



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ
ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจนโยบาย
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจังหวัดพิษณุโลก

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาและเป็น
กรอบในการวิเคราะห์ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ แนวความคิดเกี่ยวกับ
เทคโนโลยีสารสนเทศ แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสารของประเทศ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การนำ
เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานตำรวจ

สำหรับรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจ (Survey research
method) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะใช้การเก็บข้อมูลเพื่อ
การศึกษาเพียงครั้งเดียว ในกลุ่มการศึกษาเพียงกลุ่มเดียว (One shot descriptive survey
research) และการใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มบริหารและผู้ใช้งาน กลุ่มประชากรที่ใช้
ในการศึกษา คือ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจังหวัดพิษณุโลก จำนวนทั้งสิ้น 405 คน
และเมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวนแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยโปรแกรม
สำเร็จรูป spss โดยเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมในการคำนวณตามลักษณะของสเกลในการวัด

สถิติในการที่ใช้วัดข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประเภทร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์และความพึง
พอใจของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองจังหวัดพิษณุโลก

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

1. ลักษณะทางประชากร

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรจำนวนทั้งสิ้น 405 คน เป็นลักษณะงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายปราบปราม คือร้อยละ 44.9 โดยส่วนใหญ่ชั้นประทวน คิดเป็นร้อยละ 88.9 ผู้บังคับหมู่ คิดเป็นร้อยละ 87.9 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 90.9 ประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ศึกษาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 71.6

2. ความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองจังหวัดพิษณุโลก โดยเฉพาะด้านฮาร์ดแวร์ ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.84 ด้านซอฟต์แวร์ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.86 และ 3.18 ด้านดูแลระบบ ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.91 ด้านระบบเครือข่าย ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.09 ด้านวิทยุโทรทัศน์ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.56 ด้านสื่อพิมพ์ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.23 ด้านระบบโทรศัพท์สำนักงาน ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.13

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ผู้วิจัยได้นำมาประมวลกับแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาอภิปรายได้ตามลำดับ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

ระดับความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลกนั้น มีระดับความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในการนำไปใช้งาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ มีความเข้าใจและทราบถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ซึ่งในปัจจุบัน ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในหน่วยต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานมากขึ้น จึงถือได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นนวัตกรรมใหม่ได้เป็นที่ความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ระดับปานกลาง

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

ระดับการศึกษานั้น พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก มีข้อสังเกตว่า ข้าราชการตำรวจกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่แตกต่างไปจากข้าราชการตำรวจกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีอาจเนื่องมาจากข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูงเป็นบุคลากรที่มีการรับรู้และเรียนรู้ได้ดีและเร็วกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าใน ส่วนระดับชั้นยศนั้นไม่พบว่ามีความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่นเดียวกับระดับตำแหน่งอาจสืบเนื่องมาจากการที่ข้าราชการตำรวจที่มีระดับชั้นยศและระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ต่างก็มองเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีและการสื่อสารด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้นระดับชั้นยศและตำแหน่งจึงไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถทำให้ข้าราชการตำรวจที่เป็นกลุ่มประชากรมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมญิติ คำपालะ (2537) ที่ว่าการยอมรับการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ ในงานสอบสวนของพนักงานสอบสวน ศึกษากรณีพนักงานสอบสวนระดับ รองสารวัตร สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ความเพียงพอของรายได้และรายจ่าย การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ ในงานสอบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ กัทนา ลิ้มขวลิต (2539) ที่ว่าการยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์การ กรณีศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหาร ปัจจัยด้านนวัตกรรม ได้แก่ ความรู้เรื่องหลักการเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ การมีนวัตกรรมสำเร็จรูป ความยาก/ง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงานและปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจขององค์การ ได้แก่ การเข้ารับการอบรม

ลักษณะงานที่รับผิดชอบนั้น มีผลต่อความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก เช่นกัน มีข้อสังเกตว่าข้าราชการตำรวจที่อยู่ในสายงานป้องกันปราบปรามจะมีความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างไปจากสายงานอื่น ทั้งนี้เนื่องจากสายงานป้องกันปราบปรามนั้นเป็นสายงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับงานป้องกันมิให้มีการกระทำความผิด การเกิดเหตุร้าย การจับกุมผู้กระทำความผิด และ

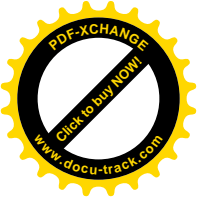
ส่วนใหญ่ต้องออกปฏิบัติการในเขตพื้นที่ในรับผิดชอบดังนั้น จึงอาจโอกาสน้อยในการได้รับรู้หรือศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานซึ่งมักจะเป็นการใช้งานภายในสำนักงานเป็นส่วนใหญ่

ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์มีผลต่อความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของข้าราชการตำรวจมีข้อสังเกตว่า ข้าราชการตำรวจที่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์จะมีความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ อาจเนื่องมาจาก บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่างๆ ย่อมต้องรู้สึกถึงประโยชน์ที่จะได้จากสิ่งนั้นๆ ดังนั้นข้าราชการตำรวจที่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ย่อมเป็นบุคคลที่รับรู้ถึงประโยชน์ของคอมพิวเตอร์จึงเกิดความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สูงกว่าข้าราชการตำรวจที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

ในส่วนปัจจัยการสนับสนุนจากหน่วยงานนั้น การสนับสนุนจากหน่วยงานให้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พบว่า มีผลต่อความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอาจเนื่องมาจากการที่ข้าราชการตำรวจได้เข้ารับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์นั้น ย่อมได้รับการเรียนรู้ถึงวิธีการใช้งาน การฝึกปฏิบัติและสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและตนเอง

การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการปฏิบัติงานและความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานมีผลต่อความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่สำคัญ หากผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน เช่น จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการใช้งาน จัดให้มีการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารและกำหนดแนวทางในการทำงานผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะมีขวัญและกำลังใจ การเรียนรู้ทดลองใช้งาน สนใจที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้ผลงานดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในส่วน ความเห็นของข้าราชการตำรวจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น มีผลต่อความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากข้าราชการตำรวจที่มีความรู้และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ตระหนักถึงความจำเป็นและข้อดีของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมา



ประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานกับงานที่รับผิดชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกความสะดวกรวดเร็วของงาน รวมทั้งลดเวลาในการปฏิบัติงานจากเดิมที่ใช้เวลานานทำให้รวดเร็วขึ้นได้ผลงานที่เพิ่มมากขึ้นเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลให้ข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในระดับพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

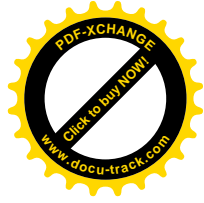
จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มให้ข้าราชการตำรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เกิดความยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพขึ้น ดังนี้คือ

1. หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรจัดให้มีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติ ด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และการใช้งานโปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้แก่ข้าราชการตำรวจ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในทุกระดับ เพื่อเป็นการฝึกอบรมแล้ว ได้มีการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่ รวมทั้งมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมอยู่เสมอ ๆ

2. สำหรับหลักสูตรของการฝึกอบรมนั้น เห็นควรให้มีการ จัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับหน้าที่ ความรับผิดชอบในการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ตามสายงานและตรงตามความต้องการของข้าราชการตำรวจที่นำไปประยุกต์ใช้งาน ในการฝึกอบรมควรเน้นไปที่ การมีความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ วิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานควรให้ความสำคัญและนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง หากผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและเป็นผู้นำไปใช้อย่างจริงจังแล้ว ย่อมเป็นพลังผลักดันที่สำคัญที่จะทำให้ข้าราชการตำรวจระดับผู้ปฏิบัติงานนำไปใช้งานอย่างเต็มรูปแบบมากขึ้น ส่งผลให้หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ไปประยุกต์ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลในทุกระดับ

4. ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องนั้น เห็นควรให้มีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์อื่นที่เกี่ยวข้อง ที่มีขีดความสามารถเหมาะสมกับพัฒนาการด้านซอฟต์แวร์ ซึ่งมีประสิทธิภาพในการใช้งาน มาไว้ในหน่วยงานให้เพียงพอกับความต้องการใช้งานของข้าราชการตำรวจในหน่วยงาน



5. เห็นควรให้ข้าราชการตำรวจระดับผู้ปฏิบัติงาน มีส่วนรวมในการเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ที่จะนำมาใช้กับคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ข้าราชการตำรวจระดับผู้ปฏิบัติงาน

6. สืบเนื่องจากความคิดเห็นของบุคคล เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ เห็นควรให้ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการรวมกลุ่มจัดตั้ง ชมรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน เพื่อเป็นสถานที่แลกเปลี่ยนความรู้ ให้คำแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาศาสนภาพัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจทั้งภาค 6
2. ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจทั้งภาค 6
3. ศึกษาศึกษาพัฒนาหลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ในลักษณะที่เป็นการศึกษาด้วยตนเอง เช่น E-BOOK, WBI, WBT, E-learning, CAI เป็นต้น