่า

3. การทำให้พฤติกรรมใหม่ดำเนินอยู่อย่างมั่นคง (Refreezing) ขั้นนี้มุ่งทำให้พฤติกรรมที่ได้เปลี่ยนแปลงแล้วอยู่ตัวได้ที่ตลอดไป ไม่ให้บุคคลหวนกลับไปมีพฤติกรรมอย่างเดิม ให้แสดง

พฤติกรรมเฉพาะที่พึงประถนาอย่างเดียว การทำให้พฤติกรรมใหม่ดำรงอยู่อย่างนั้นคงได้ผลดีที่สุด คือ การจัดให้มุกคลไปอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่ได้เปลี่ยนแปลงแล้ว รวมทั้ง การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่มุกคลว่า การกระทำของมุกคลที่ผ่านมาเป็นอย่างไร พร้อมกับให้สิ่งเสริม แรงทันทีเมื่อมุกคลได้รับการเปลี่ยนแปลง

สาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

อรุณ รักษรรณ (2523) กล่าวไว้ว่าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่นั้นย่อมจะมีการต่อต้าน ดังนี้ ย่อมดีอีกน้ำใจทั่วๆ ไปและส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ โดยสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. สาเหตุส่วนบุคคล พิจารณาให้หลักประเด็นด้วยกัน เช่น สาเหตุจากสมាជิภัยในองค์การ ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลง เพราะความเข้าใจในวัตถุประสงค์ในเรื่องต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ร่วมงานมีความคิดเห็นชอบด้วยหรือไม่ และมีจิตใจร่วมในการทำงาน เป็นผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานดีขึ้นและลดการต่อต้านลง แต่หากขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์เสียแล้ว การต่อต้านก็อาจมีได้

นอกจากนี้ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับการมองเห็นความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ เช่นความจำเป็นในเรื่องของบุคคล การทำงาน วิธีการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับงบประมาณฯลฯ หากสามารถในองค์การมองไม่เห็นความจำเป็นเหล่านี้การต่อต้านก็จะตามมา

ในการณ์ที่บุคคลจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้นมีสาเหตุมาจากการถูกเปลี่ยนแปลงในเรื่องผลประโยชน์ที่เคยได้รับในสภาพเดิม ประเด็นสุดท้าย คือการต่อต้านอันเนื่องมาจาก คำนิยมของกลุ่มที่ตนเองสังกัดอยู่ แตกต่างจากสิ่งที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป จึงมีการต่อต้านเพราะเห็นว่าคำนิยมของกลุ่มนั้นคนยังไม่ทราบหรือไม่เข้าใจ

2. สาเหตุการต่อต้าน อันเกิดจากส่วนองค์การ คำว่าองค์การในการนี้ อาจจะหมายถึงผู้รับผิดชอบหรือผู้นำ เมื่อพิจารณาในแง่นี้แล้ว คือการเปลี่ยนแปลงในเรื่องผลตอบแทน อันอาจมีผลบังคับให้มุขย์ต้องคงสภาพเดิมไว้ จึงก่อให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเรื่องนี้ เช่น ผลตอบแทนในเรื่องการเพิ่มเงินสวัสดิการให้แก่พนักงานขององค์การอันเป็นส่วนรวม การเพิ่มสิ่งต่างๆ ได้หรือไม่ย่อมอยู่ที่ผู้นำที่จะต้องแบกภาระในการเงิน หรือฝ่ายต่างๆ เป็นที่มาของการขาดความร่วมมือ และต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้ในภายหลัง

สำหรับกรณีตัวอย่างของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เป็นคุณลักษณะที่สำคัญๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อสังคมไทย หรือ “ระบบราชการไทย” นั้น สรุปให้เห็นถึงตัวอย่างการต่อต้านการประสานงานย้ำๆ เช่น (อ้างจากกรณีศึกษา อรุณ รักษรรณ, 2523)

2.1 ความเชยชินในการปฏิบัติราชการ โดยถือว่าตัวครอตัวมัน นิสัยเชยชินในการปฏิบัติราชการนับว่าเป็นข้อจำกัดที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในรูปลักษณะที่เป็นทึมและมีการประสานงานกันได้ ข้าราชการมักจะเชยชินต่อการปฏิบัติงานที่ขาดการประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ แต่ปฏิบัติเพียงให้เสร็จไปวันหนึ่งๆ ขาดความคิดคริเริ่มและวางแผนงานใหม่เป็นปฏิปักษ์ต่อการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น

2.2 ความเชื่อในทางสังคมและวัฒนธรรมบางประการ เช่น คนเราไม่มีความเท่าเทียมกันในเรื่องของศักดิ์ศรี การเป็นข้าราชการบางประเภทสูงกว่า การบริหารราชการเป็นเรื่องของหลวงท่าน เป็นต้น

องค์ประกอบในการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับงาน
 - ความกลัวเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการว่างงาน
 - ความกลัวเกี่ยวกับเปลี่ยนสภาพการทำงาน
 - ความกลัวการลดเงินเดือน
 - ความกลัวการยกย้ายและการลดรายได้
2. องค์ประกอบเกี่ยวกับบุคคล
 - ความไม่พอใจต่อการวิจารณ์ถึงวิธีการที่ใช้ได้ไม่ดีพอ
 - ความไม่พอใจต่อการวิจารณ์ถึงผลงานที่ไม่ดีพอ
 - ความกลัวว่าความต้องการทางค้านความชำนาญจะลดลงหรือถูกกำจัดออกไป
 - ความกลัวว่าความชำนาญเฉพาะค้านจะต้องเพิ่มขึ้นซึ่งจะทำให้เกิดการเบื่อหน่าย
 - ความกลัวว่าความชำนาญเฉพาะค้านจะต้องเพิ่มขึ้นซึ่งจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ความจำเจ และการลดค่าของมนุษย์ลงมา
 - ความไม่สะดวกในการลืมวิธีการใช้ในปัจจุบัน
 - ความไม่สะดวกในการเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ
 - ความกลัวว่าจะต้องทำงานหนักขึ้นกว่าเดิม
 - ความกลัวความไม่แน่นอนและสิ่งที่ยังไม่รู้อันอาจบังเกิดขึ้นได้
3. องค์ประกอบทางด้านองค์การ
 - ความไม่ชอบที่จะต้องปรับปรุงตัวใหม่ในสังคมองค์การ
 - ความไม่ชอบที่จะต้องแยกจากสังคมปัจจุบันในองค์การเดิม
 - ความกลัวว่าสภาพใหม่ทางสังคมจะทำให้เกิดความพอยต์คลอก

- ความไม่ชอบธรรมของภายนอกและการควบคุม
- ความไม่ชอบการเริ่มการเปลี่ยนแปลง
- ความไม่พอใจต่อการขาดความร่วมมือในการจัดการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง
- ความเข้าใจและรับรู้การเปลี่ยนแปลงว่าเป็นประโยชน์ต่องค์การมากกว่าบุคคล
กลุ่มหรือ สังคม

พฤติกรรมการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

เมื่อเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น บุคคลหรือกลุ่มอาจจะมีพฤติกรรมอุกกาภานในรูปแบบต่างๆ ซึ่งอาจจะแยกออกได้ดังนี้ (อรุณ รักษรรณ, 2523 : 134)

1. ทำตัวเป็นศัตรูอย่างเปิดเผยและอย่างลับๆ
2. ใช้กำลังต่อสู้หรือทำลายถังกัน
3. ทำงานอย่างไม่เต็มความสามารถ คือมีประสิทธิภาพต่ำ
4. อาจจะมีการขาดงานอยู่บ่อยๆ มีการร้องทุกษ์หรือนัดหยุดงาน บางรายอาจจะมีการขอขี้มายแหนกที่ทำงานอยู่
5. มีการใช้อิทธิพลของตนเข้าด้านหรือในรายการที่เป็นผู้อยู่ได้บังบัญชาอาจจะแสดงออกโดยการไม่ยอมปฏิบัติตาม

ในการศึกษาเกี่ยวกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้น เราชารที่จะศึกษาถึงธรรมชาติของการต่อต้าน เพื่อจะได้นำมาใช้ประโยชน์ในการทางป้องกันและลดการต่อต้านได้ (ดวงรัตน์ พ่วง-โพธิ์, 2539 : 25)

1. เงื่อนไขที่ก่อให้เกิดการต่อต้าน อาจแบ่งออกได้เป็นหลายประการ คือ
 - การต่อต้านจะต้องเกิดขึ้นแน่นอน
 - เห็นการเปลี่ยนแปลงในทรรศนะที่แตกต่างกันออกໄไป
 - การต่อต้านจะเกิดขึ้นเมื่อมีคนใดคนหนึ่งต้องเปลี่ยน โดยที่อีกกลุ่มนั่นไม่รู้ไม่แน่ใจ การต่อต้านจะมีขึ้น ถ้าเขาเห็นว่าสิ่งใหม่จะเป็นประโยชน์ในการติดต่อ
 - การต่อต้านจะมีมากขึ้น ถ้าหากการเปลี่ยนแปลงนั้นไม่ได้สร้างวัฒนธรรมขึ้นในกลุ่มการทำงาน บางครั้งจะต้องสร้างขนบธรรมเนียมประเพณีขึ้นมาก่อนให้มีความคุ้นเคย

2. วิธีการป้องกันและการลดการต่อต้าน จะต้องศึกษาถึงรูปทางของการลดการต่อต้าน อีกด้วยว่าจะลดหรือป้องกันได้อย่างไร การอาจนະการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอาจ จำแนกได้ดังนี้

- สนับสนุนการร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่ายให้เกิดขึ้นก่อน
- เริ่มต้นเปลี่ยนแปลงที่จุดยอดหรือผู้บริหารระดับสูง
- ให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นการลดภารกิจของคนส่วนมากลงมา
- ผสนผ่านข้อเสนอของการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับธรรมชาติ ประเพณี และค่านิยมของทุกฝ่ายภายในองค์การ
- แสดงให้เห็นว่าหลังการเปลี่ยนแปลงแล้ว ทุกคนจะมีอิสระเสรีมากกว่าเดิม หรืออย่างน้อยก็ควรจะเท่าเดิม
- เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมวิเคราะห์ปัญหาที่ควรจะเปลี่ยนแปลงด้วยตนเอง
- พยายามใช้หลักการตัดสินใจโดยหลักการขับเคลื่อนด้วยกัน ตั้งแต่เริ่มต้นการเปลี่ยนแปลง
- สร้างระบบตรวจสอบข่าวสารข้อมูลให้ดี ขัดความกลัว ความยุ่งยากที่จะเกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ
- เปิดโอกาสให้มีการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจร่วมกัน
- จัดสรรผลตอบแทนให้เป็นไปอย่างมีความหมาย และยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย
- เปิดโอกาสให้ทุกคนรู้จักเหตุผล และความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

ผลของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ผลของการต่อต้าน ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ดังนี้ (ควรรัตน์ พ่วงโพธิ์, 2539 : 28)

1. ปัญหาด้านการบริหารองค์การ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ได้แก่ การทำงานที่มีปริมาณงานลดลง การเพิ่มจำนวนการหยุดงาน การขอโอนไปทำงานที่อื่นๆ และการเกิดความขัดแย้งกันสูง

2. ปัญหาทั่วๆ ไปซึ่งอาจเกิดขึ้นจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การหาวิธีที่ทำให้เกิดความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์การนั้นๆ
- การทำความเข้าใจถึงที่มาของ การต่อต้าน
- การที่บุคคลมีทัศนคติบางประการไม่ตรงกัน
- ความจำเป็นของฝ่ายบริหารในการสร้างทัศนคติเป็นขั้นตอน
- การร่วมกันปรึกษาหารือ ระหว่างฝ่ายที่ปรึกษาและฝ่ายปฏิบัติการ

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

“นวัตกรรม” ใน Webster’s New International Dictionary (1954 : 1282) หมายถึง “สิ่งใหม่” หรือ “การเปลี่ยนสู่สิ่งใหม่”

ในประเทศไทย “นวัตกรรม” เป็นศัพท์ที่กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ได้บัญญัติขึ้นใช้ หมายถึง การนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มเติมวิธีการที่มีอยู่เดิมให้ได้ผลดียิ่งขึ้น (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2515)

โรเจอร์ แอก ชูมาร์คเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971 : 120) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความคิด (Idea) การปฏิบัติ (Practice) หรือวัตถุ (Object) ซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ ไม่ว่าความคิดนั้นเป็นของใหม่โดยนัยเวลา ตั้งแต่แรกพบหรือไม่ แต่เขียนอยู่กับการที่บุคคลรับรู้ว่ามันเป็นของใหม่ ไม่ว่าความคิดนั้นจะใหม่หรือไม่ โดยความเห็นของบุคคลเองจะเป็นเครื่องตัดสินใจในการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น คือ ถ้าเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขาสิ่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม คำว่า “ใหม่” ในเรื่องของนวัตกรรมจึงไม่จำเป็นต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล บุคคลอาจจะมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้วก็ได้ แต่ยังไม่ได้พัฒนาทักษณ์ที่จะขอบ จะรับ หรือ ปฏิเสธความใหม่ของนวัตกรรม จึงอาจเป็นความใหม่ในเรื่องของความรู้ ทักษณ์ หรือ เกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรม

บาร์เน็ตต์ (Barnett, 1953 : 98) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิดต่างๆ แบบแผนพุทธิกรรม หรือสิ่งของใหม่ ที่แตกต่างไปจากของเดิมที่มีอยู่ ของใหม่นี้อาจครอบคลุมถึงเรื่อง ราวด่างๆ อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มองเห็น สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า รวมทั้งที่ เป็นแผนพุทธิกรรม ความประพฤติความระบบสังคม ประเพณีวัฒนธรรมต่างๆ ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์ วิทยาการใหม่ๆ และสิ่งที่ไม่เห็นเป็นวัตถุ เช่น ความชื่อสัตย์ ความนีกคิด ความศรัทธา ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ในความคิดของบุคคล

ทอมัส 休เวช (Thomas Hughes อ้างถึงในวิเชียร จิตทรัพย์, 2534 : 10) ให้ความหมายของ นวัตกรรม ไว้ว่า เป็นการนำวิธีการใหม่ๆ มาปฏิบัติหลังจากที่ได้ผ่านการทดลองหรือได้รับการพัฒนา เป็นขั้นๆ แล้ว โดยเริ่มนماตั้งแต่การคิดค้น การพัฒนา ซึ่งอาจจะเป็นไปในรูปของโครงการทดลอง ปฏิบัติก่อน แล้วจึงนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งมีความแตกต่างไปจากการปฏิบัติเดิมที่เคยเป็นมา

ชัยยง พรมวงศ์ (2533) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นแนวความคิดที่มีกระบวนการจัดอย่างมีระบบให้ได้รับความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อจะเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วก็ตามแต่ได้นำมาดัดแปลงใหม่ให้ดีขึ้น

กิตานันท์ มะลิทอง (2536) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง แนวความคิดการปฏิบัติ หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือการดัดแปลงจากของเดิมให้ทันสมัยและใช้ดียิ่งขึ้น เมื่อนำสิ่งใหม่เหล่านั้นมาใช้ในการทำงานแล้ว จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดีขึ้น และมากขึ้นกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า นวัตกรรม มีความหมายครอบคลุมถึง ความคิด การปฏิบัติ รวมทั้งสิ่งใหม่ ๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ที่บุคคล หรือสังคม ถือว่าเป็นของใหม่รับมาใช้ปฏิบัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า โครงการศูนย์สั่งการ และควบคุมการปฏิบัติการ (C'I) เป็นสิ่งใหม่เนื่องจากยังไม่เคยมีการนำมาใช้ในกองบัญชาการตำรวจ นครบาด มา ก่อนเลย ดังนั้น โครงการศูนย์สั่งการ และควบคุมการปฏิบัติการ (C'I) จึงนับว่าเป็นนวัตกรรมในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

การยอมรับ (Adoption)

การยอมรับมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในด้านที่เป็นตัวการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น การที่บุคคลหรือกลุ่มยอมรับสิ่งใหม่ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจ และค่านิยมปัจจุบันบุคคล หรือกลุ่มคนในสังคม

Foster (1973 : 146-147) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้ ผ่านการศึกษาโดยผ่านชั้นการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ เมื่อเขาแน่ใจแล้วว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแน่นอน เขายังกล่าวอีกครั้งหนึ่งว่าสิ่งประดิษฐ์นั้น

Rogers (1983 : 163) ได้ให้ความหมายกระบวนการยอมรับนวัตกรรมว่าเป็นกระบวนการ-การซึ่งแต่ละบุคคลจะผ่านชั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มรับรู้ว่ามีนวัตกรรม และเกิดทัศนคติอันนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับหรือปฎิเสธนวัตกรรม จนถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

เพลินพง ผิวหวาน (2533 : 14) ได้ให้ความหมายว่า การยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ เพราะคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่า มีประโยชน์มากกว่า ระยะเวลาที่ต้องใช้ในกระบวนการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นความรู้ จนถึงขั้นยืนยัน เรียกว่าระยะเวลาของ การตัดสินใจเกี่ยวกับ นวัตกรรมอาจกินเวลาหลายๆ ปี ก็ได้ และการตัดสินใจเกี่ยวกับ นวัตกรรมอาจเป็นได้ทั้งค้านบาง คือการยอมรับenerima นวัตกรรมไปใช้ และผลค้านลบ คือการปฏิเสธ ไม่ยอมรับนวัตกรรม

สุธี สมุทรประภูต (2540 : 24) ได้ให้ความหมายว่า การยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจ ใช้นวัตกรรม ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนด ແเนื่องจากด้วยตัวเขียนอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ๆ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตที่ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ และทดลองนำไปปฏิบัติ เมื่อเห็นว่า เป็นผลดีจึงตัดสินใจใช้นวัตกรรมนั้น โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดແเนื่องจากด้วยตัวเขียนอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ๆ

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Process of Adoption)

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธ นวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่บุคคลจะต้องผ่านขั้นหรือระดับต่างๆ ตั้งแต่ขั้นแรกที่รู้เรื่องหรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม และในที่สุดถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจที่ทำไปแล้ว

คณะกรรมการนักสังคมวิทยาชนบทแห่งสาธารณรัฐอเมริกาได้เสนอแนวความคิดว่า กระบวนการ การยอมรับนวัตกรรมมี 5 ขั้นตอน (Rogers and Shoemaker, 1971:100-101) ดังนี้

1. ขั้นการรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับ หรือการปฏิเสธสิ่งใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ ที่คนได้เรียนรู้หรือรับนวัตกรรมนั้น แต่ยังรู้ข่าวสารอย่างไม่ครบถ้วน นักเป็นการรู้โดยบังเอิญ ซึ่งอาจทำให้เกิดความอยากรู้ต่อไปอันเนื่องมาจากการที่จะประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ นั้นในการแก้ปัญหาที่มีอยู่

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มนิความสนใจ และแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นลักษณะที่ตั้งใจแน่ชัด และใช้กระบวนการศึกษากว่าขั้นแรก ในขั้นนี้ทำให้บุคคลได้รู้ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ มากขึ้น บุคคลภาพและค่านิยมของบุคคล รวมทั้งบรรทัดฐาน และประสบการณ์ทางสังคม อาจจะมีผลต่อเหล่าที่บุคคลไปหาข่าวสาร และมีผลต่อการศึกษาข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ด้วย

3. ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่บุคคลใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสถานการณ์ข้างหน้าโดยไตรตรองว่าจะลองใช้ดีหรือไม่ ด้วยการซั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียของนวัตกรรมนั้น ถ้ารู้สึกว่าข้อดีมีมากกว่าก็จะตัดสินใจลองใช้ ขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่นๆ ตรงที่ได้ตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆ โดยที่บุคคลคิดว่าการใช้นวัตกรรมเป็นการเสี่ยง เพราะไม่แน่ใจในผลที่เกิดขึ้น ดังนั้นในขั้นไตรตรองตัดสินใจนี้จึงต้องการเสริมแรง(Reinforcement) เพื่อทำให้แน่ใจยิ่งขึ้นว่ากำลังทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งได้แก่ ข่าวสาร และคำแนะนำจากเพื่อน ทดลอง การเสริมแรงจากสื่อมวลชนต่างๆ ในขั้นนี้จะได้รวมถึงพฤติกรรมด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อความคิดใหม่ๆ นั้น

4. ขั้นทดลองปฏิบัติ (Trial Stage) เป็นขั้นที่บุคคลนั้นใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ของตน แต่เป็นการลองคุยกับส่วนน้อยก่อนเพื่อคุ้ว่าได้ผลดีหรือไม่ และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่ยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่ จึงเป็นการทดสอบว่า.nวัตกรรมนั้นใช้ได้ดี ตรงกับที่ต้องการหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลอาจแสวงหาข่าวที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรมนั้น ผลของการทดลองปฏิบัตินี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

5. การยอมรับไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ (Adoption Stage) บุคคลผู้ทดลองนั้นตัดสินใจที่ใช้นวัตกรรมนั้นอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้พิจารณาไตรตรองจากผลที่ได้ทดลองปฏิบัติ

ต่อมาได้มีผู้วิจารณ์แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมของคณะกรรมการนักสังคมวิทยา ชนบทแห่งสหรัฐเมริกาว่าเป็นแบบจำลองที่ง่ายเกินไป ข้อวิพากษ์วิจารณ์แบบจำลองที่สำคัญ กีคือ (Rogers and Shoemaker, 1971:101)

1. แบบจำลองนี้ส่อไปในทำนองว่ากระบวนการในการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมจะ ถงโดยการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเสมอ แต่ในสภาพที่แท้จริงอาจมีการปฏิเสธไม่ยอมรับนวัตกรรมก็ได้ เพราะฉะนั้นเราจำเป็นต้องมีคำพูดที่กราบกว่าคำว่า “กระบวนการยอมรับ” ซึ่งสามารถควบคุมทั้งการยอมรับและปฏิเสธนวัตกรรมได้

2. ขั้นตอนทั้ง 5 อาจไม่เกิดขึ้นตามลำดับที่ระบุไว้ก็ได้ บางขั้นตอนอาจจะถูกผ่านไปเลย โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนที่ 4 เกี่ยวกับการนำไปทดลองในวงจำกัด ส่วนขั้นตอนที่ 3 เกี่ยวกับการประเมินผลนั้นเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นตลอดเวลาตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ ไม่ใช่เป็นขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งโดยเฉพาะ

3. กระบวนการดังกล่าวไม่ได้หยุดอยู่แค่การยอมรับ แต่อาจขยายไปถึงการหาข้อมูลใหม่ เพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนหรืออธิบายขั้นการตัดสินใจที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว หรือบุคคลอาจเปลี่ยนจากการยอมรับนวัตกรรมไปเป็นการปฏิเสธนวัตกรรม (เลิกใช้) ในตอนสุดท้ายก็ได้

จากข้อวิจารณ์ดังกล่าว โรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971:103-114) ได้สร้างแบบจำลองกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นความรู้ (Knowledge) ในขั้นนี้บุคคลจะได้รู้จักนวัตกรรมเป็นครั้งแรก และจะแสวงหาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ความรู้ในขั้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 ความรู้หรือความตระหนักร่วมกับนวัตกรรมนั้น มีอยู่ 3 ชั้น

1.2 ความรู้ว่าจะใช้นวัตกรรมนั้นอย่างไร จึงจะเหมาะสม (How to Knowledge) ซึ่งความรู้นี้จะช่วยให้ใช้นวัตกรรมนั้นได้อย่างถูกต้อง

1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการ (Principle Knowledge) เป็นความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์เบื้องหลังนวัตกรรมนั้น

2. ขั้นถุงใจ (Persuasion) ในขั้นนี้บุคคลสร้างหรือพัฒนาทัศนคติที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับนวัตกรรม กิจกรรมในสมองในขั้นความรู้เป็นเรื่องของความคิดหรือการรับรู้ ส่วนกิจกรรมในสมองของขั้นการถุงใจเป็นเรื่องของอารมณ์หรือความรู้สึก บุคคลจะสร้างทัศนคติที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมไม่ได้จนกว่าจะมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเดียวกัน

ทัศนคติที่เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

2.1 ทัศนคติต่อนวัตกรรม

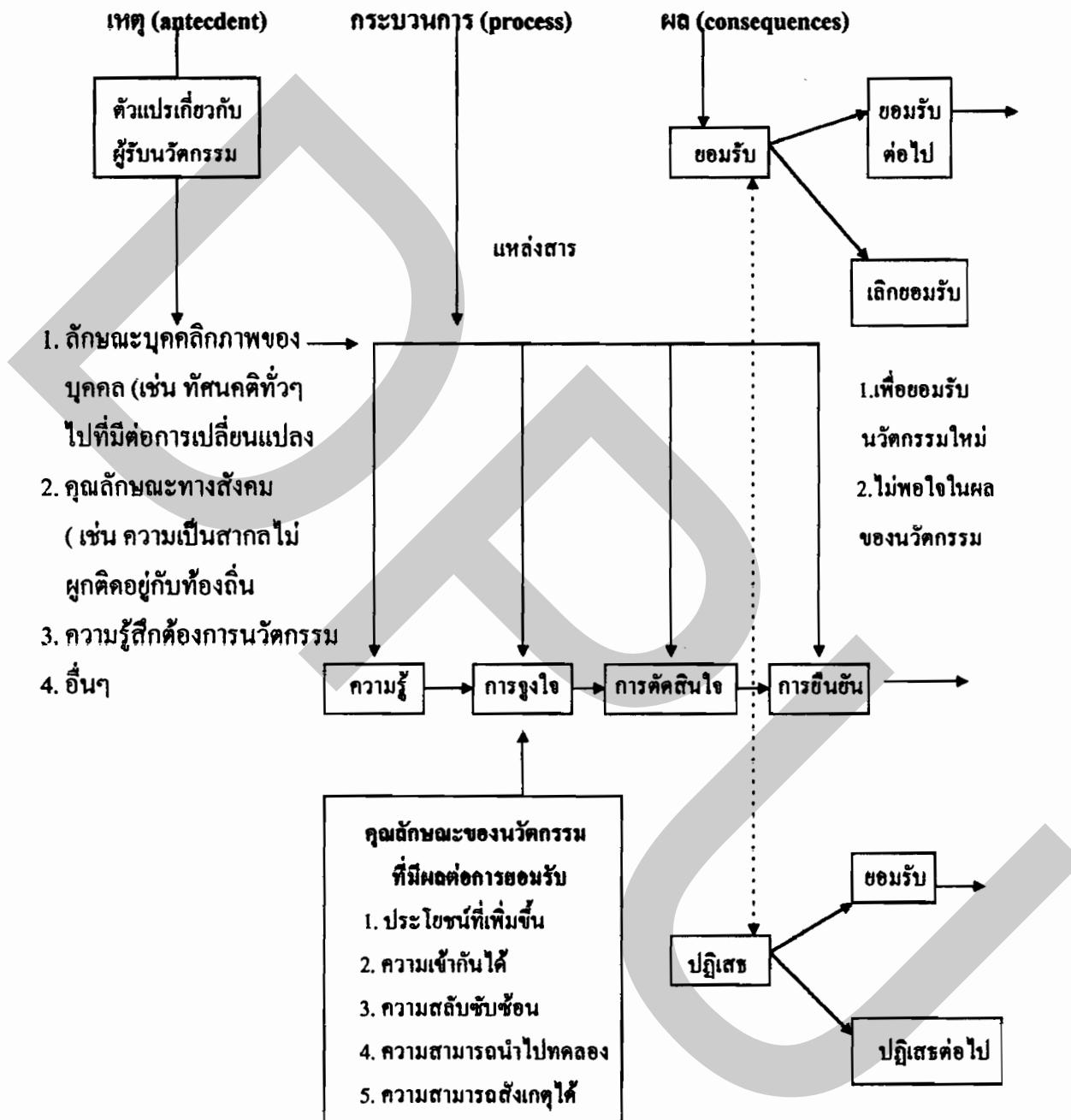
2.2 ทัศนคติที่ว่าไปที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง

ทัศนคติที่มีความสำคัญมากก็คือ ทัศนคติแบบแรกซึ่งเป็นทัศนคติที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อประโยชน์ของนวัตกรรม ทัศนคติเฉพาะที่มีต่อนวัตกรรมนั้นมีอิทธิพลไม่เพียงเฉพาะต่อ นวัตกรรมที่เผยแพร่ในปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมที่จะเผยแพร่ในอนาคตด้วย หากบุคคลได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีกับนวัตกรรมและ การเผยแพร่ในปัจจุบัน ก็จะมีทัศนคติทางลบ กับการเผยแพร่นวัตกรรมในอนาคตด้วย

3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision) ในขั้นนี้บุคคลจะทำกิจกรรมซึ่งนำไปสู่การเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม เป็นที่น่าสังเกตว่าการเลือกนี้มีอยู่ทุกในขั้นตอนของการบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม เช่นในขั้นความรู้ด้วยการเลือกว่าจะให้ความสนใจกับข่าวสารอันไหน ในขั้นการถุงใจต้องเลือกว่าจะแสวงหาข่าวสารอะไร ไม่สนใจข่าวสารอะไร แต่การเลือกในขั้นของการตัดสินใจจะแตกต่างจากการเลือกในขั้นอื่นๆ เพราะเป็นการระหว่างทางเลือก 2 ทาง คือ การตัดสินใจที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการที่น่วัตกรรมนั้นสามารถนำมาทดลองใช้ก่อนได้หรือไม่ คนส่วนใหญ่จะยอมรับนวัตกรรมได้ก็ต่อเมื่อเข้าใจทดลองใช้แล้ว ดังนั้นการทดลองใช้ก็เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ เพราะเป็นการลดความรู้สึกเสี่ยงในการตัดสินใจในการผู้ที่ไม่สามารถทดลองใช้ได้จำเป็นต้องปฏิเสธหรือยอมรับนวัตกรรมทั้งหมด คนที่รู้จักหรือคุ้นเคยกับนวัตกรรมมาก่อนจะมีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจ โดยผู้ตัดสินใจจะรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น เรียกว่า การทดลองนวัตกรรมทางอ้อม

4. ขั้นการยืนยัน (Confirmation) การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมไม่ใช่ขั้นตอนสุดท้ายของการบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม เพราะเมื่อยอมรับนวัตกรรมแล้วบุคคลยังแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้ตัดสินใจไปแล้ว โดยทดลองระยะเวลาในขั้นการยืนยันนี้บุคคลจะหลีกเลี่ยงสภาวะที่ไม่พร้อมกับความรู้หรือทัศนคติกับพฤติกรรมที่ตนเองยอมรับ

ภาพที่ 2 แบบจำลองกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม



ที่มา : Rogers and Shoemaker (ยังคงใน อัญชลี เจนวิถีสุข, 2540 : 32)

หากแบบจำลองของโรเจอร์และชูมักเกอร์ จะเห็นได้ว่ามีส่วนสำคัญด้วยกัน 3 ส่วนคือ 1.) เหตุหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อน 2.) กระบวนการ และ 3.) ผล เหตุหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อน คือ ตัวแปรที่ปรากฏอยู่ในสถานการณ์ก่อนที่จะมีการเผยแพร่นวัตกรรม ตัวแปรที่ว่านี้จะประกอบด้วยคุณลักษณะบุคคลิกภาพของบุคคล ลักษณะทางสังคมของบุคคล และคุณลักษณะของนวัตกรรม ซึ่งมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมของบุคคล

คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ

โรเจอร์ (Roger , 1983 : 14-16) กล่าวถึง คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ (Characteristic of Innovations) ไว้ 5 ประการ ดังนี้คือ

1. ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น (Relative Advantage) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่า นวัตกรรมที่รับเข้ามานั้นดีกว่าความคิดเดิม การวัดความดีกว่านั้นอาจวัดได้หลายทาง กล่าวคือในด้านเศรษฐกิจ ความเชื่อถือในสังคม ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ การมองเห็นว่ามีประโยชน์นี้ ประโยชน์ด้านรูปธรรมไม่ใช่สิ่งสำคัญ แต่สิ่งที่สำคัญคือ การที่ปัจจุบันนั้นเห็นว่า นวัตกรรมมีประโยชน์ต่อเขา และยังมีผู้เห็นคุณค่าประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นมากขึ้นเพียงใด การยอมรับก็จะเพิ่มเรื่อยๆ

2. ความเข้ากันได้หรือความสอดคล้อง (Compatibility) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าความนี้มีลักษณะที่เข้ากันได้ หรือไปด้วยกันได้กับค่านิยมที่เป็นอยู่ ประสบการณ์ในอดีตตลอดจนความต้องการของผู้ยอมรับนวัตกรรมที่เข้ากับค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคมปัจจุบัน หรือนวัตกรรมที่ไม่สามารถเข้ากันได้กับค่านิยม บรรทัดฐานของระบบสังคมนั้นย่อมได้รับการยอมรับหากว่า�วัตกรรมที่เข้ากันได้กับค่านิยมบรรทัดฐานของระบบสังคมนั้น

การเข้ากันได้ของนวัตกรรมกับสิ่งต่างๆ ที่กล่าวแล้วข้างต้น จะทำให้ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกว่าไม่ต้องเสียเงินมากทำให้นวัตกรรมนั้นมีความหมายสำหรับเขามากขึ้น

3. ความ слับซับซ้อน (Complexity) หมายถึง การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมเห็นว่า�วัตกรรมนั้นมีความ слับซับซ้อน ยากต่อการทำความเข้าใจและนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างถ้ามีลักษณะไม่ยากต่อการเข้าใจ สามารถในสังคมสามารถเข้าใจได้และนำไปใช้ได้สะดวก นวัตกรรมนั้นก็จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ (Trialability) คือ การที่นวัตกรรมมีลักษณะที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้ ทั้งนี้เพาะผู้ใช้จะรู้สึกเสี่ยงภัยน้อยลง อันจะมีผลให้นวัตกรรมนั้นมีการยอมรับได้เร็วขึ้น เพราะมีโอกาสและความเป็นไปได้ในการเรียนรู้นั่นเอง

5. ความสามารถสังเกตเห็นผลได้ (Observability) คือระดับที่ผลของนวัตกรรมสามารถเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นผลได้ ผลของนวัตกรรมบางชนิดสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย แต่บางชนิดกีสังเกตเห็นได้ยาก ด้วยเหตุนี้ นวัตกรรมที่มีส่วนเป็นรูปร่าง (material innovations) จึงถูกยอมรับง่ายกว่า และเร็วกว่านวัตกรรมที่มีเต็มส่วนที่เป็นความคิด (non - material innovations) อย่างเดียว

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของนวัตกรรม ตามที่ผู้ยอมรับรู้สึกเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ตามที่ Rogers ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของนวัตกรรมและอัตราการยอมรับว่า “คุณลักษณะของนวัตกรรมตามที่ผู้ยอมรับรู้สึกเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม แม้นวัตกรรมจะเป็นสิ่งที่มีประโยชน์มาก แต่ถ้าบุคคลเห็นว่าไม่ดีไม่มีประโยชน์ก็อาจจะปฏิเสธนวัตกรรมนั้น”

คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ยอมรับนวัตกรรม

Rogers (1983 : 247) ได้อธิบายคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ยอมรับนวัตกรรมในระดับต่างๆ โดยพิจารณาจาก ค่านิยม คุณลักษณะส่วนตัว พฤติกรรมการสื่อความรู้ และความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของบุคคลออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. ผู้นำการยอมรับ (Innovators : Venturesome) คุณสมบัติของกลุ่มนี้คือ ความกล้า ความเสี่ยง และกระหายที่จะทดลอง อันเป็นเหตุให้ต้องขวนขายหาความรู้ และพบปะกับบุคคลอยู่เสมอ มีสถานะทางเศรษฐกิจดี มีรายได้สูง และมีทรัพย์สินพอจะเสี่ยงกับการได้เสีย อันเนื่องมาจากการทดลองทำ และกล้าที่จะยอมรับความล้มเหลวอันจะเกิดขึ้น มีความสามารถและความรู้ดีพอที่จะเข้าใจ และตามทันแนวคิดนวัตกรรม มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ชอบสังคม กับพวกรุ่วแก่นแม้จะอยู่คนละแห่งและห่างไกลกันก็ตาม กลุ่มนี้นักถูกกล่าวว่าเป็นพวกหัวก้าวหน้า ไม่ยอมตามสังคม

2. ผู้ยอมรับเร็ว (Early Adaptors : Respectable) กลุ่มนี้จะช่วยพัฒนาสังคมได้ดีกว่ากลุ่มแรก เป็นที่ยอมรับนับถือของสมาชิกในกลุ่ม เป็นตัวอย่างที่ดีในด้านการยอมรับนวัตกรรม เพราะเป็นกลุ่มที่ไม่ก้าวหน้าเกินไปในด้านความคิด จนคนในสังคมตามไม่ทันเหมือนกลุ่มแรก ผลงานของกลุ่มนี้มักประสบผลสำเร็จอยู่เสมอ เพราะกระทำด้วยความระมัดระวัง และไตรตรองอย่างรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อรักษาไว้ซึ่งการยอมรับนับถือของบุคคลในชุมชน กลุ่มนี้มีการศึกษาดี ฉลาด ชอบแสดงความคิดเห็น และชอบมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

3. ผู้ยอมรับปานกลาง (Early Majority : Deliberate) กลุ่มนี้มักจะพิจารณาอย่างรอบคอบ ก่อนที่จะยอมรับนวัตกรรมใหม่หรือนวัตกรรมใดๆ การตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของคนกลุ่มนี้ใช้เวลานานกว่า 2 กลุ่มแรก แต่ยังเป็นกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมใหม่เร็วกว่าบุคคลที่จัดอยู่ในกลุ่มยอมรับค่อนข้างช้า ถ้าหากจะของคนกลุ่มนี้เป็นผู้มีอิทธิพลซึ่งกับสามารถใช้ในการกลุ่ม แต่ไม่ได้เป็นผู้นำกลุ่ม

4. ผู้ยอมรับค่อนข้างช้า (Late Majority : Skeptical) กลุ่มนี้ยอมรับนวัตกรรมต่อเมื่อจำนวนคนมากว่าครึ่งยอมรับไปแล้ว นั่นคือ วิทยาการแห่งใหม่ หรือนวัตกรรมได้รับการทดลองและประเมินผลจากคนในสังคมแล้วว่าดีจริง การยอมรับของคนกลุ่มนี้ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากปัญหาเศรษฐกิจ อีกส่วนหนึ่งเนื่องมาจากการผลักดันทางสังคม ไม่ชอบแสดงความคิดเห็น

5. ผู้ยอมรับช้า (Laggards : Traditional) เป็นกลุ่มสุดท้ายที่ยอมรับ กลุ่มนี้มีลักษณะชอบยึดถือของเก่า ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง พยายมั่นต่อสิ่งที่มีค่านิยมเหมือนกัน ไม่สนใจโลกภายนอก สิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ชลอการยอมรับ

แนวความคิดเรื่องสังคมยุคใหม่

อลิвин ทอฟฟ์เลอร์ (Alvin Toffler) นักวิชาการและนักวิจารณ์สังคม ได้ทำนายว่ามนุษย์จะต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ของสังคม และวิธีชีวิตความเป็นอยู่อีกรัง ในหนังสือ “คลื่นลูกที่สาม” โดยเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งว่าเป็น “คลื่น” (สุกัญญา ศิริวนิช และคณะ, 2538 : 7) ดังนี้

คลื่นลูกที่หนึ่ง คือ การปฏิวัติเกษตรกรรม (Agricultural Revolution) ซึ่งมนุษย์ใช้เวลาอันนับพันปี กว่าจะแสดงตัวอย่างเด่นชัด เทคโนโลยีในยุคนี้ ได้แก่ เครื่องทุ่นแรงอย่างง่าย ๆ ที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น เพื่อแบ่งเบาภาระการทำงานของก้านเมือง เช่น ลิ้น ชะลาง เครื่องดัด เป็นต้น การสืบสานในยุคนี้มีลักษณะเป็นการพูดคุยกัน และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล สังคมมีขนาดเล็ก ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง

คลื่นลูกที่สอง คือ การปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) มนุษย์ใช้เวลาในการพัฒนาเพียง 300 ปี เทคโนโลยีได้รับการพัฒนาให้เจริญยิ่งขึ้น ช่วยประยุกต์ทรัพยากร ประยุกต์เวลา มีเครื่องยานยนต์ความต่อเนื่อง แต่เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตขึ้นมากนัย เกิดระบบเครื่องจักรที่เคลื่อนที่ด้วยสายพานทอย หรือ สายยาง สูกเป็น น้ำดื่ม เป็นต้น ซึ่งเครื่องจักรเหล่านี้สามารถผ่อนแรงและทำงานแทนมนุษย์ได้มากนัย

คลื่นถูกที่สาม คือ การปฏิวัติเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Revolution) มนุษย์ใช้เวลาเพียง 2-3 ทศวรรษ เพื่อการพัฒนา กฎและสำคัญของการเปลี่ยนสังคมในยุคนี้คือ การพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ที่สามารถเชื่อมโยงทุกพรมแดนของโลกให้เป็นหนึ่งเดียว ทำให้การถ่ายทอดความรู้ข้ามชาติ ตลอดจนวัฒนธรรมการค้าระหว่างประเทศในโลกเปลี่ยนแปลงไป

แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

สมพงศ์ เกยนสิน (2523:14) อธิบายว่า ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงตามที่คาดหวังไว้เป็นหลักและความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิผลนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

กรณี นานนท์ (2529 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล คือตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินในข้อสุคท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตามคำว่า ประสิทธิผลยังมีความแตกต่างกันอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการทางสาขา กัน สำหรับนักเศรษฐศาสตร์และนักวิเคราะห์ทางการเงิน ประสิทธิผลขององค์กรมีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไรหรือผลประโยชน์จากการลงทุน สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิตประสิทธิผลมักหมายความถึงคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ

ทรงชัย สันติวงศ์ (2533 : 314) มีความเห็นว่า ประสิทธิผลขององค์กรจะมีได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์กรสามารถทำประ予以ตนจากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังความคุ้งกันประสิทธิผล คือความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าทรัพยากรที่ใช้ไป

จากความหมายและแนวความคิด สรุปได้ว่า ประสิทธิผลหรือผลของการทำงานที่คาดหวังไว้ สามารถทำได้และการวัดความมีประสิทธิผลขององค์กรเป็นการนำเอาผลงานตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ หรือผลสำเร็จที่คาดหวังเอาไว้มาพิจารณาว่าเป้าหมายประสบผลสำเร็จหรือไม่ และเป้าหมายมีความหมายสมเพียงใด รวมทั้งเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารขององค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

การประเมินประสิทธิผล

Richard Steers (อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ศิริพันธ์, 2538 : 11-15) ได้เสนอแนวทางในการวิเคราะห์องค์กร เพื่อประเมินหาความมีประสิทธิผลขององค์กรด้วยตัวแบบที่เรียกว่า ตัวแบบกระบวนการ (Process Model) โดยเสนอการวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ตีที่สุดด้วยการพิจารณา แนวความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ให้ได้สูงที่สุด (Goal optimization) หมายถึง การใช้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์การซึ่งเป็นวิธีการที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากร ที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้มีประโยชน์มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมายดังนี้ แทนที่จะยอมรับว่ามีข้อจำกัดอยู่หลายประการ เช่น คน เงิน เทคโนโลยี ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น เมื่อยอมรับและบ่งชี้ได้ว่าอะไรคือข้อจำกัดแล้ว ก็สามารถวัดได้ว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้จากทรัพยากรที่มีอยู่โดยคำนึงถึงข้อจำกัดเหล่านั้นคืออะไร

การใช้แนวทางวิเคราะห์การบรรลุถึงเป้าหมายได้มากที่สุดนี้ ประเด็นสำคัญคือ แนวความคิดนี้ไม่เชื่อว่าการบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุด เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ และถ้าถึงแม้ว่าจะเป็นไปได้ก็อาจเป็นใหญ่ต้ององค์กรและการอยู่รอดขององค์กร เป็นต้นว่าองค์กรอาจมุ่งบรรลุเป้าหมายให้ได้การผลิตให้ได้สูงสุดจนไม่เหลือทรัพยากรพอเพียง สำหรับการวิจัยและพัฒนาผลิตผลใหม่ซึ่งก็จะมีผลกระทบบทามให้การเจริญเติบโตขององค์กรในระยะยาว ตลอดจนการพัฒนาและการอยู่รอดขององค์กรตอกย้ำในอันตราย นอกจากนี้หากเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์การได้รับการบรรลุถึงสูงสุด ปัญหาเป้าหมายด้านการผลิตก็ย่อมเกิดขึ้นเช่นกัน

การใช้แนวคิดด้านการบรรลุเป้าหมายให้ได้สูงสุด เป็นการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรมีหลายประการและมักขัดแย้งกัน ทั้งยอมรับว่ามีข้อจำกัดอยู่หลายประการ ในภาพรวมบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ถ้ามีการประเมินประสิทธิผลจึงเป็นไปในรูปแบบของการวิเคราะห์ว่าองค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่เป็นไปได้ (Feasible goals) ได้ดีเพียงใด ซึ่งเป็นแนวทางที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากกว่าการวัดประสิทธิผลหากเป้าหมายที่เป็นที่ปราบคนสูงสุดขององค์กร

2. แนวความคิดด้านระบบ (System Perspective) หมายถึง การใช้แนวความคิดด้านระบบซึ่งไม่เพียงแต่สอดคล้องกับความคิดเรื่องเป้าหมายแล้ว ทั้งแนวความคิดด้านระบบและแนวความคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายขององค์การให้ได้สูงที่สุดยังสัมพันธ์กันอีกด้วย การวิเคราะห์เป้าหมายของแนวความคิดนี้จะทำในรูปของระบบซึ่งหมายความว่าเป้าหมายไม่ได้อยู่ในสภาพนิ่ง อยู่กับที่ แต่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา นอกจากนี้การบรรลุถึงเป้าหมายระยะสั้นก็คือ ตัวป้อน

ใหม่ที่จะเข้าไปมีส่วนในการบรรลุเป้าหมายต่อไป ความเป็น wang ของเป้าหมายขององค์กรดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์กร

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม (Behavioral emphasis) แนวความคิดการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงสุด เน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรืออีกนัยหนึ่ง คือการยอมรับว่าเป็นเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้ก็โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

หลังจากได้วิเคราะห์แนวความคิดทั้ง 3 ด้านที่เป็นพื้นฐานของแนวคิดด้านการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การให้ได้สูงที่สุด ซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิผลขององค์กรแล้ว Steers ได้เสนอตัวแปรสำคัญ (Variables) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยแยกออกตามลักษณะได้ 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย โครงสร้างและเทคโนโลยี

1.1 โครงสร้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์กร การวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ คือ การกระจายอำนาจ ความชำนาญเฉพาะอย่าง ความเป็นทางการ สายการบังคับบัญชา ขนาดขององค์การ ขนาดของคณะกรรมการ

1.2 เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์กรใช้ในการประสบผลตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิต ซึ่งมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน การวิเคราะห์เทคโนโลยีจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ต่อไปนี้คือ การปฏิบัติการ วัสดุและอุปกรณ์ ความรู้

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมของงานซึ่งมีความหมายต่อ กิจกรรมในการผุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกจึงรวมถึงการ วิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ ความสัมพันธ์ซ้อน ความมั่นคง ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมขององค์กร

2.2 สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง บรรยายกาศองค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน จึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ โอกาสของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ การให้รางวัล ความมั่นคง ความเสี่ยง ความเบี่ยดเบี้ย การปกป้ององค์กรในการปฏิบัติงาน

3. ลักษณะบุคคลในองค์กร ประกอบด้วยความผูกพันต่องค์กรและการปฏิบัติงาน

3.1 ความผูกพันขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ ซึ่ง การเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันแบบเป็นทางการและ ความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก การวิเคราะห์ความผูกพันต่องค์กร จึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่ง ต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ ความสนใจและความผูกพันที่บุคลากรมีต่องค์กร

3.2 การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ดีตามที่องค์กรต้องการในทุกระดับของ องค์กร การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน จึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ แรงจูงใจ เป้า หมาย ความต้องการ ความสามารถ และความตัดสินใจบทบาทของบุคลากรในองค์กร

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน หมายถึง เครื่องมือที่จะช่วยฝ่ายบริหารให้ ความสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้และมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์นโยบายการบริหารและการ ปฏิบัติ จึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การจัดทำและ การใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แบบของผู้นำ ภาวะผู้นำ และการตัดสิน-ใจ ระยะเวลาการฝึกอบรม ระยะเวลาในการจัดตั้งองค์กร กระบวนการคิดคิดต่อสื้อสาร การให้ คำปรึกษา การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

แบบจำลองในการวัดประสิทธิผลของ Paul E. Mott

พอล อี มอทท์ (Paul E. Mott, 1972 : 9) ได้เสนอแบบจำลองในการวัดประสิทธิผลของ องค์กร โดยเขาเสนอสมมติฐานว่า ประสิทธิผลขององค์การประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

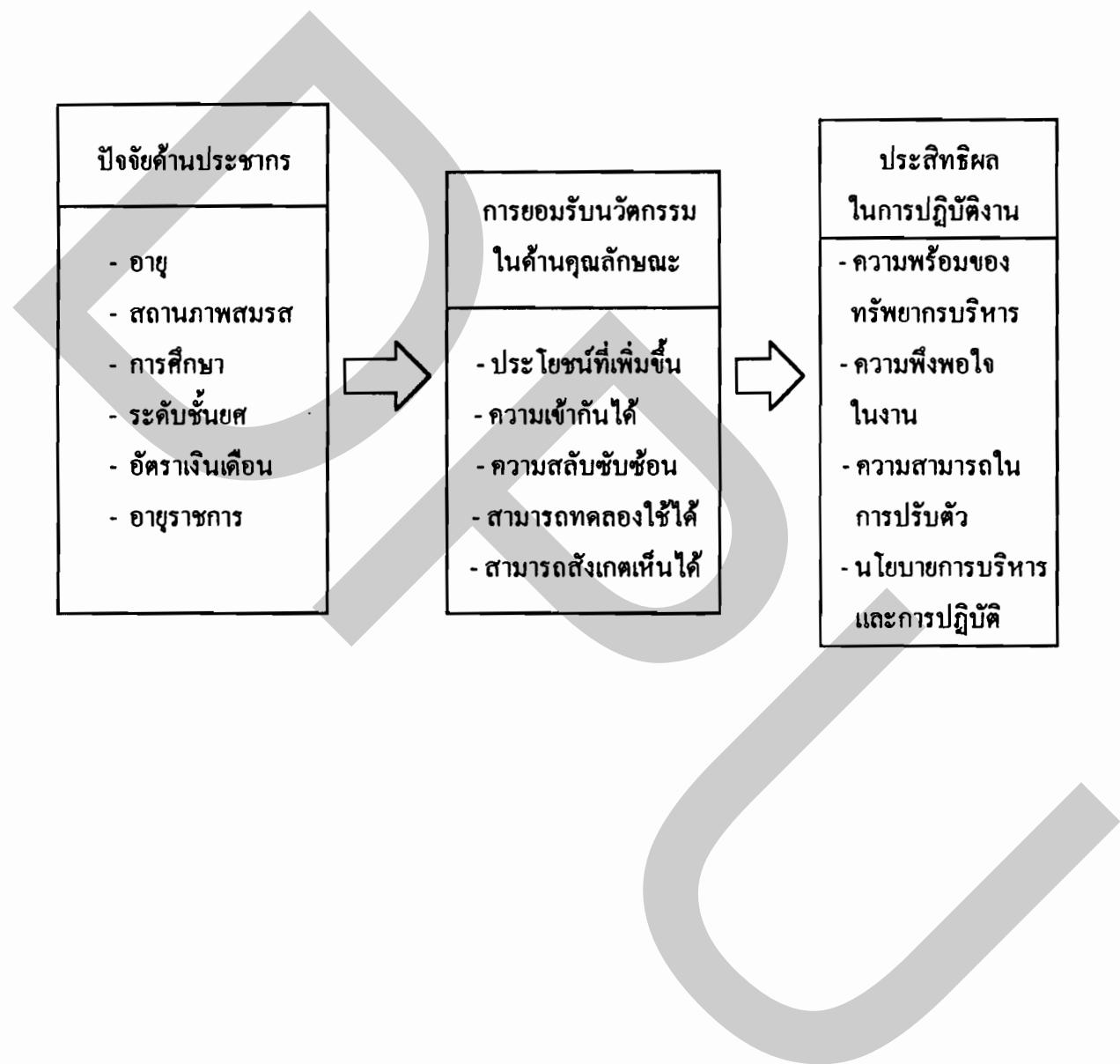
1. ความสามารถในการผลิต (Productivity) วัดจากเฉลี่ยค่าตอบของสมาชิกในองค์การที่ ให้ตอบแบบสอบถามใน 3 ประเด็นด้วยกัน โดยขอให้ผู้ตอบประเมิน (1) ปริมาณ (2) คุณภาพ และ (3) ประสิทธิภาพของงานที่ทำในองค์การ วิธีการขอмотท์ในเรื่องนี้อาจจะไม่เป็นที่ยอมรับ กันอย่างกว้างขวางนัก เพราะแนวความคิดของเขามาในการวัดผลผลิตโดยได้ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ต่อหน่วย และผลผลิตต่อชั่วโมงการทำงานอย่างที่ใช้กันอยู่อย่างกว้างขวางมากวิเคราะห์ แต่นัก- วิชาการหลายคนเชื่อว่า วิธีขอмотท์เป็นประโยชน์อย่างมากในการวิเคราะห์องค์การบางประเภท เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย และหน่วยงานของรัฐ ซึ่งไม่มีผลผลิตที่เห็นได้ชัดเจน

2. ความสามารถในการปรับตัว วัดโดยการถามคำถาม 4 ข้อ แก่ผู้ตอบค่าตอบ แต่ละข้อ เกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วม และการแก้ไขปัญหา โดยรวมถึงค่าตอบที่สะท้อนให้เห็นถึงความ รวดเร็ว ใน การที่คนในองค์การยอมรับวิธีการ และระเบียบใหม่ๆ และสะท้อนให้เห็นอัตราส่วนของ บุคคลที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

3. ความสามารถยึดหยุ่นได้ วัดโดยการถามคำถามชี้ขอให้ผู้ตอบประเมินว่าคนในองค์การปรับตัวให้เข้ากับภาวะฉุกเฉินได้ดีเพียงใด เช่น เครื่องจักรเสีย งานล้นเมืองอย่างไม่คาดคิดໄร ก่อน หรือ มีการเร่งหมายกำหนดการทำงานให้รวดเร็วขึ้น

สำหรับการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สั่งการ และความคุณการปฏิบัติการ (C'I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจอุบัติของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ” ในครั้งนี้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดี เนื่องจากบุคลากรในองค์กรนั้นมีตัวแปรประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรม ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจจะมีผลต่อความสัมพันธ์ของการยอมรับ โครงการศูนย์สั่งการ และความคุณการปฏิบัติการ (C'I) ในด้านคุณลักษณะ ตามแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม ของ Roger ในประเด็นต่างๆ คือ ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสัมพันธ์ชื้อน ความสามารถทดลองใช้ได้ และความสามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะนั้น จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนายตรวจชั้นประทวน และพลตำรวจอุบัติของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ จะใช้เกณฑ์การวัดประสิทธิผลจากแนวความคิดของ Richard Steers และแบบจำลองในการวัดประสิทธิผลของ Paul E. Mott ที่ได้เสนอตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ผู้วิจัยจึงใช้เป็นกรอบความคิดในการศึกษาวิจัย โดยนำเสนอตัวแปรดังนี้คือ 1. ความพร้อมของทรัพยากรบพิหาร 2. ความพึงพอใจในงาน 3. ความสามารถในการปรับตัว 4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ซึ่งมีความสอดคล้องกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของโครงการศูนย์สั่งการ และความคุณการปฏิบัติการ (C'I) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจอุบัติของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ มาใช้ในการศึกษาวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 3

ภาพที่ ๓ กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สังการ และความคุณการปฏิบัติการ (C'I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ” ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเรื่องที่เกี่ยวเนื่องกันคือ เรื่องของการยอมรับนวัตกรรม และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ

สมภพ เพชรรัตน์ (2523) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเกี่ยวข้องกับการยอมรับไม่ยอมรับเทคโนโลยีการเกษตรของเกษตรกรในเขตโครงการปฏิบัติการพัฒนาสังคม อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า จำนวนไร่ที่ถือครอง ขนาดของที่ดินทำการเกษตร รายได้จากเกษตรกร และรายได้ทั้งหมด ของเกษตรกรในเขตโครงการปฏิบัติการพัฒนาสังคม อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีความสัมพันธ์กับระดับคะแนนในการยอมรับเทคโนโลยีการเกษตร โดยทั่วไป

มุสตี ทรัพยสาร (2526) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลมากที่สุดต่อการยอมรับของกลุ่มน้ำหนาฯ โดยศึกษาเฉพาะกรณีการยอมรับการประดิษฐ์ผักตบชาวดหงษ์ของกลุ่มสตรีประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์ผักตบชาวดหงษ์ บ้านสันป่าม่วง ตำบลบ้านต้อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของการประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์ผักตบชาวดหงษ์ มีผลมากที่สุดต่อการยอมรับของสมาชิกกลุ่มน้ำหนาฯ ประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์ผักตบชาวดหงษ์ บ้านสันป่าม่วง ตำบลบ้านต้อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ประสาท โชค พินิจศักดิ์ (2530) ได้ศึกษาการยอมรับในการส่งเสริมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำรวจท้องที่ ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยอมรับว่าจริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็น ความมีการส่งเสริม ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง ระดับการศึกษา ชั้นชีว และหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการส่งเสริมจริยธรรม

เพลินพะ พิวงน (2533) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ นวัตกรรมของประชาชน พน
ว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน แต่อย่างใด นอก
จากนี้ ยังพบว่าความรู้ในหลักการน้ำสะอาดไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรม ของ
ประชาชนด้วย สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น พบร่วมกับความ
คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างถึงคุณลักษณะของนวัตกรรมในด้านการอนึ่งเอียงประโภชน์ และความชุ่ง
ยากซับซ้อนในการใช้นวัตกรรม ด้านความสามารถดำเนินการทดลองใช้ได้ และความสามารถสังเกตได้ ในเมื่อ
ความสัมพันธ์กับการยอมรับ

วีระ เกศรักษ์ (2535) ศึกษาการยอมรับการใช้เข็มขัดนิรภัยของผู้ขับขี่รถบันตุ่นในกรุงเทพ
มหานคร โดยใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้ขับขี่รถบันตุ่นในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้
ขับขี่รถบันตุ่นส่วนใหญ่ยอมรับการใช้เข็มขัดนิรภัยในการขับขี่รถบันตุ่นในระดับปานกลางค่อนข้างสูง
มีความทันสมัยและมีความคิดเห็นต่อการใช้เข็มขัดนิรภัยปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา ปวส.-
อนุปริญญา และสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มที่ได้รับข่าวสาร
เกี่ยวกับการใช้ประโภชน์ของเข็มขัดนิรภัยน้อยครั้ง รวมทั้งกลุ่มที่มีระดับความทันสมัยสูง เป็นกลุ่มที่
ยอมรับการใช้เข็มขัดนิรภัยมากกว่ากลุ่มอื่น และพบว่าความดีในการใช้รถบันตุ่นไม่มีความสัมพันธ์
กับการใช้เข็มขัดนิรภัย ด้านอายุ รายได้ ประสบการณ์เกี่ยวกับอุบัติเหตุบนถนน มีความสัมพันธ์กับ
การยอมรับใช้เข็มขัดนิรภัย

ภูมิไกร บัวผัน (2535) ศึกษาการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงในการ
ทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมสั่งหอ กรณีศึกษาสำหรับกลุ่มแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร
ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับการใช้เครื่องป้องกัน
อันตรายในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ
การใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงในการทำงานคือ ระดับการศึกษา การรับข่าวสาร ความรู้เกี่ยว
กับเครื่องป้องกันอันตรายจากเสียง ระยะเวลาในการทำงาน 1 วัน ก่อให้เกิดความแตกต่างในการยอม
รับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงในการทำงาน

สมบัติ คำปาล (2537) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้ในโครงการพิวเตอร์ในงานสอน
ส่วนของพนักงานสอนสวน ศึกษากรณี พนักงานสอนสวนระดับรองสารวัตรสังกัดกองบัญชาการ
ตำรวจนครบาล พบร่วมกับความรู้เกี่ยวกับการใช้ในโครงการพิวเตอร์ในงานสอนสวนเป็นปัจจัยเดียวที่มี
ความสัมพันธ์เชิงปฏิฐานกับการยอมรับการใช้ในโครงการพิวเตอร์ในงานสอนสวน

อรพรวี ลิ่มเจริญ (2537) ได้วิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษา บุคลากรในเครือบริษัทศรีราชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์โดยศึกษาถึงภูมิหลัง ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยการสนับสนุน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากบริษัท ความรู้ทางคอมพิวเตอร์ รายได้ แรงจูงใจ อายุ ความสนใจในคอมพิวเตอร์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สูง ส่วนเพศ กรณีศึกษา ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ ประเภทธุรกิจ การสนับสนุนจากครอบครัว ไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อย่างมีนัยสำคัญที่พอจะมองรับได้

ดวงรัตน์ พ่วงโพธิ์ (2538) ได้วิจัยเรื่อง “การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การของข้าราชการการตำรวจนครบาล” ศึกษาเฉพาะข้าราชการการตำรวจนครบาลระดับสถานีทั้งห้าแห่งทั่วประเทศและสัญญาณบัตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับและไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ ผลการศึกษา การศึกษานี้ความสัมพันธ์ต่อการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งและรายได้สัมพันธ์ กับการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงและการยอมรับโครงสร้างองค์การ ส่วนรายได้มีความสัมพันธ์ กับอัตราจ้าง บทบาทหน้าที่ สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม การมีอัตราจ้าง บทบาทหน้าที่ และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน แต่การเอาใจใส่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการการตำรวจ

สุชี ศมุทธะประภูติ (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการและนิสสัน จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้และทักษะคุณมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ไพบูลย์ มนิอนทร์ (2537) ศึกษาประสิทธิผลของการนำนโยบายการปราบปรามจราจลไปปฏิบัติ ศึกษากรณีพฤษภาคม พลการศึกษาพบว่า การการนำนโยบายการปราบปรามจราจลไปปฏิบัติประสบกับความล้มเหลว กล่าวคือ ขาดความชัดแจ้งในเป้าหมาย , ความไม่แน่นอนชัดเจน ในองค์กรที่รับผิดชอบ , ขาดการปฏิบัติตามแผนและการประสานงาน , ขาดความพร้อมในด้านทรัพยากรบริหาร , การประเมินสถานการณ์และค่าของผู้มาชุมนุมผิดพลาด , การวินิจฉัยสั่งการของผู้บังคับบัญชาไม่คือ

ชัชวาลย์ ศิริพันธ์ (2538) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานการพัฒนาและบริการของคณะกรรมการหมู่บ้านอาสาพัฒนาป้องกันตนเอง ในเขตพื้นที่จังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการหมู่บ้านอาสาพัฒนาป้องกันตนเองอยู่ในระดับประสมผลสำเร็จ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานการพัฒนาและบริการของคณะกรรมการหมู่บ้านอาสาพัฒนาป้องกันตนเอง ได้แก่ ขนาดของคณะกรรมการฝ่ายประจำหมู่บ้าน และระดับความผูกพันต่อการปฏิบัติงาน

สุจินต์ ธรรมฤทธิ์ (2538) ศึกษาประสิทธิผลการบริหารโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเพื่อขอใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสมุทรปราการ โดยศึกษาจาก 1. ความชัดเจนด้านเป้าหมาย 2. ความชัดเจนด้านการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน 3. ความเพียงพอของทรัพยากรบริหาร 4. การติดตามควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงาน พนักงานทั่วไป 4 ตัวมีความสัมพันธ์กับ ศึกษาประสิทธิผลการบริหาร โครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเพื่อขอใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง

เสวก ประภะสะฤต์ (2538) ศึกษาประสิทธิผลในการสอนส่วนตัวเชิงรุนแรงทางเศรษฐกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีเรื่องเครื่องหมายการค้า โดยมุ่งศึกษาปัจจัยต่างๆ ดังนี้ 1. ความพึงพอใจในการทำงาน 2. ความรู้ความสามารถ 3. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ 4. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ 5. การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ 6. กลยุทธ์ของผู้กระทำการผิดผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลในการสอนส่วนตัวในระดับค่อนข้างสูง โดยมีปัจจัยที่เอื้อต่อการสอนส่วนตัว ความพึงพอใจในการทำงาน , ความรู้ความสามารถ , การปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา , กลยุทธ์ของผู้กระทำการผิดยังไม่เกินความสามารถของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยที่ไม่เอื้อต่อการสอนส่วนตัว ความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ , ความไม่พร้อมของวัสดุอุปกรณ์

สภารัตน์ เสนอโสพิศ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการใน บริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด โดยใช้เกณฑ์ประเมินประสิทธิผลขององค์การจะประกอบไปด้วย 1. ความสามารถในการผลิต 2. ความสามารถในการปรับตัว 3. ความสามารถในการยึดหยุ่น ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
เฉพาะอายุการทำงาน , ความเหมาะสมของกฎหมายเบี้ยงบังคับ และการให้บริการแบบไม่ยึดถือตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร ในแง่ของการผลิต ส่วนอายุ การศึกษา และอัตราเงินเดือน , การประสานงาน และการให้บริการแบบไม่ยึดถือตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร ในแง่ของการปรับตัว ส่วนอายุ และ อายุการทำงาน , ความเหมาะสมของกฎหมายเบี้ยงบังคับ , การประสานงาน และการให้บริการแบบไม่ยึดถือตัวบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม

จากแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมไปใช้ดังกล่าว ข้างต้นนี้ ช่วยอธิบายให้เราทราบได้ว่า ในบางครั้งเรามิ่งสามารถนำนวัตกรรมไปใช้ได้ในทุกหนทางแต่ละแห่งเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ มากน้อยมาเป็นองค์ประกอบสำคัญ ขณะเดียวกัน สถานที่แต่ละแห่งย่อมมีความแตกต่างในเรื่องของทรัพยากรด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านบุคลากร ทุนทรัพย์ และอาคารสถานที่ เป็นต้น ดังนั้นการที่จะยอมรับนวัตกรรมเข้าไปใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของกองบัญชาการตำรวจนครบาลนั้น จำเป็นต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความคุ้มค่า ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคของการนำนวัตกรรมมาใช้ด้วย

บทที่ ๓

ระเบียบและวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมศูนย์สั่งการ และความคุณการปฏิบัติการ (C'I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ รายละเอียดขั้นตอนในการวิจัย มีดังนี้

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method) โดยผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจนักสั่ง กองบัญชาการตำรวจนครบาล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การศึกษาด้วยวิธีการนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสาร และจากข้อมูลที่ได้จาก บริษัทเอกเตอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการตำรวจนักสั่ง กองบัญชาการตำรวจนครบาล เช่น รายละเอียดของโครงการ C'I ประวัติความเป็นมาของโครงการ C'I สถานภาพกำลังพล ของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน สำนักงานที่ในการปฏิบัติแนวโน้มภายในการพัฒนาองค์กรของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ฯลฯ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างถึง ซึ่งจะทำให้การศึกษาในครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ประชากรและกิจกรรมตัวอย่าง

ตารางที่ 2 สถานภาพกำลังพล

ตามข้อมูลใน พ.ศ. 2542 แผนกสายตรวจรถยนต์และจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ

กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ มีอัตรากำลังพลดังนี้

ตำแหน่ง	อัตราอนุญาต	อัตราที่มีอยู่จริง	จำนวนที่ขาด
สารวัตรແນກ	1	1	-
รองสารวัตรແນກ	12	12	-
ประทวน/พลตำรวจ	371	360	11
รวม	384	373	11

สำหรับการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของการยอมรับนักวัดกรรมศูนย์สั่งการ และความคุณการปฏิบัติการ (C'I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ ของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี (case study) โดยยกคุณตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ ของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ การที่ผู้วิจัยเน้นเฉพาะกุณตัวอย่างข้างต้นนี้ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ เป็นผู้ที่จะต้องใช้โครงการศูนย์สั่งการและความคุณการปฏิบัติการ (C'I) ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากที่สุดในการบริการประชาชน และปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้นำร่วมถึงผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน อีกทั้ง ข้าราชการตำรวจเหล่านี้ มีอาชญาสถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นมัธยม อัตราเงินเดือน และอาชญาชาร์จ แตกต่างกันออกไป ขั้นเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการยอมรับหรือไม่ยอมรับนักวัดกรรม ซึ่งจะส่งผลกระทบถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยคำนวณจาก เจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นปะรำวนและผลสำรวจ สังกัดแผนกสายตรวจสอบยานยนต์และจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ในแต่ละระดับชั้นยศ คือ นายดาบตำรวจ จำนวน 40 นาย ยาสีบตำรวจ จำนวน 62 นาย ยาสีบตำรวจเอก จำนวน 50 นาย ยาสีบตำรวจโท จำนวน 70 นาย ยาสีบตำรวจตรี จำนวน 82 นาย ยาพลดำรวจ จำนวน 56 นาย รวมจำนวนทั้งสิ้น 360 นาย จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 180 นาย ทั้งนี้โดยกำหนดเกณฑ์ การสุ่มตัวอย่างร้อยละ 50 ของประชากรทั้งหมด ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 155 ตัวอย่าง (ตามสูตรของ Malholtra, Nareshk.) ซึ่งในการวัดยังครั้งนี้จะทำการเก็บข้อมูลโดยการแยกแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด แต่ผู้วัดจะเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 180 ชุด ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจ จำนวนตามระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นายดาบตำรวจ	40	20
ยาสีบตำรวจ	62	31
ยาสีบตำรวจเอก	50	25
ยาสีบตำรวจโท	70	35
ยาสีบตำรวจตรี	82	41
ยาพลดำรวจ	56	28
รวม	360	180

2. การสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นยศด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Random Sampling) ตามบัญชีรายชื่อของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นปะรำวนและผลสำรวจ สังกัดแผนกสายตรวจสอบยานยนต์ และจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย คือแบบสอบถาม ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และวิธีการสร้างแบบสอบถาม
2. พิจารณาขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษาวัดถูกประสงค์ และสมนติฐานการวิจัย
3. เขียนประเด็น คำถาม ของแบบสอบถาม โดยกำหนดแบบสอบถามไว้ 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อความเกี่ยวกับตัวแปรประชากรศาสตร์ ของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจ ประกอบ ด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรม ข้อ 1 - 6

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามที่วัดการยอมรับโครงการ C'I ด้านคุณลักษณะของนักกรรมใน 5 ประเด็น คือ

ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น	ข้อ 1 - 4
ความเข้ากันได้	ข้อ 5 - 8
ความสัมพันธ์ช้อน	ข้อ 9 - 12
ความสามารถนำไปทดลองใช้	ข้อ 13 - 16
ความสามารถสังเกตได้	ข้อ 17 - 20

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของโครงการ C'I ข้อ 1 - 20

จำนวนแบบสอบถาม ในการศึกษารั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้เจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจ แผนกสายตรวจรถชนต์และจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจ และปฎิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตอบข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นจำนวนการสอบถามตามที่ตกลงใจในจำนวนการสอบถามตามที่ตกลงในจำนวนตัวอย่าง ทั้งสิ้นรวม 200 ชุด ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 180 ชุด และหาค่าความเชื่อมั่น Reliability Coefficients ของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเที่ยงแบบสัมฤทธิ์ แอลfa (Alpha Coefficients) ปรากฏว่าได้ค่าแอลfa เท่ากับ .7886 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามซึ่งเป็นมาตรฐานระดับอยู่ในเกณฑ์ดี

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติดังต่อไปนี้

1. ใช้มัชชินเก็บคิวติ ในการวัดการยอมรับและประสิทธิผลของงานอันเป็นผลมาจากการ C'I ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อให้คะแนนตามหลักของ Likert Scales โดยคำนวณการดังนี้

การแปลความหมายของคำตอบเป็นคะแนน โดยให้คะแนนในคำถามแต่ละข้อนี้นี น้ำหนักเท่ากัน และพิจารณาคะแนนตามลำดับ ดังนี้

คำตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 5 คะแนน
คำตอบเห็นด้วย	ให้คะแนน 4 คะแนน
คำตอบเป็นกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
คำตอบไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 2 คะแนน
คำตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 1 คะแนน

จากนั้นจึงหาค่าเฉลี่ย และระดับการยอมรับโครงการ C'I ในประเด็นต่อไปนี้ ประ โยชน์ ที่ได้เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสลับซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ความสามารถถังเกดได้ และระดับการยอมรับโครงการ C'I ในภาพรวม โดยใช้มัชชินเก็บคิวติ ซึ่งเกณฑ์การแปลความหมายระดับการยอมรับของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจพิจารณาแบ่งระดับค่าเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ ค่า กลาง และสูง โดยการคำนวณหาอันตรภาคชั้น (class interval) เพื่อหาความกว้างในแต่ละชั้น ซึ่งความกว้างของระดับชั้นเท่ากับ 1.33 ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับการยอมรับ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายถึง ระดับการยอมรับค่า
คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.66	หมายถึง ระดับการยอมรับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 - 5.00	หมายถึง ระดับการยอมรับสูง

2. หากค่าเฉลี่ยและระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยใช้มัชชินเก็บคิวติ ซึ่งเกณฑ์การแปลความหมายระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำรวจสายตรวจพิจารณาแบ่ง ระดับค่าเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ ค่า กลาง และสูง โดยการคำนวณหาอันตรภาคชั้น (class interval) เพื่อหาความกว้างในแต่ละชั้น ซึ่งความกว้างของระดับชั้นเท่ากับ 1.33 ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายถึง ระดับประสิทธิผลค่า
คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.66	หมายถึง ระดับประสิทธิผลปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.67 - 5.00	หมายถึง ระดับประสิทธิผลสูง

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรม SPSS ใช้ค่าสถิติร้อยละ สำหรับสถิติพารามาเพื่อจัดหมวดหมู่และเพื่อทราบถักยัง咩ด้วยแบบประชาราศาสตร์ นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

4. ใช้ค่าไครสตแควร ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรประชาราศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นบัตร อัตราเงินเดือน และอาชญากรรม ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ ในสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กับระดับการยอมรับโครงการ C'I ด้านคุณลักษณะของนักธรรม ในแต่ละประเด็นและในภาพรวม ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

5. ใช้ค่า Pearson ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับโครงการ C'I ด้านคุณลักษณะของนักธรรม กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจชั้นประทวน และพลตำรวจ ในสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษารังนี้เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึง ความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรม ศูนย์สั่งการ และควบคุมการปฏิบัติการ (C³I) ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำรวจ สายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการ- ตำรวจนครบาล เพื่อที่จะสามารถทราบถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติงานหลังจากได้นำโครงการ ศูนย์สั่งการและควบคุมการปฏิบัติการ (C³I) มาทดลองใช้ โดยผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาสรุป เพื่อเป็นการพิสูจน์สมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ โดยแยกการ วิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการกระจายคำตอบแบบสอบถามของตัวแปร ประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอายุ ราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแยกແงความถี่ และค่าร้อยละเป็นเกณฑ์ในการ พิจารณา

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการกระจายคำตอบแบบสอบถามของการยอมรับ นวัตกรรมในด้านคุณลักษณะในประเด็นต่าง ๆ คือ ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความ คลับชับช้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และความสามารถสังเกตเห็นได้ของนวัตกรรม และในภาพรวมของการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ โดยใช้การแยกແงความถี่ และค่า ร้อยละเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการกระจายคำตอบแบบสอบถามของประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน โดยใช้การแยกແงความถี่ และ ค่าร้อยละเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยใช้ค่า Chi - Square และค่า Pearson เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และประโภชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น ของนวัตกรรม
2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความเข้ากันได้ของนวัตกรรม
3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม
4. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสามารถนำไปทคลองใช้ได้ของนวัตกรรม
5. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสามารถสังเกตเห็นได้ของนวัตกรรม
6. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ
7. ความสัมพันธ์ระหว่างประโภชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
8. ความสัมพันธ์ระหว่างความเข้ากันได้ของนวัตกรรม และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
9. ความสัมพันธ์ระหว่างความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
10. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถนำไปทคลองใช้ได้ของนวัตกรรม และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
11. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถสังเกตเห็นได้ของนวัตกรรม และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
12. ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

การกระจายของค่าตอบแทนสอนตามเกี่ยวกับตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
**ตารางที่ 4 การกระจายของค่าตอบแทนสอนตามเกี่ยวกับตัวแปรประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ
 สสถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอายุราชการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ**

ตัวแปรประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
1. อายุ		
20 - 27 ปี	36	20.0
28 - 35 ปี	94	52.2
36 - 43 ปี	33	8.3
44 ปีขึ้นไป	17	9.4
รวม	180	100.0
2. สสถานภาพสมรส		
โสด	63	35.0
สมรส	102	56.7
หม้าย,หย่าร้าง	15	8.3
รวม	180	100.0
3. ระดับชั้นยศ		
พลตำรวจ	28	15.6
สินตำรวจนตรี	41	22.8
สินตำรวจโท	35	19.4
สินตำรวจเอก	25	13.9
จ่าสินตำรวจ	31	17.2
ดาบตำรวจ	20	11.1
รวม	180	100.0
4. การศึกษา		
มศ.3 หรือ ม.4	16	8.9
มศ.5 หรือ ม.6	58	32.2
กำลังศึกษาปริญญาตรี	62	34.4
ปริญญาตรี	44	24.4
รวม	180	100.0

ตัวแปรประชากรศาสตร์	ความถี่	ร้อยละ
5. อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่า 7,500 บาท	94	52.2
7,501 - 10,500 บาท	54	30.0
10,501 - 13,500 บาท	17	9.4
มากกว่า 13,500 บาท	15	8.3
รวม	180	100.0
6. อายุราชการ		
ต่ำกว่า 3 ปี	14	7.8
3 - 8 ปี	79	43.9
9 - 14 ปี	41	22.8
14 ปีขึ้นไป	46	25.6
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการ สายตรวจและปฏิบัติการพิเศษส่วนใหญ่ มีข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ดังนี้ มีอายุระหว่าง 28 - 35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว มีระดับชั้นยศ เป็นสิบตำรวจนาย จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และ กำลังศึกษาปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือน ต่ำกว่า 7,500 บาท และมีอายุราชการ ระหว่าง 3 - 8 ปี

การกระจายของค่าตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

ตารางที่ 5 แสดงการกระจายของค่าตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับของการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะในประเด็นต่าง ๆ คือ ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความถลับซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และความสามารถถังเกิดเห็น ได้ของนวัตกรรม และในภาพรวม

การยอมรับนวัตกรรม	ความตี่	ร้อยละ
1. ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม		
ระดับต่ำ (1.00 - 2.33)	53	29.4
ระดับปานกลาง (2.34 - 3.66)	86	47.8
ระดับสูง (3.67 - 5.00)	41	22.8
รวม	180	100.0
2. ความเข้ากันได้ของนวัตกรรม		
ระดับต่ำ (1.00 - 2.33)	36	20.0
ระดับปานกลาง (2.34 - 3.66)	111	61.7
ระดับสูง (3.67 - 5.00)	33	18.3
รวม	180	100.0
3. ความถลับซับซ้อนของนวัตกรรม		
ระดับต่ำ (1.00 - 2.33)	21	11.7
ระดับปานกลาง (2.34 - 3.66)	129	71.7
ระดับสูง (3.67 - 5.00)	30	16.7
รวม	180	100.0
4. ความสามารถนำไปทดลองใช้นวัตกรรม		
ระดับต่ำ (1.00 - 2.33)	46	25.6
ระดับปานกลาง (2.34 - 3.66)	96	53.3
ระดับสูง (3.67 - 5.00)	38	21.1
รวม	180	100.0

การยอมรับนวัตกรรม	ความถี่	ร้อยละ
5. ความสามารถสังเกตได้ของนวัตกรรม		
ระดับต่ำ (1.00 - 2.33)	36	20.0
ระดับปานกลาง (2.34 - 3.66)	108	60.0
ระดับสูง (3.67 - 5.00)	36	20.0
รวม	180	100.0
6. การยอมรับนวัตกรรม		
ระดับต่ำ (1.00 - 2.33)	21	11.7
ระดับปานกลาง (2.34 - 3.66)	134	74.4
ระดับสูง (3.67 - 5.00)	25	13.9
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 5 ข้างต้นจะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจชั้นประทวนและผลสำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษส่วนใหญ่เห็นว่า การยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะในประเด็นต่าง ๆ คือ ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสัมบั赴ช้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และความสามารถสังเกตเห็นได้ของนวัตกรรม และในภาพรวมของการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะนั้น อยู่ในระดับปานกลาง

การกระจายของค่าตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 6 การกระจายของค่าตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ความถี่	ร้อยละ
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		
ระดับต่ำ (1.00 - 2.33)	66	36.7
ระดับปานกลาง (2.34 - 3.66)	99	55.0
ระดับสูง (3.67 - 5.00)	15	8.3
รวม	180	100.0

จากตารางที่ 6 ข้างต้นจะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่สำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ สังกัด กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อยู่ใน ระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประชากรศาสตร์ และการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ
ตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประชากรศาสตร์ และการยอมรับนวัตกรรมในด้าน¹
คุณลักษณะในประเด็นต่าง ๆ และในภาพรวม

ตัวแปรประชากรศาสตร์ (ตัวแปรด้าน)	สถิติ		การยอมรับนวัตกรรม (ตัวแปรตาม)
	X ²	P	
1. อายุ	12.1511	0.0585	
2. สถานภาพสมรส	6.2541	0.1809	
3. การศึกษา	1.7434	0.9417	ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น ของนวัตกรรม
4. ระดับชั้นบุคคล	21.1428	0.0212*	
5. อัตราเงินเดือน	13.6974	0.0321*	
6. อาชญากรรม	11.1731	0.0831	
1. อายุ	23.3023	0.0007*	
2. สถานภาพสมรส	17.7119	0.0014*	
3. การศึกษา	17.1094	0.0088*	ความเข้ากันได้ ของนวัตกรรม
4. ระดับชั้นบุคคล	23.3641	0.0133*	
5. อัตราเงินเดือน	17.9737	0.0063*	
6. อาชญากรรม	8.7875	0.1858	
1. อายุ	16.8899	0.0097*	
2. สถานภาพสมรส	14.8328	0.0050*	
3. การศึกษา	14.1946	0.0275*	ความถี่ของการใช้งาน ของนวัตกรรม
4. ระดับชั้นบุคคล	26.6891	0.0029*	
5. อัตราเงินเดือน	14.3857	0.0256*	
6. อาชญากรรม	32.2213	0.0001*	

หมายเหตุ * = ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีนัยสำคัญที่ .05

ตัวแปรประชากรศาสตร์ (ตัวแปรต้น)	สถิติ		การยอมรับนวัตกรรม (ตัวแปรตาม)
	X ²	P	
1. อายุ	8.0937	0.2312	
2. สถานภาพสมรส	4.2429	0.3741	
3. การศึกษา	12.3754	0.0541	ความสามารถนำไป ทดลองใช้ได้
4. ระดับชั้นยศ	14.9766	0.1329	ของนวัตกรรม
5. อัตราเงินเดือน	4.5856	0.5979	
6. อาชญากรรม	20.0236	0.0027*	
1. อายุ	8.4674	0.2058	
2. สถานภาพสมรส	9.5045	0.0496*	
3. การศึกษา	10.1778	0.1173	ความสามารถสังเกต เห็นได้ของนวัตกรรม
4. ระดับชั้นยศ	31.8560	0.0004*	
5. อัตราเงินเดือน	13.9795	0.0298*	
6. อาชญากรรม	23.5755	0.0006*	
1. อายุ	10.6483	0.0998	
2. สถานภาพสมรส	19.8813	0.0005*	
3. การศึกษา	4.6081	0.5949	การยอมรับนวัตกรรม ในด้านคุณลักษณะ
4. ระดับชั้นยศ	7.9824	0.6305	
5. อัตราเงินเดือน	12.9425	0.0439*	
6. อาชญากรรม	11.69132	0.0692	

หมายเหตุ * = ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีนัยสำคัญที่ .05

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า

1. ระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือนของเจ้าหน้าที่สำรวจมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นยศ และประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม พน
วะ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศสูงต่อจากเดิม จะเห็นด้วยกับประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม
สูงที่สุด ดิจิตาล化 เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศผลิตภัณฑ์ , ควบคุม , สิบสำรวจ โถ และจ่า-

สิบตำรา ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำราจะระดับชั้นยศสิบตำราของ ก จะเห็นด้วยกับประ โยชน์ที่ได้ เพิ่มขึ้นของวัตกรรมน้อยที่สุด

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน และประ โยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของวัตกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่ตำราที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท จะเห็นด้วยกับประ โยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น ของวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำราที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,501 - 10,500 บาท , 10,501 - 13,500 บาท ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำราที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 13,500 บาท จะเห็น ด้วยกับประ โยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของวัตกรรมน้อยที่สุด

2. อาช สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ตำรา มีความสัมพันธ์กับความเข้ากันได้ของวัตกรรม

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอาช และความเข้ากันได้ของวัตกรรม กล่าวคือ เจ้า หน้าที่ตำราที่มีอายุระหว่าง 28 - 35 ปี จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของวัตกรรมสูงสุด ติดตาม ด้วย เจ้าหน้าที่ตำราที่มีอายุระหว่าง 20 - 27 ปี 36 - 43 ปี ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำราที่มีอายุ 44 ปี ขึ้นไป จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของวัตกรรมน้อยสุด

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส และความเข้ากันได้ของวัตกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำราที่มีสถานภาพโสด จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำราที่มีสถานภาพสมรส ส่วนเจ้าหน้าที่ตำราที่มีสถานภาพหน้ายหรือ ห่าร่าง จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของวัตกรรมน้อยสุด

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และความเข้ากันได้ของวัตกรรม กล่าว คือ เจ้าหน้าที่ตำราที่มีระดับการศึกษากำลังศึกษาปริญญาตรี จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของวัต กรรมสูงสุด ติดตามด้วยเจ้าหน้าที่ตำราที่มีระดับการศึกษา มศ.5 หรือ ม.6 , ปริญญาตรี ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำราที่มีระดับการศึกษา มศ.3 หรือ ม.4 จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของวัตกรรม น้อยสุด

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นยศ และความเข้ากันได้ของวัตกรรม พนว่า เจ้า หน้าที่ตำราที่มีระดับชั้นยศสิบตำราจะต้อง จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของวัตกรรมสูงที่สุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำราที่มีระดับชั้นยศพลตำรา, สิบตำราโท , จ่าสิบตำรา และสิบตำรา- เอก ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำราจะระดับชั้นยศตามตำรา จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของวัต- กรรมน้อยที่สุด

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน และความเข้ากันได้ของนวัตกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมสูง สุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,501 - 10,500 บาท , 10,501 - 13,500 บาท ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 13,500 บาท จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมน้อยที่สุด

3. อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่สำรวจมีความสัมพันธ์กับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุระหว่าง 28 - 35 ปี จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุระหว่าง 20 - 27 ปี , 36 - 43 ปี ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่ มีอายุ 44 ปีขึ้นไป จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมน้อยสุด

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส และความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพโสด จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพสมรส ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพหน้ายา หรือ หย่าร้าง จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมน้อยสุด

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับการศึกษากำลังศึกษาปริญญาตรี จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมสูงสุด ตามด้วยเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับการศึกษา มศ.5 หรือ ม.6 , ปริญญาตรี ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับการศึกษา มศ.3 หรือ ม.4 จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมน้อยสุด

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นยศ และความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศพลดำรง จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมสูงที่สุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศสิบตำรวจตรี , สิบตำรวจโท , สิบตำรวจเอก และจ่าสิบ-ตำรวจน ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศควบตำรวจน จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมน้อยที่สุด

3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน และความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,501 - 10,500 บาท , 10,501 - 13,500 บาท ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 13,500 บาท จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมน้อยที่สุด

3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ และความลับชั้นข้อนของนวัตกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการระหว่าง 3 - 8 ปี จะเห็นด้วยกับความลับชั้นข้อนของนวัตกรรมสูง-สุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการต่ำกว่า 3 ปี , ระหว่าง 9 - 14 ปี ตามลำดับ ส่วน เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการมากกว่า 14 ปีขึ้นไป จะเห็นด้วยกับความลับชั้นข้อนของนวัตกรรม น้อยที่สุด

4. อายุราชการของเจ้าหน้าที่สำรวจมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการนำไปทดลองใช้ได้ ของนวัตกรรม

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ และความสามารถในการนำไปทดลองใช้ได้ของ นวัตกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการระหว่าง 3 - 8 ปี จะเห็นด้วยกับความสามารถในการนำไป ทดลองใช้ได้ของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการต่ำกว่า 3 ปี , มาก กว่า 14 ปีขึ้นไป ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการระหว่าง 9 -14 ปี จะเห็นด้วยกับความสามารถ นำไปทดลองใช้ได้ของนวัตกรรมน้อยที่สุด

5. สถานภาพสมรส ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอายุราชการของเจ้าหน้าที่สำรวจมี ความสัมพันธ์กับความสามารถในการถังเกต ได้ของนวัตกรรม

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส และความสามารถถังเกต ได้ของนวัต- กรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพโสด จะเห็นด้วยกับความสามารถถังเกต ได้ในนวัตกรรม สูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพสมรส ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพม้าย หรือห嫣ร้าง จะเห็นด้วยกับความสามารถถังเกต ได้ของนวัตกรรมน้อยสุด

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นยศ และความสามารถถังเกต ได้ของนวัตกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศพลสำรวจ จะเห็นด้วยกับความสามารถถังเกต ได้ของนวัต- กรรมสูงที่สุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศสิบสำรวจตรี สิบสำรวจโท จ่าสิบสำรวจ และควบคู่ ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจระดับชั้นยศสิบสำรวจเอก จะเห็นด้วยกับความสามารถ ถังเกต ได้ของนวัตกรรมน้อยที่สุด

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน และความสามารถถังเกต ได้ของนวัตกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท จะเห็นด้วยกับความสามารถถังเกต ได้ ของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,501 - 10,500 บาท , 10,501 - 13,500 บาท ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 13,500 บาท จะ เห็นด้วยกับความสามารถถังเกต ได้ของนวัตกรรมน้อยที่สุด

5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ และความสามารถสังเกต ได้ของนักกรรม พนวจ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการระหว่าง 3 - 8 ปี จะเห็นด้วยกับความสามารถสังเกต ได้ของ นักกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการต่ำกว่า 3 ปี , 14 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการระหว่าง 9 - 14 ปีขึ้นไป จะเห็นด้วยกับความสามารถสังเกต ได้ ของนักกรรมน้อยที่สุด

6. สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือนของเจ้าหน้าที่สำรวจมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ

6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส และกับการยอมรับนักกรรมในด้าน คุณลักษณะ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพโสด จะเห็นด้วยกับการยอมรับนักกรรมใน ด้านคุณลักษณะสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพสมรส ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มี สถานภาพหน้ายหรือหัวร้าง จะเห็นด้วยกับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะน้อยสุด

6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน และกับการยอมรับนักกรรมในด้าน คุณลักษณะ พนวจ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท จะเห็นด้วยกับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,501 - 10,500 บาท , 10,501 - 13,500 บาท ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 13,500 บาท จะเห็นด้วยกับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะน้อยที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตารางที่ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะในประเด็นต่าง ๆ คือ ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสัมับชับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ความสามารถสังเกตเห็นได้ของนวัตกรรม และในภาพรวม กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

การยอมรับนวัตกรรม (ตัวแปรต้น)	สถิติ		ประสิทธิผล (ตัวแปรตาม)
	Pearson	P	
1. ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม	0.1902	0.011*	
2. ความเข้ากันได้ของนวัตกรรม	0.2235	0.030*	
3. ความสัมบูรณ์ของนวัตกรรม	0.2839	0.000*	ประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน
4. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้	0.2568	0.001*	
5. ความสามารถสังเกตเห็นได้ของนวัตกรรม	0.3168	0.000*	
6. การยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ	0.3091	0.000*	

หมายเหตุ * = ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีนัยสำคัญที่ .05

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าตัวแปรการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะในประเด็นต่าง ๆ คือ ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสัมบูรณ์ของนวัตกรรม ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ความสามารถสังเกตเห็นได้ของนวัตกรรม และในภาพรวม ทั้งหมดมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการ สายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ซึ่งพ่อจะอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการ สายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กล่าวคือเจ้าหน้าที่สำรวจยังเห็นประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรมมากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงนั้น

2. ความเข้ากันได้ของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่สำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการ สายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สำรวจยังเห็นความเข้ากันได้ของนวัตกรรมมากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงนั้น

3. ความสามารถสับซ้อนของนักวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ สังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ่งเห็นความสับซ้อนของนักวิเคราะห์มากเท่าไหร่ ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่านั้น

4. ความสามารถดำเนินไปทดลองใช้ได้ของนักวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ่งเห็นความสามารถดำเนินไปทดลองใช้ได้ของนักวิเคราะห์มากเท่าไหร่ ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่านั้น

5. ความสามารถสังเกตเห็นได้ของนักวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ่งเห็นความสามารถสังเกตเห็นได้ของนักวิเคราะห์มากเท่าไหร่ ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่านั้น

6. การยอมรับนักวิเคราะห์ในด้านคุณลักษณะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ่งยอมรับนักวิเคราะห์ในด้านคุณลักษณะมากเท่าไหร่ ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่านั้น

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรประชากรศาสตร์ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการยอมรับนวัตกรรม โครงการ (C³I) ในด้านคุณลักษณะ กับศึกษาถึงความ สัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรม โครงการ (C³I) ในด้านคุณลักษณะ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติ-การพิเศษ เพื่อให้บรรดากลุ่มประเทศคู่ในการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อเป็นแนว ทางในการศึกษาไว้ 12 สมมติฐาน คือ

1. ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้เพิ่ม- ขึ้นของนวัตกรรม
2. ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความเข้ากันได้ของ นวัตกรรม
3. ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความสับซ้อน ของนวัตกรรม
4. ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความสามารถนำไป- ทดสอบใช้ได้ของนวัตกรรม
5. ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความสามารถ- สังเกตเห็นได้ของนวัตกรรม
6. ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัต- กรรมในด้านคุณลักษณะ
7. ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติ- งาน
8. ความเข้ากันได้ของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
9. ความสับซ้อนของนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

10. ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ของนักกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

11. ความสามารถสังเกตเห็นได้ของนักกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

12. การยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

การดำเนินการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้นของเข้าหน้าที่สำรวจ คือ การสุ่มอย่างง่าย (Random Sampling) ตามบัญชีรายชื่อของเข้าหน้าที่สำรวจสายตรวจชั้นประทวน และพลตำรวจ สังกัดแผนกสายตรวจรถยนต์และจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับ-การสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ดังนี้คือ

1. นายดาบตำรวจ	จำนวน	20 คน
2. จ่าสิบตำรวจ	จำนวน	31 คน
3. สิบตำรวจเอก	จำนวน	25 คน
4. สิบตำรวจโท	จำนวน	35 คน
5. สิบตำรวจตรี	จำนวน	41 คน
6. พลตำรวจ	จำนวน	28 คน

ในการศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้เข้าหน้าที่สำรวจชั้นประทวนและพล-ตำรวจ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 180 คน ตอบข้อคำถามในแบบสอบถามซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแปรประชากรศาสตร์ของเข้าหน้าที่สำรวจ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรม

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามที่วัดการยอมรับโครงการ C'I ด้านคุณลักษณะของนักกรรมใน 5 ประเด็น คือ ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสัมพันธ์ช้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ และความสามารถสังเกตได้ของนักกรรม

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามที่วัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของโครงการ C'I

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้วิจัยได้ประมาณผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ใช้วิธีทางสถิติต่าง ๆ คือ พิจารณาความถี่ คำนวณอัตราส่วนร้อยละ และทดสอบสมมติฐานด้วย ค่า Chi-Square และค่า Pearson

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้แสดงไว้ในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัย และผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม ” ผลปรากฏว่า ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรมนั้น มีเฉพาะระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นยศ และประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม พ布ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศสิบตำรวจครี จะเห็นด้วยกับประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรมสูงที่สุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศพลตำรวจ ตามตำรวจนิสิตตำรวจนิรภัย และจ่าสิบตำรวจนิรภัย ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัยจะเห็นด้วยกับประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรมน้อยที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน และประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม พ布ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัยที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท จะเห็นด้วยกับประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัยที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,501 - 10,500 บาท , 10,501 - 13,500 บาท ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัยที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 13,500 บาท จะเห็นด้วยกับประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรมน้อยที่สุด

2. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความเข้ากันได้ของนวัตกรรม ” ผลปรากฏว่า ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัย ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรมนั้น มีเฉพาะอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือนเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับความเข้ากันได้ของนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และความเข้ากันได้ของนวัตกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัยที่มีอายุระหว่าง 28 - 35 ปี จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัยที่มีอายุระหว่าง 20 - 27 ปี 36 - 43 ปี ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัยที่มีอายุ 44 ปีขึ้นไปจะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมน้อยที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส และความเข้ากันได้ของนวัตกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัยที่มีสถานภาพโสด จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัยที่มีสถานภาพสมรส ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจนิรภัยที่มีสถานภาพมีภัยหรือหย่าร้าง จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมน้อยที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และความเข้ากันได้ของนวัตกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับการศึกษากำลังศึกษาปริญญาตรี จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วยเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับการศึกษา มศ.5 หรือ ม.6 , ปริญญาตรี ตามลำดับส่วน เจ้าหน้าที่สำรวจที่ระดับการศึกษามศ.3 หรือ ม.4 เห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมน้อยสุด

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นยศ และความเข้ากันได้ของนวัตกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศสูงสำรวจครร จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมสูงที่สุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศผลสำรวจ สูงสำรวจトイ จ่าสิบสำรวจ และสิบสำรวจเอก ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจระดับชั้นยศควบคุมสำรวจ จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมน้อยที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน และความเข้ากันได้ของนวัตกรรม พบว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท จะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,501 - 10,500 บาท , 10,501 - 13,500 บาท ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 13,500 บาทจะเห็นด้วยกับความเข้ากันได้ของนวัตกรรมน้อยที่สุด

3. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สำรวจ มี ความสัมพันธ์กับความสั้นชั้บช้อนของนวัตกรรม ” ผลปรากฏว่า ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรมนั้น ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความสั้นชั้บช้อนของนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และความสั้นชั้บช้อนของนวัตกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุระหว่าง 28 - 35 ปี จะเห็นด้วยกับความสั้นชั้บช้อนของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุระหว่าง 20 - 27 ปี 36 - 43 ปี ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุ 44 ปี ขึ้นไป จะเห็นด้วยกับความสั้นชั้บช้อนของนวัตกรรมน้อยสุด

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส และความสั้นชั้บช้อนของนวัตกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพโสด จะเห็นด้วยกับความสั้นชั้บช้อนของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพสมรส ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างจะเห็นด้วยกับความสั้นชั้บช้อนของนวัตกรรมน้อยสุด

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และความสั้นชั้บช้อนของนวัตกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับการศึกษากำลังศึกษาปริญญาตรี จะเห็นด้วยกับความสั้นชั้บช้อนของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วยเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับการศึกษามศ.5 หรือ ม.6 , ปริญญาตรี ตามลำดับ

ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับการศึกษา มศ.3 หรือ ม.4 จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมน้อยสุด

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นยศ และความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศพอๆ สำรวจ จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมสูงที่สุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีระดับชั้นยศสิบสำรวจ ห้าสิบสำรวจ หกสิบสำรวจ แล้วจ่าสิบสำรวจ ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจระดับชั้นยศค่าบค่าสำรวจ จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมน้อยที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน และความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม สูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,501 - 10,500 บาท , 10,501 - 13,500 บาท ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 13,500 บาท จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมน้อยที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุราชการ และความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการระหว่าง 3 - 8 ปี จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการต่ำกว่า 3 ปี , ระหว่าง 9 - 14 ปี ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอายุราชการมากกว่า 14 ปีขึ้นไป จะเห็นด้วยกับความสลับซับซ้อนของนวัตกรรม น้อยที่สุด

4. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สำรวจ มี ความสัมพันธ์กับความสามารถนำໄไปทดลองใช้ได้ของนวัตกรรม ” ผลปรากฏว่า ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอายุราชการนั้น มีเฉพาะอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่สำรวจมีความสัมพันธ์กับความสามารถนำໄไปทดลองใช้ได้ของนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชญากรรม และความสามารถนำໄไปทดลองใช้ได้ของนวัตกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอาชญากรรมระหว่าง 3 - 8 ปี จะเห็นด้วยกับความสามารถนำໄไปทดลองใช้ได้ของนวัตกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอาชญากรรมต่ำกว่า 3 ปี , มากกว่า 14 ปีขึ้นไป ส่วนเจ้าหน้าที่สำรวจที่มีอาชญากรรมระหว่าง 9 -14 ปี จะเห็นด้วยกับความสามารถนำໄไปทดลองใช้ได้ของนวัตกรรมน้อยที่สุด

จากการทดสอบสมนติฐานที่ว่า “ ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความสามารถสังเกตเห็นได้ของนักกรรม ” ผลปรากฏว่า ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรมนั้น มีเฉพาะสถานภาพสมรส ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถสังเกตได้ของนักกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส และความสามารถสังเกตได้ของนักกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพโสด จะเห็นด้วยกับความสามารถสังเกตได้นักกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรส ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพม้ายหรืออย่าร้างจะเห็นด้วยกับความสามารถสังเกตได้ของนักกรรมน้อยสุด

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นยศ และความสามารถสังเกตได้ของนักกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศพลตำรวจ จะเห็นด้วยกับความสามารถสังเกตได้ของนักกรรมสูงที่สุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับชั้นยศสิบตำรวจตรี สิบตำรวจโท จ่าสิบตำรวจ และคานตำรวจตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับชั้นยศสิบตำรวจเอก จะเห็นด้วยกับความสามารถสังเกตได้ของนักกรรมน้อยที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน และความสามารถสังเกตได้ของนักกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท จะเห็นด้วยกับความสามารถสังเกตได้ของนักกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,501 - 10,500 บาท , 10,501 - 13,500 บาท ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 13,500 บาทจะเห็นด้วยกับความสามารถสังเกตได้ของนักกรรมน้อยที่สุด

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชญากรรม และความสามารถสังเกตได้ของนักกรรม พนว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอาชญากรรมระหว่าง 3 - 8 ปี จะเห็นด้วยกับความสามารถสังเกตได้ของนักกรรมสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอาชญากรรมต่ำกว่า 3 ปี , 14 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอาชญากรรมระหว่าง 9 - 14 ปีขึ้นไป จะเห็นด้วยกับความสามารถสังเกตได้ของนักกรรมน้อยที่สุด

6. จากการทดสอบสมนติฐานที่ว่า “ ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ ” ผลปรากฏว่า ตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญากรรมนั้น มีเฉพาะสถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือนเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส และกับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพโสด จะเห็นด้วยกับการยอมรับนักกรรมในด้าน คุณลักษณะสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรส ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มี สถานภาพหม้ายหรือหย�ร้าง จะเห็นด้วยกับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะน้อยสุด

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือน และกับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 7,500 บาท จะเห็นด้วยกับการยอมรับนักกรรม ในด้านคุณลักษณะสูงสุด ติดตามด้วย เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,501 - 10,500 บาท , 10,501 - 13,500 บาท ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 13,500 บาทจะเห็นด้วยกับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะน้อยที่สุด

7. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ ประโภชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนักกรรม มีความ สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ” ผลปรากฏว่าประโภชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนักกรรม มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กอง บังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ ตำรวจยิ่งเห็นประโภชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนักกรรมมากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติ งานมากขึ้นเพียงนั้น

8. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ ความเข้ากันได้ของนักกรรม มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ” ผลปรากฏว่าความเข้ากันได้ของนักกรรม มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสาย ตรวจและปฏิบัติการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ่งเห็น ความเข้ากันได้ของนักกรรมมากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงนั้น

9. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ ความลับชั้บช้อนของนักกรรม มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ” ผลปรากฏว่าความลับชั้บช้อนของนักกรรม มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสาย ตรวจและปฏิบัติการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ่งเห็น ความลับชั้บช้อนของนักกรรมมากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากเพียงนั้น

10. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ ความสามารถในการป้องกันไว้ได้ของนักกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ” ผลปรากฏว่าความสามารถในการป้องกันไว้ได้ของนักกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและ พลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ่งเห็นความสามารถในการป้องกันไว้ได้ของนักกรรมมากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงนั้น

11. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ ความสามารถสังเกตเห็นได้ของนักกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ” ผลปรากฏว่าความสามารถสังเกตเห็นได้ของนักกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและ พลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือเจ้าหน้าที่ตำรวจนายที่มีความสามารถสังเกตเห็นได้ของนักกรรมมากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงนั้น

12. จากการทดสอบสมมติฐานที่ว่า “ การยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ” ผลปรากฏว่าการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ่งยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะมากเที่ยงได ก็ยิ่งทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพียงนั้น

ดังนั้นสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษส่วนใหญ่ มีข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ดังนี้ มีอายุ ระหว่าง 28 - 35 ปี (ร้อยละ 52.2) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 56.7) มีระดับชั้นยศ เป็นสิบตำรวจตรี (ร้อยละ 22.8) จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ร้อยละ 32.2) และกำลังศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 34.4) มีอัตราเงินเดือน ต่ำกว่า 7,500 บาท (ร้อยละ 52.2) และมีอายุราชการ ระหว่าง 3 - 8 ปี (ร้อยละ 43.9)

และการวิจัยพบว่า การกระจายคำตอนของแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจ และปฏิบัติการพิเศษส่วนใหญ่เห็นว่า การยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ ในประเด็นต่าง ๆ คือ ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสัลวยซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และความสามารถสังเกตเห็นได้ของนวัตกรรม และในภาพรวมของการยอมรับนวัตกรรมในด้าน

คุณลักษณะนี้ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ประทัยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 47.8) ความเข้ากันได้ (ร้อยละ 61.7) ความสับซับซ้อน (ร้อยละ 71.7) ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ (ร้อยละ 53.3) และความสามารถสังเกตเห็นได้ของนักกรรม (ร้อยละ 60.0) และในภาพรวมของการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ (ร้อยละ 74.4)

และจากการวิจัยพบว่า การกระจายคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและพลตำรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษส่วนใหญ่เห็นว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 55.0)

และจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ คือ ประทัยชน์ที่เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสับซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตได้ของนักกรรม และในภาพรวมของการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ พบว่ามีเพียง ระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสัมพันธ์กับประทัยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนักกรรม อาชญาสถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความเข้ากันได้ของนักกรรม อาชญาสถานภาพสมรส การศึกษา ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญาการ มีความสัมพันธ์กับ ความสับซับซ้อนของนักกรรม อาชญาการของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์กับความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ของนักกรรม สถานภาพสมรส ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และอาชญาการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์กับความสามารถสังเกตได้ของนักกรรม สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรการของยอมรับนักกรรมในด้านคุณลักษณะ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ คือ ประทัยชน์ที่เพิ่มขึ้น ความเข้ากันได้ ความสับซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ ความสามารถสังเกตได้ของนักกรรม และในภาพรวม ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับทฤษฎีและผลงานในอดีตที่ว่า เมื่อนำนักกรรมมาใช้ในองค์การ นักกรรมนั้นจะต้องมีคุณลักษณะที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรในองค์การ ดังนี้คือ ประทัยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนักกรรม ความเข้ากันได้ของนักกรรม ความสับซับซ้อนของนักกรรม ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ของนักกรรม และความสามารถสังเกตได้ของนักกรรม อีกทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในนักกรรมนั้น ก็จะสามารถยอมรับนักกรรมนั้นได้ และการยอมรับนักกรรมนั้น จะทำให้เกิดความร่วมมือ ความเอื้อไปสู่ในการ

ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตรงกันข้ามหากไม่มีการยอมรับนวัตกรรมก็จะเกิดการต่อต้าน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของการไม่มีส่วนร่วม ไม่เอ้าใจใส่ในการปฏิบัติงาน ทำให้ขาดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า การยอมรับนวัตกรรมนั้นจะเกิดขึ้น เมื่อวัตกรรมนั้นมีคุณลักษณะที่มีผลต่อการยอมรับถ้วน อีกทั้งบุคลากรจะต้องมีอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม ซึ่งหากบุคลากรในองค์การยอมรับนวัตกรรมนั้นแล้ว ความร่วมมือในการปฏิบัติงานก็จะเกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แสดงผลการยอมรับนวัตกรรมในด้านคุณลักษณะ ในประเด็นต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ข้างต้นแล้ว

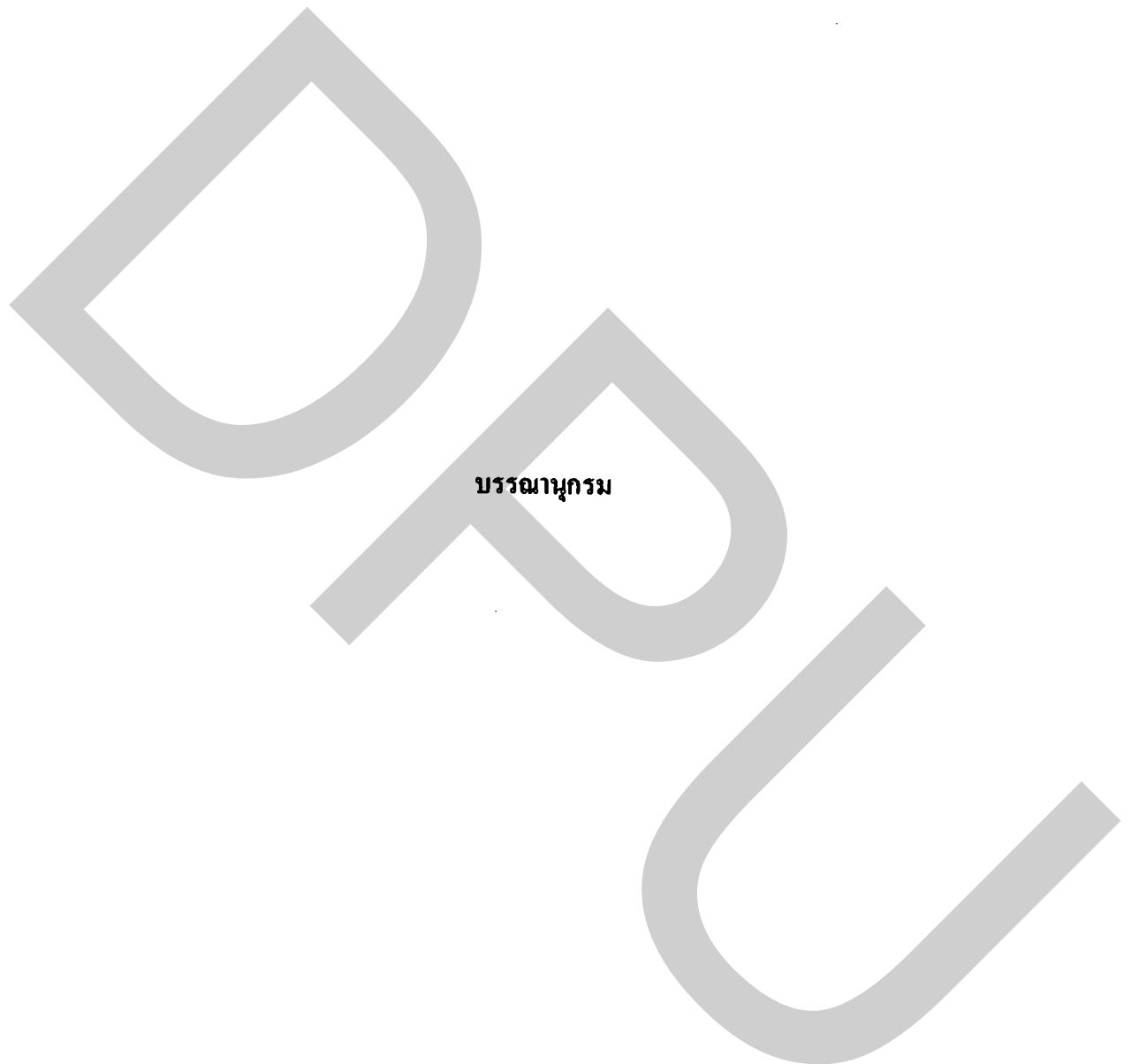
ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า ประโยชน์ที่ได้เพิ่มขึ้นของนวัตกรรม ความเข้ากันได้ของนวัตกรรม ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ยังนั้นในการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในองค์การได้ฯ ควรดำเนินถึงสิ่งเหล่านี้ และหากลุทธิ์ทางการบริหารเพื่อทำให้เกิดการยอมรับเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการยอมรับนวัตกรรมนั้น จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กับสถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือนของเจ้าหน้าที่สำรวจ ดังนั้นจึงเป็นปัจจัยในการพิจารณาสรุหานบุคลากรเพื่อมำดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้นวัตกรรม เพราะการยอมรับนวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เมื่อองค์การได้ศึกษา ต้องการที่จะให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมในองค์การนั้น

การวิจัยความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานค่อนข้างที่ควรศึกษาในอนาคต

การศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของการยอมรับนวัตกรรมกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ควรจะกระทำทั้งในภาครัฐและเอกชนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในองค์การอุตสาหกรรม ซึ่งการศึกษาอาจจะขยายขอบเขตออกไปในเรื่องของการศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ หรือการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนเพื่อจะได้ศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นถึงผลการศึกษาในเรื่องการยอมรับและประสิทธิผล เพื่อให้มีการนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้จริงได้มากยิ่งขึ้น

อนึ่งในเรื่องการยอมรับนักกรรมนี้ ไม่ว่าจะเป็นประเด็นใดๆ ก็ตาม ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบระยะเวลาดังจากมีการนำนักกรรมมาใช้แล้วว่า การยอมรับและการไม่ยอมรับในช่วงการนำเสนอใช้แรกๆ กับระยะเวลาที่นานออกไปมีระดับคงที่หรือเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะใดเพื่อให้ทราบสาเหตุที่ขัดเจนและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการบริหารงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ตามความมุ่งหมายของสำนักงานตำราฯแห่งชาติ



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล. โครงการศูนย์สั่งการ และควบคุมการปฏิบัติการ (C³I). กรุงเทพฯ : บริษัท สีอกเลย์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด, 2540.

กองบัญชาการตำรวจนครบาล. ทิศทางการพัฒนาและการบริหารงาน กรุงเทพฯ : กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล, 2540.

กิตานันท์ มะลิกอง. เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทเอดิสันเพรส โปรดักส์ จำกัด, 2536.

ชัยยงค์ พรมวงค์. แนวคิดเทคโนโลยีการศึกษา. ในเอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษา, หน่วยที่ 1.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2523.

ประชา พรหมณก. นโยบายกรมตำรวจน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรมตำรวจน., 2540.

ไพรัช พงศ์เจริญ. ตำรวจไทยในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด, 2537.

ศิน ปรัชญพฤทธิ์. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมรา- ชิราช, 2528.

ธงชัย สันติวงศ์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2529.

ภารณี มหาనนท. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไฮเดียนสโตร์, 2529.

มนูญ วงศ์นารี. แนวคิดและหลักการในการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มงคลการพิมพ์, 2519.

วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการพัฒนา. กระทรวง. การพัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ, 2534.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2523

สุกัญญา ตีระวนิช และคณะ (เรียนเรียง). คลื่นถูกที่สาม (แปลจาก The third wave by Alvin Toffler), สำนักพิมพ์ Hayn Hayn, 2532.

สูนันทา เลาหันท์. การพัฒนาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท ดีดี บุ๊คส์โอลิมปิก, 2541.
 สำนักงานแผนงานและงบประมาณ กรมตำรวจนครบาล. แผนการตำรวจนครบาลที่ 3 (พ.ศ.2540-2544).
 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรมตำรวจนครบาล, 2539.
 ศิริพร พงศ์ศรี ใจนน. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอคิสันเพรส โปรดักส์ จำกัด, 2528.
 อรุณ รักษรรน. การพัฒนาองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนา-
 พานิช จำกัด, 2523.

วิทยานิพนธ์

- ชัชวาลย์ ศิริพันธ์. “ปัจจัยที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานการพัฒนาและการพัฒนาของคณะกรรมการหมู่บ้านอาสาพัฒนาตนเอง ในเขตจังหวัดปราจีนบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
 บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกรียงศาสตร์, 2538.
- ประสารโชค พินิจศักดิ์. “การยอมรับในการส่งเสริมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหิดล, 2530
- เพลินพร ผิวงาม. “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน ศึกษากรณีโครงการน้ำส่วนร่วมชุมชนในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคในหมู่บ้านดำเนินคุณบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533
- ดวงรัตน์ พ่วงโพธิ. “ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างกรมตำรวจนครบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
 มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2539.
- วิเชียร จิตทรัพย์. “องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีทางการศึกษาของครูนักเรียนศึกษา เอกการศึกษา 6” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- วีระ เกศรักย์. “การยอมรับการใช้เงินขัดนิรภัยของผู้เข้าข่ายคดีในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์
 ปริญญาโทบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- ฤทธิไกร บัวผัน. “การยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงในการทำงานของคนงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ กรณีศึกษาอำเภอกระทุมແเบน จังหวัดสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์
 ปริญญาโทบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.

- สกาวรัตน์ เสนอไสพิศ.** “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการใน บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
- สุจินต์ ธรรมบุญทร.** “ประสิทธิผลการบริหาร โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเพื่อขอใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้านครหลวง ศึกษาเฉพาะกรณี เขตสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2538.
- สุรี สมุทรประภูต.** “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนด้วยรถยก บริษัทสยามกลการ และนิสสันจำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- สมญาติ คำปาละ.** “การยอมรับการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ในงานสอนสวนของพนักงานสอนสวน ระดับรองสารวัตรกองบัญชาการตำรวจนครบาล”. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- อรพรรณ ลิ่มเจริญ.** “การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ของบุคลากรในเครือบริษัทเครื่อรา” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- อัญชลีย์ เจนวิถีสุข.** “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ เครื่อในงานบริการผู้ป่วยนอกของเจ้าหน้าที่ระดับบริการ ในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตสาธารณสุขที่ 4” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.

ភាសាអង់គ្លែង

Albrecht, Karl. **Organization Development**. Eaglewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1983.

Arnold, Hugh J., and Feldman, Daniel C. **Organization Behavior**. Singapore : Fong & Sons Printers Ltd., 1988

Barnette, H.G. **Innovation : The Basic of Cultural Change**. Newyork : Mc Graw - Hill., 1953

Beckhard, Richard. **Organization Development : Strategies and Models**. Reading, Mass. : Addison-Wesley Publishing Company, 1969.

Bennis, Warren. **Organization Development : Its Nature, Origins and Prospects**. Reading, Mass. : Addison-Wesley Publishing Company, 1969

Burns, T. and G.M.Staiker. **The management of innovation**. London : Tavistock, 1961.

Rogers, Everett M. **Diffusion of Innovations**. 3rd ed. A Devision of Macmillan Publishing Co.Inc., 1983, 1971, 1962

Rogers, Everett M. and Shoemaker, F.Floy. **Communication of Innovation : A Cross-Cultural Approach**. New York : The Free Press, 1971.

Foster, George M. **Tradition Societies and Technological Change**. New York : Harper and Row Publishers, 1973.

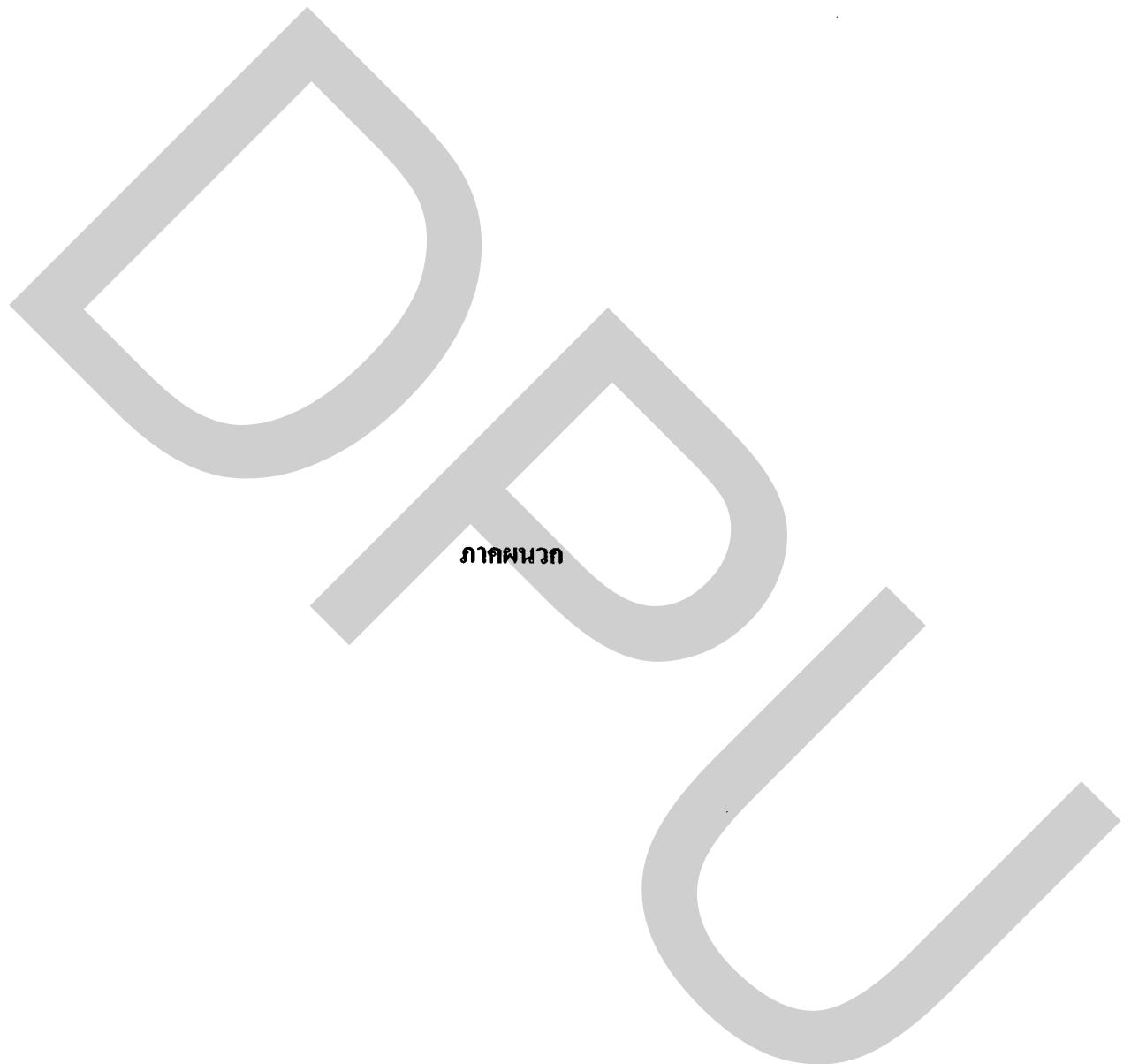
Resberry, Lemoine. **Effective Managerial communication** . Boston, Mass : Kent Publishing Company, 1986.

Luthans, F. **Organizational Behavior**. 7th ed. Singapore : Magraw-Hill, 1995.

Papa, Michael M. **Communications Network Patterns and Employee Performance with New Technology**. Southern California : Communication Research, 1990.

Mott, Paul E. **The Characteristics of Efficient Organization**. N.Y. : Harperand Row , 1972.

Steers, Richard M. **Organizational Effectiveness : A Behavior View**. Santa Monica , Calif : Goodyear Publishing Company, 1977



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความตื้นเข้มของการยอมรับนักวิเคราะห์สังเคราะห์ และความคุ้มกារปฎิบัติการ(C'I) คือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและพิจารณาข้อความทางแพลตฟอร์ม ของกองบังคับการสอบสวนและปฎิบัติการพิเศษ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากร จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลวัสดุการขอมรับโครงการ C'I ค้านคุณลักษณะของนักวิเคราะห์ จำนวน 20 ข้อ

- ประโยชน์ที่เพื่อชื่น ข้อ 1 - 4

- ความเข้ากันได้ ข้อ 5 - 8

- ความคล่องแคล่วฉับไว ข้อ 9 - 12

- ความสามารถในการใช้ภาษาไทย ข้อ 13 - 16

- ความสามารถสังเกตุได้ ข้อ 17 - 20

ส่วนที่ 3 ข้อมูลวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 1 ค่าตอบข้อมูลประชากร

1-3

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือซองข้อความที่ท่านเลือกตอน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. อายุ

() 1. 20 - 27 ปี () 2. 28 - 35 ปี

4

() 3. 36 - 43 ปี () 4. 44 ปีขึ้นไป

2. สถานภาพสมรส

() 1. โสด () 2. สมรส

() 3. หม้าย () 4. หย่าร้าง

5

() 5. แยกกันอยู่กับคู่สมรส () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. การศึกษาสูงสุด

- () 1. ม.ศ. 3 หรือ ม. 4 () 2. ม.ศ. 5 หรือ ม. 6
 () 3. กำลังศึกษาปริญญาตรี () 4. ปริญญาตรี
 () 5. สูงกว่าปริญญาตรี

6

4. ระดับชั้นยศ

- () 1. พลตำรวจ () 2. สิบตำรวจตรี
 () 3. สิบตำรวจโท () 4. สิบตำรวจเอก
 () 5. จ่าสิบตำรวจ () 6. ควบตำรวจ

7

5. อัตราเงินเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 7,500 บาท () 2. 7,501 - 10,500 บาท
 () 3. 10,501 - 13,500 บาท () 4. มากกว่า 13,500 บาท

8

6. อาชญากรรม (ระยะเวลาที่เป็นข้าราชการต่อมา)

- () 1. ต่ำกว่า 3 ปี () 2. 3 - 8 ปี
 () 3. 9 - 14 ปี () 4. มากกว่า 14 ปีจนไป

9

**ส่วนที่ 2 คำถามที่วัดการยอมรับโครงการ C'I ด้านคุณลักษณะ
สำคัญ ไปรยาแครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็น**

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ดี	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
1. โครงการ C'I ช่วยทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของท่านมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น.....					<input type="checkbox"/> 10
2. โครงการ C'I ทำให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น.....					<input type="checkbox"/> 11
3. โครงการ C'I ทำให้ผู้ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา.....					<input type="checkbox"/> 12
4. โครงการ C'I ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของท่านเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากสังคม.....					<input type="checkbox"/> 13
5. โครงการ C'I มีความสอดคล้องกับระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมได้เป็นอย่างดี.....					<input type="checkbox"/> 14
6. โครงการ C'I ช่วยสนับสนุนระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น.....					<input type="checkbox"/> 15
7. โครงการ C'I ช่วยให้การทำงานของหน่วยมีระบบซัดเจนมากขึ้น.....					<input type="checkbox"/> 16
8. ท่านสามารถนำประสบการณ์สายตรวจมาประยุกต์ใช้กับโครงการ C'I ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล.....					<input type="checkbox"/> 17
9. โครงการ C'I มีระบบการทำงานที่มีขั้นตอนมากแต่ง่ายต่อการเข้าใจ.....					<input type="checkbox"/> 18
10. ท่านสามารถปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีของโครงการ C'I ใน การปฏิบัติหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไป.....					<input type="checkbox"/> 19
11. หลังจากที่ท่านได้รับการฝึกอบรมการใช้โครงการ C'I ท่านมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี.....					<input type="checkbox"/> 20
12. ท่านมีความชำนาญในการนำโครงการ C'I มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ.....					<input type="checkbox"/> 21
13. ท่านได้รับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงการ C'I ก่อนที่จะนำมาทดลองใช้					<input type="checkbox"/> 22

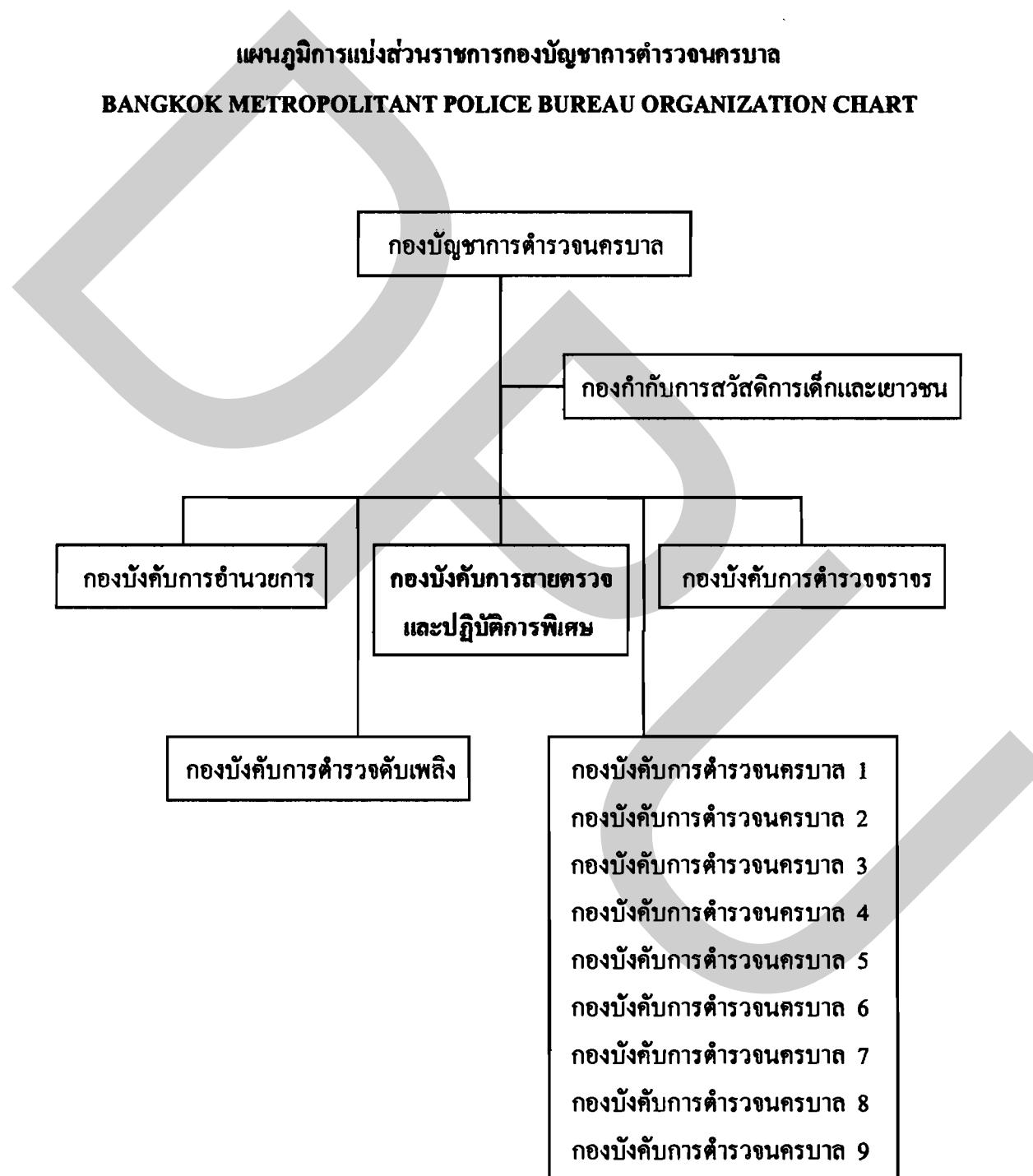
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
14. โครงการ C³I ทำให้ท่านตรวจสอบข้อมูลอย่างรวดเร็ว (ทະเบียนรายถูร, ประวัติอาชญากร) จากระบบฐานข้อมูลได้โดยง่าย.....					<input type="checkbox"/> 23
15. ท่านสามารถนำโครงการ C³I มาทดสอบใช้ในการทำงานก่อนที่นำมาปฏิบัติงานจริงได้.....					<input type="checkbox"/> 24
16. โครงการ C³I ช่วยทำให้ท่านเกิดความมั่นใจและปลดปล่อยในการปฏิบัติงาน.....					<input type="checkbox"/> 25
17. โครงการ C³I ทำให้การจัดระบบงานในหน่วยงานของท่านมีความเป็นระเบียบมากขึ้น.....					<input type="checkbox"/> 26
18. โครงการ C³I ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานทั้งในด้านการรับแจ้งเหตุ และบันทึกเหตุได้เป็นอย่างดี.....					<input type="checkbox"/> 27
19. โครงการ C³I สามารถจัดลำดับความเร่งด่วนของงานที่ต้องปฏิบัติได้เป็นอย่างดี.....					<input type="checkbox"/> 28
20. โครงการ C³I สามารถช่วยให้การบันทึกสถิติต่างๆ มีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น.....					<input type="checkbox"/> 29

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของงาน
คำชี้แจง โครงการเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็น

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
1. อัตรากำลังพลในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอต่อการรองรับโครงการ C ³ I					<input type="checkbox"/> 30
2. โครงการ C ³ I เป็นระบบงานที่ทันสมัยเหมาะสมกับหน่วยงานของท่านและสภาพการณ์ในปัจจุบัน.....					<input type="checkbox"/> 31
3. โครงการ C ³ I มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ และสามารถใช้งานได้ดี.....					<input type="checkbox"/> 32
4. ท่านมีความรู้ความชำนาญในการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ของโครงการ C ³ I ได้เป็นอย่างดี.....					<input type="checkbox"/> 33
5. โครงการ C ³ I ได้ჯัดแบ่งงานตามของเขตยานพาหนะที่ไว้อย่างชัดเจนไม่ก้าว kak กัน.....					<input type="checkbox"/> 34
6. ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี.....					<input type="checkbox"/> 35
7. ท่านรู้สึกมีเกียรติและภาคภูมิใจในตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน.....					<input type="checkbox"/> 36
8. เจ้าหน้าที่สำรวจในหน่วยงานของท่านมีความสามัคคี และมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน.....					<input type="checkbox"/> 37
9. ท่านพอใจกับเงินเดือน เมี้ยเลี้ยง และสวัสดิการ (บ้านพัก , ค่ารักษาพยาบาล) ที่ได้รับจากหน่วยงาน.....					<input type="checkbox"/> 38
10. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานท่านให้การสนับสนุน และส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความก้าวหน้าในเชิงราชการยิ่งขึ้น.....					<input type="checkbox"/> 39
11. ท่านมีความสนใจในคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลต่างๆ สามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี.....					<input type="checkbox"/> 40

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
12. ท่านมีโอกาสมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงานในโครงการ C ³ I.....					<input type="checkbox"/> 41
13. การได้รับความรู้ใหม่ๆ เป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน.....					<input type="checkbox"/> 42
14. โครงการ C ³ I ทำให้ท่านสามารถตัดสินใจกับเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ได้อย่างรวดเร็ว.....					<input type="checkbox"/> 43
15. ท่านยอมรับกฎระเบียบที่ใหม่ๆ ที่ออกมารองรับโครงการ C ³ I ได้อย่างรวดเร็ว.....					<input type="checkbox"/> 44
16. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านใช้บุคลากรที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถ.....					<input type="checkbox"/> 45
17. สายการบังคับบัญชาของหน่วยงานท่านมีความชัดเจนและสั่งการ ได้อย่างรวดเร็ว.....					<input type="checkbox"/> 46
18. หน่วยงานของท่านได้กำหนดเป้าหมายในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไว้อย่างชัดเจน.....					<input type="checkbox"/> 47
19. การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานของท่าน เป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว.....					<input type="checkbox"/> 48
20. หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุน โดยจัดให้มีการฝึกอบรม ให้มีความรู้ และทดสอบความรู้ความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง.....					<input type="checkbox"/> 49

ภาคผนวก ข
กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ



ประวัติความเป็นมาของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ

ด้วยทางกรมตำรวจนี้ได้มีแนวความคิดในการจัดตั้ง กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษขึ้น โดยรวมกองกำกับการตรวจภัยและศูนย์รวมข่าว (กก.วศน.) กองกำกับการรักษาสถานที่ (กก.รท.) กองกำกับการตรวจสุนัข (กก.สข.) และกองกำกับการตำรวจน้ำ (กก.น.) เข้าด้วยกัน ต่อมากรมตำรวจนี้ได้จัดทำโครงการนี้เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2518 และ กระทรวงมหาดไทยได้ส่งโครงการนี้กลับมาเพื่อทบทวนใหม่ ในวันที่ 17 ตุลาคม 2518 กองบัญชาการตำรวจนครบาลจึงได้นำโครงการจัดตั้งกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษเสนอกรมตำรวจนี้เพื่อพิจารณาโดยยังเหตุผลความจำเป็นในการจัดตั้งถึง สภาพปัจจุบัน จากอดีต ปัจจุบัน และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตว่าการบริหารราชการของตำรวจนครบาลใน ปัจจุบันมี ประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็นความต้องด้วยในกระบวนการระจับเหตุพิเศษต่างๆ ยังไม่เพียงพอ นอกจาก ใจผู้ร้ายในกรุงเทพมหานครจะมีมากขึ้น โดยสาเหตุต่างๆ แล้ว เหตุพิเศษต่างๆ ที่เป็นภัยต่อความสงบสุขและความเรียบร้อยของประชาชนก็มีขึ้นอยู่เรื่อยๆ จากผลดังกล่าวจะกลายเป็นช่วงเวลาไปสู่ การบ่อนทำลายความมั่นคงและปลดภัยของประเทศไทยต่อไปได้ ภัยต่างๆ ที่เป็นเหตุพิเศษนี้หากที่ หน่วยงานปกติของกองบัญชาการตำรวจนครบาล จะสามารถจัดการป้องกันและปราบปรามให้ สงบราบรื่นได้โดยง่าย ด้วยเหตุผลดังกล่าวกองบังคับการตำรวจนายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ จึง ได้รับการพิจารณาจัดตั้งขึ้นเพื่อการเตรียมการไว้เพื่อปฏิบัติภาระกิจที่เป็นเหตุพิเศษต่างๆ

ในวันที่ 23 มีนาคม 2519 ได้มีการนำโครงการจัดตั้งกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษรายงานชี้แจงต่อที่ประชุมคณะกรรมการกรุงเทพมหานคร ในเรื่องการปรับปรุงกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยจัดตั้งกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษขึ้นในสังกัดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล

ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติฯ แห่งส่วนราชการกรมตำรวจนายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ลงวันที่ 13 เมษายน 2519 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 93 ตอนที่ 16 ลงวันที่ 20 เมษายน 2519 ให้จัดตั้งกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ขึ้นในวันที่ 21 เมษายน 2519 กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ใช้วิธีการนำระบบแจ้งภัยทางโทรศัพท์หมายเลข 191 มาใช้เช่นเดียวกับในสหราชอาณาจักร (ซึ่งใช้หมายเลข 911) และได้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชนทุกประเภทด้วยคำว่า “เหตุคุกคามเหตุร้าย แจ้ง 191” ดังนั้นภายหลังการรับแจ้งเหตุคุกคามเหตุร้าย เช้าน้ำที่ ตำรวจนายต้องไปถึงสถานที่เกิดเหตุ โดยรวดเร็วเพื่อเพิ่มโอกาสในการจับกุมผู้กระทำผิด และรักษาสถานที่เกิดเหตุหรือช่วยระจับเหตุ ซึ่งจะเป็นการสร้างความอบอุ่นแก่ประชาชนและช้านวยพลในด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอย่างดีเยี่ยม

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

การแบ่งส่วนราชการของกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ
แบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 กองกำกับการ คือ.-

1. กองกำกับการฝ่ายอำนวยการ (กก.อ.ก.)
2. กองกำกับการศูนย์รวมข่าว (กก.พร.)
3. กองกำกับการสายตรวจ (กก.สต.ร.)
4. กองกำกับการป้องกันและปราบปรามจลาจล (กก.ปจ.)
5. กองกำกับการอาชญาและรักษาความปลอดภัย (กก.อป.)
6. กองกำกับการสุนัขตำรวจ (กก.สข.)
7. กองกำกับการตำรวจน้ำ (กก.น.)

ลักษณะงานสายตรวจกองบังคับการสายตรวจ

1. การจัดสายตรวจ

การจัดสายตรวจถือว่าเป็นหัวใจของกองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจ และปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพราะมีส่วนในการสนับสนุนการตรวจในเชิงป้องกันการเกิดอาชญากรรม ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของกองบังคับการนี้ โดยมีแนวความคิดหลักในการจัดงานด้านสายตรวจ 3 ประการ คือ

1.1 การตรวจเชิงป้องกันเพื่อตัดโอกาสการกระทำผิด

การตรวจเชิงป้องกันเพื่อตัดโอกาสในการกระทำผิด ถือว่าเป็นหน้าที่หลักของงานด้านสายตรวจซึ่งเรียกการตรวจลักษณะนี้ว่า “สายตรวจหลัก” โดยมีแผนกสายตรวจรถ妍ต์และรถจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานสายตรวจนี้มีหลักการปฏิบัติที่สำคัญ 2 ประการ คือ.-

1.1.1 การตรวจที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานคร

1.1.2 การตรวจที่ต่อเนื่องติดต่อกันไปตลอด 24 ชั่วโมง

1.2 การให้บริการเพื่อระงับเหตุเมืองดันโดยฉบับพลัน

การให้บริการเพื่อระงับเหตุเมืองดันโดยฉบับพลัน เป็นงานสายตรวจที่มีความจำเป็นในนัยกว่างานตรวจเชิงป้องกัน เพื่อตัดโอกาสในการกระทำผิด ซึ่งข้อดีในความรับผิดชอบของ “สายตรวจหลัก” ดังนี้ แผนกสายตรวจรถ妍ต์และรถจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ จึงเป็นผู้รับผิดชอบในด้านนี้ วิธีดำเนินการคือ ใช้การประสานงานอย่างใกล้ชิดกับศูนย์รวมข่าว กองกำกับการศูนย์รวมข่าว (191) โดยพยายามใช้เวลาเดินทางไปยังที่เกิดเหตุนับแต่ได้รับแจ้งเหตุโดยเร็วที่สุด

1.3 การเสริมการตรวจเพื่อลดช่องว่าง

การตรวจในลักษณะนี้เป็นการตรวจเสริมการตรวจของสายตรวจหลักและสายตรวจของสถานีตำรวจน้ำท้องที่ เพื่อตัดโอกาสในการกระทำผิดของคนร้ายให้น้อยลงยิ่งขึ้นและประไชน์ทางด้านการประชาสัมพันธ์ เพราะจะเป็นการตรวจที่อาศัยข้อมูลที่ฐานจาก การเกิดอาชญากรรมบ่อยครั้ง ข้อมูลการร้องเรียนเหตุอาชญากรรมจากประชาชน การร้องขอจากสถานีตำรวจนครบาล จึงเรียกสายตรวจในลักษณะนี้ว่า “สายตรวจเสริม” หน่วยงานรับผิดชอบจำแนกไปเป็น 2 ลักษณะคือ

1.3.1 สายตรวจเสริมประจำ คือ แผนกสายตรวจ กองกำกับการสูนข์ตำรวจน้ำ และแผนกสายตรวจและอาชักษา กองกำกับการตำรวจน้ำ

1.3.2 สายตรวจเสริมเฉพาะกิจ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจน้ำ กองกำกับการป้องกันและปราบปรามจราจรสั่ง夷ฯ ไปช่วยตรวจเสริมเฉพาะกิจเมื่อได้รับการร้องขอ

2. การตรวจหลัก

หน่วยงานรับผิดชอบการตรวจหลัก คือแผนกสายตรวจรถยนต์และจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ โดยมีพื้นที่ครอบคลุมทั่วกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาการตรวจตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบการตรวจและระเบียบวิธีการปฏิบัติดังนี้

2.1 ระบบการจัดการตรวจ

กองกำกับการสายตรวจ มีระบบการจัดการตรวจหลักดังนี้

2.1.1 สนองตอบต่อการตรวจที่ครอบคลุมพื้นที่โดยแบ่งเขตตรวจออกเป็น 40 เขตตรวจ และบรรทุนอบรมวิทยุสายตรวจ 1 คัน รับผิดชอบในพื้นที่แต่ละเขตตรวจกับรถวิทยุของร้อยเวรอีก 1 คัน สำหรับแต่ละเขตตรวจใหญ่ (บก.น. 1 - 9)

2.1.2 สนองตอบต่อการตรวจต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง โดยแบ่งห่วงเวลาการตรวจใน 24 ชั่วโมง ออกเป็น 3 ผลัดๆ ละ 8 ชั่วโมง หมุนเวียนต่อเนื่องกันไป

2.1.3 สนองตอบต่อการตรวจที่ครอบคลุมพื้นที่ โดยกำหนดนโยบายการตรวจให้ขับรถตรวจระหว่างถนนติดคืนหรือหยุดสั่งเกตการณ์เป็นครั้งคราว ทั้งนี้มุ่งตรวจตามเส้นทางสายหลักเป็นสำคัญ เนื่องจากในแต่ละพื้นที่เขตตรวจต่างกันมีรถสายตรวจของสถานีตำรวจนครบาลท้องที่รับผิดชอบอยู่ด้วย ซึ่งรถสายตรวจของสถานีตำรวจนครบาลท้องที่เหล่านี้มีความชำนาญภูมิประเทศในพื้นที่ดีกว่า โดยเฉพาะตามครอซอกซอยต่างๆ การตรวจตามเส้นทางหลักจะช่วยให้ขับเขตการตรวจกว้างขวางครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบมากขึ้น

2.2 การประสานการตรวจ

กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษได้มอบหมายให้แผนกศูนย์รวมข่าว(191) เป็นผู้กำหนดแผนการประสานการตรวจ โดยอาศัยข้อมูลประกอบการวางแผนจากบรรดารายงานที่ศูนย์รวมข่าวได้รับประมวลข้อมูลแล้ว กำหนดเป็นแผนการตรวจมอบให้รถวิทยุสายตรวจโดยในแผนนี้จะกำหนดจุดที่ต้องตรวจผ่าน ตลอดจนเวลาที่จะต้องไปถึงของแต่ละพื้นที่เขตตรวจไว้อย่างละเอียด และแผนการตรวจนี้จะมีดำเนินการในกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 ในพื้นที่เพื่อประสานการปฏิบัติอีกด้วย

2.3 ระบบการบริการเพื่อรับเหตุเบื้องต้น

ระบบการบริการเพื่อรับเหตุเบื้องต้น คือ การบริการเมื่อศูนย์รวมข่าวได้รับแจ้งเหตุค่วน-เหตุร้าย จากวิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ 191 ศูนย์รวมข่าวจะส่งการให้รถวิทยุสายตรวจคันที่อยู่ใกล้กับที่เกิดเหตุที่สุด ไปยังที่เกิดเหตุโดยทันที พร้อมกันนี้จะแจ้งไปยังศูนย์วิทยุของแต่ละกองบังคับการที่รับผิดชอบในพื้นที่เกิดเหตุทราบเป็นการประสานการปฏิบัติ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ประจำรถวิทยุสายตรวจแต่ละคันที่ออกปฏิบัติหน้าที่จะต้องถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่จะต้องรายงานสถานที่อยู่ของรถวิทยุคันนั้นๆ ให้ศูนย์รวมข่าวทราบอยู่ตลอดเวลา

2.4 ระบบการควบคุมการปฏิบัติ

ระบบการควบคุมการปฏิบัติแยกได้เป็น 2 ส่วน คือ:-

2.4.1 การปฏิบัติเมื่อมีเหตุหรือรับแจ้งเหตุ ผู้ควบคุมการปฏิบัติคือศูนย์รวมข่าว

2.4.2 การปฏิบัติเมื่อยื่นในสถานที่เกิดเหตุหรือไปถึงยังสถานที่เกิดเหตุ ผู้ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติคือ เจ้าหน้าที่ที่อายุไม่ต่ำกว่า 21 ปี ผู้บังคับบัญชาโดยตรง (ร้อยเวรสายตรวจ หรือ ผู้ช่วยร้อยเวรสายตรวจ)

3. การตรวจเสริม

การตรวจเสริมเป็นการตรวจที่ไม่คงที่ ไม่มีพื้นที่รับผิดชอบประจำ หากแต่เป็นเจ้าหน้าที่ในการตรวจ ถูกกำหนดโดยนำข้อมูลแหล่งอาชญากรรมที่ได้รับมา ดังนี้ระบบและวิธีการตรวจจึงมีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากสายตรวจปกติหรือสายตรวจหลัก ลักษณะการตรวจเสริมนี้เป็นการตรวจเพื่อนุ่งลดอาชญากรรมเฉพาะจุด โดยแบ่งการกิจตามความเหมาะสมดังนี้

3.1 การตรวจโดยใช้สายตรวจเดินเท้า

3.2 การตรวจโดยใช้สายตรวจสูน้ำตำรวจน้ำ

3.3 การตรวจโดยใช้สายตรวจตำรวจน้ำ

3.4 การตรวจโดยใช้สายตรวจสมรรถชน์และจักรยานยนต์

การตรวจทั้ง 4 ลักษณะมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจาก 3 หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ คือ แผนกสายตรวจ กองกำกับการสูนข์ตำรวจน แผนกสายตรวจและอวัยวะ กองกำกับการตำรวจน้ำ และ กองร้อยต่างๆ จากกองกำกับการป้องกันและปราบปรามกลาง โดยมีแผนกแผนปฏิบัติ กองกำกับ การอำนวยการเป็นเจ้าหน้าที่รวมรวมข้อมูลและแบ่งมอบการกิจหรือได้รับการร้องขอเป็นครั้งคราว

4. การบริการประชาชน

กองกำกับการสายตรวจ กำหนดแนวทางปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ของสังคม โดยการวางแผนการในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและการให้บริการ ดังนี้

4.1 การจัดสายตรวจรถชน์และรถจักรยานยนต์ สายตรวจตำรวจน้ำ สายตรวจสูนข์ ตำรวจน้ำ สายตรวจเดินเท้า ออกปฏิบัติหน้าที่ตามสถานที่ต่างๆ เช่น ตามหมู่บ้าน สวนสาธารณะ ห้างสรรพสินค้า อนุสาวรีย์ซัยสันธารกูมิ และชุมชนที่มีประชาชนอยู่กันอย่างหนาแน่น โดยการขอครรชน์ สายตรวจให้เห็นเด่นชัดในย่านชุมชน เพื่อคงรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน และบริการประชาชน

4.2 การใช้ระบบการสื่อสารรับแจ้งเหตุค่ำวันเหตุร้ายทางโทรศัพท์หมายเลข “191” ของกองกำกับการสูนย์รวมข่าว ซึ่งเป็นโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติ มีจำนวน 22 เครื่อง มีเจ้าหน้าที่ ตำรวจนประจำคลอด 24 ชั่วโมง โดยแบ่งการปฏิบัติหน้าที่ออกเป็น 3 ผลักฯ ละ 8 ชั่วโมง ดังนี้.-

ผลักที่ 1 เวลา 06.00 น. - 14.00 น.

ผลักที่ 2 เวลา 14.00 น. - 22.00 น.

ผลักที่ 3 เวลา 22.00 น. - 06.00 น.

การให้บริการโดยใช้โทรศัพท์หมายเลข 191 แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ.

4.2.1 การบริการรับแจ้งเหตุค่ำวันเหตุร้ายก่อนเกิดเหตุ จะเป็นหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติการ “191” หรือเจ้าหน้าที่สายตรวจ แผนกสายตรวจรถชน์และรถจักรยานยนต์ ซึ่งหมุนเวียน ผลักเปลี่ยนกันออกปฏิบัติการตรวจตราในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ เพื่อป้องกันระวังเหตุได้ทันทีที่ประชาชนแจ้งเหตุค่ำวัน - เหตุร้าย เช่นมาสั้ง “191” โดยปกติหาก ยังไม่มีเหตุค่ำวันเหตุร้าย เกิดขึ้น ก็จะออกตรวจตามสถานที่ต่างๆ โดยยึดหลักที่ว่า ถ้าอาชญากรรมยังนิ่ง ไม่เกิดขึ้น ก็ตรวจสอบป้องกันมิให้อาชญากรรมนั้นเกิดขึ้นได้ ถ้าพบความผิดซึ่งหน้ากีเข้าระวังป่วน ปราบจับกุมทัน

4.2.2 การให้บริการและการให้คำแนะนำแก่ประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่และอุดประส่งค์ของคำว่าสายตรวจประการหนึ่ง การเข้าไปจัดการกรณีผู้ขอความช่วยเหลือทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นเหตุเพลิงไหม้ อุบัติเหตุบนถนน คนมา咽น้ำจันเด็กไว้เป็นตัวประกัน คนพยาบาลฝ่าด้วยสาย งูเข้าบ้าน นำผู้เจ็บป่วยส่งโรงพยาบาล การแนะนำเส้นทางการเดินทาง การแนะนำการติดต่อราชการ เช่น การแจ้งเอกสารหาย

5. การประชาสัมพันธ์

ในด้านการประชาสัมพันธ์ กองกำกับการสายตรวจได้จัดทำหน้าที่ออกตรวจเยี่ยมประชาชน และเพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ในการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินด้วยตนเองของประชาชนจากอาชญากรรมขณะเดียวกันก็จะช่วยสนับสนุนด้านการหาข้อมูลแหล่งอาชญากรรมไปพร้อมกันด้วย ส่วนการประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ “191”ได้รับความสนับสนุนจากธนาคารกรุงไทย ในด้านจัดทำสถิติกeger ในโฆษณา และสื่อมวลชนทุกประเภทต่างก็ได้มีส่วนสนับสนุนการประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์ “191” เป็นอย่างดีจนหน่วยงานนี้เป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไปอย่างกว้างขวาง

ภาคผนวก ก

โครงการจัดตั้งศูนย์ตั้งการควบคุม และสื่อสารข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ (C³I)

1. กล่าวโดยทั่วไป C³I

หมายถึงระบบรวมการบังคับบัญชา และควบคุมการปฏิบัติ ประกอบด้วย

Command	การสั่งการ
Control	การควบคุม
Communication	การสื่อสาร
Information	การข่าวสาร

เรียกย่อๆว่า C³I มีการจัดการให้มีศูนย์รวมข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยตลอดเวลา ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องทุกรายดับ ได้รับทราบสถานการณ์ คำสั่ง ,แผน ฯลฯ อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ โดยอาศัยเครือข่ายสื่อสารต่อเนื่อง Computer เข้าด้วยกัน รวมทั้ง Computer ของกรมตำรวจน้ำที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน เช่น ศปปช., กว., ปปส. ฯลฯ เป็นต้น โดยเฉพาะระบบบอกระดับน้ำที่มีผลโดยตรงต่อการลดปัญหาด้านอาชญากรรม ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการลดปัญหาด้านอาชญากรรม

2. ประวัติความเป็นมา

1. เมื่อปี 2539 สถานศูนย์อังกฤษ ได้แนะนำระบบ C³I ให้กรมตำรวจน้ำ และอธิบดีกรมตำรวจน้ำ ต.อ.มา สารสิน ได้สั่งการให้ ฟอ.ตร.พิจารณาประยุกต์ของ C³I เสนอ ต่อมาในปี พ.ศ.2531 กรมตำรวจน้ำได้เห็นชอบให้ บริษัทมาโคโนม ทำการศึกษาระบบดังกล่าวเป็นเวลา 6 เดือน และสรุปให้กรมตำรวจน้ำพิจารณา

2. ในกรณี อธิบดีฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการ C³I ตามคำสั่ง ตร.ที่ 115/2533 ลง 23 ม.ค. 2533 มอบหมายให้ศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสมในการนำมาใช้ประโยชน์ต่อตำรวจน้ำ และกำหนดแนวทางการดำเนินการและพิจารณาเงื่อนไขประนามที่ต้องใช้

3. คณะกรรมการได้ร่วมประชุมเมื่อ 3 ก.พ. 2533 และพิจารณา มีความเห็นชอบเสนอต่อกรมตำรวจน้ำ ว่าระบบ C³I มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในกิจการตำรวจน้ำ โดยเริ่มที่กองบัญชาการตำรวจนครบาลก่อน อนุมัติตามที่คณะกรรมการเสนอเมื่อ 23 มี.ค. 2533

4. สำหรับการจัดทำเป็นโครงการปรับปรุงศูนย์ปฏิบัติการของ บช.น. (กองบัญชาการตำรวจนครบาล) คณะกรรมการได้ร่วมกันพิจารณาเกี่ยวกับรายละเอียด ข้อมูล ในครั้งสุดท้าย เมื่อ 3 ก.ค. 2533 เพื่อเสนอกรุงเทพมหานครในการอนุมัติโครงการและขอตั้งงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2534 แต่ไม่ได้รับการสนับสนุน แม้กรุงเทพมหานครจะมีหนังสือ ที่ นท.0609.3/พิเศษ ขอเบรร์ผู้ติดงบประมาณปี พ.ศ. 2534 เพิ่มเติมสำหรับโครงการนี้ แต่ก็ไม่ได้รับงบประมาณ

5. ต่อมา พล.ต.อ.สวัสดิ์ ออมวิวัฒน์ อ.ตร.(อธิบดีกรมตำรวจน) ได้สั่งการให้ พล.ต.ท.วิศุทธิ กิตติวัฒน์ ผู้ช่วย อ.ตร. (พน.) รับผิดชอบการจัดทำโครงการให้บรรลุผล โดยเชิญบุคลากรภายนอก ซึ่งเป็นผู้ช่วยการจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ นราธิวาส ให้ร่วมพิจารณาปรับปรุงรายละเอียด โครงการให้สมบูรณ์ขึ้น สำหรับงบประมาณที่ต้องใช้ดำเนินการ เป็นเงินทั้งสิ้น 576,480,000 บาท ได้ขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2535 ไปยังสำนักงบประมาณ ซึ่งสำนักงบประมาณได้ พิจารณาสนับสนุนเป็นค่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาสำหรับโครงการนี้เป็นเงิน 5 ล้านบาท และกรมตำรวจน มีความประสงค์ที่จะให้โครงการนี้สามารถดำเนินการได้ในปี พ.ศ. 2535 จึงได้ขอเบรร์ผู้ติดงบประมาณปี พ.ศ. 2535 เพิ่มเติมไปยังกรุงเทพมหานครและขอรับความเห็นชอบโครงการและวงเงินไปยัง กรม. ซึ่งคณะกรรมการกลั่นกรองค้านความมั่นคงซึ่งมี พล.ต.อ.มา สารสิน เป็นประธาน ได้สนับสนุนและนำเสนอ กรม.โดยที่ กรม.ได้มีความเห็นชอบโครงการและจัดสรรงบประมาณเพื่อ เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับโครงการปรับปรุงศูนย์ปฏิบัติการ บช.น.

กรมตำรวจน ได้ดำเนินการจัดซื้อระบบ C³I หลายครั้ง แต่ประสบปัญหารื่อยมา จนสุดท้ายได้มีการอนุมัติ ตร.ลงวันที่ 2 มี.ค. 2538 เห็นชอบในการจัดซื้อระบบ C³I ตามที่ สนภ.เสนอและผู้ช่วย ของเข้าประกวดราคาจำนวน 5 รายคือ

1. บริษัท ดิไอเดีย คอร์ปอเรชั่น(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท ลอกซ์เลอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด (มหาชน)
3. บริษัท โปรเฟสชันแนล คอมพิวเตอร์ แอนด์ คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
4. บริษัท ชินวัตร คอมพิวเตอร์ แอนด์ คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
5. บริษัท สามารถ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการประกวดราคาปรากฏว่า บริษัท ลอกซ์เลอร์ เป็นผู้ชนะในวงเงิน 434,200,000 บาท และกรมตำรวจนได้ลงนามทำสัญญาซื้อระบบฯ

3. วัสดุประสงค์

1. ปรับปูงระบบสื่อสารสั่งการ และรับแจ้งเหตุที่ใช้ในงานปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพ สามารถสั่งการ , ควบคุม และใช้ประโยชน์การสื่อสารข้อมูลคอมพิวเตอร์ ในขั้นแรกจะเพิ่มขีดความสามารถของระบบรับแจ้งเหตุมุกเดิน และระบบสื่อสาร และยกระดับศูนย์วิทยุในสังกัด บช.น. ได้แก่ ศูนย์รบฯ นราธิพัล กรุงเทพฯ และผ่านพื้นที่ ให้เป็นศูนย์สั่งการ (Command Control Center) สามารถให้ข้อมูลแก่นว่าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ต่างๆ
2. ปรับปูงให้สายตรวจ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้สามารถตรวจสอบ การปฏิบัติงานของสายตรวจ ได้ โดยวางแผนนออกคำแนะนำและรายงานตัวตน (AVLS)
3. นำเทคโนโลยีทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้รวดเร็ว และวางแผนข่าวสารข้อมูล
4. เพื่อเตรียมระบบงานให้สอดคล้องกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และสังคมในอนาคต ซึ่ง จะมีปัญหาอาชญากรรมเพิ่มขึ้น โดยเริ่มต้นในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และขยาย出去ไปยังส่วนภูมิภาคตามลำดับ

4. ระบบ C³I ประจำองค์กรระบบใหญ่ๆ 2 ระบบ ดังนี้

1. ระบบการรับแจ้งเหตุ และการสั่งการรถสายตรวจ
2. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการทางค้านอาชญากรรม

1. ระบบการรับแจ้งเหตุ และการสั่งการรถสายตรวจ

ระบบการรับแจ้งเหตุ และสั่งการรถสายตรวจเป็นระบบควบคุมสั่งการ และติดตามดูแลการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถอ่านวิเคราะห์ความสำคัญให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจ และผู้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์บัญชาการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ระดับบริหารของ บช.น. และกรณี ตำรวจ โดยระบบ C³I สามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่สายตรวจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจน้ำ ดับเพลิง รถพยาบาล หน่วยยังกับ ฯลฯ ไปยังที่เกิดเหตุ ได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้เหตุการณ์ต่างๆ ที่รับแจ้ง ได้ถูกจัดการไปอย่างไรบ้าง เป็นต้น โดยทางเป็นระบบงานคอมพิวเตอร์ 4 ระบบ คือ

1.1 ระบบรับแจ้งเหตุและบันทึกเหตุ (Incident Reporting & Recording System : IRRS)

ระบบนี้จะทำหน้าที่ช่วยเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับแจ้งเหตุและทำการบันทึกเหตุลงในระบบ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการรับแจ้งเหตุและบันทึกเหตุ โดยข้อมูลของเหตุการณ์แต่ละครั้งจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องด่อไป การรับแจ้งเหตุสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น แจ้งทางโทรศัพท์ 191 ,รถสายตรวจ และ โรงพัก เป็นต้น ข้อมูลที่ถูกแจ้งจะส่งไปยังศูนย์ปฏิบัติการ โดยผ่านเครือข่าย Digital Trunk Radio ซึ่งเป็นระบบของ MATRA จากประเทศฝรั่งเศส

1.2 ระบบตำแหน่งรถสายตรวจอัตโนมัติ (Automatic Vehical Locatong System : AVLS)

รถสายตรวจแต่ละคันจะมีอุปกรณ์ที่เรียกว่า GPS (Global Position System) ซึ่งสามารถรับสัญญาณจากดาวเทียมที่แสดงตำแหน่งของรถ โดยที่ข้อมูลตำแหน่งของรถจะส่งผ่านเครือข่ายส่งสัญญาณระบบดิจิตอล มาบั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อแสดงตำแหน่งบนเครื่องแสดงแผนที่ตั้งอยู่ที่ศูนย์ปฏิบัติการ C³I และจะมีการส่งข้อมูลที่ไม่สามารถรับสัญญาณจากดาวเทียมได้จะมีอุปกรณ์ที่สามารถทำหน้าที่คำนวนหาตำแหน่งของรถแทน จนกว่ารถสายตรวจจะเข้าสู่พื้นที่รับสัญญาณดาวเทียมได้ดังเดิม ระบบทำให้สามารถทราบตำแหน่งการเคลื่อนไหวของรถสายตรวจได้ตลอดเวลา

1.3 ระบบสั่งการรถสายตรวจ (Dispatching System-DS)

ระบบนี้เป็นระบบที่รับข้อมูลของเหตุการณ์ที่ถูกแจ้งไว้จากระบบรับแจ้งเหตุและบันทึกเหตุ โดยเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องสามารถตรวจสอบเหตุการณ์ที่ถูกบันทึกไว้ และทำการสั่งให้เจ้าหน้าที่ประจำรถสายตรวจที่อยู่ใกล้กับที่เกิดเหตุมากที่สุดเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ยังสามารถสั่งการให้รถสายตรวจคันอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เข้าไปให้ความช่วยเหลือได้อีก

1.4 ระบบจัดการเหตุ (Incident Management and Information System-IMIS)

ระบบนี้จะทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลของเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะนำมาสนับสนุนการทำงานของระบบ C³I และยังช่วยในการวางแผนเส้นทางการรักษาบุคคลสำคัญ โดยประกอบด้วย แผนปฏิบัติการ เมื่อมีเหตุการณ์สำคัญ ตลอดจนแผนเผชิญเหตุซึ่งอาจเกิดขึ้นในระหว่างการการรักษาเส้นทางนั้นๆ นอกจากนี้ยังช่วยในการปิดกั้นถนน ในการเมืองบังคับเหตุหรือเหตุการณ์ที่ร้ายแรงไม่สามารถใช้เส้นทางบนถนนนั้นได้

2. ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการทางด้านอาชญากรรม

ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการทางด้านอาชญากรรม เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลทางด้านอาชญากรรมตัวยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาใช้สนับสนุนทั้งในด้านงานป้องกันและปราบปราม งานสืบสวนสอบสวน และงานธุรการที่ประจำอยู่ ซึ่งสถานีตำรวจนครบาลจะเป็นผู้

รับผิดชอบและวางแผนทางด้านข้อมูล และทำการบันทึกลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์หลักที่ศูนย์ปฏิบัติการ C³I โดยผ่านระบบเครือข่าย PPN (Police Private Network) ข้อมูลที่ได้รวบรวมมาแล้วนี้ จะถูกประมวลเพื่อใช้ในงานด้านต่างๆ แต่จะเรื่องไข้กับข้อมูลในโครงการ POLIS ของกรมตำรวจนัดเดียว ตลอดจนหน่วยงานนอกรัฐ เช่น สำนักงานทะเบียนรายบุคคล และกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านอาชญากรรมนี้ แบ่งออกเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญ 4 ระบบ คือ

2.1 ระบบฐานข้อมูลอาชญากรรม ประกอบด้วยระบบข้อมูลที่สำคัญดังนี้

- ระบบฐานข้อมูลประทุมกรรมคนร้าย
- ระบบฐานข้อมูลหมายจับ
- ระบบฐานข้อมูลประวัติคุณธรรมทางอาชญากรรม
- ระบบฐานข้อมูลบุคคลพันไทย
- ระบบฐานข้อมูลภาพถ่าย

2.2 ระบบฐานข้อมูลท่องถิ่น ประกอบด้วยระบบข้อมูลที่สำคัญดังนี้

- ระบบฐานข้อมูลบุคคลทั่วไป
- ระบบฐานข้อมูลผู้มีพฤติกรรมในทางมิชอบ
- ระบบฐานข้อมูลสถานที่

2.3 ระบบฐานข้อมูลสถิติคดีอาชญา เป็นระบบที่สรุปประมวลเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับคดีประจำวัน สรุปผลคดีและผลการจับกุม สรุปคดีความรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาชญา ทำการวิเคราะห์ทั้งในเชิงปริมาณและเปรียบเทียบ โดยอาศัยหลักการทางสถิติศาสตร์ และนำเสนอในรูปแบบของรายงานทางสถิติต่างๆ ให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาสั่งการและวางแผนของผู้บังคับบัญชา

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สำนักงานตัวตรวจแห่งชาติจะมีศูนย์รับแจ้งเหตุความคุณภาพตรวจที่ทันสมัย และมีศูนย์กลางข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว (Real Time) ทำให้การตั้งการ การวางแผนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมสอดคล้องกับความเป็นจริง และทันต่อเหตุการณ์
2. ลดงานค้านเอกสาร ลดเวลาการติดต่อสื่อสาร ลดการซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน สามารถนำกำลังพลไปใช้ในด้านอื่นได้
3. สามารถจัดกำลังสายตรวจให้เหมาะสม และครอบคลุม ได้ทั่วถึง มีการตรวจสอบตำแหน่ง และผลการปฏิบัติงานของสายตรวจได้ตลอดเวลา ป้องกันการละทิ้งหน้าที่ และอุกอกເ appréhension ได้เด็ดขาด
4. การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วระบบ
5. เพิ่มขีดความสามารถของสายตรวจย้อมส่องผลให้อาชญากรรมหลบ

ประวัติผู้เขียน

ร้อยตำรวจไทยรันดร พิกสุบัน เกิดเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2517 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีประจำสำนักงานค่าสัตว์บันชิต จากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ เมื่อปีการศึกษา พ.ศ. 2539

ประวัติการทำงาน ได้รับพระราชทานยศร้อยตำรวจตรี ดำรงตำแหน่ง รองสารวัตรสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลเตาปูน ในปี พ.ศ. 2539 และได้ขึ้นมาดำรงตำแหน่ง รองสารวัตรแผนกสายตรวจรถชนต์และจักรยานยนต์ กองกำกับการสายตรวจ ตั้งแต่ก่อตั้งบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ ในปี พ.ศ. 2540 และได้ดำรงตำแหน่งเรือขามงานถึงปัจจุบัน