

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานสืบสวนของข้าราชการตำรวจฝ่ายปฏิบัติการข่าว 3, 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 กองบัญชาการตำรวจสันติบาล ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสืบสวนหาข่าว
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
5. ประวัติของบัญชาการตำรวจสันติบาล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

##### ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประสิทธิภาพตามความหมายที่มีผู้ให้นิยามความหมายไว้ มักจะกล่าวถึงผลของการปฏิบัติงาน (performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่าเป็นสทิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คำว่าประสิทธิภาพนั้นมีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ กันไป คือ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ. ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525, หน้า 395 )

พจนานุกรมของ ออกซ์ฟอร์ด (Oxford Dictionary , 2000, p. 136) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพเป็นความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือการปฏิบัติงานได้ประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Simon (1960 : 180 - 181 อ้างถึงใน จรัล บางประเสริฐ, 2544, หน้า 12) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ออกจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับการผลิต (output) ที่ได้รับออกมา

ตามทฤษฎีของไซมอน ได้ให้สูตรของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ในการบริหารราชการ และองค์กรของรัฐ โดยบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งเขียนเป็นสูตรไว้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Peterson and Plowman (1953, p. 433 ) ได้กล่าวถึงความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ ในการบริหารด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึงรวมถึงคุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิภาพ (efficiency) และความสามารถ (competence and capability) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการใน ปริมาณที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้มีองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) เวลา (time) และวิธีการ (method) ในการผลิต

Millet (1954, p. 4) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Ryan และ Smith (1954, p. 276 ) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (human efficiency) ว่า ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งทรมุ่และลงทุน ใให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคลโดยพิจารณา เปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

เซอร์โต (Certo, 2000, p.9 ) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness ) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งให้เกิดการ “ ทำสิ่งที่ถูกต้อง ( doing the right things ) ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดใน กระบวนการผลิตโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย (goal) คือประสิทธิผล หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (doing things right) ”

ฮาร์ริงตัน ( Harrington, 1996, p. 59 ) ได้ให้คำนิยาม ประสิทธิภาพรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (organization' s structur and its goals ) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสม และง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือ และความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถตลอดจนสร้างความแตกต่างโดยค้นคว้าหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม และความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (reliable, dilate, accurate and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (dispatching ) ผู้บริหารควรใช้วิธีการวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่น และบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (standardized conditions) ผู้บริหารควรกำหนด และรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (standardized operations) ผู้บริหารควรให้พนักงานทราบถึงรูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (written standard practice instructions ) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

อุทัย หิรัญโต (2525 , หน้า 123) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไร หรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัด ประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงการราชการจึงหมายถึง รวมผลการปฏิบัติที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (human satisfaction and benefit produced) ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่า แต่ไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าจะทำอย่างประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ นอกจากนี้การบริหารที่มี ประสิทธิภาพจะต้องพิจารณา คำว่า “ประสิทธิผล” ประกอบด้วยคำว่า ประสิทธิผล (effective) หมายถึงผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิผลเพียงแต่พิจารณาถึงผลงานที่ได้รับเท่านั้น ลักษณะการ บริหารที่มีประสิทธิผล คือ การบรรลุเป้าหมายแต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็วโดยการนำเวลา(time) เข้ามาพิจารณาด้วย

ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 65) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการ บริหารงานไว้ สามนัยคือ

นัยที่ 1 เกี่ยวกับงานโดยตรง คืองานที่ออกมา นั้นเกิดผล ได้เร็วกว่ากำหนดหรือผลงานที่ มีคุณภาพและผลงานสูงกว่ากำหนด

นัยที่ 2 เกี่ยวกับผู้บริหาร ผู้บริหารมีความสามารถทำงานโดยตลอดไม่มีการหยุดหรือ ชะงักงัน และมีทักษะในเรื่องการบริหารงานในการวางแผนงาน การจัดองค์การ การมอบหมายงาน การสั่งการ การตรวจสอบควบคุมงานที่มีระบบและเป็นกระบวนการ รวมทั้งการตัดสินใจ

นัยที่ 3 เกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่วมงานทำงานได้อย่างมีความสุขไม่มีปัญหาข้อ ขัดแย้ง มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานการประสานงานและการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปด้วยดี

ประพันธ์ สุริหาร (2542, หน้า 83) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพคือ การทำงาน ที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่า งานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น พิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความ พึงพอใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 112) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึงการดำเนินงานให้ เป็นไปตามที่คาดหมายไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน

ชูป กาญจนปกรณ (2505, หน้า 140) กล่าวถึง ประสิทธิภาพของระบบราชการไว้ คล้ายคลึงกับการบริหารธุรกิจ แต่การบริหารงานในระบบราชการจะบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย

กล่าวคือ ประสิทธิภาพ เป็นแนวคิด หรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารในระบอบประชาธิปไตยในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลคุ้มค่ากับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศและจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายทั้งปริมาณและคุณภาพ

### แนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

แนวความคิดในเรื่องการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ได้มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่น่าสนใจดังนี้

Becker and Neuhauser (1975, p. 94) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์กร (Model of organizational efficiency) ไว้ว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากรเช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กรคือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกหลายประการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้คือ

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรที่มีความแน่นอน (certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรชัดเจนมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความไม่แน่นอน (uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

และยังเชื่อว่าความสามารถเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (visibility consequences) มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดสอบเลือกระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Kartz and Kahn (1987 อ้างใน ชัยพล เอกกุล, 2544, หน้า 16 ) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (open system) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย

(goal attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสิทธิภาพ ความรู้สึกร่วมกัน ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

Herzberg (1968, p. 124) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพเขาได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ คือ

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ คือ

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมบังคับบัญชา
3. สถานภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

ประพันธ์ สุริหาร (2542, หน้า 96 ) ได้กล่าวว่าในการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal needs ) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

5. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
6. ความต้องการแสดงความรู้สึกความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
7. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 159) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ซึ่งเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวถึงกันมาก โดยมีหลักการที่สำคัญ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาและแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความเฉลียวฉลาด มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้

เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 135 ) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peter ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรคือ

1. กลยุทธ์ (strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจการพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (system) ระบบขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
4. แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (skill) ของบุคลากรในองค์กร
7. ค่านิยม (share values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

## แนวคิดที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคล (personnel management) และผลการปฏิบัติงานเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานการจะทราบว่าผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นเช่นไรจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงมีการศึกษาถึงแนวความคิดที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อทำความเข้าใจและให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการวัดด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน กระบวนการนี้จะเริ่มภายหลังจากที่ได้มีการคัดเลือกพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เข้าทำงานแล้ว และกระทำอย่างต่อเนื่องไปจนกว่าบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และขณะเดียวกันพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นด้วย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานคือ เครื่องมือตรวจสอบคุณค่าทรัพยากรบุคคล (สุชา จันทน์เอม, 2540, หน้า 91)

## ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลายประการ คือ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบที่จัดขึ้น เพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตนเองหรือเป็นการทำประโยชน์หรือ tira คาคผลงานของพนักงาน (สุชา จันทน์เอม, 2540, หน้า 95)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการบังคับบัญชาโดยมีการบันทึกและลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อใช้ประโยชน์ในการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือนแก่พนักงาน/เจ้าหน้าที่ (สมยศ นาวิการ, 2544, หน้า 183 )

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคนในระยะเวลาที่กำหนด (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526, หน้า 172)

กล่าวโดยสรุป การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือการวัดหรือการเปรียบเทียบหรือการประเมินค่าผลการปฏิบัติงานแต่ละคน โดยอาศัยมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งนั้น ๆ เป็นหลัก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำการประเมิน (appraisal) การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่า ได้ผลงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใดและผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีหนทางปรับปรุงการปฏิบัติงานของเขาได้ดีขึ้นหรือก้าวขึ้นไปได้หรือไม่และโดยวิธีใด



## ประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

### ด้านผู้บังคับบัญชา

1. ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามที่ได้มอบหมายสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมายเพียงใดหรือไม่
2. ผู้บังคับบัญชาจะทราบจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน
3. ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน ได้อย่างถูกต้องแม่นยำจนสามารถนำไปประกอบพิจารณาความดีความชอบได้
4. ทำให้ได้ทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดที่มีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถเหมาะสมที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

### ด้านผู้ใต้บังคับบัญชา

1. ช่วยให้ได้ทราบว่าปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดหรือไม่ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
2. เพื่อความมั่นใจว่างานของเขาจะได้รับการประเมินผลที่ยุติธรรม มีระบบและหลักเกณฑ์
3. เกิดขวัญและกำลังใจสูงในการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจสรุปได้ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. การกำหนดหลักเกณฑ์และเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. การจัดทำ position description
4. การทบทวนผลการปฏิบัติงาน (performance review)
5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal)

### วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Chruden and Sherman (1968, อ้างใน สมหมาย เกาฐิระ, 2544, หน้า 15) ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยนำเอาบุคคลมาเปรียบเทียบกับ โดยเกณฑ์ของงานที่ดีคืองานเป็นที่พอใจ ซึ่งมีมาตรฐานหรือเกณฑ์ของงานเหล่านี้จะกำหนดโดยการศึกษาและทำความเข้าใจในลักษณะงาน รวมทั้งข้อกำหนดต่าง ๆ ของงานเป็นหลัก

Porter (1980, p. 44) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมี 2 แนว คือ

1. ใช้เกณฑ์ปรนัยวิเคราะห์ด้วยเหตุผล โดยไม่นำความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยพิจารณาว่างานทั้งหมดที่จะต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงนั้น มีปริมาณและคุณภาพอย่างไร

2. ใช้ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา ว่าปริมาณและคุณภาพของงานที่ได้ทำเป็นแล้วนั้น สำเร็จลุล่วงเพียงใด

Knootze (1971, อ้างใน จรัล บางประเสริฐ, 2544, หน้า 21) ได้กล่าวว่า การที่จะกล่าว ว่าผลการปฏิบัติงานสำเร็จเพียงใดนั้นจะต้องเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ล่วงหน้า และเมื่อใดก็ตามที่ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่ได้ก่อให้เกิดผลสำเร็จที่ปรากฏชัด ก็ไม่เรียกว่า มีผลการปฏิบัติงาน (performance) ดังนั้นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินจะต้อง พิจารณาในส่วนของความพยายามในการปฏิบัติงาน และผลสำเร็จที่ปรากฏชัดเป็นประการสำคัญ

Wexley and Yulk (1984 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2544, หน้า 197) ได้เสนอว่าการ ประเมินผลการทำงำนนั้นจะต้องวัดปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งคุณสมบัติบางประการของพนักงาน ดังนั้นโดยสรุปในการประเมินผลการปฏิบัติงานสิ่งที่ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาโดย แบ่งความ พยายามและคุณสมบัติบางประการของพนักงาน รวมไปถึงผลสำเร็จที่ปรากฏชัด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของงานนั้น

#### **องค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน**

จากแนวความคิดของนักวิชาการในเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานดังที่ได้กล่าว มาแล้ว และประกอบกับความคิดเห็นของนักวิชาการที่จะกล่าวต่อไปนี้ ใช้เป็นแนวทางในการ กำหนดองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

Zollich & Langner (1970, อ้างถึงใน สุชา จันทน์เอม, 2540, หน้า 106) ได้แบ่ง หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานพิจารณาทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพของงานที่ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่เงื่อนไขหรือสภาวะที่ก่อให้เกิด ความสำเร็จได้แก่คุณสมบัติต่าง ๆ ของพนักงาน

### **แนวคิดเกี่ยวกับการสืบสวนหาข่าว**

#### **ความหมายของการสืบสวน**

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(10) บัญญัติไว้ว่า การสืบสวน หมายรวมถึงการแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐาน ซึ่งพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจได้ปฏิบัติ ไปตามอำนาจหน้าที่ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และเพื่อที่จะทราบรายละเอียด แห่งความผิด (ธีระพล, อรรถะกสิกร, 2546, หน้า 18)

เวทย์ เพชรบรม (2528, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของการสืบสวนไว้ ดังนี้

การสืบสวนเป็นศิลปะที่สลับซับซ้อนและละเอียดอ่อน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนเทคนิคและยุทธวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสมตามลักษณะของคดีและความมุ่งหมายของการสืบสวน อยู่เสมอ นอกจากนี้การสืบสวนยังต้องอาศัยประสบการณ์และความสามารถเฉพาะตัว เข้าช่วยเสริม อีกด้วย จึงเป็นเรื่องที่ไม่อาจระบุได้แน่นอน การสืบสวนเป็นมาตรการเบื้องต้นในการป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวนนั้นเป็นการดำเนินการตามขั้นตอน ของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ซึ่งได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ ในด้านรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

การสืบสวนเป็นการเที่ยวเสาะแสวงหาในชั้นต้น เพื่อทราบข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นคดีอาญาขึ้นนั้นว่าเรื่องเป็นอย่างไร มีสาเหตุเนื่องมาจากอะไร กระทำผิดฐานใด เพื่อสืบค้น จากสถานที่เกิดเหตุว่ามีอะไรตกหล่นหรือทิ้งร่องรอยไว้พอจะได้เป็นหลักฐานหรือเค้าเงื่อนว่า ผู้กระทำความผิดเป็นใคร มีอะไรเป็นเครื่องพิสูจน์หรือมีใครรู้เห็นบ้าง นอกจากนั้นยังมีพยานหลักฐานใด ในคดีนั้น ๆ อีกอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางที่จะได้ทำการสอบสวนให้คดีมีมูลสำหรับฟ้องให้ศาล ลงโทษผู้กระทำความผิดต่อไป

วิสูตร เมฆาทศพล (2542, หน้า 35) กล่าวว่า การสืบสวนเป็นทั้งศิลปะและ วิทยาศาสตร์ ในส่วนของการมองปัญหา การคาดคะเนเหตุการณ์ การเลือกใช้วิธีแก้ปัญหโดยอาศัย ความชำนาญจากทักษะและประสบการณ์ เหล่านี้ล้วนเป็นศิลปะ ในส่วนของการปฏิบัติเพื่อคลี่คลาย ปมปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องใช้พยานหลักฐานอันเป็นความจริงที่ประจักษ์ให้เห็นและต้องพิสูจน์ยืนยันได้ เหล่านี้เป็นส่วนของวิทยาศาสตร์และอธิบายว่า การสืบสวนเป็นวิธีการดำเนินงานขั้นต้นของ พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจซึ่งได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่ เป็นการเสาะแสวงหาข้อเท็จจริง และหลักฐานทางคดี เพื่อวัตถุประสงค์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและเพื่อทราบ รายละเอียดแห่งความผิดของคดีที่เกิดขึ้น

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การสืบสวนเป็นการดำเนินการแสวงหา ข้อเท็จจริงและหลักฐานของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจซึ่งได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่ เพื่อ ป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดและรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

### ชนิดของการสืบสวน

การสืบสวนแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ (วิสูตร เมฆาทศพล, 2542, หน้า 58- 59)

1. การสืบสวนกรณีปกติ เป็นการสืบสวนหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ใน การที่จะนำมาใช้เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การสืบสวนชนิดนี้เจ้าหน้าที่

ตำรวจต้องทำเป็นปกติ เพื่อหาทางระงับป้องกันเหตุร้ายต่างๆ มิให้เกิดขึ้นโดยถือเป็นหลักการดำเนินการสืบสวน ดังนี้

1.1 ภูมิภาคต้องรู้จักภูมิภาคในท้องที่ที่ตนปกครองตลอดจนเขตท้องที่ใกล้เคียง เช่น พื้นที่ใดเป็นพื้นที่ว่างเปล่าหรือเป็นสวน ไร่นา หรือป่ารก ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ประกอบอาชีพใด ตำบลใดเป็นถิ่นที่มีโจรผู้ร้ายอาศัยอยู่ ท่าเลใดมีโจรผู้ร้ายชุกชุม สถานที่ใดเป็นสถานที่ที่ไม่ปลอดภัยหรือล่อแหลมต่อการก่อเหตุร้าย

1.2 สถานที่ ต้องรู้จักอาคารสถานที่ที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เช่น สถานบริการ โรงงาน โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น เพื่อที่จะได้ทราบว่า สถานที่ใดบ้างเป็นสถานที่ที่น่าจะเกิดเหตุได้

1.3 ประเภทและความประพฤติของบุคคล จะต้องรู้จักคนอันธพาล คนที่มีพฤติกรรมในทางโจรกรรม คนที่เคยต้องโทษ คนเสพสุราหรือยาเสพติดเป็นอาชญากร คนที่ประพฤติเที่ยวเตร่ไม่ประกอบอาชีพ หรือค้าขายด้วยกลอุบายหรือชอบใช้อำนาจไม่เป็นธรรม เป็นต้น คนดังกล่าวเหล่านี้จะต้องจัดทำบัญชีไว้เป็นความลับ คอยตรวจตราความประพฤติของบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้ว่ายังประพฤติเช่นเดิมหรือกลับตัวเป็นคนดีหรือไม่ อย่างไร

1.4 กิริยาของบุคคล ลักษณะของบุคคลต่าง ๆ อันมีพิรุณ เช่น หลบสายตา แต่งกาย รุ่มร่าม ชอบอยู่ในที่ลับตา เป็นต้น ซึ่งบุคคลเหล่านี้ควรจะสงสัยไว้ก่อนว่าเป็นคนที่น่าจะกระทำความผิดหรือได้กระทำความผิดมาแล้ว

1.5 สิ่งของที่ควรสงสัย ตำรวจจะต้องสืบสวนและตรวจค้นสิ่งของที่ควรสงสัย เช่น คนที่มีอาวุธปืนครบคราบ โลหิต หรือบุคคลที่มีสิ่งของเกินกว่าฐานะานุรูป ซึ่งน่าสงสัยว่าจะได้มาโดยไม่สุจริต

2. การสืบสวนเมื่อเหตุการณ์เกิดขึ้น เป็นการสืบสวนตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น คือสืบสวนเมื่อเหตุการณ์เกิดขึ้น เพื่อหาพยานหลักฐานประกอบคดี หรือหาตัวคนร้าย ซึ่งแบ่งเป็น 2 กรณี

2.1 คดีนั้นจับตัวผู้ต้องหาได้ เป็นหน้าที่ของตำรวจที่จะต้องสืบสวนค้นคว้าหาพยานหลักฐานข้อเท็จจริง ตลอดจนเอกสารและวัตถุที่สามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในเรื่องนั้น ทั้งในสถานที่และนอกสถานที่เกิดเหตุ เพื่อจะได้ทราบชัดว่าผู้ต้องหาได้กระทำความผิดจริงหรือไม่ และมีหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินคดีทางศาลได้หรือไม่ ประการใด

2.2 คดีที่จับตัวผู้ต้องหาไม่ได้ หรือไม่ทราบตัวผู้กระทำความผิด เป็นหน้าที่ของพนักงานสืบสวนที่จะต้องดำเนินการสืบสวนหลักฐานตามที่กล่าวไว้ในข้อข้างต้น ประกอบด้วยคำนิรूपพรรณของผู้ต้องสงสัยให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนจับกุมผู้ต้องสงสัยต่อไปด้วย ซึ่ง

การสืบสวนในข้อนี้จะมีประสพผลสำเร็จหรือรวดเร็วก็ต่อเมื่อได้ทำการสืบสวนกรณีปกติได้อย่างสมบูรณ์

### วิธีการสืบสวน

เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงและหลักฐานประกอบรายละเอียดแห่งการกระทำผิด จึงมีวิธีการสืบสวน 3 วิธีด้วยกัน คือ (เวทย์ เพชรบรม, 2528, หน้า 14-15)

1. การเฝ้าตรวจ หมายถึง การเฝ้าสังเกตบุคคล สถานที่ และสิ่งของโดยวิธีปกปิด เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1.1 เพื่อหาพยานหลักฐานอันจะใช้ยืนยันผู้ต้องสงสัย
- 1.2 เพื่อให้ได้ตำแหน่งและแหล่งที่อยู่ของผู้ที่หลบหนีไป
- 1.3 เพื่อที่จะรู้ถึงผู้มีส่วนร่วมสมคบกับผู้ต้องสงสัย
- 1.4 เพื่อที่จะป้องกันการกระผิดทางอาญา
- 1.5 เพื่อที่จะทราบถึงความเคลื่อนไหวของผู้ต้องสงสัย
- 1.6 เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจำเป็นเพื่อการออกหมายค้น

2. การสืบสวนในลักษณะที่เป็นสายลับ คือ กรรมวิธีการสืบสวนวิธีหนึ่ง ซึ่งใช้วิธีการปลอมแปลงและอ้างชื่อแก้ตัวกลมกลืนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ที่ต้องสงสัยว่าเป็นอาชญากรวางใจ ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 2.1 เพื่อทราบว่ากำลังมีการวางแผนเพื่อประกอบอาชญากรรม หรือมีการประกอบอาชญากรรมนั้นแล้วหรือไม่
- 2.2 เพื่อหาพยานหลักฐานแสดงต่อศาล
- 2.3 เพื่อให้ทราบผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด
- 2.4 เพื่อค้นหาสิ่งผิดกฎหมายหรือทรัพย์สินที่กระทำผิดหรือได้มาจากการกระทำผิด
- 2.5 เพื่อกำหนดเวลาที่เหมาะสมสำหรับเข้าจับกุมตัวการสำคัญ

3. ข่าวกรองของตำรวจ คือ การสืบสวนอีกวิธีหนึ่งของตำรวจที่ดำเนินการเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากการผลิตข่าวด้านอาชญากรรม มี 6 ประการ คือ

3.1 การรวบรวม หมายถึง การรวบรวมข่าวจากแหล่งข่าวต่าง ๆ เช่น จากสถานีตำรวจ ศาล เรือนจำ กรมสรรพากร กรมศุลกากร การทะเบียนราษฎร์ กรมไปรษณีย์ โรงพยาบาล ธนาคาร สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ โรงแรม และสถานที่อื่น ๆ

3.2 การประเมินค่า หมายถึง การกำหนดความเชื่อถือได้ของแหล่งข่าว และความแน่นอนของข่าวสาร ความเชื่อถือได้แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. เชื่อถือได้เต็มที่

2. มักเชื่อถือได้
3. พอเชื่อถือได้
4. มักเชื่อถือไม่ได้
5. เชื่อถือไม่ได้เลย
6. ไม่สามารถกำหนดความเชื่อถือได้

ความแน่นอนของข่าวสาร แบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

1. ได้รับการยืนยันจากแหล่งข่าวอื่น
2. น่าจะเป็นความจริง
3. อาจจะเป็นความจริง
4. สงสัยจะจริงหรือไม่
5. ไม่น่าจะเป็นไปได้
6. ไม่สามารถตัดสินความจริงได้

3.3 การวิเคราะห์ คือ การแบ่งแยกข่าวสารที่ประเมินค่าแล้วเพื่อพิจารณารายละเอียดของข่าวสารที่เกี่ยวข้องนั้น เพื่อหาข้อเท็จจริงและความสัมพันธ์ระหว่างกัน รวมทั้งวิจัยและตรวจสอบยืนยันเพิ่มเติมหรือแย้งกันในเนื้อหาข่าวสาร

3.4 การสนธิกรรม คือ การนำข่าวสารต่างๆ ที่ผ่านกรรมวิธีตามลำดับข้างต้นมาประกอบกัน เพื่อกำหนดภาพของข่าวกรองที่น่าจะเป็นไป การสนธิกรรมจะทำให้สมบูรณ์ขึ้นอยู่กับปริมาณคุณภาพของข่าวและความสามารถของตัวเจ้าหน้าที่ผู้ผลิตข่าว

3.5 การตีความ หมายถึง การดำเนินการ 3 ชั้น คือ การวิเคราะห์ การสนธิกรรม และการอนุมาน (การพิจารณาเหตุผล) เพื่อหาความหมายที่แฝงอยู่รวมทั้งข้อยุติ ข่าวกรองตำรวจเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บังคับบัญชาชั้นสูงของหน่วยงานที่จะใช้ข่าวกรองในการวินิจฉัยสั่งงานได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น ทั้งจะสามารถลดความผิดพลาดในการสั่งงานและใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ ได้อีกด้วย

## แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล (2545, หน้า 13) ได้อธิบายความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าหมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบการจัดเก็บและการ

ประมวลผลระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ที่มี การวางแผนจัดการและใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2542, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ คือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดเก็บความรู้ การส่งผ่าน และการ สื่อสารสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ รวมไปถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน ความต้องการ สารสนเทศ การจัดการและการใช้งานด้านสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สำคัญ 2 สาขา คือ เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ทั้งสองมีการทำงานที่สัมพันธ์กัน ดังนี้

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ใช้สำหรับการจัดเก็บสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ กระบวนการจัดการสารสนเทศประกอบด้วย กรรมวิธี 3 ประการ คือ การนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล ซึ่งกรรมวิธี ทั้ง 3 ประการนี้ต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์สำหรับรับข้อมูลเข้าและ แสดงผลข้อมูล

เทคโนโลยีโทรคมนาคม ช่วยในการสื่อสารหรือการเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ใน แหล่งต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ในลักษณะรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ ระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรศัพท์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และรวมถึง เทคโนโลยีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วย

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535 (2535, หน้า 47) กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์ หรือ ในกระบวนการดำเนินงานใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพทั้งทางด้านเทคนิค การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษา และการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลตามความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจการค้า และการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตและคุณภาพของประชาชนในสังคม

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543, หน้า 15) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีความสลับซับซ้อน

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2539, หน้า 22) ให้ ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง เทคโนโลยีจำนวนหนึ่งที่ถูกนำมาใช้เพื่อการ

รวบรวมประมวลผล การจัดเก็บและจัดการ การเผยแพร่ และการใช้สารสนเทศ (ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ข่าวสารและข้อมูลดิบ จนถึงความรู้วิชาการ) ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ และ ตัวอักษร ด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2541, หน้า 20) ได้ให้คำจำกัดความของสารสนเทศว่า หมายถึง ข้อมูลที่นำมาสรุป ประมวลผล ดำเนินการทางสถิติ เปรียบเทียบ หรือดำเนินการโดยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับได้เข้าใจความเป็นไปได้ หรือสถานการณ์ของสิ่งที่สารสนเทศนั้นเป็นตัวแทน

กล่าวโดยสรุปเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในการรวบรวม การจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่ แจกจ่าย ข้อมูลสารสนเทศ ในรูปของ ข้อความ ภาพ เสียง เพื่อสนับสนุน การบริหารจัดการ การตัดสินใจ และการควบคุม ของกิจกรรมต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้รวบรวมโดยผ่านกระบวนการประมวลผล วิเคราะห์เปรียบเทียบ สรุปผล หรือดำเนินการโดยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับเพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้

#### เทคโนโลยีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

เมื่อมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้กันในองค์กรแล้ว ผู้ใช้ก็เริ่มสนใจหาทางเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ากับเครื่องใหญ่เพื่อให้เป็นเทอร์มินัลประเภทฉลาด (intelligent terminal) การทำเช่นนี้ต้องอาศัยแผ่นวงจรพิเศษสำหรับนำมาเสียบลงในสล็อตของเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วเชื่อมต่อสายเคเบิลไปยังเครื่องใหญ่ เมื่อเชื่อมต่อได้แล้วก็ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถส่งโปรแกรมและข้อมูลไปให้เครื่องใหญ่ทำงานได้ เรียกว่าเป็นการ Upload ข้อมูล หรืออาจจะใช้ส่งเครื่องใหญ่ส่งโปรแกรมและข้อมูลมาบรรจุลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเรียกว่าเป็นการ Download เมื่อได้มาแล้วเครื่องคอมพิวเตอร์จึงทำงานกับโปรแกรมและข้อมูลนั้นภายในหน่วยประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์นั่นเอง วิธีการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องใหญ่ในแบบนี้จึงเริ่มทำให้เกิดการทำงานแบบเครือข่ายขึ้น (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2541, หน้า 90-92)

นอกจากการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องใหญ่แล้ว ก็เกิดแนวคิดขึ้นมาว่าน่าจะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายที่สามารถทำงานได้ด้วยตัวเองและยังสามารถส่งโปรแกรมและข้อมูลไปให้เครื่องอื่นทำงานได้ด้วย

การเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครือข่ายจำเป็นต้องมีอุปกรณ์พิเศษเพิ่มขึ้นอีก ดังนี้

1. Network Interface Card หรือแผ่นวงจรเครือข่าย ใช้สำหรับควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทำงานร่วมกับเครื่องอื่น ๆ ได้



2. Network Operating System เป็นซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการเครือข่าย ใช้สำหรับจัดการและควบคุมการส่งข้อมูลระหว่างเครื่องต่าง ๆ คอยจัดจังหวะการส่งข้อมูลและประสานการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในเครือข่าย

3. Cable เป็นตัวกลางสำหรับให้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่งถ่ายข้อมูลและโปรแกรมไปให้เครื่องคอมพิวเตอร์อื่น ๆ สายเคเบิลที่ใช้เชื่อมโยงระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นอาจจะเป็นสายทองแดงเส้นใยนำแสง (Optical Fibre) หรืออาจจะเป็นชนิดไร้สาย (Wireless) ก็ได้

ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ระบบเครือข่ายบริเวณเฉพาะที่ (Local Area Network หรือระบบ LAN) เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่เชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์กับอุปกรณ์ไม่มากนัก และมักจะจำกัดอยู่ในอาคารหลังเดียว หรืออาคารในละแวกเดียวกันเท่านั้น ระบบแลนมีใช้อยู่หลายลักษณะ ดังนี้

1.1 ระบบแลนแบบ Peer to Peer หรือระบบแบบเสมอภาค คือคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในระบบต่างมีศักดิ์ศรีเท่ากัน ทำงานของตนเองได้และขอใช้บริการจากเครื่องอื่นได้

1.2 ระบบแลนแบบ File Server คือมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะสูงเครื่องหนึ่งใช้เก็บโปรแกรมและข้อมูลไว้เป็นกองกลาง เมื่อผู้ใช้ต้องการ โปรแกรมและข้อมูลไปใช้ เซิร์ฟเวอร์ก็จะจัดส่งให้ผู้ใช้ ต่อจากนั้นเครื่องของผู้ใช้ก็จะทำงานโดยใช้หน่วยประมวลผลของตนเองไปจนจบ

1.3 ระบบแลนแบบ Client Server คือระบบที่มีเซิร์ฟเวอร์ที่ทำงานให้ผู้ใช้ด้วย เมื่อผู้ใช้ต้องการข้อมูลใดก็จะส่งคำสั่งค้นหาข้อมูลมาให้เซิร์ฟเวอร์ แล้วเซิร์ฟเวอร์ก็จะค้นหาเฉพาะข้อมูลที่ต้องการส่งมาให้ผู้ใช้แทนที่จะส่งมาให้ทั้งแฟ้ม ขณะนี้ระบบนี้ได้รับความนิยมมากขึ้น

2. ระบบเครือข่ายบริเวณกว้าง (Wide Area Network หรือ WAN) เป็นระบบเครือข่ายที่มีคอมพิวเตอร์กระจายอย่างกว้างขวางทั่วประเทศหรืออาจจะข้ามประเทศก็ได้ ระบบแวนเป็นระบบที่ช่วยให้สำนักงานในต่างจังหวัดติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกับหน่วยงานใหญ่ที่อยู่ในกรุงเทพมหานครได้ระบบแวนแบบหนึ่งคือ ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) การเป็นสมาชิกระบบอินเทอร์เน็ตทำให้ได้รับสิทธิหลายประการ ดังนี้

2.1 สามารถส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของเราไปยังสมาชิกผู้อื่นได้ไม่ว่าผู้นั้นจะอยู่ประเทศใด

2.2 การใช้ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง (เรียกว่า FTP) เช่นถ่ายโอนแฟ้มบรรจุโปรแกรมประเภทฟรีแวร์ (Freeware) อันเป็นโปรแกรมที่ผู้เขียนยอมให้นำไปใช้ได้โดยไม่คิดมูลค่า หรือถ่ายโอนแฟ้มภาพต่าง ๆ จากต่างประเทศมาใช้งานในไทย

2.3 การค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เก็บบันทึกไว้ในศูนย์กลางคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถค้นหาข้อมูลในฐานข้อมูลจำนวนมากสากลได้ทั่วโลก

2.4 สามารถใช้เป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์ผ่านทางระบบที่เรียกว่า World Wide Web หรือเรียกย่อ ๆ ว่า WWW หรือ Web เมื่อเข้าถึง Web ของหน่วยงานจะให้เห็นภาพหน้าจอที่เรียกว่า Home Page อันเป็นข้อความ รูปภาพแสดงเรื่องราวของหน่วยงานนั้น

การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้รับความสนใจมาก ขณะเดียวกันก็มีความกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของระบบอินเทอร์เน็ต เพราะระบบอินเทอร์เน็ตเองก็เคยถูกนักศึกษาทดลองปล่อยโปรแกรมหนอนเข้าไปทำให้ต้องปิดระบบ สร้างความเสียหายให้แก่ผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตทั่วโลก

ดังนั้น จึงเกิดแนวคิดใหม่ที่จะสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขึ้นอิงระบบอินเทอร์เน็ตและใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ของระบบอินเทอร์เน็ต โดยผู้ใช้ระบบนี้สามารถสื่อสารติดต่อกับผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตภายนอกหน่วยงานได้ แต่ผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตจากภายนอกไม่สามารถเข้าถึงแฟ้มข้อมูล หรือคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในหน่วยงานได้ ระบบนี้เรียกว่าระบบอินทราเน็ต (Intranet) การป้องกันระบบเครือข่ายภายในไม่ให้ผู้อื่นเข้าถึงนั้นต้องใช้ระบบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่เรียกว่ากำแพงกันไฟ (Firewall)

#### **บทบาท และความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

เทคโนโลยีสารสนเทศมีแหล่งกำเนิดมาจากเทคโนโลยีที่ทำหน้าที่ผลิต ประมวล และแพร่กระจายสารสนเทศ ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน ตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การค้นคิด และการส่งสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้สารสนเทศถึงมือผู้ใช้อย่างที่ต้องการ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ( ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2543, หน้า 20-21 )

1. ด้านการศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยแก้ปัญหาการกระจายการศึกษาให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ห่างไกลสามารถรับรู้ข่าวสารและวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น ด้วยการสื่อสารทางไกลผ่านดาวเทียม

2. ด้านสาธารณสุข เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้ในระบบการรักษาทางไกลหรือการแพทย์ทางไกลผ่านดาวเทียม ซึ่งแพทย์ที่อยู่ต่างสถานที่กันสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลคนไข้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเป็นแหล่งวิชาการทางด้านการแพทย์เพื่อให้ค้นคว้าได้ และทำให้เกิดกิจกรรมบริการทางการแพทย์แบบใหม่ขึ้นได้

3. ด้านการเกษตร เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาใช้ในการเกษตรได้ โดยช่วยจัดระบบการผลิต การคาดการณ์ราคา หรือการพยากรณ์อากาศ การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยให้เกษตรกรสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการผลิตได้ดีขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยในการวางแผน บริหารและจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยสำรวจ และเก็บข้อมูลด้านทรัพยากรธรรมชาติ และช่วยในการจัดระบบจราจร เพื่อลดมลภาวะได้

5. ด้านอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าต่าง ๆ โดยออกแบบผลิตภัณฑ์โดยใช้คอมพิวเตอร์ หรือการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาควบคุมในกระบวนการผลิต

6. ด้านอื่น ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาทในการติดต่อสื่อสาร การจัดสร้างเครือข่ายโทรคมนาคมต่าง ๆ เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ในประเทศ ระหว่างประเทศ เครือข่ายสื่อสารข้อมูลด้วยดาวเทียมขนาดเล็ก

#### **ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจนำมาใช้งานหลายลักษณะและเกือบทุกด้าน โดยที่พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างไปยังทุกวงการ ทั้งภาคเอกชนและราชการ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสร้างประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ดังนี้ (ณัฐพันธ์ เจริญนันท และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2545, หน้า44)

1. ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสม และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

2. ช่วยให้ผู้ใช้กำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศที่ถูกเก็บรวบรวมและจัดการอย่างเป็นระบบมาช่วยในการวางแผน และกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน และบ่งชี้แนวโน้มของการดำเนินงานได้อีกด้วย

3. ช่วยให้ผู้ใช้ตรวจสอบการดำเนินงานเมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผล เพื่อประกอบการประเมินสารสนเทศว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

4. ช่วยให้ผู้ใช้ศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้ระบบสารสนเทศในการศึกษาค้นหาสาเหตุหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นจากสาเหตุใด เพื่อจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

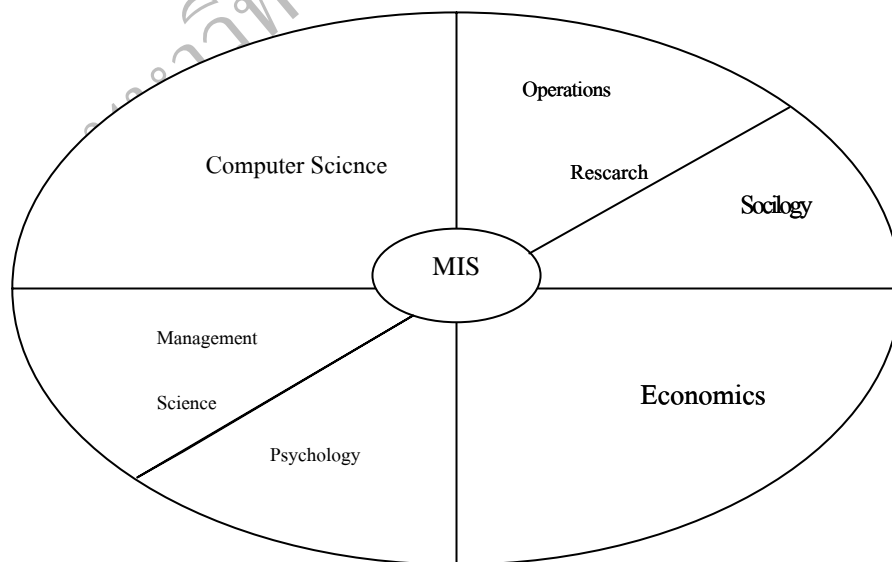
5. ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้วิเคราะห์ได้ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไขหรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร และเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

6. ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมากตลอดจนช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ส่งผลให้สามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงาน

#### แนวทางการใช้ระบบสารสนเทศในยุคปัจจุบัน

ระบบสารสนเทศประกอบขึ้นด้วยหลายส่วนที่ทำหน้าที่ และมีทฤษฎีสันับสนุนแตกต่างกันโดยทั่วไป องค์ประกอบเหล่านี้แบ่งออกเป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มเทคนิค และ กลุ่มพฤติกรรม ระบบสารสนเทศจัดเป็นการผสมผสานการทำงานร่วมกันระหว่างเครื่องมือกับบุคลากรที่เรียกว่า Sociotechnical System (Laudon & Laudon, 2000, p. 11) ซึ่งจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางสังคม โครงสร้างองค์กรและความสามารถในการอยู่ร่วมกันเพื่อทำให้ระบบสารสนเทศทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมดังภาพที่ 2.1 (ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2543, หน้า 54-57)

#### Technical Approaches



#### Behavioral Approaches

ภาพที่ 2.1 แนวทางการใช้ระบบสารสนเทศในปัจจุบัน

ที่มา : Laudon & Laudon. ,2000, p. 11

### แนวทางกลุ่มเทคนิค

แนวทางกลุ่มเทคนิค (Technical Approaches) เน้นการทำงานบนพื้นฐานทางคณิตศาสตร์รูปแบบจำลองเทคโนโลยีของอุปกรณ์ที่นำมาใช้ และขีดความสามารถในการทำงานของระบบสารสนเทศ ทฤษฎีและความรู้ที่นำมาใช้ได้แก่ คอมพิวเตอร์ศาสตร์ (Computer Science) กล่าวถึงทฤษฎีการคำนวณ วิธีการคำนวณ และวิธีการเก็บรักษาการใช้งานข้อมูล ทฤษฎีการบริหารจัดการ (Management Science) กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจ และการบริหารจัดการองค์กร และ ทฤษฎีวิจัยเพื่อการจัดการ (Operations Research) ซึ่งเน้นการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การลดค่าขนส่ง ค่าเก็บรักษาสินค้า และค่าการจัดการ

### แนวทางกลุ่มพฤติกรรม

องค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมขององค์กร ซึ่งต้องนำมาพิจารณาในการสร้างและการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศในระยะยาว หัวข้อที่อยู่ในแนวทางกลุ่มพฤติกรรม (Behavioral Approaches) ได้แก่ แนวทางการดำเนินธุรกิจในระยะยาว การออกแบบ การปฏิบัติงาน การใช้ประโยชน์ และการบริหาร ซึ่งไม่สามารถนำทฤษฎีในกลุ่มเทคนิคมาแก้ปัญหาได้ นักสังคมศาสตร์ศึกษาระบบสารสนเทศในด้านการให้ความร่วมมือของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ในการพัฒนา และผลกระทบของระบบสารสนเทศที่มีต่อบุคคล กลุ่มคน และองค์กร นักจิตวิทยาศึกษาระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการรับทราบข่าวสารและการนำข่าวสารนั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจของบุคคลต่าง ๆ นักเศรษฐศาสตร์ศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อดูผลกระทบในสิ่งที่เกี่ยวข้องทางการเงินหรือทรัพย์สินในรูปแบบต่าง ๆ แนวทางกลุ่มพฤติกรรมไม่สามารถเพิกเฉยหรือละเลยเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องได้ อันที่จริงแล้ว เทคโนโลยีกลับจะกลายเป็นส่วนที่สร้างผลกระทบต่อปัญหาด้านพฤติกรรมขององค์กร

ระบบสารสนเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ชนิด คือ

#### 1. ระบบประมวลผลรายการธุรกรรม (Transaction Processing System or TPS)

เป็นระบบสารสนเทศพื้นฐานขององค์กรทางธุรกิจทั่วไป ที่สนับสนุนการทำงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน ระบบ TPS ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการทำงานประจำวันบันทึกรายการข้อมูลที่เกิดขึ้นและงานปฏิบัติประจำอื่น ๆ เช่น ระบบงานชำระค่าสินค้า ระบบงานจองห้องพักโรงแรม ระบบงานค่าจ้าง ระบบงานข้อมูลพนักงาน และระบบงานส่งสินค้า เป็นต้น งานที่เกิดขึ้นในระดับผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการทำงาน และการใช้ทรัพยากร ไว้อย่างชัดเจน ผู้บริหารมีความต้องการระบบ TPS สำหรับตรวจสอบกระบวนการทำงานทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก

## 2. ระบบงานสำนักงาน ( Office Automation System or OAS )

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับข้อมูลโดยตรง เช่น พนักงานป้อนข้อมูล ( data entry works ) เลขานุการ ( secretary ) เจ้าหน้าที่สำนักงาน พนักงานบัญชี พนักงานเอกสาร และผู้บริหารที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรวบรวมและแจกจ่ายข้อมูล ระบบสำนักงานเป็นการประยุกต์เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้ด้วยการสนับสนุนการใช้ข้อมูลร่วมกัน และอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างกัน ระบบสำนักงานแบ่งกลุ่มผู้ใช้ออกตามลักษณะข้อมูลที่ต้องการ สถานที่ทำงานและหน้าที่การทำงาน ระบบสำนักงานจะเป็นเสมือนตัวกลางในการสื่อสารระหว่างลูกค้าบริษัทคู่ค้าและหน่วยงานอื่นภายนอกองค์กร และทำหน้าที่ควบคุมการแจกจ่ายข้อมูลด้วย นอกจากนี้ระบบสำนักงานยังช่วยจัดการงานเอกสารต่าง ๆ ( word processing, desktop publishing ) งานด้านจัดตารางนัดหมาย ( calendar ) ให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว ตัวอย่างของระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ Groupware เช่น MS Exchange, Lotus Note และ Intranet เป็นต้น

## 3. ระบบผู้เชี่ยวชาญ ( Knowledge Work System or KWS )

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงาน สำหรับพนักงานกลุ่มที่มีความรู้สูงหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านขององค์กร เช่น วิศวกร นักออกแบบ สถาปนิก แพทย์ นักกฎหมาย และ นักวิทยาศาสตร์ มีการใช้งานโปรแกรมเฉพาะงาน เช่น Software ในงานออกแบบ CAD/CAM ( Computer aid desingn, computer aid manufacturing ) Software ประมวลผลกฎหมายต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วยังมีการนำฐานข้อมูลหรือความรู้มาพัฒนาเป็น ระบบปัญญาประดิษฐ์เพื่อสร้างเป็นระบบผู้เชี่ยวชาญ ( Expert System ) ที่มีความสามารถใกล้เคียงกับมนุษย์ สามารถวิเคราะห์วินิจฉัยแก้ปัญหา

## 4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ( Management Information System or MIS )

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารระดับล่าง และกลางในการนำเสนอรายงานข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเฉพาะด้าน และข้อมูลในอดีต ซึ่งจะเน้นความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรมากกว่าบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานภายนอก ระบบ MIS จะช่วยงานด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ ซึ่งมักจะนำข้อมูลมาจากระบบ TPS มาทำการประมวลผลนั่นเอง ระบบ MIS ประมวลผลโดยการสรุปข้อมูลที่ได้รับเข้ามาเป็นจำนวนมากเป็นรายงานแยกตามหมวดหมู่ที่เหมาะสม ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานในระดับล่าง รายงานประเภทนี้มักจะเป็นรายงานประจำสัปดาห์ ประจำเดือน หรือประจำปี มากกว่ารายงานประจำวัน ข้อมูลในรายงานจะเป็นข้อมูลสรุป หรือการเปรียบเทียบเบื้องต้น

## 5.ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System or DSS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารในระดับกลาง เช่นเดียวกับระบบ MIS แต่มีลักษณะการทำงานที่ต่างกันตรงที่ MIS จะสนับสนุนการทำงานที่มีโครงสร้างแน่นอนแต่ระบบ DSS ช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาแบบกึ่งมีโครงสร้าง คือปัญหาที่มีความไม่แน่นอนเข้ามาเกี่ยวข้อง มีลักษณะเฉพาะตัวและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ไม่สามารถกำหนดวิธีแก้ไขล่วงหน้าได้ ระบบ DSS จะใช้ข้อมูลส่วนใหญ่จากระบบ TPS และ MIS ซึ่งเป็นข้อมูลภายในองค์กรแต่บางครั้งก็อาจนำข้อมูลจากภายนอกมาใช้ เพื่อให้เหมาะสมกับการแก้ปัญหาที่ต่าง ๆ ก็ได้ ระบบ DSS มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลซับซ้อนกว่าระบบอื่น DSS เป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการตัดสินใจ ตัวระบบอาจประกอบด้วยรูปแบบจำลองหลายแบบเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยตรง การใช้งานของ DSS ส่วนใหญ่จะใช้ในการเรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ แล้วนำตัวแบบมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ตัวอย่างของระบบ DSS เช่น Software การประเมินการขนส่ง, การวิเคราะห์การลงทุน เป็นต้น

## 6. ระบบสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง (Executive Support System or ESS)

เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงซึ่งใช้ในการวางแผนกลยุทธ์หรือแผนการดำเนินงานระยะยาวขององค์กร ระบบ ESS มีโครงสร้างที่เหมาะสมกับปัญหาแบบไม่มีโครงสร้างจึงต้องเน้นความอ่อนตัวในการทำงานและสนับสนุนการสื่อสารมากกว่าจะสร้างโปรแกรมประยุกต์ที่ออกแบบมาให้ทำงานเฉพาะด้านเหมือนในระบบ MIS เท่านั้น ระบบ ESS จะใช้ข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ข้อมูลทั้งหมดจะถูกประมวลด้วยวิธีการต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกลั่นกรองข้อมูลและนำเสนอเฉพาะส่วนที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะเน้นการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ที่ช่วยให้การนำเสนอ มีความสะดวก และง่ายแก่การรับรู้มากที่สุด เช่น ใช้รูปภาพกราฟิก

### ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ

ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ น่าจะมีอัตราการขยายตัวสูงในหลายประการ เช่นในด้านของทรัพยากรด้านสารสนเทศ อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ทั้งแบบ stand-alone หรือเครือข่าย (network PCs) จำนวนฐานข้อมูล ซึ่งล้วนแสดงศักยภาพที่สูงขึ้นในขนาดของการสื่อสารแลกเปลี่ยนสารสนเทศ ไปจนถึงอัตราการเจริญเติบโตและความต้องการในเครือข่าย LAN และ WAN กระแสการปรับเปลี่ยนจากคอมพิวเตอร์ระบบ centralized processing คู่ client/server รวมถึงความต้องการที่เพิ่มขึ้นในบริการโทรคมนาคมต่าง ๆ เป็นต้น (ณัฐพันธ์ เจริญนันท และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2545, หน้า 78)

## การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นก็เหมือนกับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่ต้องมีวิธีการจัดการที่ดีจึงจะใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้ (ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2541, หน้า 116-118)

1. การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน
2. การวางแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแผนที่สำหรบนำทางไปสู่การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การกำหนดมาตรฐานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
4. การลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. การสร้างหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้มแข็ง
6. การบริหารงานพัฒนาระบบ
7. การจัดการผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
8. การจัดการข้อมูลให้ทุกหน่วยแบ่งปันข้อมูลกัน
9. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ
10. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ผลิตอุปกรณ์ ด้านคอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม หรือซอฟต์แวร์ต่าง ๆ
11. ความสัมพันธ์กับผู้บริหารเพื่อให้ผู้บริหารสนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
12. การวิจัยและพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศ

## ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ

การสื่อสารข้อมูลในภาครัฐยังคงใช้เทคโนโลยีเก่า ๆ (Traditional Technology) ซึ่งได้แก่ไปรษณีย์ โทรศัทพ์ วิทยุเฉพาะกิจ messenger เป็นหลัก และอาจจะมีการใช้โทรสารหรืออย่างมากก็คือการสร้างเครือข่ายท้องถิ่น (Local Area Network, LAN) หรือเครือข่ายวงกว้าง (Wide Area Network, WAN) บ้างในไม่กี่หน่วยราชการ การใช้เครือข่าย เช่น WAN ดังกล่าวจึงถูกจำกัดอยู่เฉพาะภายในหน่วยงานหรือกระทรวงเดียวกันโดยปริยาย อุปสรรคที่พบอย่างกว้างขวางในแทบทุกหน่วยราชการ มีดังนี้ (ประสงศ์ ประณีตพลกรัง และคณะ, 2541, หน้า 97-98)

1. การขาดแคลนทรัพยากรด้านสารสนเทศในหน่วยงาน
  - 1.1 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม
  - 1.2บุคลากรเทคนิคและการจัดการทั้งระบบคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม
  - 1.3 ระบบฐานข้อมูล (database)



- 1.4 งบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. อุปสรรคโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศระดับชาติ
  - 2.1 ขาดแคลนเครือข่ายโทรศัพท์ โดยเฉพาะวงจรความเร็วสูง
  - 2.2 ปัญหาอัตราบริการและคุณภาพเครือข่ายโทรศัพท์/ โทรคมนาคม
  - 2.3 มาตรฐานระดับชาติด้านข้อมูลสารสนเทศ
  - 2.4 กฎหมายที่ล้าสมัยและไม่เอื้ออำนวย
3. ความอ่อนแอเชิงนโยบายระดับชาติ
  - 3.1 การขาดความเข้าใจที่ดีในผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในหมู่ข้าราชการระดับสูงไปจนถึงผู้บริหารประเทศ
  - 3.2 การขาดวิสัยทัศน์และนโยบายการพัฒนา รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจนในภาครัฐ
  - 3.3 การขาดมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่ค่อนข้างจะครบวงจรในการจัดหรือบรรเทาจุดอ่อนของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ

#### การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในองค์กร

จากอดีตมีการพัฒนาเป็นยุคต่าง ๆ เริ่มจากยุคเกษตรกรรม ต่อมาเป็นยุคอุตสาหกรรมในศตวรรษที่ 18 และมีการพัฒนาไปสู่ยุคของข้อมูลข่าวสารในศตวรรษที่ 20 โดยมีวิวัฒนาการขึ้นมาเป็นลำดับ

เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการนำเอาอุปกรณ์ที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร ประมวลผล แสดงผล และเก็บรวบรวมข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยให้มีการพัฒนาความเป็นอยู่ของเราให้ดีขึ้น มีการพัฒนาในส่วนที่ใกล้ตัวเรามากมาย ได้แก่ (วัลลภ เจริญรัมย์, 2540, หน้า 1-2 )

1. ในการทำงานในชีวิตประจำวัน ระบบเชื่อมโยงเครือข่ายภายในองค์กร ช่วยให้สามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับเครือข่ายในสังคม เราสามารถส่งข้อความถึงกันได้สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

2. ในการติดต่อสื่อสารมีการนำเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้นภายในบริษัท ระบบติดต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งได้จากอินเทอร์เน็ตกำลังเติบโตเร็วกว่าอินเทอร์เน็ตเสียอีก การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่นี้จะพลิกโฉมหน้า ไม่เพียงแต่อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่อุตสาหกรรมเกือบทุกแขนง ก็จะเปลี่ยนโฉมหน้าด้วย

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล ( 2542, หน้า 43 ) กล่าวว่า การบริหารองค์กรสมัยใหม่ (modern organization) เคยชินกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารและการไหลเวียนของข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย สร้างความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และไม่ซับซ้อนในการทำงาน ทำให้องค์กรสามารถลดจำนวนงานบางอย่างลงและจัดรูปแบบการดำเนินงานให้มีโครงสร้างแบบราบ ( flat structure )

2. ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ช่วยลดลำดับชั้นในการจัดการ ( management hierarchy) และทำให้ชั้นในการควบคุมกว้างขึ้น (wider span of control) ซึ่งส่งเสริมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและใช้ทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ระบบสารสนเทศโทรคมนาคมที่ทันสมัย ทำให้บุคคลสามารถทำงานอยู่คนละที่ ซึ่งจะลดการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าโดยตรง จึงต้องอาศัยความเชื่อถือระหว่างองค์กร กับบุคลากร ตลอดจนต้องให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรเพิ่มขึ้น

4. การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ส่งผลให้บุคคลมีคุณภาพเพิ่มขึ้นทั้งด้านศักยภาพส่วนตัวและจากสารสนเทศที่เขาได้รับ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานและการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายนอกดำเนินไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

5. การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อการปรับองค์กรให้มีการใช้อุปกรณ์สำนักงาน และการสูญเสียทรัพยากรน้อยลง เช่น สำนักงานที่ไม่ใช้กระดาษ ( paperless object ) เป็นต้น

#### ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ( 2533, หน้า 352 ) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีในด้านการสื่อสารข้อมูลดังนี้

1. ทำให้องค์กรสามารถรับข้อมูล และสารสนเทศจากแหล่งกำเนิดข้อมูล ได้อย่างรวดเร็ว

2. ลดเวลาการทำงาน เช่น บุคคลในองค์กร สามารถขอข้อมูล และสารสนเทศจากฐานข้อมูล ซึ่งอยู่ไกลจากที่ทำงานของเราได้ โดยอาศัยการสื่อสารข้อมูล

3. ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการส่งข่าวสารในองค์กรแทนการส่งข่าวสารโดยใช้คนนำสาร

4. การสื่อสารข้อมูลภายนอก ช่วยให้องค์กรขยายการดำเนินการไปในที่ที่ห่างไกลออกไปได้ ส่งผลให้องค์กรมีความเจริญเติบโต

5. ช่วยปรับปรุงการบริหารขององค์กร ทำให้สามารถบริหารงานภายในองค์กรได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพขึ้น

ประสงค์ ปรานีตพลกรัง และคณะ (2541, หน้า 166) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรด้านการสื่อสาร

1. สามารถย่นระยะเวลาในการทำงาน โดยทำให้องค์กรสามารถส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้นและทำงานต่าง ๆ ได้เสร็จเร็วยิ่งขึ้น

2. การเอาชนะข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ บุคคลในองค์กรที่อยู่ห่างไกลกันเสมือนว่าอยู่ ณ ที่เดียวกัน

3. การรื้อปรับโครงสร้างใหม่ขององค์กร โดยทำให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลาเป็นการลดภาระที่ต้องอาศัยแรงงานในการจัดเตรียมเอกสาร และลดปริมาณการใช้โทรศัพท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความถูกต้องของข้อมูล

ประโยชน์ของการนำการสื่อสารข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร (เขมะพัฑิ วิรกตะวานิช และสาทิพย์ กองจันทรา, 2538, หน้า 5 )

1. เพื่อรับข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งกำเนิดข้อมูล ลดความคลาดเคลื่อนของสารสนเทศและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการนำสารสนเทศมาใช้งาน

2. เพื่อช่วยลดเวลาในการทำงาน การสื่อสารข้อมูลช่วยให้ลดเวลาในการทำงานลงได้ หากปราศจากระบบการสื่อสารข้อมูลแล้ว อาจต้องเสียเวลาคอยข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการ นานนับชั่วโมงหรือนานนับวัน

3. เพื่อการส่งและกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสารข้อมูลช่วยให้การส่งและการกระจายข่าวสารตลอดจนสารสนเทศไปให้แก่ผู้ต้องการข่าวสาร เป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

4. เพื่อการประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งข่าวสาร การสื่อสารข้อมูลสามารถนำมาใช้แทนการส่งข่าวสารโดยใช้คนนำสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีหน่วยงานแยกกันอยู่ห่างไกล

5. เพื่อช่วยขยายการดำเนินการขององค์กร การสื่อสารข้อมูลสามารถช่วยให้องค์กรขยายการดำเนินการไปในที่ห่างไกลออกไปได้ ซึ่งย่อมส่งผลถึงการเจริญเติบโตขององค์กร

6. เพื่อช่วยปรับปรุงการบริหารงานขององค์กร การสื่อสารข้อมูลโดยใช้สารสนเทศทำให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างทันเหตุการณ์ การบริหารงานภายในองค์กรจึงทำให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากแนวคิดข้างต้น เทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดประโยชน์แก่องค์กร ในด้านลดขั้นตอนการทำงาน ลดเวลาการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาทั้งบุคคลและองค์กร

## แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

### ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

พจนานุกรมภาษาไทยฉบับปัจจุบัน ได้ให้ความหมายของคำว่า “รู้” ว่าหมายถึง แจ่มแจ้ง เข้าใจ ทราบ ส่วนคำว่า “เข้าใจ” นั้นหมายถึง รู้เรื่อง รู้ความหมาย

ความรู้เป็นการรับรู้ จำ และเข้าใจเรื่องราวของสิ่งต่าง ๆ อันประกอบขึ้นจากทัศนคติ และประสบการณ์ที่ได้เรียนมาเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ บวกกับการตีค่าของสิ่งนั้น (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2542, หน้า 37)

ชวาล แพร์ตกุล (2526, หน้า 201) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้ คือ การแสดงออกมาของ สมรรถภาพสมองด้านความจำ โดยใช้วิธีการระลึกออกมาเป็นหลัก

สุภาพ ฉัตรภรณ์ (2539, หน้า 33) กล่าวว่า ความรู้ คือ ความสามารถในการจดจำ การทวน ความจำ ความทรงจำ การจัดกลุ่ม ตัดสิน วิเคราะห์รู้แบบแผน โครงสร้างและทฤษฎี ในสิ่งที่ได้ศึกษามา

ความรู้เป็นกระบวนการที่สมองตีความหมายหรือแปลจากการสัมผัสที่ตนได้รับ โดยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ เช่นสภาพแวดล้อม ประสบการณ์ และความรู้เดิมของแต่ละบุคคล ซึ่งจะ ถูกส่งไปยังสมองและแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม

Bloom (1971 อ้างถึงใน บุญชัย ปัญญาธรานุกูล, 2542, หน้า 44-45) ได้แบ่งพฤติกรรม การรับรู้ หรือความสามารถทางสติปัญญา โดยเรียงลำดับความสามารถออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงความจำและการระลึกได้ที่มีต่อความคิด วัตถุและปรากฏการณ์ต่าง ๆ เป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กันไปจนถึงความจำในสิ่ง ที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ต่อกัน เกิดความเข้าใจการนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์และประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น เป็นลำดับ

ระดับที่ 2 ความเข้าใจ หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับการสื่อ ความหมายและความสามารถแปลงหรือขยายความเพื่อสื่อความหมายนั้น สามารถอธิบายได้ขยาย ความด้วยคำพูดของตนเองได้ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบของทักษะ

ระดับที่ 3 การนำไปใช้ หมายถึง ความสามารถในการนำสาระสำคัญต่าง ๆ ของความรู้ ไปประยุกต์ใช้หรือแก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ๆ หรือสถานการณ์จริง

ระดับที่ 4 การวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการใช้ความคิดพิจารณาแยกแยะวัตถุ หรือเนื้อหาออกเป็นส่วนหรือประเภท หรือนำข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และการสืบเสาะ ความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ เพื่อนำไปวางแผนในการปฏิบัติ

ระดับที่ 5 การสังเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ่ ๆ เป็นกระบวนการรวบรวมส่วนต่างๆ ของเนื้อหาสาระเข้าด้วยกันเพื่อสร้างรูปแบบ หรือโครงสร้างที่ไม่ชัดเจนมาก่อน และใช้ความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบข่ายของงานหรือปัญหาที่กำหนดให้

ระดับที่ 6 การประเมินค่า เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่านิยม ความคิด ผลงาน คำตอบ วิธีการ และเนื้อหาสาระ เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างโดยนำระดับของความรู้ดังกล่าวข้างต้น ร่วมกับอารมณ์ เจตคติ ความรู้สึก สถิติปัญญา เพื่อใช้เป็นฐานในการพิจารณาตัดสินใจ

สรุป ความรู้ความเข้าใจ คือ การรับรู้ จดจำ และเข้าใจเรื่องราวหรือสิ่งต่าง ๆ สามารถ สื่อความหมายออกมาโดยยังคงความหมายเดิมเอาไว้ได้

#### ความหมายของการรับรู้

สุภาณี สนธิรัตน์ (2529, หน้า 164) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลสำนึก (Aware) และมีปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction) ต่อสิ่งเร้า โดยปกติบุคคลจะรับรู้โดยผ่านระบบรับสัมผัสซึ่งได้แก่ ระบบรีเซปเตอร์ในตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง และกล้ามเนื้อ ข่าวสารที่ระบบสัมผัสรับจากสิ่งแวดล้อมจะถูกส่งต่อไปยังสมองเพื่อให้เกิดความรู้สึก ซึ่งเป็นการตอบสนองขั้นแรกสุดต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม

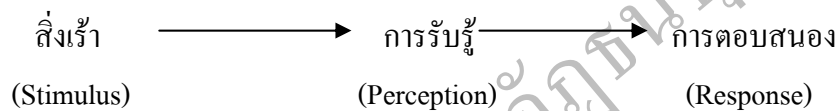
นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2532, หน้า 169) ให้ความหมายของการรับรู้หมายถึง ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของคน และการแปลความหมายขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและสภาพจิตใจในปัจจุบัน

รัชนี นพเกตุ (2539, หน้า 21) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง ขบวนการประมวลและตีความ ข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราที่ได้จากความรู้สึก ส่วนความรู้สึกเกิดจากการกระตุ้นอวัยวะรับความรู้สึก ซึ่งมีอยู่ 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ความรู้สึกจึงเป็นขบวนการแรกหรือขบวนการพื้นฐาน ก่อนที่จะเกิดการรับรู้ขึ้น อวัยวะรับความรู้สึกแต่ละชนิดจะรับตัวกระตุ้นหรือพลังงานกระตุ้นเฉพาะเมื่อมีการกระตุ้นอวัยวะรับความรู้สึกเกิดขึ้น เช่นมีแสงมากระทบนัยน์ตาทำให้เกิดการมองเห็นมีเสียงมากระทบหูทำให้เกิดการได้ยิน ความรู้สึกจึงมีลักษณะง่ายตรงไปตรงมา ไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลของการเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ฯลฯ ส่วนการรับรู้จะเป็นขบวนการต่อไป คือ ตีความสิ่งที่ได้จากความรู้สึกออกมาให้มีความหมายว่าสิ่งที่เห็นอยู่คืออะไร

เสียงที่ได้ยินคือเสียงอะไร การรับรู้จึงมีเรื่องของจิตวิทยา คือ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ฯลฯ เข้ามามีบทบาทร่วมอยู่ด้วย

ซูซา จันท์เอม (2540, หน้า 119) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายสุดถึงซับซ้อนที่สุดจนยากแก่การเข้าใจ นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของการรับรู้แตกต่างกันออกไป ดังนี้

1. การรับรู้ หมายถึง การตีความจากการสัมผัส (Sensation) ในการรับรู้ นั้น ไม่เพียงแต่การมองเห็น ได้ยินหรือได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่าวัตถุหรือสิ่งที่เรารับรู้คืออะไร มีรูปแบบอย่างไร เป็นต้น
2. ในแง่พฤติกรรม การรับรู้เป็นกระบวนการแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง สิ่งเร้า ดังนี้



สิริอร วิชชาวุธ (2544, หน้า 71) ให้ความหมายของการรับรู้ คือ การตีความในสิ่งที่ผู้รับรู้ ได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส และ/หรือ ได้สัมผัสว่าสิ่งนั้นคืออะไร การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในร่างกายเรานี้ถือว่าเป็นพฤติกรรมภายในและเป็นการปรุงแต่งโดยผู้รับรู้แต่ละคน

#### ความหมายของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร (2537, หน้า 123-124) กล่าวว่า ข่าวสารต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ แหล่งกำเนิด ข่าวสาร และจุดหมายปลายทาง แหล่งกำเนิดของข่าวสารมีลักษณะเป็นนามธรรม คือ ที่มาของข่าวสารที่มีสื่อมวลชนทำหน้าที่เป็นผู้นำเอาวัตถุดิบมาเปลี่ยนเป็นรูปของข่าวสารไปสู่จุดหมายปลายทาง คือ ผู้รับข่าวสาร เนื่องจากการสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการจึงสามารถพิจารณาได้เสมือนระบบหนึ่งซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1. แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร เป็นจุดเริ่มต้นของการสื่อสาร หมายถึง แหล่งกำเนิดของสาร หรือผู้ที่เลือกสรรข่าวสารเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้วส่งต่อไปยังผู้รับสาร บทบาทของผู้ส่งสารมี 3 ประการ คือ เลือกสรรความหมายที่ใช้ในการสื่อสาร สร้างรหัสจากความหมายให้อยู่ในรูปของสาร และส่งรหัสของสารนั้นออกไป

2. สาร หมายถึง สิ่งที่ทำหน้าที่กระตุ้นความหมายให้กับผู้รับเป็นเรื่องราวสาระที่ส่งออกไปจากผู้ส่งสารถึงตัวผู้รับสาร ในการวิเคราะห์องค์ประกอบของสารมีข้อพิจารณา 3 ประการ คือ รหัสหรือสัญลักษณ์ของสาร เนื้อหาของสารและการทำข่าวสาร แต่ในความหมายทั่วไปที่ใช้ มักหมายถึงเนื้อหาของสาร ซึ่งหมายถึงข้อความที่ผู้ส่งสารใช้สื่อความหมายที่ต้องการ

3. ช่องทางสำหรับสื่อสารหรือสื่อ เป็นสิ่งที่พาสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับสาร

4. ผู้รับรู้สาร หมายถึง ผู้รับข่าวสารจากแหล่งสาร บทบาทของผู้รับสารมี 3 ประการ คือ ผู้รับสาร ถอดรหัสจากสารเพื่อให้ได้ความหมาย และตอบโต้ความหมาย

ประมะ สตะเวทิน (2526, หน้า 129) กล่าวว่า สื่อมวลชน หมายถึง สื่อหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารมวลชน อันได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นต้น ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการสื่อสาร

#### กระบวนการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

สิริอร วิชชาวช (2544, หน้า 73) อธิบายว่า กระบวนการรับรู้มี 3 ขั้นตอน คือ

1. การเลือกรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สิ่งเร้ารอบกายของมนุษย์ที่กระทบต่อประสาทสัมผัสทั้งห้าเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่มนุษย์มีขอบเขตจำกัดในการรับรู้ สิ่งเร้าที่มนุษย์เลือกรับรู้มักจะเป็นสิ่งเร้าที่มีความหมายและมีประโยชน์ต่อตัวมนุษย์ และเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งเร้าที่สอดคล้องกับความต้องการค่านิยมและเจตคติ เพื่อนำส่งไปยังสมองในการตีความ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือ 1) ปัจจัยภายนอกของผู้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ วัตถุประสงค์ และบุคคลที่อยู่รอบตัวผู้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร และ 2) ปัจจัยภายในของผู้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีตและการเรียนรู้ ความคุ้นเคยกับสิ่งเร้า แรงจูงใจหรือความต้องการ เป็นต้น

2. การจัดระเบียบและประเภทของสิ่งเร้า มนุษย์มักจะคัดเลือกและจัดประเภทของสิ่งเร้าตามลักษณะของรูปร่าง สี ขนาดของภาพและพื้นฐาน ตลอดจนการจัดกลุ่มเพื่อเลือกการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ต่างกัน ตีความข้อมูลข่าวสารก็ต่างกัน ดังนั้นมนุษย์ย่อมมีความต่างกันในเรื่องของการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกันด้วย ทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าใครเป็นผู้รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ถูกต้องมากกว่ากัน

3. การตีความ มนุษย์สามารถตีความ 2 ลักษณะ คือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามภาวะวิสัยเป็นการตีความได้ตรงกับสภาพความเป็นจริง และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามอัตวิสัยเป็นการตีความสิ่งเร้าตามประสาทสัมผัสทั้งห้า

สรุป การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง กระบวนการที่สมองประมวลผลหรือตีความหมาย ประคณสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัส และแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่มีความหมาย

## ประวัติของบัญชาการตำรวจสันติบาล

ก่อนที่กองตำรวจสันติบาลจะได้กำเนิดขึ้นในกรมตำรวจนั้น ได้มีพระบรมราชโองการในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปก พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวประกาศเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน พุทธศักราช 2473 ว่า "โดยมีพระราชประสงค์จะให้ราชการในกรมตำรวจธุรการดำเนินเจริญยิ่งขึ้น เป็นการสมควรที่จะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ซึ่งรอบรู้ในวิชาการบางอย่างเป็นพิเศษขึ้นไว้ เพื่อประโยชน์แก่การสืบสวนและปราบปรามผู้กระทำความผิด" จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งกรมขึ้นกรมหนึ่งในกรมตำรวจชื่อ "กรมตำรวจภูบาล" มีเจ้ากรมเป็นหัวหน้ารับผิดชอบและให้กรมมีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยอธิบดีกรมตำรวจด้วยในการปฏิบัติราชการให้เจ้าหน้าที่ในกรมนี้มีอำนาจตามกฎหมายเสมือนเสมอกัน และให้เจ้ากรมมีอำนาจออกหมายจับหมายค้นบ้านเรือน หมายเรียก พยานได้ตามกฎหมายทั้งในและนอกเขตกรุงเทพมหานคร

ต่อมา วันที่ 17 พฤศจิกายน พุทธศักราช 2475 ได้มีพระบรมราชโองการในพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปก พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยที่สภาผู้แทนราษฎรถวายคำปรึกษาว่า สมควรจัดวางโครงการกรมตำรวจขึ้นใหม่ เพื่อให้ได้ราชการยิ่งขึ้น

ตั้งแต่ปี พ.ศ.2475 เป็นต้นมา ได้มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบงานภายในซึ่งปรากฏในราชกิจจานุเบกษาหลายครั้งหลายครา กล่าวคือ พ.ศ.2475 ได้แบ่งโครงสร้างของตำรวจสันติบาล ดังนี้

กอง 1 (สืบสวนปราบปราม) มีหน้าที่สืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายได้ทั้งในและนอกพระนคร (ทั่วราชอาณาจักร) และทำหน้าที่ช่วยเหลือตำรวจนครบาลและตำรวจภูธรเมื่อกำลังปราบปรามไม่พอ

กอง 2 (สืบราชการลับ) เป็นกองที่ดำเนินงานสืบสวนราชการลับ และสอดส่องดูแลความเคลื่อนไหวของนักการเมืองโดยทางลับและเปิดเผย เพื่อนสอดส่องสกัดจับฟังความเคลื่อนไหวของนักการเมือง ว่าดำเนินการไปในทางที่ผิดกฎหมายหรือไม่

กอง 3 กองนี้เป็นกองวิทยาการตำรวจ ซึ่งต้องใช้ผู้มีความรู้พิเศษ เช่น การตรวจพิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ต้องหา หรือผู้สมัครเข้ารับราชการว่าเคยต้องโทษมาแล้วหรือไม่ บันทึกประวัติของผู้กระทำความผิด การตรวจของกลางต่างๆ ออกรูปพรรณ ของหาย และออกประกาศจับผู้ร้ายซึ่งหลบหนีคดีอาญา

พ.ศ.2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมต่างๆ ในกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2476 กำหนดงานของกรมตำรวจขึ้นใหม่ สำหรับกองตำรวจสันติบาลได้กำหนดไว้ดังนี้

- กองกำกับการ 1(สืบสวนปราบปรามโจรผู้ร้าย)



- กองกำกับกร 2 (สืบราชการพิเศษ)
- กองกำกับกร 3(เทคนิคตำรวจ) แบ่งออกเป็น 5 แผนก คือ
  1. แผนกทะเบียนพิมพ์ลายนิ้วมือ
  2. แผนกบันทึกแผนประทุษกรรม
  3. แผนกพิสูจน์หลักฐาน
  4. แผนกบัญชีโจรสลัด ออกรูปพรรณผู้ร้าย หลบหนี และของหาย
  5. แผนกเนรเทศ
- กองกำกับกร 4 (ทะเบียนตำรวจ) แบ่งออกเป็น 5 แผนก คือ
  1. แผนกทะเบียนปืน
  2. แผนกกรรต
  3. แผนกสมาคม เอกสารหนังสือพิมพ์
  4. แผนกโรงหญิงนคร โสเภณี โรงรับจำนำ ค้าของเก่า โรงแรม การพนันและเรียไร
  5. แผนกพิจารณาภาพยนตร์
- กองกำกับกร 5 (ตำรวจสรรพสามิต)

ต่อมา พ.ศ.2477 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกองบัญชาการและกรมในกระทรวงมหาดไทย แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2476(ฉบับที่2) ให้โอนแผนกกรรต จากกองกำกับกรตำรวจสันติบาลกองที่ 4 ไปขึ้นอยู่กับกองตำรวจเทศบาล

ปีพ.ศ.2478 ถึงปี พ.ศ.2479 มีการเปลี่ยนแปลงในหลักการสำคัญในเรื่องการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเลื่อนเป็นชั้นสัญญาบัตรที่วราชาณาจักรต้องแต่งตั้ง จากกองตำรวจสันติบาลตามกฎ ก.พ.

พ.ศ.2479 มีข้อกำหนดหลักการสำคัญในการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรต้องแต่งตั้งจากตำรวจสันติบาล

พ.ศ.2480 สมัย ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการสำนักงานและกรมในกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่6) ให้เพิ่มแผนกทะเบียนคนต่างด้าวเป็นแผนกที่ 6 ในกองกำกับกร 3

พ.ศ.2481 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการสำนักงานและกรมในกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่8) เพิ่มแผนก 5 (ยานพาหนะ) ขึ้นในกองกำกับกร 4 ตำรวจสันติบาลอีก และได้กำหนดข้อบังคับไว้ว่าตราบใดที่มีตัวผู้บังคับการ อธิบดีกรมตำรวจ จะเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้บังคับการตำรวจสันติบาลด้วย

พ.ศ. 2483 ได้มีคำสั่งให้โอนงานแผนกต่างประเทศ กรมตำรวจมาขึ้นอยู่ใน กองกำกับการ การตำรวจสันติบาลกองที่ 2 แยกงานของกองกำกับการ 1 และกองกำกับการ 3 และกองกำกับการ 5 ไปขึ้นกับกองตำรวจสอบสวนกลางซึ่งตั้งขึ้นใหม่ มีผู้บังคับการเป็นหัวหน้า

พ.ศ.2491 กองตำรวจสอบสวนกลางได้ถูกยกฐานะขึ้นเป็นกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ขยายวงงานกว้างขวางออกไปอีก มีผู้บัญชาการเป็นผู้บังคับบัญชาการ กองตำรวจสันติบาล

พ.ศ.2494 กองตำรวจสันติบาลจึงได้ตั้งหน่วยควบคุมคนอุยวอพยพ มีหน้าที่ควบคุมและดูแลความทุกข์สุขของชาวญวน

พ.ศ.2495 ได้แยกงานของแผนกแผนก 3 กองกำกับการ 1 (ต่างประเทศ)นี้ ตั้งเป็น กองกำกับการ 5 กองตำรวจสันติบาล มีหน้าที่ สืบสวน ควบคุมและสอดส่องพฤติกรรมคนจีน โดยเฉพาะ และทำหน้าที่แปลเอกสารภาษาจีน

พ.ศ.2496 ได้จัดตั้ง กองการต่างด้าวขึ้น กองตำรวจสันติบาลจึงได้โอนงานเกี่ยวกับ ทะเบียนคนต่างด้าว

พ.ศ.2498 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมตำรวจใน กระทรวงมหาดไทยขึ้นอีก สำหรับตำรวจสันติบาล ได้แบ่งแยกงานในกองกำกับการ 4 ซึ่งทำหน้าที่ อารักขา ออกเป็น 4 แผนก ดังนี้

แผนก 1 (อารักขาภายใน) มีหน้าที่ถวายความอารักขาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและ สมเด็จพระบรมราชินี คณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาลฯ

แผนก 2 (อารักขาชาวต่างประเทศ) มีหน้าที่อารักขาสถานทูต กงสุล ที่ทำการองค์การ สหประชาชาติ และชาวต่างประเทศผู้มีเกียรติบางคนที่จะต้องอารักขา

แผนก 3 (ควบคุมอารักขาทั่วไป) มีหน้าที่อารักขารักษาการที่ประชุมต่างๆ

แผนก 4 (รักษาการณ์เรือนจำบางขวาง) ทำหน้าที่รักษาการณ์เรือนจำนักโทษ นอกจากนี้ ได้แบ่งยกงานในกองกำกับการ 4 ตำรวจสันติบาล

พ.ศ.2503 จัดตั้งกอง 6 เป็นหน่วยสืบสวนพิเศษเรื่องคอมมิวนิสต์โดยเฉพาะ

พ.ศ.2515-2516 จัดตั้งกอง 7 ทำหน้าที่สืบสวนหาข่าวในภูมิภาค นอกจากนี้ยังจัดตั้งงาน ทะเบียนกลาง และสำนักควบคุมชนต่างชาติผู้อพยพ

จากกรมตำรวจในอดีตมาสู่สำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบัน เบื้องหลังความสำเร็จ การปฏิบัติราชการของ 4 กองบังคับการ กับอีก 1 หน่วยงาน ที่ขึ้นตรงกับผู้บัญชาการ ตำรวจสันติบาล ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่สืบสวนหาข่าวที่เกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ วิเคราะห์ สรุประเบิดข่าว งานถวายความปลอดภัย งานอารักขาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ งานผลิตสื่อและ

เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นภารกิจที่เกื้อหนุนกันทำให้การปฏิบัติงานของตำรวจสันติบาลประสบความสำเร็จมาโดยตลอด

ช่วงเวลากว่า 7 ทศวรรษ ที่ผ่านมา ผลงานและเกียรติยศของกรมตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปัจจุบัน ตำรวจสันติบาลเป็นอีกส่วนหนึ่งที่อยู่เบื้องหลัง ดังเพลงพระราชนิพนธ์ ความฝันอันสูงสุด ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ว่า

"จะแน่วแน่แก้ไขในสิ่งผิด  
จะรักษาจิตใจเป็นผุยผง  
จะยอมตายถวายให้เกียรติดำรง  
จะปิดทองหลังองค์พระปฏิมา"

### กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1

กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 ใช้คำย่อว่า บก.ส.1 มีหน้าที่ดำเนินการ ควบคุม และ บริหารงานการข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์ บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ งานการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และ บุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 งาน และ 5 กองกำกับการ ดังนี้

2.1 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ดำเนินการ ควบคุม และบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร ส่งเสริม ประสานงาน เผยแพร่ ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงงานเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานในสังกัด จัดเก็บ บันทึกข้อมูลข่าวกรองที่อยู่ในความรับผิดชอบลงในฐานข้อมูลข่าวกรอง และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนปฏิบัติงาน ร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2.2 งานอำนวยการ มีหน้าที่ดำเนินการ ควบคุม และบริหารงานธุรการ งานกำลังพล งานการเงิน งานพัสดุ งานงบประมาณ งานยุทธศาสตร์และแผนงาน งานวิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง งานวินัย งานศึกษาอบรม งานประชาสัมพันธ์ งานสื่อสารและศูนย์วิทยุ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

(1) งานรับ-ส่งหนังสือราชการ

- (2) งานร่างโต้ตอบ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของงานใดโดยเฉพาะ
- (3) งานการประชุม
- (4) งานจัดเก็บรักษาและทำลายเอกสาร
- (5) งานบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ
- (6) งานประวัติและบัตรข้าราชการตำรวจ
- (7) งานพิจารณาความชอบของข้าราชการตำรวจ
- (8) งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- (9) งานการลาและการดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการออกจากราชการ
- (10) งานประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ
- (11) งานดำเนินการเกี่ยวกับทัณฑ์ทางวินัย และความผิดอย่างอื่น
- (12) งานดำเนินการเกี่ยวกับกรณีที่มีผู้ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการตำรวจใน

สังกัด

- (13) พิจารณาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา
- (14) งานกำหนดนโยบายและแผนการปฏิบัติงาน
- (15) งานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามนโยบายและแผน
- (16) งานจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล และจัดทำสถิติ
- (17) งานประมวลผล วิเคราะห์ และวิจัยเสนอข้อมูล
- (18) งานรับ-จ่ายเงิน
- (19) งานควบคุมเก็บรักษาเงินต่างๆ
- (20) งานเบิกจ่ายเงินเดือน เงินค่าใช้สอย เงินค่าวัสดุ
- (21) งานเบิกจ่ายเงินค่าเช่าบ้าน
- (22) งานเบิกจ่ายเงินค่าเล่าเรียนบุตร
- (23) งานเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล
- (24) งานเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
- (25) งานการบัญชี
- (26) งานจัดหาพัสดุ ครุภัณฑ์
- (27) งานเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์สิ่งของหลวง
- (28) งานจัดทำบัญชีสิ่งของหลวง
- (29) งานเบิกจ่ายยานพาหนะ
- (30) งานจัดทำและเก็บรักษาสมุดประวัติยานพาหนะ

- (31) งานควบคุมการใช้ และเก็บรักษายานพาหนะ
- (32) เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วย ตลอดจนเก็บรักษาซ่อมบำรุง และจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน
- (33) ตรวจสอบ ควบคุม เก็บรักษาซ่อมบำรุง และจัดหาเครื่องมือสื่อสารให้เพียงพอ และพร้อมปฏิบัติงานอยู่เสมอ
- (34) เป็นเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านวิทยุสื่อสารในกองบังคับการ และหน่วยงานข้างเคียง
- (35) รับส่ง และรวบรวมข่าว ตลอดจนรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ
- (36) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.3 กองกำกับการ 1 มีหน้าที่ดำเนินการ ควบคุม และบริหารงานการข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์ บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ งานการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ โดยมีเขตอำนาจการรับผิดชอบตามเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 1 และตำรวจภูธรภาค 2 โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- (1) ปฏิบัติงานธุรการ และงานสารบรรณ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- (2) ปฏิบัติงานการข่าวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (3) ถวายความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (4) รักษาความปลอดภัยสำหรับบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (5) วิเคราะห์และประมวลข่าวเกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย ที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ
- (6) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.4 กองกำกับการ 2 มีหน้าที่ดำเนินการ ควบคุม และบริหารงานการข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์ บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ งานการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ

โดยมีเขตอำนาจการรับผิดชอบตามเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 3 และตำรวจภูธรภาค 4 โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- (1) ปฏิบัติงานธุรการ และงานสารบรรณ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- (2) ปฏิบัติงานการข่าวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (3) ถวายความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (4) รักษาความปลอดภัยสำหรับบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (5) วิเคราะห์และประมวลข่าวเกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมายที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ
- (6) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.5 กองกำกับการ 3 มีหน้าที่ดำเนินการ ควบคุม และบริหารงานการข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์ บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ งานการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ โดยมีเขตอำนาจการรับผิดชอบตามเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 5 และตำรวจภูธรภาค 6 โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- (1) ปฏิบัติงานธุรการ และงานสารบรรณ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- (2) ปฏิบัติงานการข่าวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (3) ถวายความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (4) รักษาความปลอดภัยสำหรับบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (5) วิเคราะห์และประมวลข่าวเกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย ที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ
- (6) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.6 กองกำกับการ 4 มีหน้าที่ดำเนินการ ควบคุม และบริหารงานการข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์ บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ งานการรักษา

ความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ โดยมีเขตอำนาจการรับผิดชอบตามเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 7 และตำรวจภูธรภาค 8 โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- (1) ปฏิบัติงานธุรการ และงานสารบรรณ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- (2) ปฏิบัติงานการข่าวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (3) ถวายความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (4) รักษาความปลอดภัยสำหรับบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (5) วิเคราะห์และประมวลข่าวเกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย ที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ
- (6) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.7 กองกำกับการ 5 มีหน้าที่ดำเนินการ ควบคุม และบริหารงานการข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์ บุคคล หรือกลุ่มบุคคล และโจรก่อการร้ายที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ งานการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ และบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ โดยมีเขตอำนาจการรับผิดชอบตามเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตำรวจภูธรภาค 9 โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- (1) ปฏิบัติงานธุรการ และงานสารบรรณ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- (2) ปฏิบัติงานการข่าวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (3) ถวายความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ พระราชอาคันตุกะ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (4) รักษาความปลอดภัยสำหรับบุคคลสำคัญฝ่ายไทยและต่างประเทศ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
- (5) วิเคราะห์และประมวลข่าวเกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีพฤติกรรมเป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศ
- (6) งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประพจน์ โชติคุณ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี การทำวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรีด้วยคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส 97 ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้จัดการด้านฐานข้อมูล กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการ, การสรุปข้อมูล, การจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม, การออกแบบฐานข้อมูล, การออกแบบระบบสารสนเทศ, การสร้างโปรแกรม, การสร้างแบบประเมิน, การสร้างคู่มือการใช้, การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ, การปรับปรุง, การทดลองใช้ และการประเมินโปรแกรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพฐานข้อมูลดังกล่าว ได้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับในสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข จำนวนทั้งสิ้น 16 คน ทำการทดลองใช้ระบบฐานข้อมูลดังกล่าวแล้วตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรตำบลแสนสุข จังหวัดชลบุรี ที่ประกอบด้วย ข้อมูลทะเบียนพล, ข้อมูลทะเบียนประวัติข้าราชการตำรวจ, ข้อมูลด้านการเงินของสถานีตำรวจ, ข้อมูลเงินเดือน, บัญชีขึ้นเงินเดือนของข้าราชการตำรวจ, ข้อมูลรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับคดี, สถิติผลการจับกุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจงานต่าง ๆ และสถิติคดีอาญา 5 กลุ่ม ตลอดจนการบันทึก แก้ไข ปรับปรุง การพิมพ์รายงาน การขอความช่วยเหลือ และเลิกการทำงาน มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

พิระเดช เจริญเดช (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศในสถานีตำรวจภูธร ของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 เปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามขนาดของสถานีตำรวจ วุฒิทางการศึกษาของหัวหน้าสถานีตำรวจ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าสถานีตำรวจ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ หัวหน้าสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 82 คน เครื่องมือที่ใช้วัดระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรและระดับการพัฒนาระบบสารสนเทศในสถานีตำรวจภูธรเป็นแบบมาตรา



ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของหัวหน้าสถานีดำรวจภูธร อยู่ในระดับมากทุกด้าน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของหัวหน้าสถานีดำรวจภูธร จำแนกตามวุฒิทางการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) แต่เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานีดำรวจภูธร และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าสถานีดำรวจภูธรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การพัฒนาระบบสารสนเทศในสถานีดำรวจภูธร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และการพัฒนาระดับสารสนเทศในสถานีดำรวจภูธร จำแนกตามขนาดของสถานีดำรวจภูธร วุฒิทางการศึกษาของหัวหน้าสถานีดำรวจ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าสถานีดำรวจภูธร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม กับการพัฒนาระบบสารสนเทศในสถานีดำรวจภูธร มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความสนใจในเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ).

จรัล บางประเสริฐ (2544, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีด้านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในด้านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ในด้านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ในด้านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในด้านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 164 นาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ F - test

ผลการศึกษาพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป มีชั้นยศชั้นประทวน ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี

เคยได้รับการฝึกอบรม โดยได้รับการอบรมเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีรายได้ 15,001 – 20,000

2. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ต่อปัจจัยแวดล้อมในหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความคิดเห็นต่อการปกครองบังคับบัญชา ความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติ ความเห็นต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความคิดเห็นต่อการปกครองบังคับบัญชา ความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในหน่วยงาน และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ชัยยศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกอบรม รายได้

ชัยพล เอกกุล (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันและปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันและปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันและปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันและปราบปรามให้มีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมมากยิ่งขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร และเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่สายงานป้องกันและปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 97 คน โดยการกรอกแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอายุระหว่าง 32-35 ปีจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือน 7,001 – 9,000 บาทและมีสถานภาพสมรส

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 8 ปี และเคยได้รับการพิจารณาความดีความชอบ โดยเฉลี่ย 2 ครั้ง รวมทั้งเคยได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรป้องกันอาชญากรรมโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านป้องกันอาชญากรรม พบว่า มีบางเรื่องที่เจ้าหน้าที่ตำรวจยังปฏิบัติน้อย คือ สอดส่อง แนะนำและตักเตือนบุคคลที่อาจตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรม เรื่องการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เรื่องอาชญากรรมแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป รวมทั้งการตรวจค้นตามแหล่งที่คาดว่าจะเป็นที่มั่วสุมเพื่อประกอบอาชญากรรม ส่วนด้านปราบปรามอาชญากรรม พบว่า การระงับเหตุโดยใช้อาวุธและอุปกรณ์ เช่น ปืน กุญแจมือ อย่างถูกต้องและเหมาะสมแก่พฤติการณ์ เป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่ำกว่าเรื่องอื่น รวมทั้งของกลางที่ยึดมาบางชิ้นยังไม่ได้ระบุตำแหน่งที่พบ และนำส่งพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดี และการจับกุมผู้กระทำผิดเจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่ได้ทำการจับกุมในทันทีที่ได้รับการร้องเรียน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกัน และปราบปราม ในสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง มีทั้งสิ้น 8 ปัจจัย ได้แก่ รายได้ การพิจารณาความดีความชอบ ความพร้อมด้านกำลังพล ความรู้กฎหมาย และระเบียบในการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ การประสานงานภายในหน่วยงาน ความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานอื่น ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน งบประมาณ และสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานหลายด้านทั้งด้านประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งรัฐควรมีมาตรการในการกำหนดนโยบาย และแผนการดำเนินการต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ รวมทั้งมีแนวทางในการนำนโยบาย ต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดไว้ เช่น จัดการฝึกอบรม เพิ่มเติมความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งทางด้านทฤษฎีและทางด้านการปฏิบัติ การจัดระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งมีการจัดสรรงบประมาณที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ ให้มีความเพียงพอและเหมาะสม นอกจากนั้นควรมีการสร้างความร่วมมือ และความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่

ตำรวจและมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ประชาชนทราบ ทั้งนี้จะทำให้เกิดความร่วมมือกัน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

กิตติ อมรเลิศวิทย์ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารของงานการข่าวโดยการใช้คอมพิวเตอร์ : ศึกษากรณี กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรโดยการใช้คอมพิวเตอร์และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารของงานการข่าวกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 โดยใช้ทัศนคติของบุคลากรด้านงานการข่าว เป็นเกณฑ์วัดความมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรด้านงานการข่าวของกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 50 นาย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test, F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า

บุคลากรด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารของงานการข่าวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งระดับผู้บังคับหมู่ ทำงานด้านงานการข่าวเป็นเวลาระหว่าง 1-8 ปี บุคลากรสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ โดยบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพของงานการข่าวโดยการใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ไม่มี ความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารของงานการข่าวโดยการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ประสบการณ์และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ในด้านงานการข่าวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรด้านการจัดการข้อมูลข่าวสารของงานการข่าว

อุทธีรณ ฝักฝ่าย (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ความมุ่งหมายของการศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาความต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 รวมทั้งเปรียบเทียบความต้องการดังกล่าวตามตัวแปรระดับตำแหน่งของหัวหน้าสถานีและกลุ่มงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการตำรวจสายงานป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 376 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบค่าที (t-test)

ผลการศึกษาพบว่า

1.งานป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 มีความต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการป้องกันปราบปรามอยู่ในระดับมาก

2. ความต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 เปรียบเทียบตามระดับตำแหน่งของหัวหน้าสถานี พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการป้องกันปราบปรามของสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 เปรียบเทียบตามกลุ่มงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) กลุ่มงานชุมชนสัมพันธ์มีความต้องการมากกว่ากลุ่มงานสายตรวจและสืบสวนจับกุม

มานัส เลาะหมัดจิตร (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 128 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ F - test สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

กลุ่มประชากรมีอายุ 41-45 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า รายได้ปัจจุบันน้อยกว่า 6,000 บาท มีอายุราชการ 5 - 10 ปี มีชั้นยศสิบตำรวจตรี - สิบตำรวจเอก มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี ปฏิบัติงานด้านยาม/สายตรวจทั่วไป และเคยโยกย้ายไม่เกิน 2 ครั้ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้าน

นโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่อยู่ในระดับพึงพอใจมากใกล้เคียงกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ได้แก่สถานภาพสมรส โดยพบว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีสถานภาพโสดจะมีความพึงพอใจมากกว่าข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีสถานภาพสมรสแล้ว

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ด้านลักษณะงานที่ทำ ผู้บังคับบัญชาควรมีโครงการใหม่ ๆ นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลและนโยบายของสถานี เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ซ้ำซากจำเจ ซึ่งจะส่งผลให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บังคับบัญชาควรสร้างความเชื่อมั่น และให้โอกาสกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้วยการส่งไปสัมมนา กับหน่วยงานภายนอกเพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีโอกาสพัฒนาตนเอง และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีกลยุทธ์ที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานในหน้าที่ เป็นหน้าที่ที่ไม่สามารถละเว้นการปฏิบัติได้ รวมทั้งหาวิธีการใหม่ ๆ และสร้างโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานให้แก่ลูกน้องเกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาควรเสริมสร้างความสามัคคีในการทำงานและให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการทำงาน

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถืออยู่ ควรมีโครงการหารายได้เสริมให้กับข้าราชการตำรวจทุกคน

วุฒินันท์ ดิษฐาน (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการสืบสวนหาข่าวของสำนักงานตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ: ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการสืบสวนหาข่าวของสำนักงานตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ความคิดเห็นของตำรวจสันติบาลอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านประสบการณ์ด้านการสืบสวนหาข่าวและปัจจัยด้านประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการสืบสวนหาข่าว ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการสืบสวนหาข่าว