

การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล

นางวารุณี โพนทัน

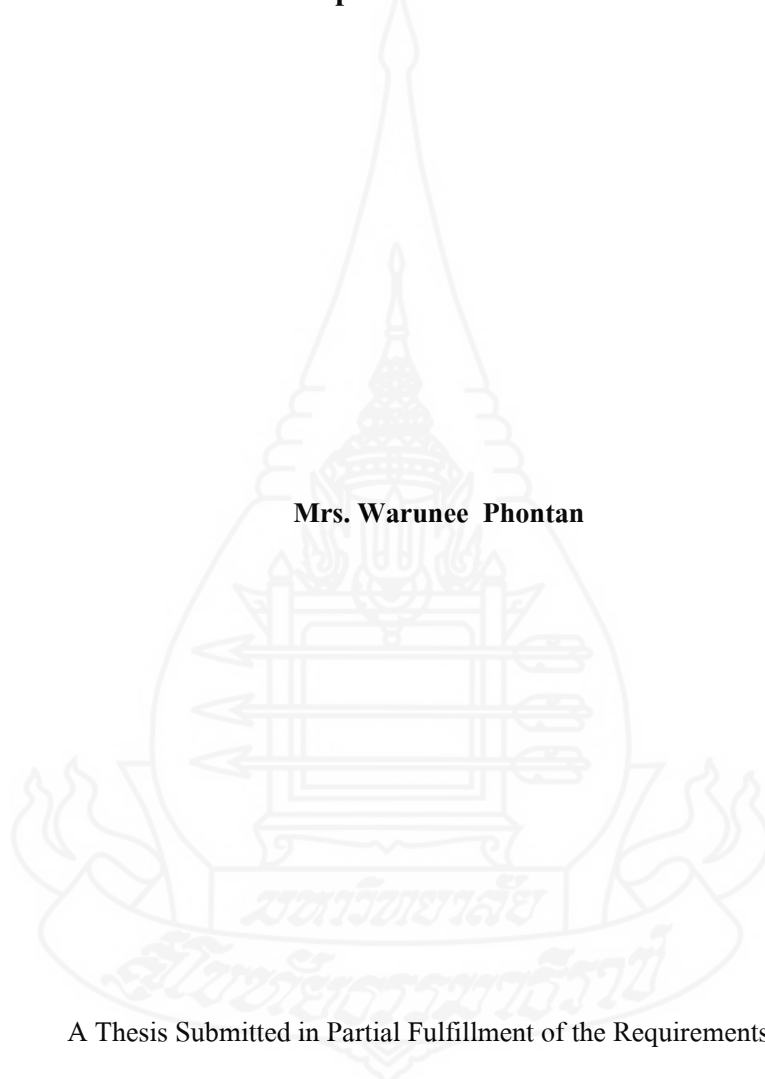


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Information Use for Community Service by the Police Investigation Section,  
Metropolitan Police Bureau**

**Mrs. Warunee Phontan**



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Arts in Information Science

School of Liberal Arts


Sukhothai Thammathirat Open University


2012

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล  
ชื่อและนามสกุล นางวารุณี โพนทัน  
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์  
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา หาญพล  
2. รองศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์  
3. อาจารย์วิไลย สดงคุณห์


วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2555


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์)

  
กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา หาญพล)

  
กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์)

  
กรรมการ  
(อาจารย์วิไลย สดงคุณห์)

  
ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิทวธีรานนท์)

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน

กองบัญชาการตำรวจนครบาล

**ผู้วิจัย** นางวารุณี โพนทัน รหัสนักศึกษ 2511000594 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ หาญพล (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์

(3) อาจารย์วิไลย สดงคุณท์ **ปีการศึกษา** 2555

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล (2) เปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน (3) ศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล (4) เปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 306 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และได้รับคืน จำนวน 297 ชุดคิดเป็นร้อยละ 97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD

ผลการวิจัยพบว่า (1) ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีการใช้สารสนเทศมากเพื่อการบริการประชาชน ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ หากความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ติดตามข่าวสาร งานที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวน และหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน (2) การเปรียบเทียบสภาพการใช้ จำแนกตามตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานพบว่าตำแหน่งสัญญาบัตร 2 มีสภาพการใช้สารสนเทศมากกว่าตำแหน่งสัญญาบัตร 1 ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อทำเอกสารรายงาน ส่วนตำแหน่งสัญญาบัตร 3 ใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (3) ด้านปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด (4) เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานพบว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีปัญหาการใช้สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี ในด้านแหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล ส่วนด้านเนื้อหาสารสนเทศพบว่า สารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ เก่าเกินไปและปีที่พิมพ์นานกว่า 5 ปี

**คำสำคัญ** การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน ตำรวจสอบสวน

**Thesis title:** Information Use for Community Service by the Police Investigation Section, Metropolitan Police Bureau

**Researcher:** Mrs. Warunee Phontan; **ID:** 2511000594; **Degree:** Master of Arts (Information Science); **Thesis advisors:** (1) Dr. Tassana Hanpol, Associate Professor; (2) Dr. Laddawan Pechroj, Associate Professor; (3) Mrs. Wilai Satongkun;

**Academic year:** 2012

### Abstract

This study aimed to (1) study information use for community service by the police investigation section of the metropolitan police bureau, (2) compare information use classified by work position and work experience, (3) study problems of information use, and (4) compare study problems of information use classified by work position and work experience.

The population were 306 officers from the investigation section of the metropolitan police bureau. Data were collected by using a questionnaire. 297 copies of the questionnaire were returned, which was 97 percent of all respondents. Statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and one-way analysis of variance (ANOVA). Pair-test by LSD.

The results showed that (1) investigation police officers of the police investigation section of the metropolitan police bureau used information at a high level on the objectives of information use in 3 levels: community service, keeping up the information, and knowledge seeking for information use in the work process, (2) comparing the conditions of information use classified by work position and work experience, it was found that the second-level commissioned officers used more information than the first-level commissioned officers in the objectives of information use for writing reports. But the third-level commissioned officers used personal sources of information for special experts, (3) the biggest problem of information use was information technology, and (4) comparing study problems of information use classified by work position and work experience found that the police officers in the investigation section who had work experience of more than 7 years had more problems with information use than those who had work experience of 1-3 years and 4-6 years; in the aspect of information source of the investigation information service institution it was too far away. In the aspect of information content, it was found that information received did not match the needs, was out of date, and the date of printing was older than 5 years.

**Keywords:** Information Use for Community Service, Investigation Police

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา หาญพล รองศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอาจารย์ วัลย์ สดงคุณท์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบ แก้ไขและให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร. พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์ ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ตลอดจนคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยด้วยความเมตตาเสมอมา ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์ รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน และพันตำรวจโท ญัฐวัชร ปุ่งโพธิ์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจคุณภาพแบบสอบถาม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

ขอขอบคุณท่านผู้กำกับ การ และตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่ให้ความอนุเคราะห์ และสละเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นอย่างดีทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายที่สุด ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง และเพื่อน ๆ ของผู้วิจัยทุกท่านที่ช่วยผลักดัน และเป็นกำลังใจให้จนประสบผลสำเร็จด้วยดี หากเกิดคุณความดีจากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการีทั้งสองที่เป็นผู้มีพระคุณสูงสุดในชีวิต

วารุณี โพนทัน

สิงหาคม 2555

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
ความหมายของสารสนเทศ .....	8
บทบาทและความสำคัญของสารสนเทศ .....	9
คุณค่าของสารสนเทศ .....	13
การใช้สารสนเทศ .....	15
วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ .....	17
ความต้องการสารสนเทศ .....	17
การแสวงหาสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ .....	21
ประเภทสารสนเทศ .....	23
ปัญหาการใช้สารสนเทศ .....	25
กองบัญชาการตำรวจนครบาล .....	27
การสอบสวน .....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	37

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง .....	53
ตอนที่ 2 ข้อมูลสภาพการใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจ ฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล .....	55
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสภาพการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจ ฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน .....	63
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	125
สรุปการวิจัย .....	125
อภิปรายผล .....	133
ข้อเสนอแนะ .....	138
บรรณานุกรม .....	140
ภาคผนวก .....	148
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย .....	148
ข หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย .....	151
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย .....	155
ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย .....	157
จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	159
ประวัติผู้วิจัย .....	170



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	47
ตารางที่ 3.2	48
ตารางที่ 4.1	54
ตารางที่ 4.2	55
ตารางที่ 4.3	56
ตารางที่ 4.4	58
ตารางที่ 4.5	59
ตารางที่ 4.6	60
ตารางที่ 4.7	60
ตารางที่ 4.8	62
ตารางที่ 4.9	63
ตารางที่ 4.10	64
ตารางที่ 4.11	66
ตารางที่ 4.12	67
ตารางที่ 4.13	69

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน จำแนกตามตำแหน่ง.....	71
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตามตำแหน่ง (เป็นรายคู่).....	73
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการใช้เนื้อหาสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่ง.....	75
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศ ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ตำแหน่ง (เป็นรายคู่).....	78
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสารสนเทศด้านรูปแบบ ความทันสมัย ภาษาและ ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่ง .....	79
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบสารสนเทศด้านรูปแบบ ความทันสมัย ภาษา และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ตำแหน่ง (เป็นรายคู่).....	82
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาการใช้สารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่ง.....	84
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ตำแหน่ง (เป็นรายคู่).....	89
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน.....	91
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ประสิทธิภาพ (เป็นรายคู่).....	93
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการใช้แหล่งสารสนเทศ ส่วนบุคคล และ อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน.....	95
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ประสิทธิภาพ (เป็นรายคู่).....	97
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน.....	100

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตามประสบการณ์ (เป็นรายคู่).....	102
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเนื้อหาสารสนเทศ จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน.....	104
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบเนื้อหาสารสนเทศการใช้ ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ประสบการณ์ (เป็นรายคู่).....	107
ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านรูปแบบ ความทันสมัย ภาษา และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	110
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบสารสนเทศด้านรูปแบบ ความทันสมัย ภาษาและ ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ประสบการณ์ (เป็นรายคู่).....	112
ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาการใช้สารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	115
ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศ ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน (เป็นรายคู่).....	120

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงระดับความต้องการของสารสนเทศ .....	18
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของความต้องการสารสนเทศกับพฤติกรรม การแสวงหาสารสนเทศ .....	20
ภาพที่ 2.3 การแบ่งส่วนราชการกองบัญชาการตำรวจนครบาล .....	28
ภาพที่ 2.4 โครงสร้างสถานีตำรวจนครบาล .....	30



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจมีความสำคัญต่อสังคมและกระบวนการยุติธรรม คือการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในสังคม และมีหน้าที่ดูแลรักษาความสงบของประชาชนในฐานะผู้รักษากฎหมาย ซึ่งหมายถึงการบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองสังคมด้วยยุทธวิธีต่าง ๆ ในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม อาชีพตำรวจจึงมีขอบเขตกว้างขวางเกี่ยวข้องกับประชาชนตลอดเวลา สำหรับกิจการของตำรวจไทยในปัจจุบัน ได้มีการกำหนดรูปแบบของภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และบทบาทของตำรวจไว้หลายประการ เช่น ตามประมวลระเบียบตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม 1 ภาค 1 ลักษณะ 1 กำหนดหน้าที่ทั่วไปของตำรวจไทยมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ คือ รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายใน และภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน รักษากฎหมาย ที่เกี่ยวกับการกระทำผิดในทางอาญา บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ (<http://gotoknow.org/blog/policethai/305737> ค้นคืน 17/8/25525) งานที่ถือว่าเป็นงานหลัก และหัวใจของตำรวจคืองานสอบสวน เมื่อมีสำนวนคดีอาญา คดีแพ่ง เกิดขึ้นบุคคลที่ประชาชนจะต้องเข้าแจ้งความร้องทุกข์คือ พนักงานสอบสวนซึ่งพนักงานสอบสวนมีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการสอบสวน เก็บรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ สรุปลำนวนสอบสวนส่งฟ้องศาล ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการยุติธรรม ขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมจึงเริ่มต้นที่พนักงานสอบสวนเป็นคนแรก ดังนั้นความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนในขั้นตอนการสอบสวนเริ่มตั้งแต่ การสืบสวน ตรวจค้น จับกุม ควบคุม สอบปากคำ ส่งของกลางไปตรวจพิสูจน์ เร่งรัดผล รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ และมีความเห็นตามท้องสำนวน ปล่อยตัวชั่วคราว จนกระทั่งนำตัวผู้กระทำผิดเพื่อฟ้องร้องต่อศาลให้เป็นไปตามกฎหมายให้อำนาจรองรับไว้ นอกจากนั้นแล้วยังจะต้องไปเป็นพยาน และติดตามพยานไปเบิกความในชั้นศาลอีกทำให้งานในหน้าที่ความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น และพนักงานสอบสวนยังต้องรู้ และเข้าใจในข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมาย ข้อบังคับ คำสั่งกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ประกอบกับในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือที่นิยมเรียกว่า IT เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนที่เปลี่ยนแปลงไปจากการดำเนินการในรูปแบบที่เคยปฏิบัติเข้าสู่ยุค

สารสนเทศ (Information age) ที่การดำเนินการกิจด้านการบริการมีความรวดเร็วและซับซ้อน ตลอดจนมีการแข่งขันหลากหลายรูปแบบ การตัดสินใจในการให้บริการจึงต้องรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งต้องอาศัยสารสนเทศที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่หลากหลาย การบริการสารสนเทศของตำรวจฝ่ายสอบสวนจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการและการใช้ข้อมูล ข่าวสาร ดังนั้นตำรวจฝ่ายสอบสวนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการใช้งาน ด้านกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ เช่น ระเบียบคำสั่ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดกรอบวิสัยทัศน์เพื่อปรับทิศทางการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และเตรียมความพร้อมขององค์กรให้สามารถรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ในขณะที่สถานการณ์ภายนอกองค์กรกำลังเร่งเร้าทั้งทางตรงและทางอ้อมทำให้องค์กรจะต้องมีปรับปรุงแก้ไขทั้งในแง่แนวคิดทางการบริหาร ยุทธวิธีในการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน รวมถึงวิธีการจัดการกับปัญหาสังคมต่าง ๆ ที่ตำรวจต้องรับผิดชอบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 – 2556 เพื่อเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติราชการในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย (พ.ศ. 2552-2556: 2-3 ) และนโยบายแต่ละสถานีตำรวจในระดับที่มีวิสัยทัศน์ต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำมาประยุกต์และปรับปรุงให้เข้ากับงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้บริการของตำรวจฝ่ายสอบสวนเป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องมีหน้าที่ให้บริการงานต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสีทิมมนุษยชน โดยกฎหมาย (วันสญา ฤนาพันธ์ 2548: 10-11) ดังนั้นการให้บริการของตำรวจฝ่ายสอบสวนจึงมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้องรวดเร็ว และแม่นยำ เพื่อช่วยในการตัดสินใจตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนการกำหนดนโยบายและการวางแผนรองรับตามสภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันทั่วทั้งที่ นอกจากนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการของตำรวจฝ่ายสอบสวนยังช่วยให้ลดขั้นตอนในการทำงาน และสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพรวดเร็ว การสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11) หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหาเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

(ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา) บทบาทหน้าที่ของตำรวจฝ่ายสอบสวนคือรับผิดชอบในการดำเนินการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภทและยังจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องจับกุม สอบสวน และประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนมี 3 ด้านคือ ด้านปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ไม่มียานพาหนะที่มีประสิทธิภาพและน้ำมันเชื้อเพลิงที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ปัญหาการจราจร ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการรักษาสถานที่เกิดเหตุ ปัญหาความซับซ้อนและปริมาณที่มากเกินไปของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานในสถานที่เกิดเหตุ ปัญหาที่เกิดจากผู้บังคับบัญชาที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานในสถานที่เกิดเหตุ ปัญหาที่ต้องเอาเงินส่วนตัวมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการตรวจสถานที่เกิดเหตุ ได้แก่ ปัญหาการไม่สามารถปฏิบัติงานในการตรวจสถานที่เกิดเหตุได้ครบถ้วนตามขั้นตอนในแผนที่ได้วางไว้ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ปัญหาพยานหลักฐานถูกทำลายเนื่องจากประชาชนที่เข้ามามุงดูในสถานที่เกิดเหตุ ความเสี่ยงอันตรายเมื่อออกไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ ปัญหาการขาดทีมงานและผู้ช่วยพนักงานสอบสวน เพื่อทำหน้าที่ช่วยพนักงานสอบสวนในการรวบรวมพยานหลักฐานในสถานที่เกิดเหตุ ด้านการรวบรวมพยานหลักฐาน ได้แก่ ปัญหาพนักงานสอบสวนขาดการฝึกอบรมพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคนิควิธีการที่ถูกต้องในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐาน ปัญหาการประสานงานขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่กองพิสูจน์หลักฐาน หรือเจ้าหน้าที่กองวิชาการ (สิทธิชัย โสภกา 2548: 1-2) ตำรวจฝ่ายสอบสวนเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในการสืบสวนติดตามจับกุมตัวผู้ต้องหาเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม โดยการทำการสอบสวนและฟ้องผู้ต้องหาเหล่านั้นให้ศาลลงโทษได้ ยังผลให้เกิดการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมในท้องที่และสังคมได้เป็นอย่างดี จากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นตามลำดับส่งผลให้ตำรวจฝ่ายสอบสวนต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเหล่านั้นมาใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในด้านการสอบสวน เพื่อให้สามารถวางแผน ติดตาม และประเมินผลอย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว เป็นต้น

จากเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการบริการและการใช้สารสนเทศดังกล่าวจะเห็นว่ามีสิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ ตำรวจฝ่ายสอบสวนจะต้องรับรู้และเข้าใจในความสำคัญของสารสนเทศว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้เกิดการใช้สารสนเทศอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และคงไว้ซึ่งประโยชน์สูงสุดขององค์กร ดังนั้นการบริการของตำรวจฝ่ายสอบสวนในปัจจุบันและอนาคตจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการบริการที่เป็นระบบเพื่อให้

สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด ดำรวจฝ่ายสอบสวนต้องเรียนรู้วิธีการนำข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งการสื่อสารโดยอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกระบวนการบริการด้วย เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสภาวการณ์ของโลกในปัจจุบันกองบัญชาการตำรวจนครบาลเป็นหน่วยงานราชการระดับกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองบัญชาการตำรวจนครบาลแบ่งส่วนราชการออกเป็น กองกับการสวัสดิการเด็กและเยาวชน กองบังคับการอำนวยการ กองบังคับการตำรวจจราจร กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน กองบังคับการตรวจปฏิบัติการพิเศษ และกองบังคับการสืบสวนสอบสวน สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดหน้าที่การทำงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ทั้งสิ้น 88 สถานี โดยแต่ละสถานีจะมีผู้กำกับทำหน้าที่หัวหน้ารับผิดชอบโดยแบ่งลักษณะงานออกเป็น 5 สายงานคือ งานธุรการ งานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน และงานจราจร โดยมีภารกิจรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความปลอดภัย ความสงบเรียบร้อย และการจัดระเบียบจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร (ปวีณา เอกฉัตร 2545: 41-43)

จากภาระหน้าที่และลักษณะโครงสร้างของกองบัญชาการตำรวจนครบาลดังกล่าวแล้วนั้น จะเห็นว่าการดำเนินงานบริการของตำรวจฝ่ายสอบสวนมีความจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างกว้างขวาง เพราะภารกิจของกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีมากและซับซ้อน จึงจำเป็นต้องมีการจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศไว้อย่างเพียงพอ เป็นระบบระเบียบ มีความเชื่อถือได้ และทันต่อความต้องการ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ

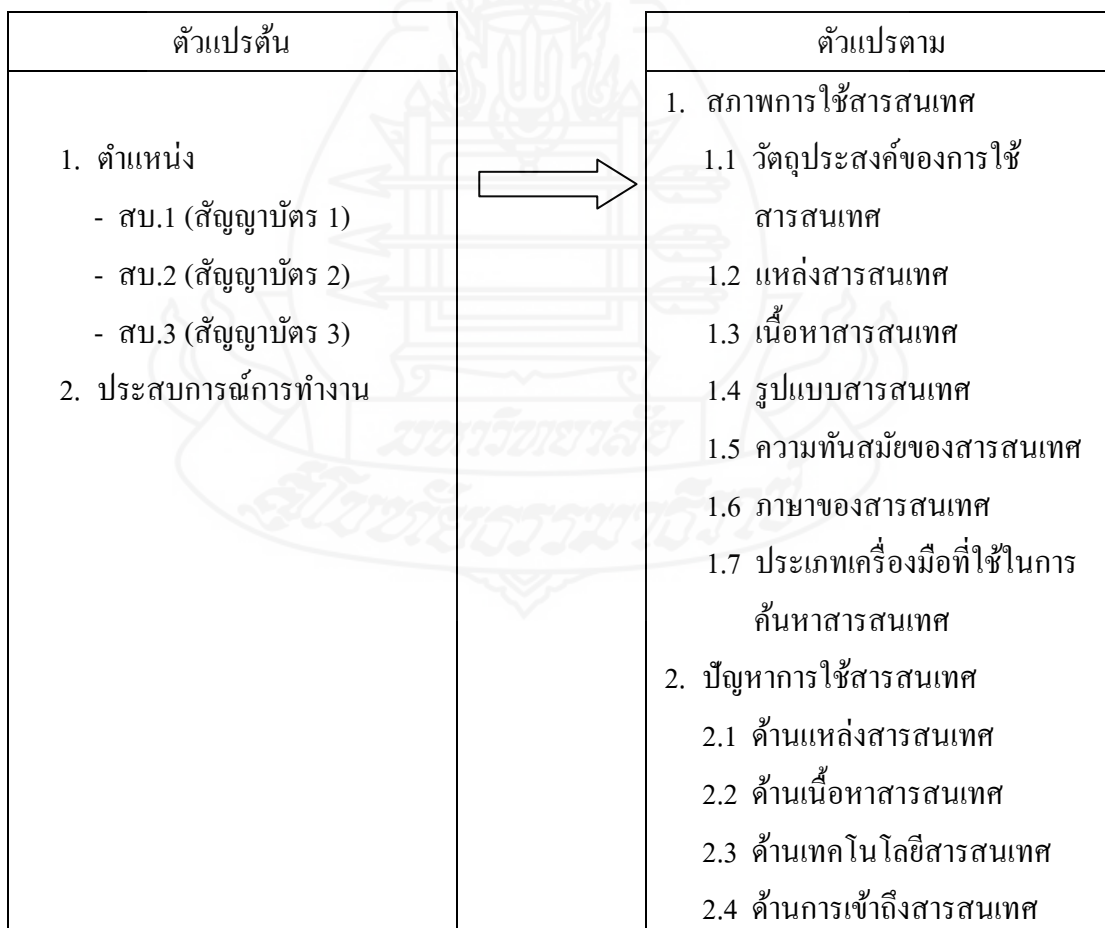
จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลเพื่อทราบถึงสภาพการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้การจัดเตรียมสารสนเทศสามารถสนองความต้องการในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยตำรวจฝ่ายสอบสวนควรมีข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถใช้ประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาการสอบสวนไปในทางที่ถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างแท้จริง อันส่งผลให้การดำเนินงานของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลเป็นไปตามจุดมุ่งหมายและนโยบายโดยรวม



## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจ  
ฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจ  
ฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามตำแหน่ง และประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจ  
ฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล
- 2.4 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจ  
ฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามตำแหน่ง และประสิทธิภาพการทำงาน

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย



#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานต่างกัันมีสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนแตกต่างกัน

4.2 ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานต่างกัันมีปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนแตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลตั้งแต่ระดับสัญญาบัตร 1- ระดับสัญญาบัตร 3 ซึ่งมีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปของกองบัญชาการตำรวจนครบาลซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 9 กองบังคับการ ได้แก่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 จำนวน 306 คน

#### 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล หมายถึง หน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร

6.2 กอง หมายถึง กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – กองบังคับการตำรวจนครบาล 9

6.3 การสอบสวน หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นๆตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

6.4 ฝ่ายสอบสวน หมายถึง แผนกที่มีหน้าที่รวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นๆ ตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

**6.5 การบริการประชาชน** หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการให้ได้รับความปลอดภัย และกิจการที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

**6.6 ตำแหน่ง ได้แก่ สัญญาบัตร 1 - สัญญาบัตร 3**

**6.6.1 สัญญาบัตร 1 (สบ.1)** หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรี – ร้อยตำรวจเอก

**6.6.2 สัญญาบัตร 2 (สบ.2)** หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มียศตั้งแต่พันตำรวจตรี – พันตำรวจโท ซึ่งจะเทียบเท่ากับตำแหน่งสารวัตร

**6.6.3 สัญญาบัตร 3 (สบ.3)** หมายถึง พนักงานสอบสวนที่มียศตั้งแต่พันตำรวจโท (แต่ระดับชั้นจะสูงกว่าพันตำรวจโทที่เป็นสารวัตร) ซึ่งจะเทียบเท่ากับตำแหน่งรองผู้กำกับการบัตร

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบสภาพการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริการของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

7.2 ทำให้ทราบปัญหาการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริการของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการจัดหาและจัดเก็บสารสนเทศในด้านสอบสวนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

7.3 ผลการวิจัยที่ได้จะนำไปสู่การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และการจัดเตรียมสารสนเทศ เพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ

7.4 ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญและเป็นแนวทางสำหรับพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา เพื่อช่วยให้ตำรวจฝ่ายสอบสวนสามารถนำไปใช้ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สารสนเทศเพื่อให้บริการ โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายของสารสนเทศ
2. บทบาทและความสำคัญของสารสนเทศ
3. คุณค่าของสารสนเทศ
4. การใช้สารสนเทศ
5. วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ
6. ความต้องการสารสนเทศ
7. การแสวงหาสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ
8. ประเภทของสารสนเทศ
9. ปัญหาการใช้สารสนเทศ
10. กองบัญชาการตำรวจนครบาล
11. การสอบสวน
12. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความหมายของสารสนเทศ

สารสนเทศ เป็นคำที่มาจากภาษาอังกฤษว่า “Information” ซึ่งในภาษาไทยนอกจากจะใช้คำว่า สารสนเทศ แล้วยังมีคำอื่นๆ ที่ใช้เรียกกันในความหมายเดียวกันนี้ ได้แก่ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อเท็จจริงที่เป็นวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ นักวิชาการได้ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

1.1 ความรู้ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง และข้อสนเทศที่นำไปเผยแพร่ในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ทั้งในรูปธรรมและนามธรรม ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (พวา พันธุ์เมฆา 2541: 1; แม้นมาส ชวลิต และคณะ 2546: 5)

1.2 ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มีการรวบรวมหรือมีการประมวลผล หรือวิเคราะห์ให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ มีความหมายหรือเพิ่มคุณค่าที่สามารถอ่านหรือรับรู้ให้เข้าใจได้ และสามารถสื่อสารรับส่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการใช้อย่างใดอย่างหนึ่ง (มาลี ถ้ำสกุล 2547: 5; ประภาวดี สืบสนธิ์ 2543: 6; Harrod, 1990: 307)

1.3 ข้อมูลที่ได้ถูกจัดทำให้มีความสัมพันธ์หรือมีความหมายนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นความรู้ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าซึ่งนำไปใช้ในการตัดสินใจ (The New Lexicon Webster of the English Language v.1, 1988: 497)

1.4 การประยุกต์ความหมายเป็นสัญลักษณ์ ประเมินค่า หรือการจัดเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ (Wyalt, 1990: 25)

เมื่อพิจารณาจากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริงที่ได้ผ่านการวิเคราะห์และประมวลผลแล้ว สามารถนำไปใช้ในการศึกษาค้นคว้าและนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจตามวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการในด้านต่าง ๆ ทั้งในส่วนบุคคลและสังคม

## 2. บทบาทและความสำคัญของสารสนเทศ

สารสนเทศมีบทบาท และความสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 บทบาทด้านการพัฒนาประเทศ สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน ถ้าประชาชนภายในประเทศรู้จักใช้สารสนเทศมาปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนางานที่กำลังกระทำอยู่ก็จะมีส่วนช่วยพัฒนาประเทศในทางอ้อม ทั้งนี้เพราะสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องติดตามสารสนเทศอยู่เสมอ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จทางเศรษฐกิจจนสามารถพัฒนาประเทศมาอยู่ในประเทศชั้นนำของโลกได้คือการเรียนรู้สารสนเทศจากการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่นเห็นความสำคัญของสารสนเทศ การผลิตและการถ่ายทอดเทคโนโลยี จึงได้ค้นหาวิธีวิจัยและพัฒนาต่อจนสามารถผลิตเทคโนโลยีนั้นส่งกลับไปขายแข่งขันในประเทศสหรัฐอเมริกาและตลาดโลกได้ สารสนเทศที่มีส่วนช่วยพัฒนาประเทศได้มาจากการสนับสนุนการจัดตั้งงบประมาณการค้นคว้าและวิจัย (จุมพจน์ วนิชกุล 2549: 35)

2.2 บทบาทด้านการเมืองการปกครอง สารสนเทศต่าง ๆ มีบทบาทต่อการส่งเสริมระบอบการเมืองภายในประเทศ ช่วยให้ประชาชนเกิดความเข้าใจการปกครองของบ้านเมือง หากคนในประเทศสนใจสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และเข้าใจสภาพปัญหา

ของบ้านเมือง ประเทศชาติก็จะพัฒนาและการปกครองจะเป็นไปได้อย่างราบรื่น (จุมพจน์ วนิชกุล 2549: 36)

**2.3 บทบาทด้านการศึกษา** สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษาและกระบวนการเรียนรู้ที่ผ่านมาจากอดีตถึงปัจจุบันล้วนแล้วแต่ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา จะเห็นได้จากสถานศึกษาทุกแห่งต้องมีการจัดตั้งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศเพื่อการศึกษา การจัดเก็บ และการเผยแพร่สารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้สอนผู้เรียนสามารถเข้าถึงและได้รับสารสนเทศที่เหมาะสมซึ่งจะส่งผลให้การศึกษาในสาขาต่าง ๆ ก้าวหน้าเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาบุคคล สังคมและประเทศชาติต่อไป (จุมพจน์ วนิชกุล 2549: 36; จินดารัตน์ เบอร์ดพันธ์ 2548: 5)

**2.4 บทบาทด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี** ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าการจะพัฒนาประเทศให้สามารถพึ่งตนเองได้ทางเศรษฐกิจจำเป็นจะต้องอาศัยความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญ แต่พัฒนาการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจะปรากฏไม่ได้ หากขาดการวิจัยซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้สารสนเทศปฐมภูมิและทุติยภูมิเพื่อกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศทางวิชาการ และการขยายฐานความรู้และความคิดในการกำหนดหัวข้อและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนั้นการปรับปรุงให้นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์และนักเทคโนโลยีสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่เหมาะสม ได้รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้นจะนำไปสู่การผลักดันให้เกิดความก้าวหน้าและการพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยียิ่งขึ้น (จินดารัตน์ เบอร์ดพันธ์ 2548: 6)

**2.5 บทบาทด้านเศรษฐกิจ** พัฒนาการทางเศรษฐกิจ หมายถึง สภาพที่ประชากรมีระดับการกินดีอยู่ดี ซึ่งจะต้องประกอบด้วย การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการใช้ทรัพยากรทางเศรษฐกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และปรับปรุงการผลิตประเภทต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบรรณนิยมนและคุณค่าทางสังคม การดำเนินการในองค์ประกอบทั้งสองบรรลุผลสำเร็จได้ผู้เกี่ยวข้องย่อมจะต้องใช้สารสนเทศที่เหมาะสมเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความรู้ แนวคิด เพื่อพิจารณากำหนดแนวทาง และดำเนินกิจกรรม อย่างไรก็ตามการดำเนินการที่ดำเนินไปด้วยดีสำหรับผู้ประกอบการและผู้ขายสินค้านั้นขึ้นอยู่กับ การเผยแพร่สารสนเทศทางการค้าที่จัดทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ หากสารสนเทศทางการค้ามีการเผยแพร่มากยิ่งขึ้นจะทำให้ผู้ต้องการสินค้ากล้าตัดสินใจในการดำเนินงานทางการค้า (จุมพจน์ วนิชกุล 2549: 35; จินดารัตน์ เบอร์ดพันธ์ 2548: 5)

**2.6 บทบาทด้านอุตสาหกรรม** การพัฒนาอุตสาหกรรมให้เจริญก้าวหน้า ผู้บริหารบริษัทอุตสาหกรรมจำเป็นต้องใช้สารสนเทศที่มีคุณภาพคือ ถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย และทันเวลา โดยเฉพาะสารสนเทศทางการตลาดซึ่งครอบคลุมสารสนเทศเกี่ยวกับปฏิภณของผู้บริโภค

ความต้องการของลูกค้า แนวน้อมและทิศทางเศรษฐกิจและการลงทุน รวมทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และประเทศที่จัดว่าเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาส่วนใหญ่แล้วมักมีลักษณะการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมเป็นหลัก สารสนเทศจึงมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนา ผู้ประกอบการลงทุนจะต้องศึกษาถึงสารสนเทศต่าง ๆ อย่างลึกซึ้งก่อนที่จะประกอบอุตสาหกรรม รัฐบาลจำเป็นต้องหาวิธีการสนับสนุนให้นักธุรกิจได้สารสนเทศเพื่อประกอบอุตสาหกรรมให้นักลงทุนได้ทราบยิ่งอุตสาหกรรมได้รับการพัฒนาให้ลงทุนมาก ยิ่งต้องมีความจำเป็นต่อการเผยแพร่สารสนเทศนั้น ๆ ให้มากตามลำดับ (จุมพจน์ วนิชกุล 2549: 37; จินดารัตน์ เบอร์ดัมพ์ 2548: 6)

**2.7 บทบาทด้านวัฒนธรรม** สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญในการอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมเพราะความรู้ที่ใช้กันอยู่ในทุกวงการเป็นผลผลิตของพัฒนาการทางวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมา ดังนั้นความสามารถในการเข้าถึงและใช้สารสนเทศจะช่วยให้การบำรุงรักษาและการส่งผ่านมรดกทางวัฒนธรรมกระทำต่อไปได้ และเมื่อบุคคลมีความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมของคนที่อยู่ต่างสังคมกันก็จะก่อให้เกิดการติดต่อแลกเปลี่ยนและประสานวัฒนธรรมอันจะนำมาซึ่งความสงบสุขใน สารสนเทศที่มีอยู่อย่างกระจุกกระจายจำนวนมากมีบทบาทเกี่ยวข้องกับสภาพสังคมและวัฒนธรรมมาตั้งแต่สมัยโบราณจนถึงปัจจุบัน สภาพของสารสนเทศในรูปแบบของหนังสือวารสาร เอกสาร ตลอดจนโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมมีส่วนสำคัญในการรักษาเอกลักษณ์ของชาติทำให้คนในชาติได้ตระหนักถึงศักดิ์ศรีในความเป็นชาติของตนยังผลให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และทำให้ประเทศชาติมีความมั่นคง วัฒนธรรมมีส่วนในการพัฒนาจิตใจของประชาชน มีส่วนเกื้อกูลพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนในสังคมและประเทศชาติมีความร่มเย็นเป็นสุข (จุมพจน์ วนิชกุล 2549: 38; จินดารัตน์ เบอร์ดัมพ์ 2548: 6)

จากบทบาททั้ง 7 ประการดังกล่าวข้างต้น และสารสนเทศยังมีความสำคัญครอบคลุมทั้งต่อบุคคล องค์กร และสังคม ดังนี้

**1. ความสำคัญต่อบุคคล** มนุษย์จำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อการดำรงชีวิตในแต่ละวัน ในการประกอบการกิจการงานบุคคลที่ศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ในอาชีพเพื่อใช้ในการตัดสินใจในงานหรือวางแผนงานอยู่เสมอย่อมเป็นผู้ได้เปรียบกว่าคนที่ไม่แสวงหาความรู้เพราะมีข้อมูลประกอบความคิดที่ตรงตรง สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ดังนั้นเมื่อเผชิญอุปสรรคปัญหาทำให้สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทัน และไม่เสียโอกาสในการทำกิจกรรมต่าง ๆ บุคคลที่มีทักษะทางสารสนเทศหรือเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเข้าถึงและค้นหาสารสนเทศย่อมเป็นผู้ที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต ทำให้เป็นผู้รู้เท่าทัน (มาลี ล้าสกุล 2546: 13) นอกจากนี้ยังมีความสำคัญต่อบุคคลเพราะช่วยให้สามารถต่อสู้กับสิ่งแวดล้อมที่ไม่รู้จักซึ่งอาจจะเป็นอันตรายถึงชีวิตได้ดี สารสนเทศช่วยให้มนุษย์สามารถต่อสู้กับสิ่งแวดล้อม และนำเอาทรัพยากรธรรมชาติมาใช้

ประโยชน์ในการดำรงชีวิต ทำให้มีปัจจัยในการดำรงชีวิตอันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ทำให้สามารถต่อสู้กับความไม่รู้ของตนเองในเรื่องที่จำเป็นต้องรู้ สารสนเทศจะช่วยให้มนุษย์เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว เช่น ปรากฏการณ์ธรรมชาติ ร่างกาย และจิตใจของตนเอง พฤติกรรมของมนุษย์ ทำให้สามารถปรับตัวและสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมกันได้ ทำให้สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรอบคอบ เพราะการได้รับสารสนเทศจะช่วยในการตัดสินใจแก้ปัญหาและการกระทำหรือไม่กระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรอบคอบ การได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลาเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผล ทำให้เกิดความเจริญทางจิตใจ มีสติ รู้จักควบคุมอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนา รู้จักสร้างสรรค์ศิลปะให้เกิดความสวยงาม มีความเพลิดเพลินในการศึกษาทางศาสนาซึ่งก่อให้เกิดความสงบ เขือกเย็น และดำรงชีพได้อย่างมีความสุข (มาลี ไชยเสนา 2542: 3)

**2. ความสำคัญต่อองค์กร** สารสนเทศมีความสำคัญต่อองค์กรในการบริหารงาน ผู้บริหารทั้งระดับกลางและระดับสูงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการวางแผนงานกำหนด จุดมุ่งหมายวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้เป็นทั้งสารสนเทศภายใน องค์กร เช่น สารสนเทศที่แสดงผลการดำเนินงานขององค์กร สารสนเทศที่เกี่ยวกับสภาพการเงิน การตลาด และสารสนเทศภายนอกองค์กร เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับองค์กรที่เป็นคู่แข่งสารสนเทศ แนวโน้มการดำเนินธุรกิจขององค์กร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น (มาลี ล้ำสกุล 2546: 13)

**3. ความสำคัญต่อสังคม** สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในกระบวนการหล่อหลอม สังคม สารสนเทศที่ถูกถ่ายทอดผ่านสื่อบันทึกต่าง ๆ ทั้งในรูปสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และคอมพิวเตอร์ มีผลต่อเยาวชนที่ได้รับสารสนเทศหากเยาวชนไม่สามารถถ่วงถ่วงหรือได้รับการชี้แนะที่ถูกที่ควร โดยทางอ้อมเยาวชนได้รับการถ่ายทอดสารสนเทศสืบทอดจากพ่อแม่ในครอบครัวหรือผ่านระบบ โรงเรียนซึ่งมีการสั่งสอนถ่ายทอดสารสนเทศทั้งวิชาการ ความรู้และวิชาชีพซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตและการสร้างสรรค์แต่ละสังคมให้พัฒนาก้าวหน้า ดังนั้นจึงมีความจำเป็นสำหรับคนในสังคมที่ต้องใช้สารสนเทศเพื่อพัฒนาตนเอง และใช้สารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาประเทศ โดยส่วนรวม สารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพของสังคมให้ก้าวหน้าอย่างไม่มีที่สิ้นสุด (มาลี ไชยเสนา 2542: 4; มาลี ล้ำสกุล 2546: 14)



### 3. คุณค่าของสารสนเทศ

สารสนเทศมีคุณค่าต่อบุคคล องค์กร และสังคมในทุก ๆ ด้าน แต่สารสนเทศจะมีคุณค่าหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

**3.1 ทันท่วงเวลา** การได้รับสารสนเทศที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ย่อมมีคุณค่าและคุณค่าจะลดลงเมื่อเวลาผ่านไปหรือไม่มีคุณค่าเลยก็ได้ ดังนั้น ข้อมูลจะต้องทันต่อเหตุการณ์และไม่ลำสมัย ความลำสมัยของข้อมูลทำให้สารสนเทศที่ได้รับมีประโยชน์ต่อผู้ใช้น้อยลงหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานเลย แต่ความทันต่อเวลาจะมีความสำคัญต่อผู้ใ้ช้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจหรือองค์กร เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับการค้าหลักทรัพย์ย่อมต้องการข้อมูลที่มีความทันต่อเวลาในระดับสูง ขณะที่ธุรกิจค้าปลีกอาจไม่ต้องการข้อมูลในรอบระยะเวลาสั้น ๆ เป็นต้น (วัลลภ สวัสดิวัตล และคนอื่น ๆ 2544: 2; ฌ็ญฐพันธ์ เจริญนันทน์ 2546: 41)

**3.2 มีความถูกต้อง** สารสนเทศที่ถูกต้องจะให้คุณค่าในแง่ความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ สารสนเทศที่รวดเร็วแต่ไม่ถูกต้องก็ไม่มีค่าเช่นกัน สารสนเทศที่ดีจะต้องปราศจากความคลาดเคลื่อน โดยความถูกต้องจะช่วยส่งเสริมให้สารสนเทศที่ดีซึ่งได้มาเกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น แต่ถ้าสารสนเทศเกิดความผิดพลาดหรือมีข้อบกพร่องอาจส่งผลให้ไม่สามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์ (นนทา วิทวุฒิสักดิ์ 2540: 2; ฌ็ญฐพันธ์ เจริญนันทน์ 2546: 41)

**3.3 มีความสะดวก รวดเร็ว** ตรงตามความต้องการ สารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับด้วยความสะดวก รวดเร็ว และตรงประเด็น ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ย่อมทรงคุณค่าต่อการนำไปใช้ หากเวลาผ่านไปอาจทำให้สารสนเทศนั้นลดคุณค่าลงไปตามกาลเวลา (สุนี เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย 2550: 27)

**3.4 มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน** สารสนเทศที่ช่วยในการตัดสินใจจะต้องมีความสมบูรณ์ในตัวเอง มิฉะนั้นอาจทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารผิดพลาดได้ ความสมบูรณ์ไม่ได้หมายถึงปริมาณของสารสนเทศ คุณภาพความสมบูรณ์ของสารสนเทศมักเน้นถึงสารสนเทศที่ปราศจากการถูกละเลยหรือถูกมองข้ามสิ่งสำคัญไป เช่น การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรจะต้องพิจารณาจากสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะคำนึงถึงแต่จำนวนชั่วโมงทำงานเพียงอย่างเดียวไม่ได้ จะต้องพิจารณาส่งอื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น ความรับผิดชอบในการทำงาน คุณภาพของผลงานที่ทำและความตั้งใจในการทำงาน (จิตติมา เทียมประเสริฐ 2546: 16) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของสารสนเทศทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สารสนเทศใดมีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากย่อมทำให้สารสนเทศนั้นมีคุณค่ามากด้วย (สุนี เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย 2550: 27)

**3.5 มีความน่าสนใจ** ทั้งด้านเนื้อหาและรูปแบบ สารสนเทศที่มีการนำเสนอที่น่าสนใจ เนื้อหาทันสมัย จะลดความเบื่อหน่ายในการติดตามสารสนเทศนั้น แสดงให้เห็นถึงคุณค่าของ สารสนเทศนั้น ๆ (สุณี เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย 2550: 28)

**3.6 มีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน** การได้รับสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้อง แต่ไม่มีความ ต่อเนื่องทำให้ไม่สามารถติดตามความเคลื่อนไหวหรือความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ทุกขณะได้ ทำให้ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ย่อมส่งผลกระทบต่อการวิเคราะห์และการประเมินผลทำให้เบี่ยงเบน คลาดเคลื่อนจนถึงขั้นก่อให้เกิดความเสียหายได้ การได้รับสารสนเทศที่มีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน สามารถเชื่อมโยงให้กลมกลืนกันได้ทั้งเรื่องจะทำให้สารสนเทศนั้นมีคุณค่าต่อการนำไปใช้ ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี (สุเวช ณ หนองคาย 2541: 2; สุณี เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย 2550: 28)

**3.7 มีความกะทัดรัด** สารสนเทศที่ดีควรเป็นสารสนเทศที่กะทัดรัด และได้ใจความ สมบูรณ์ในตัวเอง สามารถแสดงสาระสำคัญ ๆ ตามที่ผู้บริหารต้องการได้ครบถ้วนซึ่งอาจจัดได้โดย การสรุปเฉพาะสิ่งที่ผู้บริหารต้องการ การใช้หลักการข้อยกเว้น (Exception Principle) เป็นเทคนิคที่ ทำให้เกิดสารสนเทศที่มีความกะทัดรัดได้ เนื่องจากเป็นสารสนเทศที่แสดงสิ่งที่ผิดแปลกแตกต่าง ไปจากมาตรฐานที่วางไว้ ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและความสนใจเป็นพิเศษ เพื่อใช้ ในการควบคุมการดำเนินงานขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545: 111)

**3.8 สามารถตรวจสอบได้** สารสนเทศที่ดีต้องสามารถตรวจสอบได้ว่า สารสนเทศนั้น ถูกต้องเพื่อให้เกิดความมั่นใจที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจ โดยอาจจะตรวจสอบสารสนเทศชนิด เดียวกันนั้นจากหลาย ๆ แหล่ง (ชุมพล ศฤงคารศิริ 2543: 61)

**3.9 ตรงต่อความต้องการ** สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับ ของสารสนเทศกับงาน สารสนเทศที่ดีจะต้องเกี่ยวข้องกับหรือสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ต้องการใช้ สารสนเทศนั้น ดังนั้น สารสนเทศที่ผู้ใช้คนหนึ่งต้องการอาจไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้อีก คนหนึ่งก็ได้ สารสนเทศจะต้องมีความเหมาะสมกับการตัดสินใจ สารสนเทศที่มีปริมาณมากเกินไป จะทำให้ผู้ตัดสินใจไม่สามารถแยกความแตกต่างได้ว่าสารสนเทศใดตรงกับปัญหาที่จะนำไปใช้ (จิตติมา เทียมประเสริฐ 2546: 16)

สารสนเทศที่ดีนอกจากจะต้องมีคุณค่าดังกล่าวแล้วยังต้องมีคุณสมบัติบางประการที่ ควรคำนึงถึง ได้แก่ เป็นสารสนเทศที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจนปราศจากความคลุมเครือหรือบิดเบือน ข้อเท็จจริง และสารสนเทศนั้นจะต้องไม่มีอคติแต่มีความยืดหยุ่นสูง

จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่า สารสนเทศมีคุณค่าทั้งต่อสังคมและต่อบุคคลในทุกด้าน แต่คุณค่าของสารสนเทศนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ทันต่อเวลา สะดวกรวดเร็ว มีความสมบูรณ์

ครบถ้วน น่าสนใจ ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน กระชับรัด ตรวจสอบได้ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ

#### 4. การใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศมาใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศที่ต้องการและได้รับสารสนเทศนั้น การใช้สารสนเทศจะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ นอกจากนี้การใช้สารสนเทศยังมีผลต่อความต้องการสารสนเทศในครั้งต่อไปด้วย กล่าวคือหากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้สารสนเทศจะทำให้ยังตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดความต้องการสารสนเทศนั้นมากขึ้น ดังนั้นการใช้สารสนเทศจึงมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การใช้สารสนเทศ แหล่งและวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ การใช้และการประเมินสารสนเทศ (พิมพ์ร่ำไพ เปรรมสมิทธิ์ 2533: 72) การใช้สารสนเทศของบุคคลแต่ละประเภทนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยและระดับของการใช้สารสนเทศที่มีความแตกต่างกันไปซึ่งเป็นผลจากความต้องการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อให้งบรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

สุเวช ณ หนองคาย (2541: 2) ได้กล่าวถึงการใช้สารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้คือ

1. การใช้สารสนเทศระดับต้น ได้แก่ การใช้สารสนเทศซึ่งยังเป็นข้อมูลดิบโดยตรง ได้ข้อมูลมาอย่างไรก็ใช้ไปอย่างนั้น
2. การใช้สารสนเทศระดับกลาง ได้แก่ การใช้สารสนเทศที่ได้ผ่านการวิเคราะห์เบื้องต้นแล้วเพื่อหาข้อสรุปเนื่องจากข้อมูลมีมากและหลากหลายทั้งที่สอดคล้องกันและขัดแย้งกัน
3. การใช้สารสนเทศระดับสูง ได้แก่ การใช้สารสนเทศเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ เป็นการนำข้อมูลดิบระดับต้นที่ได้รับการกลั่นกรองแล้วและข้อมูลระดับกลางที่ได้รับการวิเคราะห์มาร่วมวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อให้ได้ผลสรุปหรือแนวทางใหม่ในอีกระดับ

โดยมีปัจจัยการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ดังนี้คือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวสารสนเทศ เช่น ประเภทของสารสนเทศที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ความแตกต่างของสารสนเทศในทางทฤษฎีและสารสนเทศทางการปฏิบัติ กล่าวคือ สารสนเทศทางทฤษฎี เป็นการใช้สารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบของบุคคล หรือบางครั้ง

อาจก่อให้เกิดผลสะท้อนต่อการปฏิบัติงาน สำหรับสารสนเทศทางการปฏิบัติอาจทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานและทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

2. แหล่งสารสนเทศที่เชื่อถือได้ เช่น การค้นคว้าจากตำราวิชาการ การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น
  3. แรงจูงใจในการใช้สารสนเทศ เช่น การค้นคว้าหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น หากบุคคลมีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศและการค้นหาสารสนเทศทำได้โดยง่ายก็จะทำให้บุคคลใช้สารสนเทศอยู่ในระดับสูง
  4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ โดยองค์การมีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของบุคคลได้ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากวิธีการบริหารงานของผู้บริหาร การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และความร่วมมือของบุคคลภายในองค์การ เป็นต้น
  5. ปัจจัยความสำคัญระหว่างบุคคล เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและอาจารย์ที่ให้การปรึกษา เป็นต้น เพราะบุคคลดังกล่าวมีส่วนในการชี้แนะแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้สารสนเทศได้เป็นอย่างดี
  6. ปัจจัยลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน พื้นฐานการศึกษา เป็นต้น เช่น บุคคลที่มีพื้นฐานการศึกษาย่อมมีโอกาเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายทั้งด้านภาษา ความยากง่าย และวิธีการเข้าถึง (ดวงใจ ตีรประเสริฐสุน 2545: 22; น้ำทิพย์ วิภาวิน 2545: 16; พลิน จิตเจริญสมุทร 2547: 9)
- การใช้สารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการจึงจำเป็นต้องรู้บางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับสารสนเทศนั้นๆ สิ่งที่เราควรรู้ได้แก่
1. แหล่งที่อยู่ของสารสนเทศ กล่าวคือ ต้องการรู้สารสนเทศอย่างหนึ่งเราควรรู้ว่าสารสนเทศนั้นมีอยู่ที่ใด หรือน่าจะอยู่ที่ใด เช่น ถ้าอยากรู้ว่าราคาซื้อขายทองคำในวันนี้ราคาเท่าไร? แหล่งของสารสนเทศในกรณีนี้ได้แก่ หนังสือพิมพ์ ข่าวทางโทรทัศน์ และร้านขายทอง เป็นต้น
  2. วิธีเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศแต่ละแห่งย่อมมีข้อจำกัดในการเปิดโอกาสให้บุคคลเข้าไปใช้ เช่น มีการกำหนดวันเวลาบริการ กำหนดประเภทของบุคคลที่จะเข้าไปใช้ เป็นต้น ผู้ใช้ควรรู้รายละเอียดเหล่านี้ก่อนเพื่อป้องกันอุปสรรคและความไม่สะดวกที่จะเกิดขึ้น
  3. ขอบข่ายเนื้อหาสาระของสารสนเทศ ต้องรู้ว่าสารสนเทศที่มีอยู่นั้นมีเนื้อหาเกี่ยวกับอะไรให้รายละเอียดในลักษณะใด
  4. วิธีค้นหาหรือค้นคืน ผู้ใช้จะต้องรู้วิธีการจัดเก็บสารสนเทศของแหล่งสารสนเทศที่จะเข้าไปใช้ เช่น รู้วิธีการเรียงเลขเรียกหนังสือ การใช้บัตรรายการ การใช้สารสนเทศออนไลน์ (OPAC) การค้นหาเรื่องราวจากหนังสือ วารสาร ฐานข้อมูล การค้นหาจากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

## 5. วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศของบุคคลนั้นแตกต่างกันตามความต้องการของบุคคล การใช้สารสนเทศเป็นผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล ดังนั้นวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศจึงขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศของบุคคลนั้น ๆ ว่าจะนำสารสนเทศไปใช้หรือปรับเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อการใช้ประโยชน์ตามความต้องการของตนเองและวัตถุประสงค์นั้น ๆ อย่างไรซึ่งวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศของบุคคลสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 ใช้เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น การแก้ปัญหาชีวิตประจำ การตอบข้อสงสัย เพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤต เพื่อรับข่าวสารข้อมูลและความรู้ ความบันเทิง และสันทนาการ หรือตอบคำถามที่บุคคลนั้นอยากรู้ เป็นต้น

5.2 ใช้เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ หรือที่กล่าวกันว่าใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาหาความรู้ตามอัธยาศัย การศึกษาเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของบุคคล เป็นต้น

5.3 ใช้เพื่อการประกอบอาชีพและการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน โดยการนำสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนางานในหน้าที่รับผิดชอบของตน โดยการนำความรู้ที่ได้มาเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้ได้ผลผลิตของงานที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

5.4 ใช้เพื่อการถ่ายทอดความรู้ไปยังบุคคลอื่น หรือการเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณชน เป็นต้น

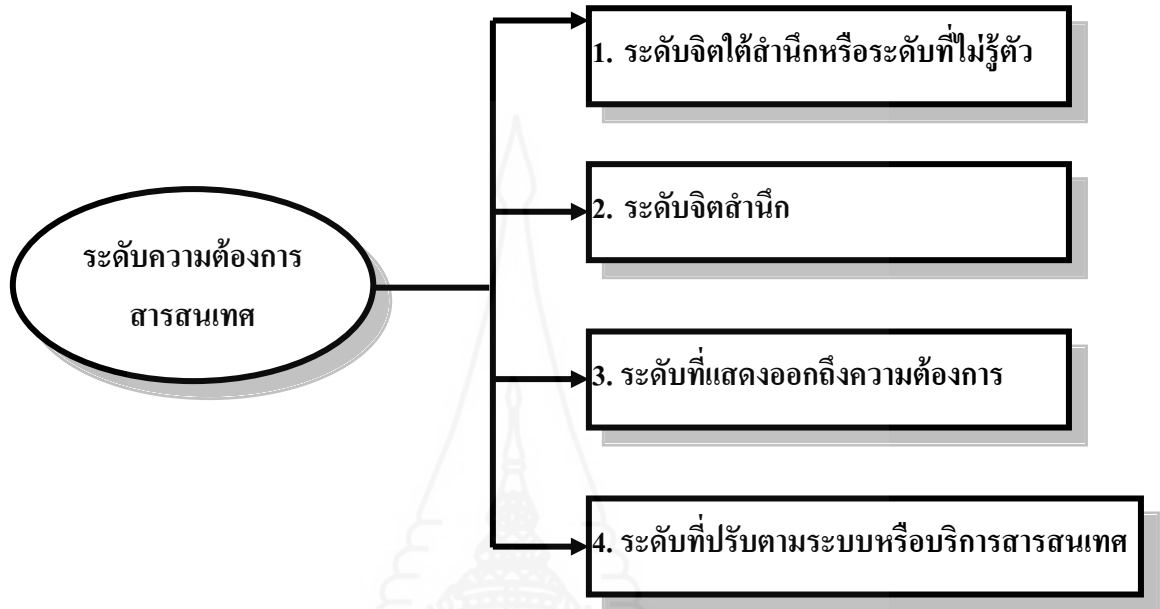
5.5 ใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม การค้าขาย เพื่อปกครอง-สังคม เพื่อการแลกเปลี่ยนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ 2537: 104; ประภาวดี สืบสนธิ์ 2546: 257)

## 6. ความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมที่มีผู้ศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก มีนักทฤษฎีและแนวคิดได้ให้ความหมายของ “ความต้องการสารสนเทศ” ไว้อย่างกว้างขวาง ผู้วิจัยขอนำเสนอ ดังต่อไปนี้

เทลเลอร์ (Taylor, 1968: 127) อธิบายความต้องการสารสนเทศที่เป็นตัวขับเคลื่อนในบุคคลว่าเหมือนกับการมีบางจุดที่ไม่สมบูรณ์ในภาพของบุคคล ซึ่งเรียกว่า “ส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์พร้อม”

ของบุคคลที่มีผลกระทบต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคล ในความไม่สมบูรณ์เพียงพอนี้เทเลอร์มองเห็นระดับของความต้องการสารสนเทศ 4 ระดับ ได้แก่



ภาพที่ 2.1 แสดงระดับความต้องการของสารสนเทศ

ที่มา: สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546) “ผู้ใช้สารสนเทศ” ใน *สารสนเทศเบื้องต้น* หน้าที่ 6-10 หน้า 127 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

1. ระดับจิตใต้สำนึกหรือระดับที่ไม่รู้ตัว (visceral) ความต้องการระดับนี้บุคคลอาจยังไม่รู้ตัวว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศ

2. ระดับจิตสำนึก (conscious) บุคคลทราบว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศ แต่ยังไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าต้องการสารสนเทศเรื่องใด

3. ระดับที่แสดงออกถึงความต้องการสารสนเทศ (formalized) เป็นความต้องการสารสนเทศในระดับที่บุคคลสามารถระบุได้อย่างชัดเจน

4. ระดับที่ปรับตามระบบหรือบริการสารสนเทศ (compromised) เป็นความต้องการสารสนเทศในระดับที่บุคคลยอมรับและคาดหวังผลลัพธ์ของความต้องการสารสนเทศ

วิกเคอรี (Vickery, 1971: 126) ได้แบ่งความต้องการสารสนเทศออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ได้แก่

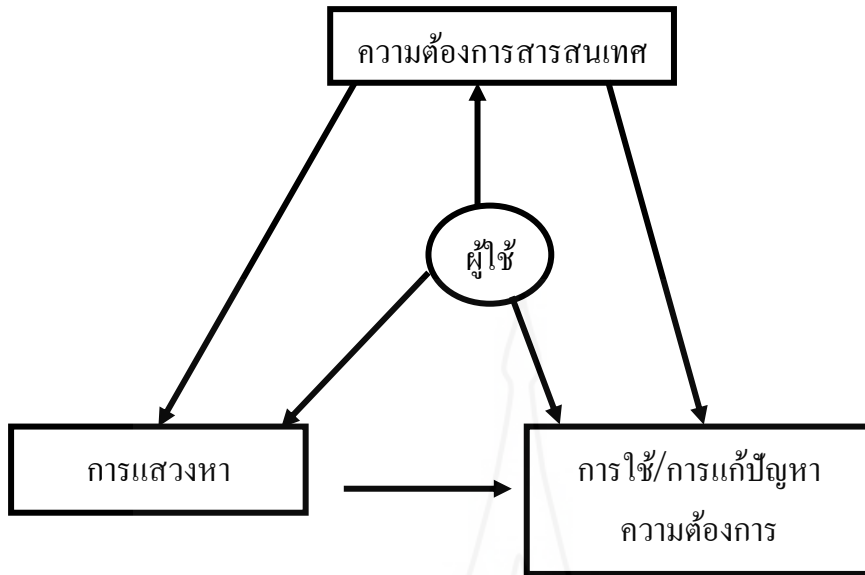
1. ความต้องการสารสนเทศในเรื่องทั่วไป ซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้ในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในชีวิตประจำวัน ความต้องการเช่นนี้สามารถค้นหาสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการได้อย่าง

รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคล การโทรศัพท์สอบถาม บริการสารสนเทศสาธารณะ หรือการใช้แหล่งสารสนเทศอย่างเป็นทางการ

2. ความต้องการสารสนเทศใหม่เฉพาะเรื่องที่สนใจหรือติดตามอยู่เป็นประจำ (current awareness) ผู้ใช้ต้องการสารสนเทศในขอบเขตหรือหัวข้อเรื่องที่ผู้ใช้สนใจว่ามีอะไรใหม่ และน่าสนใจ ในด้านนั้น ๆ บ้าง โดยทั่วไปผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศในด้านนี้มักเป็นนักวิจัย นักวิชาการ หรือนักวิชาชีพ ซึ่งติดตามข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศในขอบเขตหรือเรื่องนั้น ๆ อยู่เป็นประจำ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำ หรือตามความสนใจพิเศษ มิใช่เรื่องที่ต้องการสารสนเทศอย่างลึกซึ้ง

3. ความต้องการสารสนเทศอย่างครอบคลุมถี่ถี่ (exhaustive survey) ผู้ใช้ประเภทนี้ ต้องการสารสนเทศระดับลึก ความต้องการประเภทนี้อาจมีการปรับเปลี่ยนไปได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความต้องการสารสนเทศประเภทนี้ต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการหรือข้อคำถาม รวมทั้ง มีแผนการ ค้นหาสารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้งและอาจปรับเปลี่ยนความต้องการ สารสนเทศเหล่านี้จำเป็นต้องใช้แหล่งสารสนเทศซึ่งเป็นการ เพื่อสนองความต้องการ สารสนเทศความต้องการสารสนเทศของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลตระหนักถึงความไม่รู้ ไม่แน่ใจว่า ความรู้หรือสารสนเทศที่ตนมีอยู่นั้นเพียงพอหรือไม่ และความรู้หรือสารสนเทศที่มีอยู่ไม่สามารถ นำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ได้ จึงทำให้บุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศขึ้น ความต้องการ สารสนเทศของบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลไม่ตกอยู่ในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรือประสบ ปัญหาอยู่ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น การตัดสินใจ การขจัดอุปสรรคปัญหา ความไม่รู้ ความไม่เข้าใจ ความไม่แน่นอน เป็นต้น ดังนั้น ความต้องการสารสนเทศอันเกิดจากภาวะ ที่บุคคลรู้สึกว่าคุณจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ แต่สารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่ทันสมัย จึงต้องแสวงหาและรวบรวมสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ เช่น ถามจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมอาชีพ อ่านจากหนังสือ ค้นหาสารสนเทศในห้องสมุด หรือค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ความต้องการสารสนเทศจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้บุคคลแสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการ ต่าง ๆ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล 2549 และประภาวดี สืบสนธิ์ 2549: 252)

ความสัมพันธ์ของความต้องการสารสนเทศกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ  
ปรากฏในภาพ ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการการใช้สารสนเทศ การแสวงหาและ  
การใช้สารสนเทศ

ที่มา: ประภาวดี สืบสนธิ์ (2546) “ความต้องการสารสนเทศ” ใน *การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ*  
หน่วยที่ 8 หน้า 238-287 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จากภาพข้างต้นสามารถสรุปถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ การแสวงหา และ  
การใช้สารสนเทศของผู้ใช้ ดังนี้ ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เป็นเรื่องต่อเนื่อง โดยความต้องการ  
เกิดจากวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น เพื่อแก้ข้อสงสัย ตอบคำถามที่ยากู้ เพื่อประกอบการตัดสินใจใน  
การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ เพื่อศึกษาตนเองและบุคคลอื่น เพื่อการปกครองและเพื่อวัตถุประสงค์อื่น  
ระดับนานาชาติ เช่น เพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและเพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยี เป็นต้น ความต้องการ  
สารสนเทศของผู้ใช้จะหยุดลงหรือไม่แสวงหาสารสนเทศที่ต้องการต่อไป เนื่องจากหลายสาเหตุ  
เช่น รอคอยสารสนเทศที่ต้องการเป็นเวลานาน เรื่องที่ต้องการคำตอบนั้นไม่รีบ ไม่ทราบว่าจะไปหา  
สารสนเทศจากแหล่งใดหรือต้องเสียค่าใช้จ่ายในการไปเสาะหาสารสนเทศ เป็นต้น แต่หากผู้ใช้อังมี  
ความต้องการสารสนเทศนั้นอยู่ ผู้ใช้ต้องแสวงหาสารสนเทศหรือหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ  
ที่มีอยู่เพื่อนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการต่อไป (ดวงใจ ติรประเสริฐสิน 2545: 22-23; ไพลีน  
จิตเจริญสมุทร 2547: 10-11; ประภาวดี สืบสนธิ์ 2546: 260)



## 7. การแสวงหาสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ

### 7.1 การแสวงหาสารสนเทศ

การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลหนึ่งซึ่งเชื่อมโยงบุคคลผู้นั้นให้เข้าถึงสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศเริ่มต้นด้วยบุคคลรู้ว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศหรือสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการจึงทำให้มีการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ โดยอาจใช้ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศ ดังนี้

- 1) แสวงหาสารสนเทศโดยไม่พึ่งระบบสารสนเทศ ได้แก่ การใช้ประสบการณ์ส่วนตัว ประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงานหรือร่วมอาชีพ
- 2) แสวงหาสารสนเทศโดยใช้ระบบสารสนเทศ เช่น การสืบค้นสารสนเทศจากบัตรรายการในห้องสมุด สืบค้นสารสนเทศออนไลน์ (OPAC) เป็นต้น
- 3) แสวงหาสารสนเทศโดยผ่านตัวกลาง เช่น ขอให้บรรณารักษ์ช่วยหาสารสนเทศที่ต้องการให้ เป็นต้น
- 4) แสวงหาสารสนเทศโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

การรวบรวมสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่กระทำเมื่อการแสวงหาสารสนเทศเสร็จสิ้นแล้ว โดยได้ทำการคัดเลือก และตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ค้นพบทำการรวบรวมและจัดเก็บเพื่อใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของตนต่อไป

### 7.2 แหล่งสารสนเทศ

**แหล่งสารสนเทศ** คือ แหล่งข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งในปัจจุบันมีหลายลักษณะและมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น ห้องสมุด สำนักหอสมุด สถาบันวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์ข้อมูล สำนักบรรณสารการพัฒนา สำนักบรรณสารและสื่อการศึกษา พิพิธภัณฑสถาน พิพิธภัณฑ์ วัด สำนักข่าวสาร เป็นต้น (รุ่งฤดี อภิวัฒน์ และสายฝน บุษบา 2550: 1) นอกจากนี้ยังหมายถึง สถาบันหรือบุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการผลิต การจัดเก็บและ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และเป็นสถานที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ความเพลิดเพลิน จรรโลงใจ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศแต่ละแห่งอาจจะรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่งหรือหลายสาขา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแหล่งนั้น ๆ (ทักษพร จินตพยุกุล 2546: 28; กฤติกา จิวาลักษณ์ 2546: 1; Momodu, 2002: 406)

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546: 42-46) ได้สรุปแหล่งสารสนเทศ เป็นแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่บุคคลสามารถใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการโดยจำแนกออกเป็น 5 แหล่งดังนี้

1) แหล่งสารสนเทศบุคคล หมายถึง แหล่งความรู้ที่ได้จากตัวบุคคล เช่น ประสพการณ์ ส่วนบุคคลจากเพื่อนร่วมงาน บรรณารักษ์ ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นต้น

2) แหล่งสารสนเทศสถาบัน หมายถึง แหล่งความรู้ที่ได้จากสถาบันที่ทำหน้าที่รวบรวมจัดเก็บไว้และเผยแพร่สารสนเทศ เช่น สมาคมวิชาชีพ ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ หน่วยงานราชการ และเอกชน เป็นต้น

3) แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง แหล่งความรู้ที่มีการแพร่กระจายข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่องค์กรหรือห้องสมุดทำการบอกรับทรัพยากรสารสนเทศ

4) แหล่งสารสนเทศประเภทสื่อมวลชน หมายถึง เป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นการให้ข้อมูล ข่าวสาร โดยผ่านทางสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร เป็นต้น

5) แหล่งสารสนเทศประเภทสถานที่ เช่น อนุสาวรีย์ โบราณสถาน เป็นต้น และแหล่งสารสนเทศประเภทเหตุการณ์ ได้แก่ หมู่บ้านบางระจัน พฤษภา-ทมิฬ 14 ตุลา เป็นต้น

นอกจากนี้สามารถจำแนกลักษณะของแหล่งสารสนเทศตามประเภทของที่มาได้ดังนี้

1) แหล่งปฐมภูมิ (primary source) เป็นแหล่งสารสนเทศและข้อมูลที่ได้มาจากต้นแหล่งโดยตรง ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากแหล่งปฐมภูมินี้ถือว่ามีที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักในการอ้างอิงทางวิชาการมากที่สุด เพราะถือเป็นต้นแหล่งสารสนเทศโดยตรง ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มักอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง เช่น วารสารวิจัยและวิชาการ รายงานการวิจัย รายงานการประชุมหรือสัมมนาวิชาการ รายงานการศึกษาค้นคว้า เอกสารมาตรฐาน สิทธิบัตร วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

2) แหล่งทุติยภูมิ (secondary source) เป็นการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งที่ได้มีการรวบรวมมาแล้วหรือแหล่งปฐมภูมิมาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบ ย่อเรื่องให้เข้าใจง่ายหรือจัดทำบรรณานุกรมวารสาร เพื่อเป็นเครื่องมือในการช่วยค้นคว้า เป็นต้น แหล่งทุติยภูมิที่สำคัญ เช่น วารสารที่มีการสรุปย่อและตีความพัฒนาการหรือทฤษฎีใหม่ ๆ ให้เข้าใจง่าย บรรณานุกรมวารสารและสาระสังเขป หนังสืออ้างอิง หนังสือตำราวิชาการ พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี จดหมายข่าว เป็นต้น

3) แหล่งตติยภูมิ (tertiary source) เป็นการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ช่วยค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ แหล่งสารสนเทศตติยภูมิไม่มีสารสนเทศเกี่ยวกับ

ความรู้เฉพาะสาขาวิชา แต่จะช่วยในการค้นคว้าข้อมูล แหล่งสารสนเทศศตวรรษที่สามสิบ เช่น บรรณานุกรม นามานุกรม บรรณนิทัศน์ และหนังสือแนะนำวรรณกรรมเฉพาะสาขาวิชา เป็นต้น

## 8. ประเภทของสารสนเทศ

ชุดิมา น่วมจิตร (2550: 22-32) ได้แบ่งประเภทของสารสนเทศไว้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้คือ วัสดุตีพิมพ์ (printed materials) และวัสดุไม่ตีพิมพ์ (non- printed materials)

**8.1 วัสดุตีพิมพ์ (printed materials)** หมายถึง วัสดุที่สามารถใช้บันทึกข้อมูล ความรู้ ความคิด เรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยวิธีการพิมพ์เป็นลายลักษณ์อักษร โดยการตีพิมพ์จาก เครื่องพิมพ์ประเภทต่าง ๆ วัสดุตีพิมพ์แบ่งออกเป็น 5 ประเภทคือ

**8.1.1 หนังสือ (books)** เป็นวัสดุที่บันทึกเรื่องราวที่เกิดจากความคิด ความรู้ ประสบการณ์ การศึกษาค้นคว้า และจัดทำเป็นรูปเล่มอย่างถาวร สามารถแบ่งหนังสือได้เป็น 2 ประเภท คือ หนังสือสารคดี (Non- Fiction Books) และหนังสือบันเทิงคดี (Fiction Books) เป็นต้น

**8.1.2 วารสาร (periodicals)** คือสิ่งพิมพ์ที่เรียกชื่ออย่างเดียวกันตลอด มีกำหนด ระยะเวลาการออกเผยแพร่ไว้อย่างแน่นอน เช่น รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน เป็นต้น วารสารจัดเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีความทันสมัยที่สุด เพราะให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ที่ทันสมัยทันต่อ เหตุการณ์ วารสารสามารถแยกประเภทตามเนื้อหาของเรื่องราวที่บันทึกได้เป็น 3 ประเภทคือ วารสารวิชาการ วารสารสรุปข่าวเชิงวิเคราะห์หรือวิจารณ์ และวารสารทั่วไปหรือนิตยสาร

**8.1.3 หนังสือพิมพ์ (newspapers)** คือ สิ่งพิมพ์ที่มีลักษณะรูปเล่มเป็นกระดาษ ขนาดใหญ่หลายแผ่นนำมาซ้อนกันไม่เย็บเล่ม เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการนำเสนอข่าวให้ทันต่อ เหตุการณ์ที่มักมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา หนังสือพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์ที่ใช้ชื่อเดียวกันตลอด มี กำหนดออกที่แน่นอน ส่วนมากออกเป็นรายวัน เรื่องราวที่ลงพิมพ์ไว้ในหนังสือพิมพ์จะมีความ หลากหลาย โดยมุ่งเน้นเสนอข่าวสารที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เหตุการณ์เกี่ยวกับการเมือง การทหาร เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ข่าวในวงการบันเทิง ข่าว อาชญากรรม ข่าวอุบัติเหตุ เป็นต้น

**8.1.4 จุลสาร (pamphlets)** คือ สิ่งพิมพ์ที่มีขนาดเล็กและมีความหนาไม่เกิน 60 หน้า เนื้อหาภายในเล่มจะนำเสนอเรื่องราวเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพียงเรื่องเดียวและจบภายในเล่ม เนื้อหาที่มีความกะทัดรัด สามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย ทันต่อเหตุการณ์ จุลสารมักจัดพิมพ์ เผยแพร่โดยหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือภาคเอกชน เช่น จุลสารของประมงเกี่ยวกับการ

เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำนานาชนิด จุลสารของกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรค  
ไข้เลือดออก เป็นต้น

**8.1.5 กฤตภาค (clippings)** เป็นสิ่งพิมพ์ที่บรรณารักษ์จัดทำขึ้นเองและนำออก  
ให้บริการภายในห้องสมุด การทำกฤตภาคจากการคัดเลือกเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า  
ได้แก่ ข่าวที่น่าสนใจ บทความทางวิชาการ เป็นต้น

**8.2 วัสดุไม่ตีพิมพ์ (non-printed materials)** หมายถึง วัสดุสารสนเทศที่สามารถ  
บันทึกข้อมูลความรู้แล้วใช้เพื่อการค้าค้นคว้าข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ จากวัสดุแต่ละประเภท  
ด้วยการสัมผัส การมองเห็น การฟัง วัสดุไม่ตีพิมพ์แบ่งตามลักษณะของวัสดุได้เป็น 3 ประเภทใหญ่คือ

**8.2.1 โสตทัศนวัสดุ (audiovisual materials)** คือ วัสดุสารสนเทศที่เวลาใช้จะต้อง  
ใช้สายตาเพื่อการมองเห็น และใช้หูเพื่อการได้ยินหรือใช้ทั้งสองอย่างร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลความรู้ที่  
มีอยู่หรือบันทึกอยู่ในวัสดุนั้น ๆ ได้แก่ รูปภาพ (pictures) แผนที่ (maps) แผนภูมิ (charts) ภาพนิ่ง  
(slides) ภาพเคลื่อนไหว (filmstrips) ภาพยนตร์ (motion pictures) แถบวิดีโอ (video tapes) แผ่นวิดีโอ (video disc) แถบบันทึกเสียง (phono - tapes) แผ่นเสียง (phonorecords) หุ่นจำลอง (models)

**8.2.2 วัสดุย่อส่วน (Microform Materials)** คือ วัสดุสารสนเทศที่ได้จากการถ่ายสำเนา  
ย่อส่วนหนังสือหรือสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ให้มีขนาดเล็กกว่าฉบับเดิม เมื่อต้องการอ่านต้องใช้เครื่องอ่าน  
วัสดุย่อส่วนชนิดนั้น ๆ วัสดุย่อส่วนมีประโยชน์ในการช่วยรักษาหนังสือหายาก หนังสือราคาแพง  
ช่วยประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูล ประหยัดงบประมาณในการจัดหา สะดวกในการใช้และมี  
อายุการใช้งานยืนยาว วัสดุย่อส่วนมีทั้งโปร่งแสงและทึบแสงในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น ในรูปม้วนฟิล์ม  
แผ่นฟิล์ม บัตรกระดาษ วัสดุย่อส่วนที่นิยมใช้ ได้แก่ ไมโครฟิล์ม (microfilms) ไมโครฟิช (microfiche)  
ไมโครการ์ด (microcard)

**8.2.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (electronic materials)** คือ สื่อที่บันทึกข้อมูลด้วยวิธีการ  
ทางอิเล็กทรอนิกส์ เวลาใช้ต้องมีเครื่องมือแปลงสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อค้นคืนผลที่ได้รับ  
จะได้ทั้งภาพและเสียง ได้แก่ ซีดีรอม (CD-ROM) วิดีทัศน์ดิจิทัล (DVD = Digital Video Disc)  
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (electronic books) หรือเรียกว่า e-book ฐานข้อมูลออนไลน์ (online database)

## 9. ปัญหาการใช้สารสนเทศ

ซาราซีวิก และ วูด (Saracevic and Wood, 1981: 34-36) สรุปปัญหาการใช้สารสนเทศไว้ดังนี้ คือ

1. ความตระหนักถึงคุณค่าและบทบาทของสารสนเทศต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมยังมีน้อยเพราะ

1.1 การกระตุ้นพฤติกรรมการใช้ความรู้และการสร้างแรงจูงใจให้เห็นประโยชน์ของการใช้สารสนเทศเพื่อการปรับปรุงยังมีน้อย

1.2 การนิยมใช้ประสบการณ์ช่วยแก้ปัญหาและตัดสินใจมากกว่าการแสวงหาความรู้เนื่องจากไม่เห็นคุณค่าของการใช้สารสนเทศ

1.3 การไม่สามารถปรับแต่งสารสนเทศที่ใช้ให้สอดคล้องกับปัญหาเฉพาะที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เช่น การไม่สามารถสังเคราะห์ ดีความ และตัดแปลงสารสนเทศจากหลาย ๆ แหล่งให้เหมาะสม เป็นต้น

1.4 สารสนเทศที่ถูกต้องตรงกับความต้องการซึ่งอยู่ในรูปแบบและภาษาที่คุ้นเคยมีจำนวนน้อย หรือมีมากเกินไป เมื่อมีความต้องการทำให้ผู้ใช้ไม่ตระหนักถึงคุณค่าของสารสนเทศ

1.5 สถานภาพและอัตราเงินเดือนของผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศและบรรณารักษ์อยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับตำแหน่งในวิชาชีพอื่นๆ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการต่ำลงไปด้วยจึงเกิดเป็นวงจรร้าย

2. มีน้อยหรือการไม่มีสารสนเทศ ซึ่งสามารถนิยามได้ กล่าวคือ จะต้องสามารถอธิบายสาขาวิชา ประเภท ระดับความยากง่าย และภาษาของสารสนเทศที่ต้องการเพื่อจะสามารถคัดเลือกจากเอกสารที่มีอยู่ได้ หรือในกรณีที่ไม่มีสารสนเทศลักษณะดังกล่าวก็อาจจะต้องผลิตขึ้น

3. การเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง ทั้งการเข้าถึงสารสนเทศทางปัญญาและการเข้าถึงสารสนเทศทางกายภาพ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการใช้สารสนเทศ กระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศทางปัญญา เช่น การวิเคราะห์ การจัดหมวดหมู่ การทำดัชนี และการปรับโครงสร้างใหม่ เป็นต้น ส่วนกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศทางกายภาพ คือ การจัดบริการเพื่อเผยแพร่ เช่น บริการยืม-คืน บริการข่าวสารทันสมัย บริการเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะบุคคล และบริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ เป็นต้น

4. การใช้ให้เป็นประโยชน์ ในบางครั้งสารสนเทศที่ต้องการมีอยู่ และสามารถเข้าถึงได้ แต่ในการใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดยังไม่อาจเกิดขึ้นได้เพราะอุปทานที่มีอยู่ไม่ได้คำนึงถึงอุปสงค์ ดังนั้นจึงควรรหาแนวทางในการแก้ไขซึ่งอาจทำได้ดังนี้

4.1 ศึกษาผู้ใช้อย่างใกล้ชิดเพื่อให้สามารถประเมินความต้องการบริการสารสนเทศ และผลผลิตด้านสารสนเทศได้ชัดเจนถูกต้อง แล้วจัดบริการหรือประมวลสารสนเทศให้มีลักษณะเฉพาะตามที่ใช้ต้องการ

4.2 เพิ่มบทบาทของนักวิชาชีพสารสนเทศจากผู้ดูแลสารสนเทศให้ครอบคลุมหน้าที่ในการเป็นสื่อกลางระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้ด้วย โดยการแนะนำและให้ความรู้แก่ผู้ใช้เกี่ยวกับวิธีการที่จะได้รับ และนำสารสนเทศไปใช้ได้เหมาะสม

4.3 ขยายขอบเขตของสารสนเทศและบริการสารสนเทศให้สัมพันธ์ และครอบคลุมบุคคลเฉพาะกลุ่ม เช่น ผู้กำหนดนโยบาย กลุ่มผู้ไม่รู้หนังสือ เป็นต้น

4.4 จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสมและเอื้อต่อการนำไปใช้ในการพัฒนารวมทั้งการทำความเข้าใจและปรับรูปแบบให้สอดคล้องกับปัญหาที่ปรากฏก่อนนำเสนอแก่ผู้ใช้

การนำสารสนเทศมาใช้ในการบริการทำให้พบปัญหาที่เกิดจากขั้นตอนต่าง ๆ ก่อนที่จะได้สารสนเทศซึ่งอาจเป็นปัญหาจากการให้บริการสารสนเทศ เช่น ทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย ลำด้าย ไม่ตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการเป็นภาษาต่างประเทศทำให้เข้าใจยาก บุคลากรขาดความรู้ในการช่วยค้นคว้า และปัญหาจากแหล่งสารสนเทศอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง แหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ข้อมูลไม่ครบถ้วนและได้รับสารสนเทศล่าช้าไม่ทันต่อการใช้งาน (พยอม สิงกุล 2541: บทคัดย่อ; ทักษพร จินตพยุกุล 2546: 39) การได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องเหมาะสม ครบถ้วน น่าเชื่อถือ เทียบตรง ทันสมัยและตรงกับความต้องการเหมาะสมกับเวลาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากทำให้ไม่ต้องสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็นและเข้าถึงง่าย เป็นการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนหากบุคคลได้รับสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการไม่เหมาะสมอาจเป็นเหตุให้บุคคลตัดสินใจดำเนินการในสิ่งที่ไม่ก่อประโยชน์ใด ๆ ต่อกิจการ ในทางตรงกันข้ามสารสนเทศที่ถูกต้องเหมาะสม อาจนำไปสู่แนวทางการวิจัย การพัฒนา และการดำเนินการด้านต่าง ๆ ของกิจการได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามแม้ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแต่การปฏิบัติงานการผลิตการให้บริการด้านสารสนเทศก็ยังคงเกิดความเลื่อมล้ำระหว่างประชากรเมืองและประชากรในชนบททั้งยังมีความเลื่อมล้ำระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศที่กำลังพัฒนา ด้วยสาเหตุและปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ภาษา จะเห็นว่าคนจำนวนมากที่สามารถใช้ภาษาหลายภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะมีความต้องการใช้สารสนเทศที่มีผู้เผยแพร่ในหลายภาษาที่ผู้เข้าถึงสารสนเทศต้องการ โครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่ต่างกันในแต่ละพื้นที่

ก่อให้เกิดโอกาสการเข้าถึงสารสนเทศต่างกัน ได้แก่ โอกาสการใช้ไฟฟ้า การใช้โทรศัพท์ การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต การใช้ดาวเทียม เป็นต้น

2. การเพิ่มปริมาณของสารสนเทศ การขยายการผลิตสารสนเทศก่อให้เกิดภาวะกระแสสารสนเทศท่วมท้น อันเป็นผลให้มีสารสนเทศให้เลือกจำนวนมาก และยากในการติดตามค้นคว้าได้อย่างทั่วถึง

3. คุณภาพของสารสนเทศ การผลิตสารสนเทศที่เป็นไปในทางโฆษณาชวนเชื่อ การใช้ข้อมูลซ้ำซ้อน ตลอดจนการใช้ความรู้ที่ผิดพลาดทำให้ผู้ใช้สารสนเทศต้องเสียเวลา แรงงาน ค่าใช้จ่ายที่จะต้องกลั่นกรองสารสนเทศ

4. การใช้ศัพท์กลุ่มอาชีพ การใช้คำศัพท์ประเภทนี้มักจะรู้กันอยู่ในวงแคบ ๆ ของกลุ่มนักวิชาการหรือนักวิจัยจำนวนน้อย บุคคลภายนอกไม่สามารถทราบความหมาย

5. เงื่อนไขเวลา เวลาที่มีความสำคัญต่อการใช้สารสนเทศ สารสนเทศที่ได้รับอาจไม่เป็นประโยชน์หากได้รับในเวลาที่ไม่เหมาะสม เช่น ความล่าช้าในการจัดพิมพ์ ความล่าช้าในการแปล ความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการ ความล่าช้าในการค้นคืน ความล่าช้าในการเข้าถึงตัวสารสนเทศ ความล่าช้าในการทราบผลการประเมินค่าจากผู้ใช้สารสนเทศ เป็นต้น

6. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการนำสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพมาบริการนั้นต้องมีการลงทุน ค่าใช้จ่ายเพื่อการจัดหา คัดเลือก ดำเนินกรรมวิธีเพื่อการจัดเก็บ ค้นคืนและจัดบริการแก่ผู้ใช้ ดังนั้นประชาชนในประเทศที่ยากจนจึงมีความยากลำบากในการเข้าถึงสารสนเทศ

7. วัฒนธรรมที่แตกต่างกันเป็นอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งในการเรียนรู้และทำความเข้าใจสารสนเทศที่มาจากวัฒนธรรมต่างกัน (ประสิทธิ์ อินทวงศ์ 2541: 30; อารีย์ ชื่นวัฒนา 2546: 7)

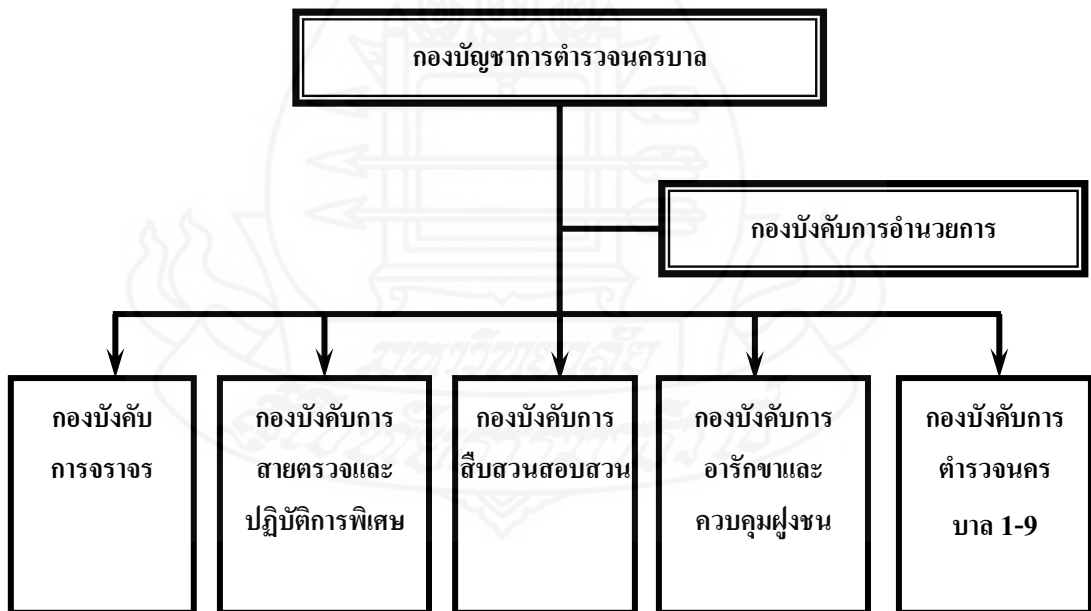
## 10. กองบัญชาการตำรวจนครบาล

### 10.1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล และโครงสร้างหน้าที่ของสถานีตำรวจในฐานะที่เป็นองค์การ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล และโครงสร้างหน้าที่ของสถานีตำรวจในฐานะที่เป็นองค์การ กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นหน่วยงานราชการระดับกองบัญชาการในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจความรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การรักษาความปลอดภัยความสงบเรียบร้อย การจัดระเบียบจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร ภารกิจความรับผิดชอบของตำรวจนครบาลจัดได้ว่ามีความสำคัญและจำเป็นเทียบเท่าเสมอมากองบัญชาการอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพราะเขตอำนาจรับผิดชอบใน

กรุงเทพมหานครซึ่งนอกจากจะเป็นเมืองหลวงซึ่งเป็นศูนย์กลางของรัฐบาลและการปกครองการบริหารแล้วยังเป็นศูนย์กลางการศึกษา วัฒนธรรม การเศรษฐกิจการค้าอีกด้วย กรุงเทพมหานครเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนและหน้าต่างของประเทศ ภาวะความเป็นไปต่างๆ ในกรุงเทพมหานครจึงเป็นสิ่งที่ทั่วโลกต่างเฝ้าดูด้วยความสนใจ ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการตำรวจกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2552 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 126 ตอนที่ 65 ก. ลงวันที่ 7 กันยายน 2552 และประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องกำหนดหน่วยงานเขตอำนาจรับผิดชอบและเขตพื้นที่การปกครองของหน่วยราชการในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดให้กองบัญชาการตำรวจนครบาลแบ่งส่วนราชการออกเป็น ดังนี้

1. กองบังคับการอำนวยการ
2. กองบังคับการตำรวจจราจร
3. กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ
4. กองบังคับการสืบสวนสอบสวน
5. กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน
6. กองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9



ภาพที่ 2.3 การแบ่งส่วนราชการกองบัญชาการตำรวจนครบาล

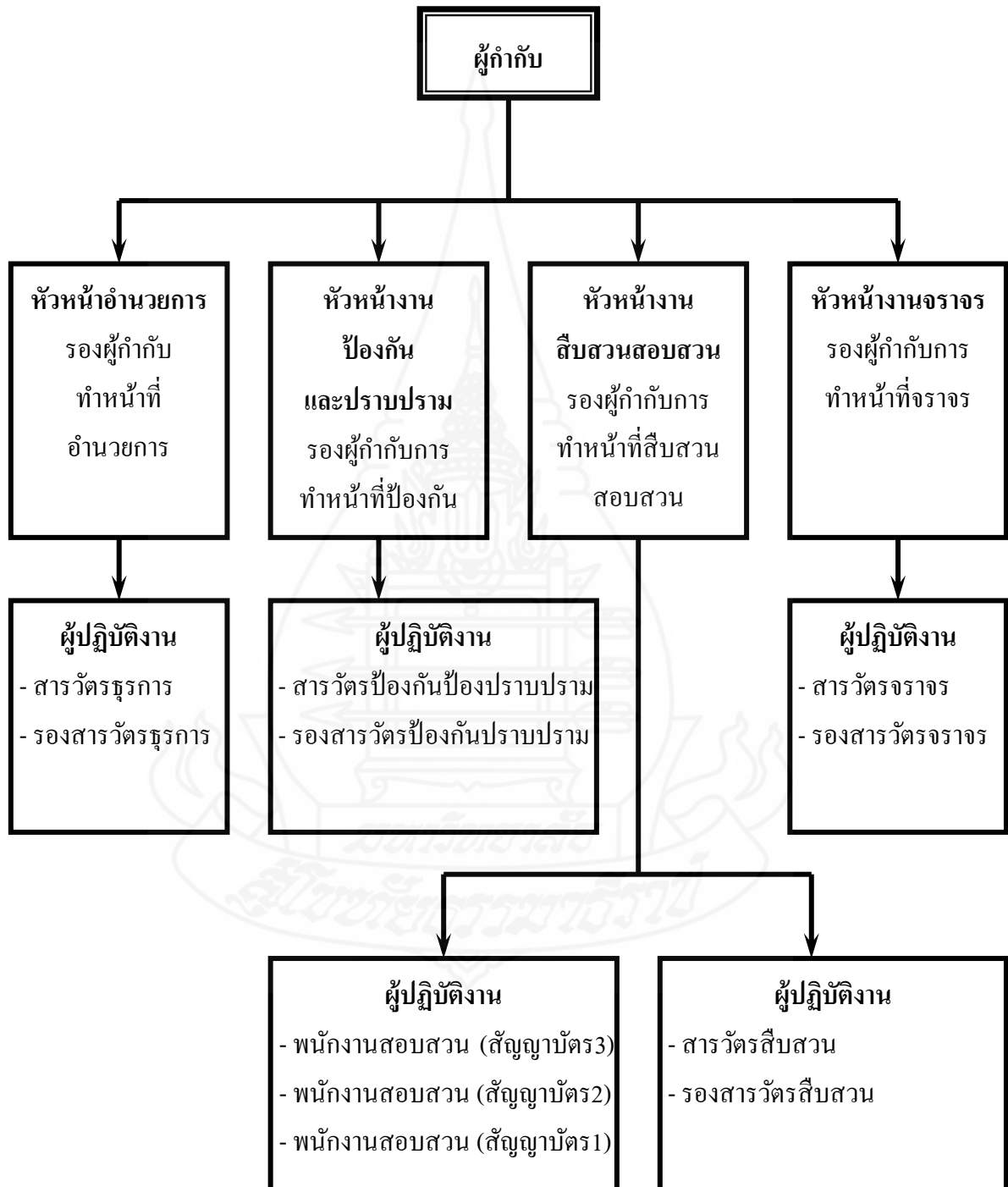


โดยมีกองบังคับการตำรวจนครบาลแบ่งพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น

1. กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ประกอบไปด้วย 9 สถานีตำรวจนครบาล ได้แก่ ชนะสงคราม ดินแดง ดุสิต นางเลิ้ง บางโพ พญาไท มักกะสัน สามเสน ห้วยขวาง
2. กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ประกอบไปด้วย 11 สถานีตำรวจนครบาล ได้แก่ บางซื่อ สุทธิสาร พหลโยธิน เตาปูน ประชาชื่น โศกคามคันนยาว บางเขน สายไหม ทุ่งสองห้อง ดอนเมือง
3. กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ประกอบไปด้วย 11 สถานีตำรวจนครบาล ได้แก่ กระจ่างน้อย หนองจอก นิมิตรใหม่ ประชาสำราญ มีนบุรี ร่มเกล้า ลาดกระบัง ลำผักชี ลำหิน สุวินทวงศ์ หนองจอก
4. กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ประกอบไปด้วย 8 สถานีตำรวจนครบาล ได้แก่ โชคชัย บางชัน บึงกุ่ม ประเวศ ลาดพร้าว วังทองหลาง ชนะหัวหมาก อุดมสุข
5. กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 ประกอบไปด้วย 9 สถานีตำรวจนครบาล ได้แก่ คลองตัน ทองหล่อ ท่าเรือ ทุ่งมหาเมฆ บางนา บางโพงพาง พระโขนง ลุมพินี วัดพระยาไกร
6. กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 ประกอบไปด้วย 8 สถานีตำรวจนครบาล ได้แก่ จักรวรรดิ บางรัก ปทุมวัน พระราชวัง พลับพลาไชย1 พลับพลาไชย2 ยานนาวา สำราญราษฎร์
7. กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ประกอบไปด้วย 11 สถานีตำรวจนครบาล ได้แก่ ตลิ่งชัน ท่าพระ ธรรมศาลา บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ บางขุนนนท์ บางพลัด บางยี่ขัน บางเสาธง บวรมงคล ศาลาแดง
8. กองบังคับการตำรวจนครบาล 8 ประกอบไปด้วย 11 สถานีตำรวจนครบาล ได้แก่ ตลาดพลู บางมด บางยี่เรือ บุคคโล นุปรพาราม ราษฎร์บูรณะ สำเหร่ ทุ่งครุ สมเด็จเจ้าพระยา บางคอแหลม ปากคลองสาน
9. กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 ประกอบไปด้วย 10 สถานีตำรวจนครบาล ได้แก่ ท่าข้าม เทียนทะเล บางขุนเทียน บางบอน เพชรเกษม ภาษีเจริญ แสมดำ หนองแขม หนองค้างพูล หลักสอง

## 10.2 โครงสร้างสถานีตำรวจนครบาล

การแบ่งงานของสถานีตำรวจนครบาล มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานีตำรวจโดยมีโครงสร้างการบังคับบัญชา ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างสถานีตำรวจนครบาล

### 10.3 การบริหารงานสถานีตำรวจนครบาล

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดหน้าที่การงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ทั้งสิ้น 88 สถานี ในแต่ละสถานีจะมีผู้กำกับการทำหน้าที่หัวหน้ารับผิดชอบ โดยแบ่งลักษณะงานออกเป็น 5 สายงาน คือ งานธุรการ งานสอบสวน งานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานจราจร ลักษณะงานแต่ละสายงานสรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

**10.3.1 งานธุรการ** ประกอบด้วยสารวัตรธุรการ 1 นาย เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ และมีรองสารวัตรธุรการอีก 1 นาย มีหน้าที่ในการจัดระเบียบความเรียบร้อยบนสถานีรวมทั้งงานสถิติข้อมูลต่างๆ ของสถานีตำรวจ งานด้านทะเบียน พัสตุ การขออนุญาต การเงิน ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม ตลอดจนงานสารบรรณของสถานีตำรวจ

**10.3.2 งานสืบสวน** ในสถานีตำรวจที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี จะมีรองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน จำนวน 1 นาย เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ มีสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจละ 1 นาย และรองสารวัตรสืบสวนอีกจำนวนหนึ่ง หน้าที่หลักคือ การหาข่าวความเคลื่อนไหวของอาชญากรรมทั้งก่อนและหลังเกิดเหตุ การสืบสวนติดตามจับกุมตัวคนร้ายมาลงโทษรวมทั้งการติดตามทรัพย์สินที่ถูกระบุชื้อกลับคืน ฯลฯ

**10.3.3 งานสอบสวน** สถานีตำรวจที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี จะมีรองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน ทำหน้าที่เป็นหัวหน้างานสอบสวน สถานีตำรวจละ 1 นาย เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ ส่วนสารวัตรสอบสวนและรองสารวัตรสอบสวนนั้นมีจำนวนตามปริมาณคดีที่เกิดขึ้นในเขตรับผิดชอบ โดยให้ถือว่า พนักงานสอบสวนทุก 4 ตำแหน่ง จะต้องประกอบด้วยสารวัตรสอบสวน 1 นาย และรองสารวัตรสอบสวน อีก 3 นาย ปัจจุบันในเขตนครบาล มีสารวัตรสอบสวนสูงสุด จำนวน 6 นาย และต่ำสุด จำนวน 1 นาย จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณคดีในแต่ละสถานี หน้าที่ของงานสอบสวน คือ การสอบสวนและอำนวยความสะดวกในอรรถคดีต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องต่างๆ ทั้งเป็นที่เกี่ยวกับคดีและไม่เกี่ยวกับคดี โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดมาตรฐานไว้ว่า พนักงานสอบสวน 1 นาย รับผิดชอบจำนวนการสอบสวนปีละไม่เกิน 70 คดี หากมีคดีต้องรับผิดชอบมากกว่าที่กำหนดไว้แล้วแสดงว่าปริมาณงานมากต้องเพิ่มกำลังพนักงานสอบสวน ทั้งนี้การคำนวณปริมาณคดีในความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนนี้ได้รวมเวลาการปฏิบัติที่ไม่สามารถวัดได้แน่นอนไว้ด้วย

**10.3.4 งานป้องกันปราบปราม** มีรองผู้กำกับการป้องกันปราบปราม สถานีละ 1 นาย มีสารวัตรป้องกันปราบปราม สถานีละ 1 นาย และมีรองสารวัตรป้องกันปราบปรามอีกตามภาระและความรับผิดชอบของแต่ละสถานี มีหน้าที่หลักคือ การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่เกิดขึ้น

ภายในเขตพื้นที่ รวมทั้งวางแผนปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันปราบปราม ตลอดจนงานชุมชนสัมพันธ์ การถวายอารักขาและรักษาความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ ฯลฯ

**10.3.5 งานจราจร** สถานีตำรวจที่มีผู้กำกับการเป็นหัวหน้าสถานี จะมีรองผู้กำกับการจราจร จำนวน 1 นาย เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ มีสารวัตรจราจร จำนวน 1 นาย และรองสารวัตรจราจรอีกจำนวนหนึ่ง หน้าที่หลักคือ การอำนวยความสะดวกและการควบคุมการจราจรภายในเขตท้องที่ รวมทั้งการกวดขันจับกุมผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร การให้การอารักขาและรักษาความปลอดภัยแก่บุคคลสำคัญ ตลอดจนการอบรมความรู้ด้านจราจรและการให้บริการแก่ประชาชน ฯลฯ

## 11. การสอบสวน

### 11.1 ความหมายของการสอบสวน

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11) ได้ให้ความหมายของการสอบสวนว่า หมายถึง การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่กล่าวหา เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง หรือพิสูจน์ความผิด และเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ

การสอบสวนก็คือการกระทำของพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับความผิดอาญาที่เกิดขึ้น ได้แก่

1. การรวบรวมพยานหลักฐาน ได้แก่ พยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ
2. การดำเนินการทั้งหลายอื่นตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้ ได้แก่ เครื่องมือของพนักงานสอบสวนที่จะทำการสอบสวนนั่นเอง เช่น การออกหมายเรียกบุคคลมาให้ถ้อยคำ หรือส่งสิ่งของที่เขารอบครองอยู่ซึ่งอาจใช้พยานหลักฐานได้มาให้หรือการจับ การค้น การควบคุมการปล่อยชั่วคราว เป็นต้น

#### โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริง ว่ามีมูลเหตุของการกระทำเป็นเช่นไร และมีการทำความผิดทางอาญาเกิดขึ้นจริงหรือไม่
2. เพื่อพิสูจน์ความผิด เมื่อฟังข้อเท็จจริงว่ามีมูลเหตุของการกระทำเป็นความผิดทางอาญาจริง พนักงานสอบสวนก็จะต้องรวบรวมพยานหลักฐานมายืนยันพิสูจน์ความผิดของผู้กระทำความผิดให้ได้ มิฉะนั้นถ้าพิสูจน์ไม่ได้ว่าเป็นผู้กระทำความผิดก็ต้องปล่อยตัวไป

3. เพื่อที่จะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องโทษ เมื่อมีพยานหลักฐานยืนยันการกระทำความผิดแล้ว พนักงานสอบสวนก็ต้องจัดการให้ได้ตัวผู้กระทำความผิดมา หากหลบหนีไปก็จัดการออกหมายจับเพื่อให้ได้ตัวมา เพื่อจะนำส่งพนักงานอัยการดำเนินการฟ้องร้องต่อศาลต่อไป

**ผู้มีอำนาจสอบสวน** ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มีดังนี้

1. กรณีจังหวัดอื่น (ต่างจังหวัด) นอกจากกรุงเทพมหานคร ผู้มีอำนาจสอบสวนคือ พนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ ปลัดอำเภอ และข้าราชการตำรวจซึ่งมียศตั้งแต่ชั้นนายร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าชั้นนายร้อยตำรวจตรีขึ้นไป (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18 วรรคแรก)

2. กรณีกรุงเทพมหานคร ผู้มีอำนาจสอบสวนคือ ข้าราชการตำรวจชั้นนายร้อยตำรวจตรีขึ้นไปหรือเทียบเท่า ชั้นนายร้อยตำรวจขึ้นไป (ป.วิ.อาญา มาตรา 18 วรรคสอง)

## 11.2 อำนาจการสอบสวน

### เขตอำนาจการสอบสวน

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18 บัญญัติว่า “ในจังหวัดอื่น นอกจากจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรี (กรุงเทพมหานคร) พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ ปลัดอำเภอ และข้าราชการตำรวจ ซึ่งมียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีหรือเทียบเท่าร้อยตำรวจตรีขึ้นไป มีอำนาจสอบสวนความผิดอาญา ซึ่งได้เกิดหรืออ้างว่า หรือเชื่อว่าได้เกิดภายในเขตอำนาจของตนหรือผู้ต้องหาที่มีที่อยู่หรือถูกจับภายในเขตอำนาจของตนเองได้”

สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ข้าราชการตำรวจที่มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรีหรือเทียบเท่าร้อยตำรวจตรีขึ้นไปมีอำนาจสอบสวนความผิดอาญาซึ่งได้เกิดหรืออ้างว่าหรือเชื่อว่าได้เกิดภายในเขตอำนาจของตน หรือผู้ต้องหาที่มีที่อยู่หรือถูกจับภายในเขตอำนาจตนได้

ฉะนั้นอำนาจทำการสอบสวนความผิดนั้น ต้องเป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ ปลัดอำเภอ ข้าราชการตำรวจผู้มียศตั้งแต่ร้อยตำรวจตรี หรือเทียบเท่าร้อยตำรวจตรีขึ้นไป จึงจะมีอำนาจสอบสวนได้ ให้สังเกตว่า พนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจทั่ว ๆ ไปไม่มีอำนาจทำการสอบสวนเว้นแต่จะเป็นชั้นผู้ใหญ่ตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ การที่จะต้องระบุถึงปลัดอำเภอด้วยนั้นก็เพราะปลัดอำเภอไม่ใช่พนักงานฝ่ายปกครองชั้นผู้ใหญ่เสมอไป (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (17) และร้อยตำรวจตรีก็ไม่ใช่นายตำรวจชั้นผู้ใหญ่เสมอไป จึงต้องระบุไว้ในมาตรานี้โดยปกติแล้ว ภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 19, 20 และ 21 ความผิดอาญาได้เกิดขึ้นในเขตอำนาจของพนักงานสอบสวนคนใดเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนผู้นั้นเป็นผู้รับผิดชอบในการสอบสวนความผิดนั้น ๆ เพื่อดำเนินคดีเว้นแต่มีเหตุจำเป็นหรือเพื่อความสะดวก จึงให้พนักงานสอบสวนแห่งท้องที่ที่

ผู้ต้องหาที่อยู่หรือถูกจับเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการสอบสวน (ภาษาที่เข้าใจง่าย คือ พนักงานสอบสวนเจ้าของสำนวนคดี)

ในเขตท้องที่ใด มีพนักงานสอบสวนหลายคน การดำเนินการสอบสวนให้อยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวนผู้เป็นหัวหน้าในท้องที่นั้น หรือผู้รักษาราชการแทน

สรุป อำนาจสอบสวน ของเจ้าพนักงานคนหนึ่ง ๆ นั้นจะมีได้ต่อเมื่อ

1. คดีได้เกิดขึ้นในท้องที่ของตน หรือ
2. อ้างหรือเชื่อได้ว่าเกิดภายในเขตอำนาจของตน หรือ
3. ผู้ต้องหาที่อยู่ในเขตท้องที่ของตน หรือ
4. ผู้ต้องหาถูกจับในเขตท้องที่ของตน

**ความผิดที่เกิดในหลายท้องที่**

เรื่องเขตท้องที่ของพนักงานสอบสวนนี้ มีบัญญัติไว้ใน ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 19 ว่าในกรณี 6 ประการนี้ พนักงานสอบสวนในท้องที่หนึ่งท้องที่ใดที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้ คือ

1. เป็นการไม่แน่ใจว่าการกระทำผิดอาญาได้กระทำในท้องที่ใดในระหว่างหลายท้องที่ เช่น พบศพผู้ตายอยู่ในเขตท้องที่ อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ในคืนเดียวกันนั้นก็พบรถยนต์มีคราบโลหิตเปรอะเปื้อนอยู่ในเขตท้องที่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นเขตพื้นที่รอยต่อที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้เป็นที่แน่ใจว่าให้เกิดคดีฆาตกรรมในท้องที่ใด พนักงานสอบสวนทั้งในเขตอำเภอเดชอุดม และอำเภวารินชำราบ มีอำนาจสอบสวนได้

2. เมื่อความผิดส่วนหนึ่งได้กระทำในท้องที่หนึ่ง แต่อีกส่วนหนึ่งกระทำในท้องที่หนึ่ง เช่น ผู้ต้องหากระทำการลักทรัพย์แล้ว วิ่งหนีไปพ้นท้องที่นั้น เจ้าทรัพย์ไล่ตามทันทีเมื่อพ้นเขตท้องที่เข้าไปอีกท้องที่หนึ่ง เป็นระยะกระชั้นชิดจึงไปทันกัน ผู้ต้องหาเอาดาบฟันเจ้าทรัพย์ที่ไล่ตามไปได้รับบาดเจ็บสาหัส ดังนี้เป็นความผิดฐานชิงทรัพย์ แต่ส่วนหนึ่งกระทำในท้องที่หนึ่ง อีกส่วนหนึ่งในท้องที่หนึ่ง พนักงานสอบสวนทั้งสองท้องที่มีอำนาจสอบสวนได้

3. เมื่อความผิดนั้นเป็นความผิดต่อเนื่องและกระทำต่อเนื่องกันในท้องที่ต่าง ๆ เกินกว่าท้องที่หนึ่งขึ้นไป เช่น ก.ทำการฉ้อฉลก่อนاجر น.ส. ข. ที่จังหวัดยโสธร แล้วพาหลบหนีเร่ร่อนเข้าไปถึงจังหวัดอุบลราชธานี ในระหว่างทาง น.ส. ข. ถูกควบคุมตัว และถูกบังคับขู่เข็ญให้เสื่อมเสียอิสรภาพอยู่ตลอดไป การเป็นเช่นนี้ พนักงานสอบสวนในท้องที่ใดที่เกี่ยวข้อง คือ ท้องที่ที่ นาย ก. พา น.ส. ข. ผ่านไปมีอำนาจสอบสวนเอาความผิดแก่ นาย ก. ได้

4. เมื่อเอาความผิดซึ่งมีหลายกรรม กระทำลงในท้องที่ต่าง ๆ กัน เช่น มีคนร้าย 3 คน ในคืนเดียวกันทำการลักรถยนต์ที่ถนนชยางกูร อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แล้วไป

ทำการชิงทรัพย์ที่ถนนสายวารินชำราบ อำเภอเดชอุดม ที่บ้านนาสว่าง ต.นาสว่าง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการกระทำผิดของคนร้ายทั้ง 3 คนนี้ แต่ละแห่งล้วนต่างท้องที่กันทั้งสิ้น ทั้งนี้พนักงานสอบสวนในท้องที่หนึ่งท้องที่ใดที่เกิดการกระทำผิดนั้น มีอำนาจทำการสอบสวนคนร้ายทั้ง 3 คนนั้น สำหรับความผิดทั้ง 3 แห่งนั้นได้

5. เมื่อความผิดเกิดขึ้นขณะผู้ต้องหากำลังเดินทาง เช่น ผู้ต้องหารับยาบ้าที่สถานีขนส่งรถยนต์โดยสาร จังหวัดนครพนม เอาขึ้นรถยนต์โดยสารสหมิตรคิดตัวเรื่อยมาจนถึง จังหวัดอุบลราชธานี อันเป็นความผิดฐานมียาบ้าไว้บนรถครอบครองโดยผิดกฎหมาย ดังนี้ พนักงานสอบสวนในท้องที่ใดท้องที่หนึ่งที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้

6. เมื่อความผิดเกิดขึ้นในขณะที่ผู้เสียหายกำลังเดินทาง ตัวอย่างเช่น นาย ก. โดยสารรถไฟจากกรุงเทพฯ จะมาจังหวัดอุบลราชธานี พบ นาย ข. บนรถไฟ แล้ว นาย ข. ใช้อุบายหลอกหลวง นาย ก. ให้ซื้อทองซึ่งเป็นทองเกี๋ยงการใช้อุบายหลอกหลวงนี้ นาย ข. ใช้เวลาพูดหวานล้อมอยู่เป็นเวลายาวนานจนกว่าจะสำเร็จก็หลายชั่วโมง ผ่านมาหลายท้องที่ แต่กรุงเทพฯ-ปทุมธานี อุดรธานี-สระบุรี-นครราชสีมา-เรื่อย ๆ มาจนถึงปลายทางจังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้ พนักงานสอบสวนในท้องที่ใดท้องที่หนึ่งที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้

ในกรณีทั้ง 6 ประการ ดังกล่าวนี้ พนักงานสอบสวนในท้องที่หนึ่งท้องที่ใดที่เกี่ยวข้องมีอำนาจสอบสวนได้ และพนักงานสอบสวนดังต่อไปนี้เป็นผู้รับผิดชอบในการสอบสวน คือ

ก. ถ้าจับตัวผู้ต้องหาได้แล้ว คือ พนักงานสอบสวน ซึ่งท้องที่ที่จับได้อยู่ในเขตอำนาจ (จับได้ที่ใด พนักงานสอบสวนเขตท้องที่นั้นเป็นพนักงานสอบสวนรับผิดชอบ)

ข. ถ้าจับตัวผู้ต้องหาไม่ได้ คือ พนักงานสอบสวน ซึ่งท้องที่ที่พบการกระทำผิดก่อนอยู่ในเขตอำนาจ (จับผู้ต้องหาไม่ได้ พบความผิดที่ไหน ที่นั้นเป็นพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบ)

#### ความผิดเกิดขึ้นนอกราชอาณาจักร

กรณีความผิดซึ่งมีโทษตามกฎหมายไทย ได้กระทำความผิดนั้นนอกราชอาณาจักรไทย เช่น ปลอมเงินบาทไทยที่ประเทศอื่น กฎหมายกำหนด (มาตรา 20 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา) ให้อธิบดีกรมอัยการ (ปัจจุบันคืออัยการสูงสุด) หรือผู้รักษาการแทนเป็นพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบ หรือจะมอบหมายหน้าที่นั้นให้พนักงานสอบสวนผู้ใดทำการแทนได้

ในกรณีจำเป็น พนักงานสอบสวนต่อไปนี้มีอำนาจสอบสวนในระหว่างรอคำสั่งจากอัยการสูงสุดหรือผู้รักษาการแทน

1. พนักงานสอบสวน ซึ่งผู้ต้องหาถูกจับในเขตอำนาจ
2. พนักงานสอบสวน ซึ่งรัฐบาลประเทศอื่น หรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายได้ร้องฟ้องให้ลงโทษผู้ต้องหา

กระทรวงมหาดไทย ได้ออกกฎกระทรวง วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2478 วางระเบียบเรื่องนี้ไว้ดังนี้

1. ถ้าความผิดซึ่งมีโทษตามกฎหมายไทย ได้กระทำลงนอกราชอาณาจักร และจะต้องมีการสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแล้ว ให้พนักงานสอบสวนซึ่งผู้ต้องหาถูกจับอยู่ในเขตอำนาจ หรือพนักงานสอบสวน ซึ่งรัฐบาลประเทศอื่น หรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายได้ร้องฟ้องให้ทำโทษผู้ต้องหาหรือให้อภัยโทษ (อัยการสูงสุด) หรือผู้รักษาการแทนทราบโดยเร็ว และถ้าเห็นว่าจะแจ้งทางหนังสือจะเป็นการล่าช้า ก็ให้แจ้งทางโทรเลข ในหนังสือหรือโทรเลขนั้นระบุ

- 1.1 นามและสัญชาติผู้ต้องหา
- 1.2 ผู้ต้องหากระทำผิดฐานใด ที่ใด
- 1.3 นามและสัญชาติผู้เสียหาย
- 1.4 จับผู้ต้องหาได้แล้วหรืออย่างไร
- 1.5 ใครเป็นผู้ร้องขอ และร้องขอมายังใคร

ในกรณีอัยการสูงสุด หรือผู้ทำการแทน ได้มีคำสั่งมอบหมายให้พนักงานสอบสวนคนใดเป็นผู้ทำการสอบสวนรับผิดชอบ เมื่อได้ทำการสอบสวนแล้ว ถ้าอัยการสูงสุดหรือผู้รักษาการแทนมิได้สั่งเป็นอย่างอื่น ให้พนักงานสอบสวนส่งสำนวนการสอบสวนแก่พนักงานอัยการท้องที่ที่ทำการสอบสวนได้กระทำเพื่อจัดการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ในกรณีที่ไม่ว่าพนักงานสอบสวนคนใดในจังหวัดเดียวกันควรเป็นพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดนั้นมีอำนาจชี้ขาด ในกรุงเทพมหานคร ให้ผู้บังคับบัญชาของพนักงานสอบสวน ซึ่งมีตำแหน่งแต่ผู้บัญชาการตำรวจนครบาลขึ้นไปเป็นผู้ชี้ขาด

ในกรณีที่ไม่ว่าพนักงานสอบสวนคนใด ในระหว่างหลายจังหวัด ควรเป็นพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบ ให้อัยการสูงสุด หรือผู้ทำการแทนเป็นผู้ชี้ขาด

กรณีการรอคำสั่งชี้ขาดนั้น ไม่เป็นเหตุให้งดการสอบสวน ขอทำความเข้าใจกับนักศึกษาอีกครั้งหนึ่งว่า อำนาจการสอบสวนนั้น มิใช่จะมีอยู่แต่เฉพาะพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาเท่านั้น ผู้มีอำนาจสอบสวนตาม



กฎหมายพิเศษก็มีได้ เช่น พนักงานประมง มีอำนาจสอบสวนความผิดตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยสิทธิในการประมงในเขตการประมงไทย พ.ศ. 2482 เป็นต้น

## 12. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ผลงานวิจัยโดยตรง แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นบางส่วน และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

### 12.1 งานวิจัยของต่างประเทศ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

#### 12.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของบุคคลเฉพาะอาชีพ ซึ่งมีดังนี้

ซุลลิแวนและซีเกล (Sullivan and Siegel, 1967) ได้ศึกษาเรื่องการทดลองใช้เกมการตัดสินใจ (Decision Games) กับตำรวจเพื่อศึกษาว่าตำรวจมีวิธีการตัดสินใจอย่างไรและทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจ 24 คน ตำรวจใช้ข้อมูล 5 อย่างก่อนที่จะทำการตัดสินใจ ผลการวิจัยพบว่าตำรวจที่มีอายุน้อย (ประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 5 ปี) มีแนวโน้มที่จะใช้ข้อมูลมากกว่าตำรวจที่มีอายุมาก (ประสบการณ์การทำงาน 5 ปีหรือมากกว่า)

บาร์นส์ (Barnes, 1996) ได้ศึกษาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ตในสภาพแวดล้อมของทีมที่ดูแลจัดการด้วยตนเอง การวิจัยนี้ได้มีการตรวจสอบว่าทำอะไรที่ทีมที่ดูแลจัดการด้วยตนเองจะได้รับข้อมูลที่พวกเขาต้องการให้บรรลุความสำเร็จในหน้าที่การงาน สองตัวแปรสำคัญหลัก ๆ ในการศึกษาได้แก่ การเติบโตด้านการทำงานของทีมที่ดูแลจัดการด้วยตนเอง และผลกระทบของระบบข้อมูลที่มีต่อการทำงานของทีม ผลการวิจัยพบว่ามี ความแตกต่างระหว่างการใช้ข้อมูลในสภาพแวดล้อมของกลุ่มที่ระดับการทำงานสูง กับกลุ่มที่ระดับการทำงานต่ำ ปัญหาที่พบคือข้อจำกัดของเวลาที่มีน้อย

ลิลลาร์ด (Lillard, 2002) ได้ศึกษาเรื่องการแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มผู้ประกอบการบนเว็บไซต์ของอีเบย์ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงการใช้อินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์อีเบย์ (eBay) กับผู้จัดการบริษัทต่าง ๆ เป็นระยะเวลา 4 เดือน เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีแนวคิดของการใช้สารสนเทศในบริบทต่าง ๆ ของอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ใช้จะเข้าถึงระบบโดยนำเอาความรู้พื้นฐานที่มีอยู่มาประยุกต์ให้เข้ากับกฎเกณฑ์ที่ทางเว็บไซต์กำหนดไว้ ส่วนสารสนเทศที่ผู้ใช้จะเกี่ยวข้องกับพื้นฐานการศึกษา การดำเนินชีวิตประจำวัน เศรษฐกิจ และประสบการณ์ของผู้ใช้นั้น ๆ การศึกษานี้ทำให้เข้าถึงพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ระดับกว้าง ผู้ใช้ที่มีความรู้ที่ไม่เพียงพอทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้และการใช้สารสนเทศ ปัญหาหลักของประสบการณ์ด้านสารสนเทศจะสัมพันธ์กับการ

รับรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าประสบการณ์ของการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสอยู่

แมค ลาฟลิน (McLaughlin, 2008) ได้ศึกษาเรื่องการใช้สารสนเทศของนักทัศนศิลป์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าแหล่งข้อมูลอะไรที่ศิลปินใช้ในการสร้างหรือผลิตศิลปะ และนักทัศนศิลป์ใช้ข้อมูลอย่างไร เป็นการวิจัยเชิงสัมภพณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าศิลปินใช้ข้อมูลมีการติดต่อสื่อสารโดยผ่านประชาชน และจากสิ่งของและสิ่งแวดล้อมจากแนวคิดในการผลิต บางข้อมูลเป็นข้อปัจจุบัน และบางอย่างเป็นข้อมูลเก่า การวิจัยนี้ได้ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของศิลปิน และเกี่ยวข้องกับบริการข้อมูลทางศิลปะแก่ชุมชน

### 12.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับทางด้านการสอบสวนของตำรวจ ซึ่งมีดังนี้

แอดคินสัน (Adkinson, 1996) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ระบบสารสนเทศในหน่วยงานตำรวจงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการใช้งานระบบสารสนเทศในหน่วยงานตำรวจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานในหน่วยงานตำรวจ และ รวมถึงการตรวจสอบการใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงานตำรวจใช้การสังเกตการณ์หน่วยงานตำรวจหลายแห่งเพื่อกำหนดอันได้แก่ ขนาดของหน่วยงาน ขนาดความต้องการของการประมวลผลข้อมูล ปรัชญาการจัดการและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนทั้งหมดเพื่อกำหนดขอบเขตการใช้ระบบสารสนเทศในองค์กรรวมทั้งศึกษาข้อดีและข้อเสียที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า โดยทั่วไปหน่วยงานทั้ง 6 แห่งที่ศึกษามีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานเช่นเดียวกันกับหน่วยงานอื่น ๆ ในสหรัฐอเมริกา จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวได้นำไปสู่การพัฒนาที่สมบูรณ์เพื่อการศึกษาต่อในเรื่องการใช้งานระบบสารสนเทศในการทำงานของตำรวจ

ฐากร นิมสมบูรณ์ (Thakoon Nimsombun, 2000) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปฏิบัติหน้าที่ของนายตำรวจไทย กรณีศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติหน้าที่ของนายตำรวจชั้นประทวนสังกัดสำนักงานตำรวจนครบาล ระหว่างนายตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ลาดตระเวน กับนายตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำตามชุมชน งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยที่มุ่งศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและผลของการปฏิบัติงานในชุมชนที่มีผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับประทวน สังกัดสำนักงานตำรวจนครบาลจำนวนสองกลุ่ม คือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจประจำชุมชน กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจลาดตระเวน กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเรื่องนี้เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งสังกัดสำนักงานตำรวจนครบาลจำนวน 364 คน ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสองกลุ่มในด้าน

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ และตำแหน่งงานเป็นตัวแปรที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจลาดตระเวน

แชมเบอร์ส (Chambers, 2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการฆ่าตัวตายของเจ้าหน้าที่ตำรวจและผลกระทบที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจคนอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์สามประการคือ ประการที่หนึ่ง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยซึ่งจะเป็นการขยายความรู้เกี่ยวกับการฆ่าตัวตายของตำรวจให้มากยิ่งขึ้น ประการที่สอง เพื่อศึกษาความเกี่ยวข้องของตัวแปรด้านการฝึกอบรมและตัวแปรด้านวัฒนธรรมของตำรวจที่อาจส่งผลต่อการฆ่าตัวตายของตำรวจ และประการที่สาม เพื่อศึกษาความจำเป็นในการกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ไขมิให้เกิดการฆ่าตัวตายของตำรวจ งานวิจัยเรื่องนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม NVivo7 ผลการวิจัยพบว่าการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องศึกษาด้วยตนเองเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันการฆ่าตัวตาย ดังนั้นควรกำหนดโครงการฝึกอบรมให้กับตำรวจเพื่อที่จะช่วยลดอัตราการฆ่าตัวตายของตำรวจลงได้

## 12.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของบุคคลเฉพาะอาชีพ มีดังนี้

โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของนักธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ในด้านการสำรวจ และผลิตปิโตรเลียม : กรณีศึกษาบริษัทยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของนักธรณีวิทยา และนักธรณีฟิสิกส์ในด้านการสำรวจ และผลิตปิโตรเลียม ศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของนักธรณีวิทยา และนักธรณีฟิสิกส์ เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของนักธรณีวิทยา และนักธรณีฟิสิกส์ โดยทำการศึกษานักธรณีวิทยา จำนวน 29 คน และนักธรณีฟิสิกส์ จำนวน 12 คน ที่ปฏิบัติงานในบริษัทยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า นักธรณีวิทยา และนักธรณีฟิสิกส์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลของบริษัท ใช้ข้อมูลด้านธรณีใต้ดิน และธรณีวิทยาของเอเชียอาคเนย์เพื่อการทำงาน ประเภทสารสนเทศส่วนใหญ่ได้จากการสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ใช้สารสนเทศอายุไม่เกิน 1 ปี ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ

จารุวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของนักวิจัยสาขาการประมงในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของนักวิจัยสาขาการประมงในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของนักวิจัยสาขาการประมงในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศของนักวิจัยสาขาการประมงในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักวิจัยสาขาการประมงในเขตกรุงเทพมหานคร และ

ปริมณฑล จำนวน 283 คน ผลการวิจัยพบว่า นักวิจัยสาขาการประมงใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประกอบการค้นคว้า และการทำวิจัย ในด้านปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การใช้สารสนเทศด้านสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน์ พบว่า มีปัญหาในเรื่องไม่พบข้อมูลที่ต้องการ และจำนวนสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ ด้านฐานข้อมูล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย การติดต่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลใช้ระยะเวลานาน

โสภี อุณรุท (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านวัตถุประสงค์การใช้ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้สารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 382 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และเพื่อพัฒนาทักษะการใช้สารสนเทศของตนเองในระดับมาก เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ในระดับปานกลาง คือ การพยาบาลขั้นพื้นฐานและการศึกษา รูปแบบของสารสนเทศที่ใช้ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสือพิมพ์ คู่มือการปฏิบัติงานและบันทึกทางการแพทย์ แหล่งสารสนเทศและวิธีการเข้าถึงที่ใช้ในระดับมากคือ การดูโทรทัศน์ ปัญหาการใช้สารสนเทศที่ประสบในระดับมากคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่เป็นเครื่องรุ่นเก่าศักยภาพต่ำทำงานได้ช้า

รัตนา หมั่นเดช (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคเหนือ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคเหนือ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง และหาความสัมพันธ์ของการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคเหนือ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนเขตภาคเหนือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน เขตภาคเหนือ จำนวน 161 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน มีการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารในระดับมาก ส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ใช้สารสนเทศภาษาไทย มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อการศึกษาและเรียนรู้ และการวางแผน รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ส่วนมากคือ บทความทางวิชาการ ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ สารสนเทศไม่ครอบคลุมครบถ้วน และไม่เป็นปัจจุบัน

จุฑาทิพย์ จันทร์ลูน (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของบุคลากรศาลปกครองและพนักงานคดีปกครองในห้องสมุดกฎหมายมหาชน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ

การใช้สารสนเทศ ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศ ศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างคือ ตุลาการศาลปกครอง และพนักงานคดีปกครอง จำนวน 236 คน การใช้สารสนเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุด มีการเรียนรู้ด้วยตนเองมากที่สุด สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการใช้เว็บไซต์ทางด้านกฎหมายมากที่สุด เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ กฎหมายเกี่ยวกับการกระทำละเมิด หรือความรับผิดชอบอื่นของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกฎหมายรัฐธรรมนูญ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศที่พบมากที่สุดคือ พื้นที่ให้บริการน้อย ปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ มีระเบียบและขั้นตอนมาก

จิตติมา ชันธสิน (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องบุคลากรทางการแพทย์กับการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปและสภาพการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของบุคลากรทางการแพทย์ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ความต้องการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีต่อการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของประชากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้สารสนเทศ บนเว็บไซต์ที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ต และประสิทธิภาพในการใช้เว็บไซต์ [www.moph.go.th](http://www.moph.go.th) มีการใช้สารสนเทศเว็บไซต์แตกต่างกัน ภาพรวมการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ของบุคลากรทางการแพทย์อยู่ในระดับการใช้งานน้อย ปัจจัยที่มีต่อการใช้สารสนเทศเว็บไซต์ ได้แก่ ความสามารถในการใช้สารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ ความต้องการของบุคลากรทางการแพทย์ในการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์ พบว่า ต้องการให้มีการปรับปรุงเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรทางการแพทย์

ยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของเลขานุการ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศ สภาพการใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ องค์การที่เลขานุการปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม คู่ค้าธุรกิจ ทักษะคติของเลขานุการที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้เครือข่ายวิชาชีพเลขานุการ การใช้สารสนเทศของเลขานุการในการปฏิบัติงานหลัก 7 งานมีความแตกต่างกันไปแต่ละงาน ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศของเลขานุการ ได้แก่ ความล่าช้าและความไม่มั่นคงในการเข้าถึงสารสนเทศ เนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ที่จำกัด สารสนเทศขาดความแม่นยำและทันสมัย

วัลลภา เสือสะอาด (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศบนเครือข่าย อินทราเน็ตของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศผ่าน

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร กับการนำเสนอข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรกระทรวง เกษตรและสหกรณ์สังกัดสำนักงานปลัดและสำนักรัฐมนตรีกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 675 คน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรของข้าราชการกระทรวงเกษตรที่มีตำแหน่งงานที่ ต่างกันมีประสบการณ์จากการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน พฤติกรรมการ ในการเปิดรับสื่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์การใช้ คอมพิวเตอร์ของข้าราชการแตกต่างกันจะมีผลให้ได้รับประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

นิตยา จุ้ยศิริ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของผู้บริหารหน่วยงาน ด้านการเกษตรภาครัฐกลุ่มจังหวัดภาคเหนือ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของ ผู้บริหารหน่วยงานด้านการเกษตรภาครัฐกลุ่มจังหวัดภาคเหนือ เปรียบเทียบระดับการใช้ สารสนเทศของผู้บริหารด้านการเกษตรภาครัฐกลุ่มจังหวัดภาคเหนือ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และศึกษาปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้บริหารหน่วยงานด้านการเกษตรภาครัฐกลุ่ม จังหวัดภาคเหนือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเกษตร จังหวัด สำนักงานเกษตรอำเภอ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด และสำนักงานปศุสัตว์อำเภอ ในจังหวัด ภาคเหนือ ทุกอำเภอ จำนวน 424 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารด้านส่งเสริมการเกษตรและ ผู้บริหารด้านปศุสัตว์ส่วนใหญ่ มีอายุราชการมากกว่า 20 ปีขึ้นไป การใช้สารสนเทศส่วนใหญ่เข้าถึง สารสนเทศโดยการสืบค้น/หาด้วยตนเอง โดยวิธีคู่มือโทรศัพท์ ฟังวิทยุ และอ่านหนังสือพิมพ์ ปัญหา การใช้สารสนเทศส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศ และปัญหาด้าน แหล่งสารสนเทศ

เบญจพร สมชื่น (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของนักอุดมศึกษา กรมอุดมศึกษา กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ สารสนเทศของนักอุดมศึกษาด้านการบริหารจัดการ ด้านพยากรณ์อากาศ ด้านพัฒนา อุดมศึกษา ด้านอุดมศึกษาการบิน ด้านตรวจและเฝ้าระวังสภาวะอากาศ และด้านเฝ้าระวัง แผ่นดินไหว เปรียบเทียบการใช้สารสนเทศด้านการบริหารจัดการจำแนกตามภารกิจความ รับผิดชอบและประสบการณ์ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้สารสนเทศ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักอุดมศึกษาของกรมอุดมศึกษา จำนวน 122 คน ผลการวิจัย พบว่า นักอุดมศึกษามีการใช้สารสนเทศด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นัก อุดมศึกษาที่มีภารกิจความรับผิดชอบและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีการใช้สารสนเทศ

ด้านการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศพบว่าช่องทางการสื่อสาร (อินเทอร์เน็ต) มีความเร็วต่ำและขาดการพัฒนาบุคลากรในการนำสารสนเทศมาใช้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งต่างประเทศและในประเทศสามารถสรุปสาระที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

#### 1. วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

ผลการวิจัยของ โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) พบว่านักธรณี และนักธรณีฟิสิกส์ใช้ข้อมูลด้านธรณีใต้ดินและธรณีวิทยาของเอเชียอาคเนย์ใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของจุฑาทิพย์ จันทรรัตน์ (2548) พบว่าบุคลากรศาลปกครอง และพนักงานคดีปกครองใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง และผลการวิจัยของยุพา วัฒนศักดิ์ากุล (2549) พบว่าเลขานุการมีการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของรัตนา หมั่นเดช (2547) พบว่าผู้อำนวยการโรงพยาบาลใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาเรียนรู้ และการวางแผน และผลการวิจัยของ โสภี อุณรุท (2546) พบว่าพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย และเพื่อพัฒนาทักษะการใช้สารสนเทศของตนเอง ในขณะที่ผลการวิจัยของวัลลภา เสือสะอาด (2551) พบว่า การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกันมีประสบการณ์จากการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของเบญจพร สมชื่น (2554) พบว่า นักอุดมศึกษาที่มีการใช้สารสนเทศด้านการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักอุดมศึกษาที่มีภารกิจความรับผิดชอบและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีการใช้สารสนเทศด้านการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยของบาร์นส์ (Barnes, 1996) พบว่าความแตกต่างระหว่างการใช้ข้อมูลในสภาพแวดล้อมของกลุ่มที่ระดับการทำงานสูงกับกลุ่มที่ระดับการทำงานต่ำมีการใช้ที่แตกต่างกัน ส่วนลิลลาร์ด (Lillard, 2002) พบว่า ผู้ใช้จะเข้าถึงระบบโดยนำเอาความรู้พื้นฐานที่มีอยู่มาประยุกต์ให้เข้ากับกฎเกณฑ์ที่ทางเว็บไซต์กำหนดไว้ สารสนเทศที่ใช้จะเกี่ยวข้องกับพื้นฐานการศึกษา การดำเนินชีวิตประจำวัน เศรษฐกิจ และประสบการณ์ แมค ลาฟลิน (McLaughlin, 2008) พบว่าศิลปินใช้ข้อมูลมีการติดต่อสื่อสารโดยผ่านประชาชน และจากสิ่งของและสิ่งแวดลอม จากแนวคิดในการผลิตบางข้อมูลเป็นข้อปัจจุบัน และบางอย่างเป็นข้อมูลเก่า การวิจัยนี้ได้ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของศิลปิน และเกี่ยวข้องกับการบริการข้อมูลทางศิลปะแก่ชุมชน นอกจากนี้ฐากร นิมสมบุญ (Thakoon Nimsombun, 2000) พบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำชุมชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจลาดตระเวน ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ และตำแหน่งงานเป็นตัวแปรที่ตีที่ตีที่สุดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจลาดตระเวน ผลการวิจัย

ของแชมเบอร์ส (Chambers 2008) พบว่าการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องศึกษาด้วยตนเองเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันการฆ่าตัวตาย ดังนั้นควรกำหนดโครงการฝึกอบรมให้กับตำรวจเพื่อที่จะช่วยลดอัตราการฆ่าตัวตายของตำรวจลงได้

## 2. แหล่งสารสนเทศ

ผลการวิจัยของโซติรส แก้วบุญเรือง (2545) พบว่าแหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่ได้จากการสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ผลการวิจัยของนิตยา จุ้ยศิริ (2552) พบว่าแหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่ได้มาจากการสืบค้น/หาด้วยตนเอง โดยวิธีดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ และอ่านหนังสือพิมพ์ และผลการวิจัยของรัตน หมีนเดช (2547) พบว่าส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับผลการวิจัยของจุฑาทิพย์ จันทร์ลุน (2548) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศที่บุคลากรศาลปกครอง และพนักงานคดีปกครองใช้มากที่สุดคือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีการใช้เว็บไซต์ทางด้านกฎหมาย และผลการวิจัยของฐิติมา ชันชสิน (2549) พบว่าประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต และประสบการณ์ในการใช้เว็บไซต์ [www.moph.go.th](http://www.moph.go.th) มีการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยของซุลลิแวนและซีเกล (Sullivan and Siegel, ไม่ระบุปี) พบว่าตำรวจที่มีอายุน้อย (ประสบการณ์การทำงานไม่ถึง 5 ปี) มีแนวโน้มที่จะใช้ข้อมูลมากกว่าตำรวจที่มีอายุมาก (ประสบการณ์การทำงาน 5 ปีหรือมากกว่า) ซึ่งตรงข้ามกับผลการวิจัยของวัลลภา เสือสะอาด (2551) พบว่าข้าราชการกระทรวงเกษตรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีประสบการณ์จากการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมไม่แตกต่างกัน แอดกินสัน (Adkinson, 1996) ผลการวิจัยพบว่า โดยทั่วไปหน่วยงานทั้ง 6 แห่งที่ศึกษามีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ ในสหรัฐอเมริกา จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ได้นำไปสู่การพัฒนาที่สมบูรณ์เพื่อการศึกษาต่อในเรื่องการใช้งานระบบสารสนเทศในการทำงานของตำรวจ

## 3. เนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการ

ผลการวิจัยของโสภิ อูณรุท (2546) พบว่า เนื้อหาสารสนเทศที่พยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐใช้ในระดับปานกลาง คือ การพยาบาลขั้นพื้นฐานและการศึกษา และผลการวิจัยของฐิติมา ชันชสิน (2549) พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ต้องการให้มีการปรับปรุงเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการ และผลการวิจัยของวัลลภา เสือสะอาด (2551) พบว่าบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการแตกต่างกันจะมีผลให้ได้รับประโยชน์จากการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน



#### 4. รูปแบบสารสนเทศ

ผลการวิจัยของจารุวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) พบว่า นักวิจัยสาขาการประมงในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลใช้สื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้อง กับผลการวิจัยของโสภี อุณรุท (2546) ที่พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่พยาบาลใช้มากที่สุดคือ หนังสือ/ตำราวิชาการ หนังสือพิมพ์ คู่มือการปฏิบัติงานและบันทึกทางการแพทย์พยาบาล เช่นเดียวกับผลการวิจัยของรัตนา หมั่นเดช (2547) พบว่าผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนใช้สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทบทความทางวิชาการมากที่สุด ในขณะที่ผลการวิจัยของจุฑาทิพย์ จันทร์ลูน (2548) พบว่าบุคลากรศาลปกครอง และพนักงานคดีปกครองใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดโดยมีการใช้เว็บไซต์ทางด้านกฎหมายมากที่สุด

#### 5. ความทันสมัยของสารสนเทศ

ผลการวิจัยของโชติรส แก้วบุญเรือง (2545) พบว่า นักธรณีวิทยา และนักธรณีฟิสิกส์ใช้สารสนเทศอายุไม่เกิน 1 ปี

#### 6. ภาษาของสารสนเทศ

ผลการวิจัยของโชติรส แก้วบุญเรือง (2545) พบว่า นักธรณีวิทยา และนักธรณีฟิสิกส์ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิตติมา ชันชลิน (2549) ที่พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด ในขณะที่ผลการวิจัยของรัตนา หมั่นเดช (2547) พบว่าผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชนใช้ภาษาไทยมากที่สุด

#### 7. ปัญหาในด้านการใช้สารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

7.1 การใช้สารสนเทศส่วนใหญ่เนื้อหาสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ ไม่ครอบคลุม ครบถ้วน และไม่เป็นปัจจุบัน (โชติรส แก้วบุญเรือง 2545; รัตนา หมั่นเดช 2547)

7.2 การใช้สารสนเทศมีระเบียบและขั้นตอนมาก การใช้สารสนเทศด้านสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศนไม่พบข้อมูลที่ต้องการ และจำนวนสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ และขาดการพัฒนาบุคลากรในการนำสารสนเทศมาใช้ (จุฑาทิพย์ จันทร์ลูน 2548; จารุวรรณ ลักษณะเกียรติ 2546; เบญจพร สมชื่น 2554)

7.3 การเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศ มีความล่าช้า และมีความไม่มั่นคงในการเข้าถึงสารสนเทศ

7.4 เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่เป็นเครื่องรุ่นเก่าศักยภาพต่ำทำงานได้ช้า (โสภี อุณรุท 2546)

7.5 เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และอินเทอร์เน็ต) มีความเร็วต่ำ (ลิลลาด 2002; เบญจพร สมชื่น 2554)

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล พร้อมทั้งเปรียบเทียบสภาพการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้ คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ประกอบด้วย 9 กองบังคับการตำรวจนครบาล รวม 88 สถานีตำรวจนครบาล จำนวน 1,535 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 88 สถานีตำรวจนครบาลซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครช ซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน จากการสุ่มแบบหลายชั้นโดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด จากตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครช ซี และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 306 คน

**ขั้นตอนที่ 2** สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในแต่ละสถานีโดยเทียบสัดส่วน ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง } X}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด

หน่วยงาน	ประชากร (n)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
กองบังคับการตำรวจนครบาล 1	169	34
กองบังคับการตำรวจนครบาล 2	273	54
กองบังคับการตำรวจนครบาล 3	86	17
กองบังคับการตำรวจนครบาล 4	161	32
กองบังคับการตำรวจนครบาล 5	287	57
กองบังคับการตำรวจนครบาล 6	133	27
กองบังคับการตำรวจนครบาล 7	126	25
กองบังคับการตำรวจนครบาล 8	142	28
กองบังคับการตำรวจนครบาล 9	158	32
<b>ยอดรวม</b>	<b>1,535</b>	<b>306</b>

**ขั้นตอนที่ 3** วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) เป็นการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage-Sampling) สุ่มเลือกสถานีเพื่อเป็นตัวแทนในแต่ละกองโดยเลือกสถานีที่มีจำนวนประชากรใกล้เคียงกันแล้วสุ่มเลือกให้ได้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนที่ 2 ได้กลุ่มตัวอย่าง

**ขั้นตอนที่ 4**  $\text{จำนวนประชากรของแต่ละสถานี} \times \text{กลุ่มตัวอย่าง}$   
 $\text{จำนวนประชากรของแต่ละกองบังคับการ}$

ตารางที่ 3.2 สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรกองบัญชาการตำรวจนครบาล

กองบัญชาการตำรวจนครบาล	สถานีตำรวจนครบาล	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 1	ดินแดง	26	10
	พญาไท	36	14
	ชนะสงคราม	25	10
รวม		87	34
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 2	บางซื่อ	48	23
	สุทธิสาร	30	14
	บางเขน	35	17
รวม		113	54
กองบัญชาการตำรวจนครบาล	สถานีตำรวจนครบาล	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 3	นิมิตใหม่	10	4
	มีนบุรี	23	9
	ลาดกระบัง	9	4
รวม		42	17
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 4	โชคชัย	40	15
	ลาดพร้าว	25	9
	ประเวศ	23	8
รวม		88	32
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 5	ทองหล่อ	36	17
	ท่าเรือ	49	23
	วัดพระยาไกร	37	17
รวม		122	57
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 6	บางรัก	24	10
	ปทุมวัน	24	10
	ยานนาวา	18	7
รวม		66	27

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

กองบัญชาการตำรวจนครบาล	สถานีตำรวจนครบาล	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 7	ตลิ่งชัน	19	8
	บางยี่ขัน	20	9
	บางพลัด	18	8
รวม		57	25
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 8	บางมด	17	7
	บางยี่เรือ	19	8
	ราษฎร์บูรณะ	32	13
รวม		68	28
กองบัญชาการตำรวจนครบาล	สถานีตำรวจนครบาล	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 9	ภาษีเจริญ	17	7
	ท่าข้าม	25	10
	บางขุนเทียน	36	15
รวม		78	32

ที่มา: กองบัญชาการตำรวจนครบาล (2552) ข้อมูลประชากรกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเรื่องการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้าจากตำราวิชาการ เอกสาร รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศในเรื่องเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศ

2.2 ศึกษาวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดและสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

2.3 ศึกษาหลักและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร รวมทั้งรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของตำรวจฝ่ายสอบสวน ได้แก่ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และสังกัด เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 สภาพการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยจัดทำเป็นคำถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (likert) มี 5 ระดับ การให้คะแนนแต่ละข้อในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนของตัวเลือก ตั้งแต่ 1 ถึง 5 ตามความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง มีการใช้สารสนเทศเป็นประจำตลอดเวลา (ในระดับมากที่สุด) / มีปัญหาการใช้สารสนเทศตลอดเวลาในระดับมากที่สุด ตั้งแต่ 80 % ขึ้นไป
- 4 หมายถึง มีสภาพการใช้สารสนเทศมากกว่าไม่ใช้ (ในระดับมาก) / มีปัญหาการใช้สารสนเทศในระดับมาก ตั้งแต่ 70-79 %
- 3 หมายถึง มีการใช้สารสนเทศ และไม่ใช้พอกัน (ในระดับปานกลาง) / มีปัญหาการใช้สารสนเทศใช้ในระดับปานกลาง ตั้งแต่ 50-69 %
- 2 หมายถึง มีการใช้สารสนเทศน้อยกว่าไม่ใช้ (ในระดับน้อย) / มีปัญหาการใช้สารสนเทศในระดับน้อย ตั้งแต่ 30-49 %
- 1 หมายถึง มีการใช้สารสนเทศบางครั้งหรือไม่ใช้ (ในระดับน้อยที่สุด) / หรือไม่มีปัญหาการใช้สารสนเทศมีปัญหาในระดับน้อยที่สุด ต่ำกว่า 30 %

2.5 สร้างแบบสอบถามที่พัฒนาและสร้างเสร็จและได้ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา (content validity) แล้วนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruency – IOC)

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและให้คำแนะนำแล้วมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและปรับปรุงไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ประกอบด้วย ส.ห้วยขวาง ส.พหลโยธิน ส.ทุ่งสองห้อง เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม (reliability) โดยใช้สูตรคำนวณสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เมื่อพิจารณาแบบสอบถามในแต่ละด้านพบว่า ด้านสภาพการใช้สารสนเทศเท่ากับ .915 และด้านปัญหาการใช้สารสนเทศเท่ากับ .913

2.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้วไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ต่อไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 306 คน ตามขั้นตอนโดยสรุป ดังนี้

3.1 ขออนุญาตราชการจากสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยไปยังผู้กำกับการตำรวจนครบาลแต่ละสถานีตำรวจ

3.2 จัดเตรียมแบบสอบถามพร้อมรหัสแบบสอบถาม

3.3 ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 306 ฉบับ ได้รับกลับคืนจำนวน 297 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วน และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของตำรวจฝ่ายสอบสวนของแต่ละสถานีตำรวจนครบาลวิเคราะห์โดยหาความถี่และค่าร้อยละ

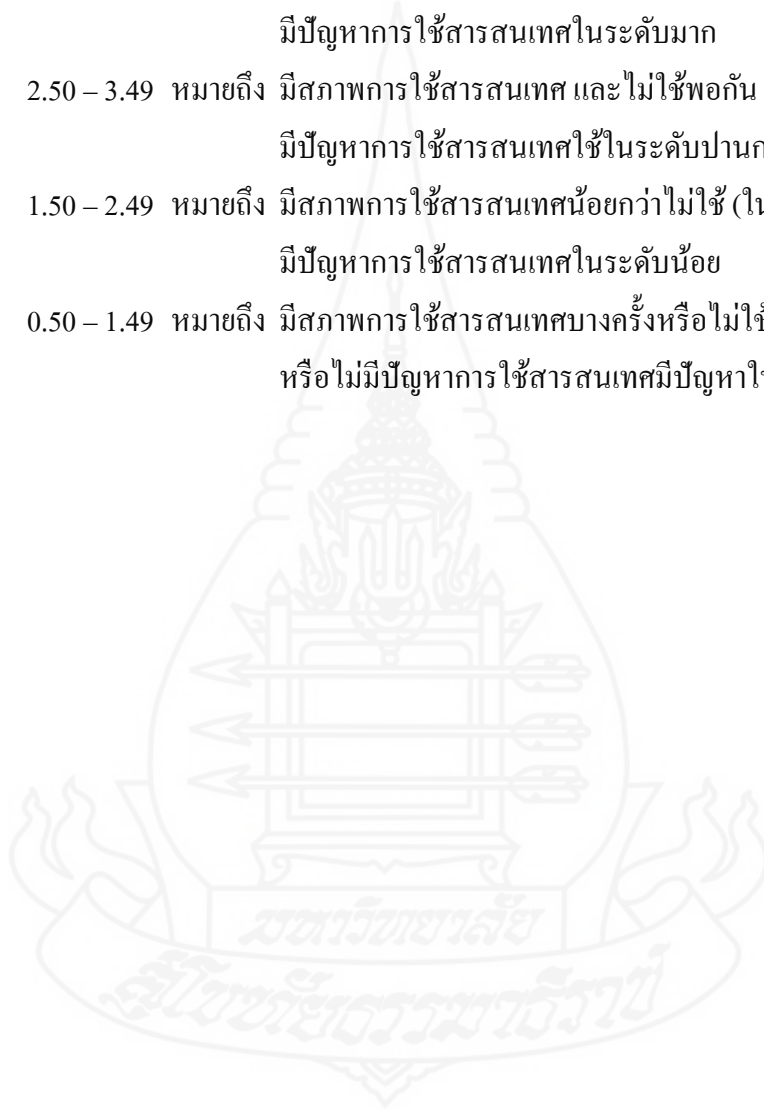
4.2 วิเคราะห์สภาพการใช้สารสนเทศโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของตำรวจฝ่ายสอบสวน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance – ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มากกว่าสองกลุ่ม และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD

4.4 เปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลแต่ละกลุ่ม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance – ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มากกว่าสองกลุ่ม และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นเท่ากัน ดังนี้  
(ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ 2547: 8)

- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีสภาพการใช้สารสนเทศเป็นประจำตลอดเวลา (ในระดับมากที่สุด) /  
มีปัญหการใช้สารสนเทศตลอดเวลาในระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีสภาพการใช้สารสนเทศมากกว่าไม่ใช้ (ในระดับมาก) /  
มีปัญหการใช้สารสนเทศในระดับมาก
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีสภาพการใช้สารสนเทศ และไม่ใช้พอกัน (ในระดับปานกลาง) /  
มีปัญหการใช้สารสนเทศใช้ในระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีสภาพการใช้สารสนเทศน้อยกว่าไม่ใช้ (ในระดับน้อย) /  
มีปัญหการใช้สารสนเทศในระดับน้อย
- 0.50 – 1.49 หมายถึง มีสภาพการใช้สารสนเทศบางครั้งหรือไม่ใช้ (ในระดับน้อยที่สุด) /  
หรือไม่มีปัญหการใช้สารสนเทศมีปัญหในระดับน้อยที่สุด





## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยไว้ 4 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลการสภาพใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล

ตอนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบสภาพใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจ ฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามตำแหน่ง

ตอนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบสภาพใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจ ฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามประเภทการปฏิบัติงาน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างคือ ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 297 คน ประกอบด้วย ตำแหน่ง ประเภทการปฏิบัติงาน สังกัด และจำนวนครั้งที่ใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนต่อสัปดาห์ รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>1. ตำแหน่ง</b>		
สบ. 1	253	85.2
สบ. 2	35	11.8
สบ. 3	9	3.0
<b>รวม</b>	<b>297</b>	<b>100</b>
<b>2. ประสบการณ์การทำงาน</b>		
1 – 3 ปี	119	40.1
4 – 6 ปี	150	50.5
7 ปี ขึ้นไป	28	9.4
<b>รวม</b>	<b>297</b>	<b>100</b>
<b>3. สังกัด</b>		
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 1	34	11.4
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 2	54	18.2
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 3	17	5.7
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 4	32	10.8
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 5	49	16.5
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 6	27	9.1
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 7	25	8.4
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 8	27	9.1
กองบัญชาการตำรวจนครบาล 9	32	10.8
<b>รวม</b>	<b>297</b>	<b>100</b>
<b>4. จำนวนครั้งที่ใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนต่อสัปดาห์</b>		
1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์	41	13.8
3 – 5 ครั้งต่อสัปดาห์	131	44.1
6 – 7 ครั้งต่อสัปดาห์	66	22.2
มากกว่า 7 ครั้งต่อสัปดาห์	59	19.9
<b>รวม</b>	<b>297</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่ง สอบสวน (สบ.1) จำนวน 253 คน (ร้อยละ 85.2) รองลงมามีตำแหน่ง สอบสวน (สบ.2) จำนวน 35 คน (ร้อยละ 11.8) มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี จำนวน 150 คน (ร้อยละ 50.5) รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี จำนวน 119 คน (ร้อยละ 40.1) สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล 2 จำนวน 54 คน (ร้อยละ 18.2) รองลงมา กองบัญชาการตำรวจนครบาล 5 จำนวน 49 คน (ร้อยละ 16.5) และจำนวนครั้งที่ใช้สารสนเทศเพื่อให้บริการประชาชน 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 131 คน (ร้อยละ 44.1) รองลงมา 6-7 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 66 คน (ร้อยละ 22.2)

## ตอนที่ 2 ข้อมูลสภาพการใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจ ฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ  
จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1.	เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ	3.69	.74	มาก
2.	เพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวน	3.61	.64	มาก
3.	เพื่อจัดทำเอกสาร รายงาน	3.49	.77	ปานกลาง
4.	เพื่อจัดทำบทความเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา	3.43	.75	ปานกลาง
5.	เพื่อศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.65	.78	มาก
6.	เพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ	3.43	.71	ปานกลาง
7.	เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.22	.81	ปานกลาง
8.	เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน	3.57	.69	มาก
9.	เพื่อนำเสนอผลงานในการปฏิบัติงาน	3.35	.88	ปานกลาง
10.	เพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน	3.49	.66	ปานกลาง
11.	เพื่อค้นคว้า วิจัย ทำคุณนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์	3.32	.91	ปานกลาง
12.	เพื่อติดตามข่าวสาร	3.64	.85	มาก
13.	เพื่อให้บริการประชาชน	3.80	.77	มาก
14.	เพื่อการบันเทิงและพักผ่อน	3.07	.67	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>3.38</b>	<b>.55</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนฯมีวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ ใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) คือใช้และไม่ใช้พอๆกัน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ เพื่อการบริการประชาชน เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามข่าวสารเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวน และเพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้สารสนเทศ จำแนกตามแหล่งสารสนเทศ

ชื่อ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
<b>ด้านแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล</b>			
1. หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา	3.22	.63	ปานกลาง
2. เพื่อนร่วมอาชีพ	3.49	.66	ปานกลาง
3. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	3.14	.84	ปานกลาง
4. วิทยากรการประชุม / สัมมนา / อบรม / คูงาน	2.88	.61	ปานกลาง
<b>ด้านแหล่งสารสนเทศส่วนเว็บไซต์</b>			
1. เว็บไซต์เกี่ยวกับความยุติธรรม	3.19	.79	ปานกลาง
2. เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน	3.48	.70	ปานกลาง
3. เว็บไซต์ของระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่	2.92	.69	ปานกลาง
<b>ด้านแหล่งสารสนเทศส่วนสำนักงาน</b>			
1. กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	2.93	.80	ปานกลาง
2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	3.11	1.00	ปานกลาง
3. สถาบันนิติเวช	2.56	1.00	ปานกลาง
4. สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	3.02	.88	ปานกลาง
5. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	2.70	.86	ปานกลาง
6. สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ	2.38	1.03	ปานกลาง
7. สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	2.67	.75	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
<b>ด้านแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน</b>			
1. วิทยู			
1.1 วิทยู คลื่น 91.0 (สวพ.91)	2.69	.82	ปานกลาง
1.2 วิทยู คลื่น 100.0 (จ.ส.100)	2.88	.78	ปานกลาง
1.3 วิทยู คลื่น 99.5 (จรรยาเพื่อสังคม)	2.64	.81	ปานกลาง
2. โทรทัศน์			
2.1 ช่อง 3	3.30	.91	ปานกลาง
2.2 ช่อง 5	3.09	.86	ปานกลาง
2.3 ช่อง 7	3.22	.88	ปานกลาง
2.4 ช่อง 9	3.13	.96	ปานกลาง
3. หนังสือพิมพ์			
3.1 ไทยรัฐ	3.36	.73	ปานกลาง
3.2 เดลินิวส์	3.21	.76	ปานกลาง
3.3 มติชน	3.05	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การใช้สารสนเทศจำแนกตามแหล่งสารสนเทศของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลใช้ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละด้านได้จากเพื่อนร่วมอาชีพ เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ วิทยู คลื่น 100.0 (จ.ส.100) โทรทัศน์ช่อง 3 และหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเนื้อหาสารสนเทศ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	เนื้อหาสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1.	กฎหมายรัฐธรรมนูญ	3.51	.74	มาก
2.	ประมวลกฎหมายอาญา	4.19	.66	มาก
3.	ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา	4.11	.69	มาก
4.	ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	3.57	.74	มาก
5.	พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา	3.98	.78	มาก
6.	ข้อมูลแจ้งเบาะแส ผ่าน SMS Polis โดยเครือข่าย AIS และ DTAC	3.17	.78	ปานกลาง
7.	นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น หนังสือเวียนคำสั่งผู้บังคับบัญชา หนังสือเกี่ยวกับพนักงานสอบสวน หนังสือเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ	3.14	.69	ปานกลาง
8.	รายงานประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น สมุดคู่มือของพนักงานสอบสวน	3.06	.79	ปานกลาง
9.	หนังสือความรู้ทั่วไป			
9.1	หนังสือตำราวิชาการ เช่น คู่มือของพนักงานสอบสวน	3.18	.71	ปานกลาง
9.2	นามานุกรม เช่น สมุดโทรศัพท์	2.98	.78	ปานกลาง
10.	วารสาร			
10.1	วารสารตำรวจ	2.60	.80	ปานกลาง
10.2	วารสารอาชญากรรม (CRIME)	2.53	.72	ปานกลาง
10.3	วารสารโล่ห้เงิน	2.80	.62	ปานกลาง
10.4	วารสาร COP	2.73	.64	ปานกลาง
10.5	วารสารโรงพักเพื่อประชาชน	2.46	.70	น้อย
11.	วีดิทัศน์ (Video Recording) เช่น ด้านยาเสพติด	2.68	.63	ปานกลาง
12.	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) เช่น คู่มือการสืบสวนสอบสวนของฝ่ายสอบสวน - ฝ่ายปกครอง หนังสือรวมกฎหมาย	2.69	.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อ	เนื้อหาสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
13.	วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) เช่น วารสารตำรวจ วารสารโรงพักเพื่อประชาชน	2.64	.66	ปานกลาง
14.	โปรแกรม Polis เช่น ระบบงานโครงข่าย การสืบสวนสอบสวนคดี ระบบงาน สถิติคดีอาชญากรรม เป็นต้น	3.09	.67	ปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>3.02</b>	<b>.34</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ใช้มากอันดับแรกคือประมวลกฎหมายอาญา รองลงมาคือประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และกฎหมายรัฐธรรมนูญ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางส่วนที่น้อยคือวารสารโรงพักเพื่อประชาชน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสารสนเทศด้านรูปแบบ ความทันสมัย ภาษาและประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
<b>รูปแบบสารสนเทศ</b>			
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น	3.32	.76	ปานกลาง
2. สื่อโสตทัศน เช่น แถบบันทึกเสียง วิดิทัศน์ เป็นต้น	2.70	.71	ปานกลาง
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น	2.62	.75	ปานกลาง
<b>ความทันสมัยของสารสนเทศที่ใช้</b>			
1. อายุการผลิตน้อยกว่า 1 ปี	3.19	.75	ปานกลาง
2. อายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี	3.10	.73	ปานกลาง
3. อายุการผลิตตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 5 ปี	3.02	.70	ปานกลาง
4. อายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี	2.85	.77	ปานกลาง
5. อายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	2.76	.77	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
<b>ภาษาของสารสนเทศที่ใช้</b>			
1. ภาษาไทย	4.26	.64	มาก
2. ภาษาอังกฤษ	2.93	.89	ปานกลาง
<b>ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ</b>			
1. Search Engine เช่น www. google.co.th , www.yahoo.com)	4.12	.80	มาก
2. หัวเรื่อง (Subject Heading) เช่น สืบสวนสอบสวน	3.16	.58	ปานกลาง
3. ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC)	2.66	.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ภาษาสารสนเทศที่ตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ใช้ในระดับมากคือภาษาไทย และประเภทเครื่องมือที่ใช้ค้นหาคือ Search Engine เช่น www. google.co.th , www.yahoo.com) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัญหาการใช้สารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ  
จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1.	แหล่งสารสนเทศบุคคลเข้าถึงยาก	3.45	.67	ปานกลาง
2.	แหล่งสารสนเทศบุคคลมีเวลาจำกัดในการให้ข้อมูล- ข่าวสาร	3.20	.72	ปานกลาง
3.	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสอบสวนมีจำนวนจำกัด	3.56	.63	มาก
4.	สถาบันบริการสารสนเทศด้านการสอบสวน- ไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ	3.39	.60	ปานกลาง
5.	สถาบันบริการสารสนเทศด้านการสอบสวน- มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนน้อยไม่เพียงพอ กับความต้องการ	3.57	.73	มาก



ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อ	ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
6.	สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล	3.38	.72	ปานกลาง
7.	สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้บริการมีหลายขั้นตอน	3.46	.70	ปานกลาง
	<b>รวม</b>	<b>3.46</b>	<b>.37</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลโดยรวมมีปัญหาปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ สถาบันบริการสารสนเทศด้านการสอบสวนมีทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ กับความต้องการ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสอบสวนมีจำนวนจำกัด นอกนั้นมีปัญหาปานกลาง ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1.	เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ	3.44	.79	ปานกลาง
2.	เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปีที่พิมพ์นานกว่า 5 ปี	3.49	.81	ปานกลาง
3.	เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย	3.29	.78	ปานกลาง
4.	เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์	3.39	.77	ปานกลาง
5.	เนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง	3.27	.74	ปานกลาง
6.	เนื้อหาสารสนเทศยากแก่การเข้าใจ	3.26	.95	ปานกลาง
7.	เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพเก่า	3.13	.92	ปานกลาง
8.	เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด	3.12	.97	ปานกลาง
9.	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน	3.49	.83	ปานกลาง
10.	บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่าย	3.42	.81	ปานกลาง
	<b>รวม</b>	<b>3.43</b>	<b>.44</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า มีปัญหาคือ เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปีที่พิมพ์นานกว่า 5 ปี และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่านในระดับที่เท่ากันเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่ายและเนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ และเนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการใช้สารสนเทศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อเป็นประจำ และ ไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.54	.78	มาก
2.	เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน	3.68	.73	มาก
3.	เครื่องคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย	3.63	.78	มาก
4.	มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูล	3.47	.81	ปานกลาง
5.	ระบบเครือข่ายจัดซื้อเป็นประจำทำให้มีปัญหาในการ- ติดต่อสื่อสาร	3.56	.82	มาก
6.	ความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอทำให้การ- ดาวน์โหลดข้อมูลทำได้ช้า	3.73	.76	มาก
7.	ขาดข้อมูลทางด้านการสอบสวน	3.48	.73	ปานกลาง
8.	โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำ ทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า	3.64	.76	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.59</b>	<b>.42</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลใช้โดยรวมมีปัญหาในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้ช้า เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน

โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า เครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย ระบบเครือข่ายขัดข้องเป็นประจำทำให้มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร และเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาการใช้สารสนเทศด้านการเข้าถึงสารสนเทศ จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1.	ผู้ใช้ขาดความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ	2.77	.85	ปานกลาง
2.	ผู้ใช้ใช้หัวเรื่อง Subject Heading ไม่เป็น	3.22	.74	ปานกลาง
3.	ผู้ใช้ใช้ Search engine เช่น www.google ,www.yahoo www.sanook ไม่เป็น	2.04	.97	น้อย
<b>รวม</b>		<b>2.41</b>	<b>.56</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัญหาการใช้ด้านการเข้าถึงสารสนเทศของตำรวจสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลใช้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาในระดับปานกลางคือ ผู้ใช้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น และผู้ใช้ขาดความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ

### ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสภาพการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพการใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน เป็นการเปรียบเทียบสภาพการใช้ สารสนเทศด้าน วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ ความทันสมัยของสารสนเทศ ภาษาของสารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการเข้าถึงสารสนเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์โดยหาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance-ANOVA) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางดังปรากฏตามรายละเอียดตารางที่ 4.10 - 4.33

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศจำแนกตามตำแหน่ง

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.05	2.03	3.78*	.024
	ภายในกลุ่ม	294	157.82	.54	-	-
	รวม	296	161.88	-	-	-
เพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.96	1.48	3.70*	.026
	ภายในกลุ่ม	294	117.51	.40	-	-
	รวม	296	120.47	-	-	-
เพื่อจัดทำเอกสาร รายงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.84	3.92	6.93*	.001
	ภายในกลุ่ม	294	166.39	.57	-	-
	รวม	296	174.23	-	-	-
เพื่อจัดทำบทความเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	.62	.31	.56	.573
	ภายในกลุ่ม	294	164.21	.56	-	-
	รวม	296	164.84	-	-	-
เพื่อศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.11	1.56	2.59	.077
	ภายในกลุ่ม	294	176.77	.60	-	-
	รวม	296	179.88	-	-	-
เพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.52	.76	1.52	.221
	ภายในกลุ่ม	294	147.18	.50	-	-
	รวม	296	148.69	-	-	-
เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.24	1.62	2.50	.084
	ภายในกลุ่ม	294	190.97	.65	-	-
	รวม	296	194.21	-	-	-
เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.28	2.64	5.81*	.003
	ภายในกลุ่ม	294	133.69	.46	-	-
	รวม	296	138.97	-	-	-

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เพื่อนำเสนอผลงานในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.93	1.46	1.91	1.50
	ภายในกลุ่ม	294	224.95	.77	-	-
	รวม	296	227.88	-	-	-
เพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.09	.40	.10	.91
	ภายในกลุ่ม	294	128.16	.44	-	-
	รวม	296	128.24	-	-	-
เพื่อค้นคว้า วิจัย ทำคุณนิตินิพนธ์ / วิทยานิพนธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.61	.81	.98	.378
	ภายในกลุ่ม	294	242.64	.83	-	-
	รวม	296	244.25	-	-	-
เพื่อติดตามข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.96	.98	1.67	.256
	ภายในกลุ่ม	294	210.21	.72	-	-
	รวม	296	212.17	-	-	-
เพื่อการบริการประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	.48	.24	.40	.671
	ภายในกลุ่ม	294	174.80	.60	-	-
	รวม	296	175.28	-	-	-
เพื่อการบันเทิง และพักผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.83	2.41	5.48*	.005
	ภายในกลุ่ม	294	129.55	.44	-	-
	รวม	296	134.37	-	-	-

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีตำแหน่งต่างกันมีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ เพื่อทำเอกสารรายงาน เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อการบันเทิงและพักผ่อน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวน จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.11 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ  
จำแนกตาม ตำแหน่ง (เป็นรายคู่)

เพื่อทำเอกสารรายงาน	ตำแหน่ง	สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	4.11	3.80
	สบ.3	4.11	.31	.37*
	สบ.2	3.80		.68*
	สบ.1	3.43		
เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศ ประกอบการปฏิบัติงาน	ตำแหน่ง	สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	4.11	3.80
	สบ.3	4.11	.31	.60*
	สบ.2	3.80		.29*
	สบ.1	3.51		
เพื่อการบันทึกและพักผ่อน	ตำแหน่ง	สบ.3	สบ.1	สบ.2
		$\bar{X}$	3.56	3.09
	สบ.3	3.56	.46*	.76*
	สบ.1	3.09		.29*
	สบ.2	2.80		
เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ที่ต้องปฏิบัติ	ตำแหน่ง	สบ.2	สบ.3	สบ.1
		$\bar{X}$	4.00	3.78
	สบ.2	4.00	.22	.36*
	สบ.3	3.78		.14
	สบ.1	3.64		
เพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายในการ สอบสวน	ตำแหน่ง	สบ.2	สบ.1	สบ.3
		$\bar{X}$	3.89	3.58
	สบ.2	3.89	.31*	.33*
	สบ.1	3.58		.02
	สบ.3	3.56		

\* $p < .05$

จากตารางที่ 4.11 พบว่าตำรวจสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ3มีวัตถุประสงค์ของการใช้เพื่อการบันทึกและพักผ่อน มากกว่า สบ2 และ สบ1 เพื่อทำเอกสารรายงาน เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานมากกว่า สบ1 ส่วนสบ.2ใช้เพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวน มากกว่า สบ1 และสบ3 และใช้เพื่อทำเอกสารรายงาน เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติมากกว่า สบ1 และสบ1 ใช้เพื่อการบันทึกและพักผ่อน มากกว่า สบ2

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล และ อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.94	1.47	3.75*	.025
	ภายในกลุ่ม	294	115.27	0.39	-	-
	รวม	296	118.21	-	-	-
เพื่อนร่วมอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.18	1.59	3.74*	.025
	ภายในกลุ่ม	294	125.07	0.43	-	-
	รวม	296	128.21	-	-	-
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.53	2.27	3.28*	.039
	ภายในกลุ่ม	294	202.81	0.69	-	-
	รวม	296	-	-	-	-
วิทยากรการประชุม / สัมมนา อบรม / คูงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.06	1.03	2.85	.060
	ภายในกลุ่ม	294	106.33	0.36	-	-
	รวม	296	108.39	-	-	-
แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์						
เว็บไซต์เกี่ยวกับความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.23	.62	.99	.376
	ภายในกลุ่ม	294	184.83	.63	-	-
	รวม	296	186.06	-	-	-
เว็บไซต์กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.50	1.25	.199	.139
	ภายในกลุ่ม	294	185.02	.63	-	-
	รวม	296	187.52	-	-	-

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.81	2.90	6.08*	.003
	ภายในกลุ่ม	294	140.38	.48	-	-
	รวม	296	146.18	-	-	-
เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.10	1.05	1.06	.349
	ภายในกลุ่ม	294	292.45	1.00	-	-
	รวม	296	294.55	-	-	-
เว็บไซต์สถาบันนิติเวช	ระหว่างกลุ่ม	2	1.01	.51	.51	.604
	ภายในกลุ่ม	294	294.21	1.00	-	-
	รวม	296	295.22	-	-	-
เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	ระหว่างกลุ่ม	2	9.85	4.92	6.64*	.002
	ภายในกลุ่ม	294	218.03	.74	-	-
	รวม	296	227.88	-	-	-
เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.80	3.90	5.45*	.005
	ภายในกลุ่ม	294	210.14	.72	-	-
	รวม	296	217.93	-	-	-
เว็บไซต์สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ	ระหว่างกลุ่ม	2	.31	.152	.14	.87
	ภายในกลุ่ม	294	315.70	1.07	-	-
	รวม	296	316.00	-	-	-
เว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ระหว่างกลุ่ม	2	5.08	2.54	4.59*	.011
	ภายในกลุ่ม	294	162.59	.55	-	-
	รวม	296	167.66	-	-	-
เว็บไซต์ของระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่	ระหว่างกลุ่ม	2	.03	.02	.04	.965
	ภายในกลุ่ม	294	138.86	.47	-	-
	รวม	296	138.89	-	-	-

\*p&lt;.05



จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่ารวมฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่งต่างกันมีการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมอาชีพ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.13 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตามตำแหน่ง (เป็นรายคู่)

แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล	ตำแหน่ง	สบ.2	สบ.1	สบ.3	
หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	3.49	3.18	3.11	
	สบ.2	3.49	.31*	.24	
	สบ.1	3.18		.07	
	สบ.3	3.11			
เพื่อนร่วมอาชีพ	ตำแหน่ง	สบ.2	สบ.1	สบ.3	
	$\bar{X}$	3.77	3.46	3.33	
	สบ.2	3.77	.31*	.18	
	สบ.1	3.46		.13	
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	ตำแหน่ง	สบ.2	สบ.1	สบ.3	
	$\bar{X}$	3.20	3.15	2.44	
	สบ.2	3.20	.05	.76*	
	สบ.1	3.15		.71*	
แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	ตำแหน่ง	สบ.3	สบ.2	สบ.1	
	เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน	$\bar{X}$	4.22	3.60	3.44
	สบ.3	4.22	.62*	.78*	
	สบ.2	3.60		.16	
	สบ.1	3.44			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามยาเสพติด	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	4.00	3.14	2.97
	สบ.3	4.00		.86*	1.03*
	สบ.2	3.14			.17
	สบ.1	2.97			
เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	3.56	2.51	2.51
	สบ.3	3.56		1.04*	.86*
	สบ.2	2.51			-.19
	สบ.1	2.51			
เว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	3.11	2.94	2.62
	สบ.3	3.11		.17	.15
	สบ.2	2.94			.32*
	สบ.1	2.62			

\* $p < .05$ 

จากตารางที่ 4.13 พบว่าตรวจสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.2 มีการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นหัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมอาชีพ แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับเว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มากกว่าตำแหน่ง สบ.1 แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมีการใช้มากกว่าตำแหน่ง สบ.3 ส่วนตำแหน่ง สบ.3 ใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน มากกว่าตำแหน่ง สบ.1 และสบ.2 และตำแหน่งสบ.1 ใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมากกว่าตำแหน่ง สบ.3

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน  
จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
วิทยุ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.38	2.19	3.33*	.037
	ภายในกลุ่ม	294	193.50	.66	-	-
	รวม	296	197.88	-	-	-
วิทยุ 91.0 (สวพ.91)	ระหว่างกลุ่ม	2	11.25	5.63	9.71*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	170.39	.58	-	-
	รวม	296	181.64	-	-	-
วิทยุ 100.00 (จส.100)	ระหว่างกลุ่ม	2	7.00	3.50	5.48*	.005
	ภายในกลุ่ม	294	187.73	.64	-	-
	รวม	296	194.73	-	-	-
วิทยุ 99.5 (จราจรเพื่อสังคม)	ระหว่างกลุ่ม	2	8.90	4.45	5.55*	.004
	ภายในกลุ่ม	294	235.82	.80	-	-
	รวม	296	244.73	-	-	-
โทรทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	2	7.40	3.70	5.20*	.006
	ภายในกลุ่ม	294	209.14	.71	-	-
	รวม	296	216.55	-	-	-
ช่อง 3	ระหว่างกลุ่ม	2	8.23	4.12	5.42*	.005
	ภายในกลุ่ม	294	223.10	.76	-	-
	รวม	296	231.33	-	-	-
ช่อง 5	ระหว่างกลุ่ม	2	9.55	4.78	5.37*	.005
	ภายในกลุ่ม	294	261.59	.89	-	-
	รวม	296	271.14	-	-	-
ช่อง 7	ระหว่างกลุ่ม	2	9.55	4.78	5.37*	.005
	ภายในกลุ่ม	294	261.59	.89	-	-
	รวม	296	271.14	-	-	-
ช่อง 9	ระหว่างกลุ่ม	2	9.55	4.78	5.37*	.005
	ภายในกลุ่ม	294	261.59	.89	-	-
	รวม	296	271.14	-	-	-

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
<b>หนังสือพิมพ์</b>						
หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	.34	.17	.32	.729
	ภายในกลุ่ม	294	158.11	.54	-	-
	รวม	296	158.45	-	-	-
<b>หนังสือพิมพ์เดลินิวส์</b>						
หนังสือพิมพ์เดลินิวส์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.89	1.94	3.41*	.035
	ภายในกลุ่ม	294	167.75	.57	-	-
	รวม	296	171.64	-	-	-
<b>หนังสือพิมพ์มติชน</b>						
หนังสือพิมพ์มติชน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.25	1.13	2.02	.134
	ภายในกลุ่ม	294	163.99	.59	-	-
	รวม	296	166.24	-	-	-

\* $p < .05$ 

จากตารางที่ 4.14 พบว่าค่ารวมฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีตำแหน่งต่างกันมีการใช้สารสนเทศสื่อมวลชน (วิทยุ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน วิทยุ 100.00 (จส.100) วิทยุ 99.5 (จราจรเพื่อสังคม) และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ วิทยุ 91.0 (สวพ.91) ส่วนการใช้สารสนเทศสื่อมวลชน (โทรทัศน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 และช่อง 9 สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตสื่อมวลชน (หนังสือพิมพ์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.15 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ  
จำแนกตาม ตำแหน่ง (เป็นรายคู่)

วิทยุ	ตำแหน่ง		สบ.1	สบ.2	สบ.3
วิทยุ 100.00 (จส.100)		$\bar{X}$	2.91	2.91	1.78
	สบ.1	2.91		.00	1.14*
	สบ.2	2.91			1.14*
	สบ.3	1.78			
วิทยุ 99.5 (จราจรเพื่อสังคม)		$\bar{X}$	2.67	2.60	1.78
	สบ.1	2.67		.07	.89*
	สบ.2	2.60			.82*
	สบ.3	1.78			
วิทยุ 91.0 (สวพ.91)		$\bar{X}$	2.71	2.71	2.00
	สบ.1	2.71		.00	.71*
	สบ.2	2.71			.71*
	สบ.3	2.00			
โทรทัศน์		$\bar{X}$	3.40	2.33	2.32
	ช่อง 3	3.40		1.07*	.08
	สบ.3	2.33			-.99*
	สบ.1	2.32			
ช่อง 5		$\bar{X}$	3.34	3.32	2.33
	สบ.2	3.34		.26	1.01*
	สบ.1	3.32			.75*
	สบ.3	2.33			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ช่อง 7	ตำแหน่ง	$\bar{X}$	สบ.2	สบ.1	สบ.3
				3.40	3.23
	สบ.2	3.40		.17	1.07*
	สบ.1	3.23			.90*
	สบ.3	2.33			
ช่อง 9	ตำแหน่ง	$\bar{X}$	สบ.2	สบ.1	สบ.3
				3.46	3.11
	สบ.2	3.46		.35*	1.12*
	สบ.1	3.11			.78*
	สบ.3	2.33			
หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์	ตำแหน่ง	$\bar{X}$	สบ.2	สบ.1	สบ.3
				3.46	3.19
	สบ.2	3.46		.27	.68*
	สบ.1	3.19			.41
	สบ.3	2.78			

\* $p < .05$ 

จากตารางที่ 4.15 พบว่าค่ารวมฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่งสบ.1 มีการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากวิทยุ 100.00 (จส.100) วิทยุ 99.5 (จราชรเพื่อสังคม) และวิทยุ 91.0 (สวพ.91) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากโทรทัศน์ ช่อง 5 ช่อง 7 ช่อง 9 มากกว่าสบ.3 ส่วนสบ.2 มีการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากโทรทัศน์ ช่อง 9 มากกว่าสบ.1 และสบ.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากวิทยุ 100.00 (จส.100) วิทยุ 99.5 (จราชรเพื่อสังคม) และวิทยุ 91.0 (สวพ.91) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากโทรทัศน์ ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 และจากหนังสือพิมพ์เดลินิวส์มากกว่าสบ.3 และสบ.3 ใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากโทรทัศน์ ช่อง 3 มากกว่า สบ.1

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการใช้เนื้อหาสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่ง

เนื้อหาสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
กฎหมายรัฐธรรมนูญ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.24	1.62	3.03*	.050
	ภายในกลุ่ม	294	156.97	.53	-	-
	รวม	296	160.21	-	-	-
ประมวลกฎหมายอาญา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.95	2.47	5.97*	.003
	ภายในกลุ่ม	294	121.87	.42	-	-
	รวม	296	126.82	-	-	-
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา	ระหว่างกลุ่ม	2	5.70	2.85	6.20*	.002
	ภายในกลุ่ม	294	134.86	.46	-	-
	รวม	296	140.55	-	-	-
ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.08	1.04	1.90	.151
	ภายในกลุ่ม	294	160.61	.55	-	-
	รวม	296	162.69	-	-	-
พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา	ระหว่างกลุ่ม	2	9.60	4.80	8.29*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	170.28	.58	-	-
	รวม	296	179.88	-	-	-
ข้อมูลแจ้งเบาะแสผ่าน SMS Polis โดยเครือข่าย AIS และ DATC	ระหว่างกลุ่ม	2	1.96	.98	1.62	.201
	ภายในกลุ่ม	294	178.28	.98	-	-
	รวม	296	180.24	-.61	-	-
นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น หนังสือเวียนคำสั่งผู้บังคับบัญชา เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	2	.33	.17	.37	.693
	ภายในกลุ่ม	294	131.73	.45	-	-
	รวม	296	132.06	-	-	-

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
รายงานประจำปีของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ เช่น สมุดคัมคืดของ พนักงานสอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.44	1.22	1.96	.143
	ภายในกลุ่ม	294	183.58	.62	-	-
	รวม	296	186.03	-	-	-
หนังสือตำรวจวิชาการเช่น หนังสือ คู่มือของพนักงานสอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.03	.52	1.01	.365
	ภายในกลุ่ม	294	149.87	.51	-	-
	รวม	296	150.90	-	-	-
นามานุกรม เช่น สมุดคู่มือโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.96	2.48	4.12*	.017
	ภายในกลุ่ม	294	176.92	.60	-	-
	รวม	296	181.88	-	-	-
วารสารตำรวจ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.25	1.12	1.76	.174
	ภายในกลุ่ม	294	187.27	.64	-	-
	รวม	296	189.52	-	-	-
วารสารอาชญากรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.90	.95	1.84	.161
	ภายในกลุ่ม	294	152.10	.52	-	-
	รวม	296	154.00	-	-	-
วารสารโล่ห์เงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.64	1.32	3.56*	.030
	ภายในกลุ่ม	294	109.24	.37	-	-
	รวม	296	111.88	-	-	-
วารสาร COP	ระหว่างกลุ่ม	2	1.64	.82	2.03	.133
	ภายในกลุ่ม	294	118.35	.40	-	-
	รวม	296	119.99	-	-	-



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
วารสารโรงพักเพื่อประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.13	.56	1.16	.314
	ภายในกลุ่ม	294	142.60	.49	-	-
	รวม	296	143.72	-	-	-
วารสารทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	2	.10	.05	.51	.599
	ภายในกลุ่ม	294	28.33	.10	-	-
	รวม	296	28.43	-	-	-
วิถีทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	2	.56	.28	.70	.50
	ภายในกลุ่ม	294	117.69	.40	-	-
	รวม	296	118.25	-	-	-
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	2	.91	.45	1.17	.310
	ภายในกลุ่ม	294	114.21	.39	-	-
	รวม	296	115.12	-	-	-
วารสารอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	2	.26	.13	.30	.74
	ภายในกลุ่ม	294	127.91	.44	-	-
	รวม	296	128.17	-	-	-
โปรแกรม Polis	ระหว่างกลุ่ม	2	2.31	1.16	2.58	.080
	ภายในกลุ่ม	294	131.41	.45	-	-
	รวม	296	133.72	-	-	-

\* $p < .05$ 

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีตำแหน่งต่างกันมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ กฎหมายรัฐธรรมนูญ นามานุกรม วารสารโล่ห์เงิน จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.17 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบการใช้เนื้อหาสารสนเทศ ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ  
จำแนกตาม ตำแหน่ง (เป็นรายคู่)

ประมวลกฎหมายอาญา	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	4.89	4.26	4.15
	สบ.3	4.89		.63*	.74*
	สบ.2	4.26			.11
	สบ.1	4.15			
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.1	สบ.2
		$\bar{X}$	4.89	4.09	4.06
	สบ.3	4.89		.80*	.83*
	สบ.1	4.09			.03
	สบ.2	4.06			
พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	4.89	4.17	3.92
	สบ.3	4.89		.72*	.97*
	สบ.2	4.17			.25
	สบ.1	3.92			
กฎหมายรัฐธรรมนูญ	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	4.00	3.66	3.47
	สบ.3	4.00		.34	.53*
	สบ.2	3.66			.18
	สบ.1	3.47			
นามานุกรม	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.1	สบ.2
		$\bar{X}$	3.11	3.02	2.63
	สบ.3	3.11		.09	.48
	สบ.1	3.02			.40*
	สบ.2	2.63			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

วารสารโล่ห์เงิน	ตำแหน่ง	$\bar{X}$	สบ.1	สบ.2	สบ.3
			2.83	2.69	2.33
	สบ.1	2.83		.14	.50*
	สบ.2	2.69			.35
	สบ.3	2.33			

\* $p < .05$ 

จากตารางที่ 4.17 พบว่าตำราวิจัยฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่งสบ.3 มีการใช้เนื้อหาสารสนเทศที่เป็นประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา มากกว่าตำแหน่ง สบ.1 และสบ.2 ใช้กฎหมายรัฐธรรมนูญมากกว่าตำแหน่ง สบ.1 ส่วนตำแหน่ง สบ.1 ใช้นามนุกรมมากกว่าตำแหน่งสบ.2 และใช้วารสารโล่ห์เงินมากกว่าสบ.3

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสารสนเทศด้านรูปแบบ ความทันสมัย ภาษาและประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่ง

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.95	2.48	4.40*	.013
	ภายในกลุ่ม	294	165.30	.56	-	-
	รวม	296	170.25	-	-	-
สื่อโสตทัศน	ระหว่างกลุ่ม	2	.74	.37	.73	.480
	ภายในกลุ่ม	294	149.18	.51	-	-
	รวม	296	149.93	-	-	-
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	2	.59	.29	.52	.600
	ภายในกลุ่ม	294	167.18	.57	-	-
	รวม	296	167.76	-	-	-

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความทันสมัย						
อายุการผลิตไม่เกิน 1 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.69	.85	1.52	.221
	ภายในกลุ่ม	294	163.75	.56	-	-
	รวม	296	165.44	-	-	-
อายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.54	1.77	3.36*	.036
	ภายในกลุ่ม	294	154.63	.53	-	-
	รวม	296	158.17	-	-	-
อายุการผลิตตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 5 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	.01	.00	.01	.994
	ภายในกลุ่ม	294	143.87	.49	-	-
	รวม	296	143.88	-	-	-
อายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.64	1.82	4.09*	.047
	ภายในกลุ่ม	294	173.23	.59	-	-
	รวม	296	176.88	-	-	-
อายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	ระหว่างกลุ่ม	2	4.72	2.36	4.09*	.018
	ภายในกลุ่ม	294	149.83	.58	-	-
	รวม	296	174.55	-	-	-
ภาษา						
ภาษาไทย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.11	1.56	3.90*	.021
	ภายในกลุ่ม	294	117.40	.40	-	-
	รวม	296	120.55	-	-	-
ภาษาอังกฤษ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.73	3.87	5.05*	.007
	ภายในกลุ่ม	294	224.92	.77	-	-
	รวม	296	232.65	-	-	-

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหา						
Search Engine	ระหว่างกลุ่ม	2	7.59	3.80	6.18*	.002
	ภายในกลุ่ม	294	180.80	.62	-	-
	รวม	296	188.39	-	-	-
หัวข้อเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	4.34	2.17	6.80*	.001
	ภายในกลุ่ม	294	93.90	.32	-	-
	รวม	296	98.24	-	-	-
ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC)	ระหว่างกลุ่ม	2	4.71	2.36	4.55*	.011
	ภายในกลุ่ม	294	152.26	.52	-	-
	รวม	296	156.97	-	-	-

\* $p < .05$ 

จากตารางที่ 4.18 พบว่าค่ารวมฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีตำแหน่งต่างกันมีการใช้รูปแบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนความทันสมัยของสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี อายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี อายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปสำหรับภาษาของสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ภาษาอังกฤษ และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ภาษาไทย และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ Search Engine หัวเรื่อง และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC) จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.19 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบสารสนเทศด้านรูปแบบ ความทันสมัย ภาษาและประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ตำแหน่ง (เป็นรายคู่)

รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์	ตำแหน่ง	สบ.1 สบ.2 สบ.3			
		$\bar{X}$			
		$\bar{X}$	2.83	2.69	2.33
	สบ.1	2.83		-.27*	.52*
	สบ.2	2.69			.79*
	สบ.3	2.33			
ความทันสมัยอายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี	ตำแหน่ง	สบ.2 สบ.1 สบ.3			
		$\bar{X}$	3.26	3.09	2.56
	สบ.2	3.26		.16	.70*
	สบ.1	3.09			.54*
	สบ.3	2.56			
ความทันสมัยอายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี	ตำแหน่ง	สบ.3 สบ.2 สบ.1			
		$\bar{X}$	3.44	2.91	2.81
	สบ.3	3.44		.53	.63*
	สบ.2	2.91			.10
	สบ.1	2.81			
ความทันสมัยอายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	ตำแหน่ง	สบ.3 สบ.2 สบ.1			
		$\bar{X}$	3.44	2.83	2.72
	สบ.3	3.44		.62*	.72*
	สบ.2	2.83			.11
	สบ.1	2.72			
ภาษาอังกฤษ	ตำแหน่ง	สบ.3 สบ.2 สบ.1			
		$\bar{X}$	3.67	3.17	2.87
	สบ.3	3.67		.50	.79*
	สบ.2	3.17			.30
	สบ.1	2.87			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ภาษาไทย	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	4.56	4.49	4.21
	สบ.3	4.56		.07	.34
	สบ.2	4.49			.27*
	สบ.1	4.21			
เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหา	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.2	สบ.1
	Search Engine	$\bar{X}$	4.67	4.46	4.06
	สบ.3	4.67		.21	.61*
	สบ.2	4.46			.40*
	สบ.1	4.06			
หัวเรื่อง	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	3.78	3.29	3.12
	สบ.3	3.78		.49*	.66*
	สบ.2	3.29			.16
	สบ.1	3.12			
ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC)	ตำแหน่ง		สบ.3	สบ.2	สบ.1
		$\bar{X}$	3.33	2.74	2.62
	สบ.3	3.33		.59*	.71*
	สบ.2	2.74			.12
	สบ.1	2.62			

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.1 มีการใช้รูปแบบสารสนเทศที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าตำแหน่ง สบ.2 และสบ.3 ใช้ความทันสมัยของสารสนเทศที่มีอายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี มากกว่า ตำแหน่ง สบ.3 ส่วนตำแหน่ง สบ.3 ใช้ความทันสมัยของสารสนเทศที่มีอายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น หัวเรื่อง และฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC) มากกว่าตำแหน่ง สบ.1 และสบ.2 และใช้ความทันสมัยอายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี ใช้ภาษาอังกฤษ ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น Search Engine มากกว่าตำแหน่ง สบ.1 ส่วนตำแหน่ง สบ.2 มีการใช้รูปแบบสารสนเทศที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ใช้ความทันสมัยของสารสนเทศที่มีอายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี มากกว่าสบ.3 มีการใช้ภาษาไทย และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น Search Engine มากกว่าตำแหน่ง สบ.1

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาการใช้สารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่ง

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
<b>ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ</b>						
แหล่งสารสนเทศบุคคลเข้าถึงได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.56	.80	1.76	.174
	ภายในกลุ่ม	294	130.08	.44	-	-
	รวม	296	131.64	-	-	-
แหล่งสารสนเทศบุคคลมีเวลาจำกัดในการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	5.15	2.57	5.09*	.007
	ภายในกลุ่ม	294	148.73	.51	-	-
	รวม	296	153.88	-	-	-
ผู้ทรงคุณวุฒิทางการสอบสวนมีจำนวนจำกัด	ระหว่างกลุ่ม	2	2.00	1.00	2.69	.070
	ภายในกลุ่ม	294	109.22	.37	-	-
	รวม	296	111.22	-	-	-
สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.46	.23	.65	.525
	ภายในกลุ่ม	294	104.24	.36	-	-
	รวม	296	104.69	-	-	-



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
สถาบันบริการสารสนเทศด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.28	.64	1.21	.300
สอบสวนมีทรัพยากรสารสนเทศจำนวน	ภายในกลุ่ม	294	155.69	.53	-	-
น้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ	รวม	296	156.97	-	-	-
สถาบันบริการสารสนเทศด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.25	1.13	2.18	.115
สอบสวนอยู่ไกล	ภายในกลุ่ม	294	151.76	.52	-	-
	รวม	296	154.01	-	-	-
สถาบันบริการสารสนเทศด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	.56	.28	.57	.570
สอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการ	ภายในกลุ่ม	294	143.32	.49	-	-
ยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้	รวม	296	143.88	-	-	-
บริการมีหลายขั้นตอน						
<b>ปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>						
เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.86	3.43	5.72*	.004
	ภายในกลุ่ม	294	176.47	.60	-	-
	รวม	296	183.33	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้เก่า	ระหว่างกลุ่ม	2	2.63	1.32	2.04	.132
เกินไปปีพิมพ์นานกว่า 5 ปี	ภายในกลุ่ม	294	189.58	.65	-	-
	รวม	296	192.21	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	2	3.30	1.65	2.75	.066
	ภายในกลุ่ม	294	176.22	.60	-	-
	รวม	296	179.52	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.25	1.12	1.91	.150
	ภายในกลุ่ม	294	172.66	.57	-	-
	รวม	296	174.91	-	-	-

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เนื้อหาสารสนเทศขนาดความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.30	1.65	3.08*	.048
	ภายในกลุ่ม	294	157.61	.54	-	-
	รวม	296	160.91	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศยากแก่การเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	.35	.17	.19	.825
	ภายในกลุ่ม	294	266.20	.91	-	-
	รวม	296	266.55	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศที่มีผู้มีสภาพเก่า	ระหว่างกลุ่ม	2	3.21	1.60	1.91	.150
	ภายในกลุ่ม	294	246.67	.84	-	-
	รวม	296	249.88	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศที่มีผู้มีสภาพชำรุด	ระหว่างกลุ่ม	2	7.18	3.59	3.91*	.021
	ภายในกลุ่ม	294	270.45	.92	-	-
	รวม	296	277.64	-	-	-
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	2	.84	.42	.62	.541
	ภายในกลุ่ม	294	201.36	.69	-	-
	รวม	296	202.21	-	-	-
บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.23	.61	.92	.398
	ภายในกลุ่ม	294	195.00	.66	-	-
	รวม	296	196.23	-	-	-
<b>ปัญหาด้านเทคโนโลยี</b>						
เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำและไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	7.42	3.71	6.26*	.002
	ภายในกลุ่ม	294	174.31	.59	-	-
	รวม	296	181.72	-	-	-

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.11	.06	.10	.900
	ภายในกลุ่ม	294	156.50	.53	-	-
	รวม	296	156.61	-	-	-
เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย	ระหว่างกลุ่ม	2	.50	.25	.41	.660
	ภายในกลุ่ม	294	178.50	.61	-	-
	รวม	296	179.00	-	-	-
มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลได้	ระหว่างกลุ่ม	2	2.91	1.45	2.26	.110
	ภายในกลุ่ม	294	189.04	.64	-	-
	รวม	296	191.95	-	-	-
ระบบเครือข่ายขัดข้องเป็นประจำทำให้มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	.19	.09	.14	.873
	ภายในกลุ่ม	294	201.03	.68	-	-
	รวม	296	201.22	-	-	-
ความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้ช้า	ระหว่างกลุ่ม	2	2.25	1.12	1.95	.145
	ภายในกลุ่ม	294	169.74	.58	-	-
	รวม	296	171.99	-	-	-
ขาดฐานข้อมูลทางด้านการสอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.30	.65	1.22	.296
	ภายในกลุ่ม	294	156.80	.53	-	-
	รวม	296	158.11	-	-	-
โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า	ระหว่างกลุ่ม	2	4.41	2.21	3.91*	.021
	ภายในกลุ่ม	294	166.04	.57	-	-
	รวม	296	170.45	-	-	-

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
<b>ปัญหาด้านการเข้าถึงสารสนเทศ</b>						
ผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	16.69	8.34	12.57*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	195.20	.66	-	-
	รวม	296	211.89	-	-	-
ผู้ใช้ใช้หัวข้อเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น	ระหว่างกลุ่ม	2	21.19	10.60	22.00*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	141.58	.48	-	-
	รวม	296	162.77	-	-	-
ผู้ใช้ใช้ Search Engine เช่น www.google. ไม่เป็น เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	2	5.22	2.61	2.79	.063
	ภายในกลุ่ม	294	275.22	.94	-	-
	รวม	296	280.43	-	-	-

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีตำแหน่งต่างกันมีปัญหาการด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ แหล่งสารสนเทศบุคคลมีเวลาจำกัดในการให้ข้อมูลข่าวสาร ปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำและไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ปัญหาด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้ใช้หัวข้อเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็นและอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.21 ต่อไปนี้

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม  
ตำแหน่ง (เป็นรายคู่)

ด้านแหล่งสารสนเทศบุคคลมีเวลา	ตำแหน่ง	สบ.1	สบ.2	สบ.3
จำกัดในการให้ข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	3.26	2.89	2.89
	สบ.1	3.26	.37*	.37*
	สบ.2	2.89		.00
	สบ.3	2.89		
ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ	ตำแหน่ง	สบ.3	สบ.2	สบ.1
	$\bar{X}$	4.11	3.69	3.39
	สบ.3	4.11	.43	.72*
	สบ.2	3.69		.30*
	สบ.1	3.39		
ด้านเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์ช้าและไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	ตำแหน่ง	สบ.3	สบ.2	สบ.1
	$\bar{X}$	4.11	3.86	3.48
	สบ.3	4.11	.25	.63*
	สบ.2	3.86		.38*
	สบ.1	3.48		
ด้านการเข้าถึงผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และวิธีการสืบค้นสารสนเทศฯ	ตำแหน่ง	สบ.2	สบ.3	สบ.1
	$\bar{X}$	3.97	3.67	3.59
	สบ.2	3.97	.30	.38*
	สบ.3	3.67		.07
	สบ.1	3.59		
ด้านการเข้าถึงผู้ใช้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น	ตำแหน่ง	สบ.1	สบ.2	สบ.3
	$\bar{X}$	3.31	2.91	1.89
	สบ.1	3.31	.39*	1.42*
	สบ.2	2.91		1.03*
	สบ.3	1.89		

ตารางที่ 4.21

ด้านเนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง	ตำแหน่ง	$\bar{X}$	สบ.2	สบ.3	สบ.1
			3.54	3.44	3.23
	สบ.2	3.54		.10	.31*
	สบ.3	3.44			.22
	สบ.1	3.23			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด	ตำแหน่ง	$\bar{X}$	สบ.3	สบ.2	สบ.1
			4.00	3.11	3.09
	สบ.3	4.00		.89*	.91*
	สบ.2	3.11			.02
	สบ.1	3.09			
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำเร็จรูปมีความสามารถ ในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า	ตำแหน่ง	$\bar{X}$	สบ.2	สบ.3	สบ.1
			3.97	3.67	3.59
	สบ.2	3.97		.30	.38*
	สบ.3	3.67			.07
	สบ.1	3.59			

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.1 มีปัญหาการใช้สารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศบุคคลมีเวลาจำกัดในการให้ข้อมูลข่าวสาร และปัญหาด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้หัวเรื่อง Subject Heading ไม่เป็น มากกว่าตำแหน่งสบ.2 และสบ.3 ส่วนตำแหน่งสบ.2 มีปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้ขาดความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ มากกว่าตำแหน่งสบ.1 ส่วนด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น มากกว่าตำแหน่ง สบ.3 และตำแหน่ง สบ.3 มีปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด มากกว่าตำแหน่งสบ.1 และสบ.2 ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มากกว่าตำแหน่งสบ.1

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ จำแนกตาม  
ประสบการณ์การทำงาน

วัตถุประสงค์ของการใช้ สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ งานที่ต้องปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.30	1.52	2.12	.122
	ภายในกลุ่ม	294	159.58	.54	-	-
	รวม	296	161.88	-	-	-
เพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายใน การสอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	2	.24	.12	1.00	.742
	ภายในกลุ่ม	294	120.23	.41	-	-
	รวม	296	120.47	-	-	-
เพื่อจัดทำเอกสาร รายงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.50	2.25	3.90*	.021
	ภายในกลุ่ม	294	169.73	.58	-	-
	รวม	296	174.23	-	-	-
เพื่อจัดทำบทความเพื่อเสนอ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.73	2.37	4.35*	.014
	ภายในกลุ่ม	294	160.10	.55	-	-
	รวม	296	164.84	-	-	-
เพื่อศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.01	1.00	1.66	.191
	ภายในกลุ่ม	294	177.87	.61	-	-
	รวม	296	179.88	-	-	-
เพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่ รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	16.12	8.06	17.87*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	132.57	.45	-	-
	รวม	296	148.69	-	-	-
เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	30.80	15.40	27.71*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	163.41	.56	-	-
	รวม	296	194.21	-	-	-
เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศ ประกอบการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	15.91	7.95	19.01*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	123.06	.42	-	-
	รวม	296	138.97	-	-	-

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของการใช้ สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เพื่อนำเสนอผลงานในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	16.28	8.14	11.31*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	211.60	.72	-	-
	รวม	296	227.88	-	-	-
เพื่อเป็นคู่มือประกอบการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.03	2.52	6.01*	.003
	ภายในกลุ่ม	294	123.21	.42	-	-
	รวม	296	128.24	-	-	-
เพื่อค้นคว้า วิจัย ทำคุณนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.19	.59	.72	.489
	ภายในกลุ่ม	294	243.06	.83	-	-
	รวม	296	244.25	-	-	-
เพื่อติดตามข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	23.85	11.92	18.61*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	188.32	.64	-	-
	รวม	296	212.17	-	-	-
เพื่อการบริการประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	13.13	6.56	11.91*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	162.15	.55	-	-
	รวม	296	175.28	-	-	-
เพื่อการบันเทิง และพักผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.76	1.38	3.08*	.047
	ภายในกลุ่ม	294	131.61	.45	-	-
	รวม	296	134.37	-	-	-

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ เพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อนำเสนอผลงานในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามข่าวสาร เพื่อการบริการประชาชนและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เพื่อจัดทำเอกสาร รายงาน เพื่อจัดทำบทความ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อการบันเทิงและพักผ่อน จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.23 ต่อไปนี้



ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ  
จำแนกตาม ประสบการณ์ (เป็นรายคู่)

เพื่อประกอบการตัดสินใจใน งานที่รับผิดชอบ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.64	3.61	3.14
	7 ปีขึ้นไป	3.64		.03	.50*
	4-6ปี	3.61			.47*
	1-3ปี	3.14			
เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.57	3.46	2.82
	7 ปีขึ้นไป	3.57		.11	.75*
	4-6ปี	3.46			.64*
	1-3ปี	2.82			
เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศ ประกอบการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	4.07	3.67	3.32
	7 ปีขึ้นไป	4.07		.40	.75*
	4-6ปี	3.67			.35*
	1-3ปี	3.32			
เพื่อนำเสนอผลงานในการ ปฏิบัติงาน	ประสบการณ์		4-6ปี	7 ปีขึ้นไป	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.55	3.54	3.07
	4-6ปี	3.55		.01	.48*
	7 ปีขึ้นไป	3.54			.47*
	1-3ปี	3.07			
เพื่อเป็นคู่มือประกอบการ ปฏิบัติงาน	ประสบการณ์		4-6ปี	7 ปีขึ้นไป	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.61	3.57	3.34
	4-6ปี	3.61		.04	.27*
	7 ปีขึ้นไป	3.57			.24
	1-3ปี	3.34			
เพื่อติดตามข่าวสาร	ประสบการณ์		4-6ปี	7 ปีขึ้นไป	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.90	3.71	3.30
	4-6ปี	3.90		.19	.60*
	7 ปีขึ้นไป	3.71			.41
	1-3ปี	3.30			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

เพื่อการบริการประชาชน	ประสบการณ์		4-6ปี	7ปีขึ้นไป	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.99	3.89	3.55
	4-6ปี	3.99		.09	.44*
	7ปีขึ้นไป	3.89			.35*
	1-3ปี	3.55			
เพื่อจัดทำเอกสารรายงาน	ประสบการณ์		7ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.86	3.49	3.41
	7ปีขึ้นไป	3.86		.37*	.45*
	4-6ปี	3.49			.07
	1-3ปี	3.41			
เพื่อจัดทำบทความเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา	ประสบการณ์		7ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.57	3.53	3.28
	7ปีขึ้นไป	3.57		.04	.29
	4-6ปี	3.53			.25*
	1-3ปี	3.28			
เพื่อการบันทึกและพักผ่อน	ประสบการณ์		7ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.36	3.07	3.01
	7ปีขึ้นไป	3.36		.28*	.35*
	4-6ปี	3.07			.06
	1-3ปี	3.01			

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไปมีวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศเพื่อจัดทำเอกสาร รายงาน และเพื่อการบันทึกและพักผ่อน มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1- 3 ปี และประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี และมีวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อนำเสนอผลงานในการปฏิบัติงาน เพื่อการบริการประชาชน มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1- 3 ปี ส่วนตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี มีวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหา

ในการปฏิบัติงาน เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อนำเสนอผลงานในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามข่าวสาร เพื่อการบริการประชาชน เพื่อจัดทำบทความเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชามากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการใช้แหล่งสารสนเทศ ส่วนบุคคล และอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
<b>แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล</b>						
หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.62	1.31	3.34*	.037
	ภายในกลุ่ม	294	115.59	.39	-	-
	รวม	296	118.21	-	-	-
เพื่อนร่วมอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.86	1.93	4.57*	.011
	ภายในกลุ่ม	294	124.38	.42	-	-
	รวม	296	128.24	-	-	-
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.49	.74	1.06	.348
	ภายในกลุ่ม	294	205.86	.70	-	-
	รวม	296	207.34	-	-	-
วิทยากรการประชุม / สัมมนา อบรม / ศึกษาน	ระหว่างกลุ่ม	2	14.06	7.03	21.91*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	94.33	.32	-	-
	รวม	296	108.39	-	-	-
<b>แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>						
เว็บไซต์เกี่ยวกับความยุติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	22.33	11.17	20.05*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	163.73	.56	-	-
	รวม	296	186.06	-	-	-
เว็บไซต์กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.23	1.12	1.77	.173
	ภายในกลุ่ม	294	185.29	.63	-	-
	รวม	296	187.52	-	-	-

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	2	12.03	6.02	13.19*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	134.15	.46	-	-
	รวม	296	146.18	-	-	-
เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.46	3.73	3.82*	.023
	ภายในกลุ่ม	294	287.09	.98	-	-
	รวม	296	294.55	-	-	-
เว็บไซต์สถาบันนิติเวช	ระหว่างกลุ่ม	2	10.72	5.36	5.54*	.004
	ภายในกลุ่ม	294	284.50	.97	-	-
	รวม	296				
เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	ระหว่างกลุ่ม	2	5.08	2.54	3.35*	.036
	ภายในกลุ่ม	294	222.80	.76	-	-
	รวม	296	227.88	-	-	-
เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	19.10	9.55	14.12*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	198.83	.68	-	-
	รวม	296	217.93	-	-	-
เว็บไซต์สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ	ระหว่างกลุ่ม	2	15.29	7.65	7.47*	.001
	ภายในกลุ่ม	294	300.72	1.02	-	-
	รวม	296	316.01	-	-	-
เว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	ระหว่างกลุ่ม	2	22.72	11.36	23.05*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	144.94	.49	-	-
	รวม	296	167.66	-	-	-
เว็บไซต์ของระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่	ระหว่างกลุ่ม	2	8.02	4.01	9.01*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	130.87	.45	-	-
	รวม	296	138.90	-	-	-

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมอาชีพ วิทยากรการประชุม / สัมมนา อบรม / ฐาน และใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ เว็บไซต์เกี่ยวกับความยุติธรรม เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน สถาบันนิติเวช เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เว็บไซต์สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ เว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเว็บไซต์ของระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่ และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.25 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตามประสบการณ์ (เป็นรายคู่)

การใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	1-3 ปี	4-6 ปี
หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา	การทำงาน	$\bar{X}$	3.43	3.27	3.13
		7 ปีขึ้นไป	3.43	.16	.30*
		1-3 ปี	3.27		.14
		4-6 ปี	3.13		
เพื่อนร่วมอาชีพ	ประสบการณ์		1-3 ปี	4-6 ปี	7 ปีขึ้นไป
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.63	3.42	3.32
		1-3 ปี	3.63	.21*	.31*
		4-6 ปี	3.42		.10
	7 ปีขึ้นไป	3.32			
วิทยากรการประชุม / สัมมนา อบรม / ฐาน	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6 ปี	1-3 ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.46	2.91	2.69
		7 ปีขึ้นไป	3.46	.55*	.78*
		4-6 ปี	2.91		.22*
	1-3 ปี	2.69			

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์เกี่ยวกับความยุติธรรม	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.46	3.41	2.86
	7 ปีขึ้นไป	3.46		.06	.61*
	4-6 ปี	3.41			.55*
	1-3 ปี	2.86			
เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	1-3ปี	4-6ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	4.11	3.44	3.41
	7 ปีขึ้นไป	4.11		.67*	.70*
	1-3 ปี	3.44			.03
	4-6 ปี	3.41			
เว็บไซต์สถาบันนิติเวช	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.11	2.57	2.42
	7 ปีขึ้นไป	3.11		.54*	.69*
	4-6 ปี	2.57			.15
	1-3 ปี	2.42			
เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.43	2.72	2.51
	7 ปีขึ้นไป	3.43		.71*	.92*
	4-6 ปี	2.72			.21*
	1-3 ปี	2.51			
เว็บไซต์สถาบันพัฒนา ข้าราชการตำรวจ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	2.82	2.50	2.13
	7 ปีขึ้นไป	2.82		.32	.70*
	4-6 ปี	2.50			.37*
	1-3 ปี	2.13			

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

เว็บไซต์สำนักงาน	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
ตรวจคนเข้าเมือง	การทำงาน	$\bar{X}$	3.36	2.75	2.40
	7 ปีขึ้นไป	3.36		.60*	.95*
	4-6 ปี	2.75			.35*
	1-3 ปี	2.40			
เว็บไซต์ของระบบสืบค้น	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
ข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่	การทำงาน	$\bar{X}$	3.32	2.97	2.76
	7 ปีขึ้นไป	3.32		.35*	.57*
	4-6 ปี	2.97			.21*
	1-3 ปี	2.76			
เว็บไซต์สำนักงาน	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
ตำรวจแห่งชาติ	การทำงาน	$\bar{X}$	3.43	3.19	2.93
	7 ปีขึ้นไป	3.43		.24	.50*
	4-6 ปี	3.19			.25*
	1-3 ปี	2.93			
เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	1-3ปี	4-6ปี
ปราบปรามยาเสพติด	การทำงาน	$\bar{X}$	3.39	3.04	2.93
	7 ปีขึ้นไป	3.39		.35	.46*
	1-3 ปี	3.04			.11
	4-6 ปี	2.93			

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวน<sup>๑</sup> ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1- 3 ปี มีการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นเพื่อนร่วมอาชีพมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวน<sup>๑</sup> ที่มีประสบการณ์การทำงาน 4- 6 ปี และ 7 ปีขึ้นไป ส่วนตำรวจฝ่ายสอบสวน<sup>๑</sup> ที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็น วิทยากรการประชุม / สัมมนา อบรม / ดูงาน แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับเว็บไซต์สอบสวน เว็บไซต์สถาบันนิติเวช เว็บไซต์

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเว็บไซต์ของระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่ มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1- 3 ปี และ 4-6 ปี ใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับเว็บไซต์ความยุติธรรม เว็บไซต์สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติมากกว่าประสบการณ์การทำงาน 1- 3 ปี ใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็น หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา แหล่งเว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 4- 6 ปี และตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 4- 6 ปี มีการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็น วิทยากรการประชุม / สัมมนา อบรม / คู่มือ แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับเว็บไซต์ความยุติธรรม เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เว็บไซต์สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ เว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เว็บไซต์ของระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่ เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1- 3 ปี

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
วิทยุ						
วิทยุ 91.0 (สวพ.91)	ระหว่างกลุ่ม	2	14.13	7.06	11.30*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	183.75	.63	-	-
	รวม	296	197.88	-	-	-
วิทยุ 100.0 (จส.100)	ระหว่างกลุ่ม	2	6.93	3.47	5.83*	.003
	ภายในกลุ่ม	294	174.71	.59	-	-
	รวม	296	181.64	-	-	-
วิทยุ 99.5 (จราจรเพื่อสังคม)	ระหว่างกลุ่ม	2	3.71	1.85	2.85	.059
	ภายในกลุ่ม	294	191.02	.65	-	-
	รวม	296	194.73	-	-	-



ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

โทรทัศน์						
ช่อง 3	ระหว่างกลุ่ม	2	6.12	3.06	3.77*	.024
	ภายในกลุ่ม	294	238.61	.81	-	-
	รวม	296	244.73	-	-	-
ช่อง 5	ระหว่างกลุ่ม	2	12.49	6.25	9.00*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	204.05	.69	-	-
	รวม	296	216.55	-	-	-
ช่อง 7	ระหว่างกลุ่ม	2	18.76	9.38	12.98*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	212.57	.72	-	-
	รวม	296	231.33	-	-	-
ช่อง 9	ระหว่างกลุ่ม	2	231.33	4.82	5.42*	.005
	ภายในกลุ่ม	294	9.65	.89	-	-
	รวม	296	271.14	-	-	-
หนังสือพิมพ์						
หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.25	2.62	5.03*	.007
	ภายในกลุ่ม	294	153.21	.52	-	-
	รวม	296	158.45	-	-	-
หนังสือพิมพ์เดลินิวส์	ระหว่างกลุ่ม	2	6.76	3.38	6.03*	.003
	ภายในกลุ่ม	294	164.87	.56	-	-
	รวม	296	171.64	-	-	-
หนังสือพิมพ์มติชน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.27	.63	1.13	.325
	ภายในกลุ่ม	294	164.98	.56	-	-
	รวม	296	166.24	-	-	-

p&lt;.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าค่ารวมฝ่ายสอบสวนฯที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการใช้สารสนเทศสื่อมวลชน(วิทยุ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ วิทยุ 91.0 (สวพ.91) และวิทยุ 100.0 (จส.100) ส่วนการใช้สารสนเทศสื่อมวลชน(โทรทัศน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ช่อง 5 ช่อง 7 ช่อง 9 และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ช่อง 3 สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ต(หนังสือพิมพ์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ดังตาราง 4.27 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบการใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ประสบการณ์ (เป็นรายคู่)

วิทยุ	ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	4-6ปี	7ปีขึ้นไป	1-3ปี
วิทยุ 91.0 (สวพ.91)	4-6 ปี	2.87		.01	.45*
	7 ปีขึ้นไป	2.86			.44*
	1-3 ปี	2.42			
	ประสบการณ์	$\bar{X}$	4-6ปี	7ปีขึ้นไป	1-3ปี
วิทยุ 100.0 (จส.100)	4-6 ปี	3.03		.21	.32*
	7 ปีขึ้นไป	2.82			.12
	1-3 ปี	2.71			
	ประสบการณ์	$\bar{X}$	4-6ปี	7ปีขึ้นไป	1-3ปี
โทรทัศน์	7 ปีขึ้นไป	3.29			
	4-6ปี	3.25			
	1-3ปี	2.84			
	ประสบการณ์	$\bar{X}$	7ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
ช่อง 5	7 ปีขึ้นไป	3.29		.03	.45*
	4-6ปี	3.25			.41*
	1-3ปี	2.84			
	ประสบการณ์	$\bar{X}$	7ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
ช่อง 7	7 ปีขึ้นไป	3.61		.22	.68*
	4-6ปี	3.39			.46*
	1-3ปี	2.92			
	ประสบการณ์	$\bar{X}$	7ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ช่อง 9	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.29	3.27	2.91
	7 ปีขึ้นไป	3.29		.01	.38
	4-6ปี	3.27			.37*
	1-3ปี	2.91			
แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.54	3.39	3.13
	7 ปีขึ้นไป			.14	.40*
	4-6ปี				.26*
	1-3ปี				
หนังสือพิมพ์	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.75	3.36	3.27
	7 ปีขึ้นไป	3.75		.39*	.48*
	4-6ปี	3.36			.09
	1-3ปี	3.27			
ไทยรัฐ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.61	3.25	3.08
	7 ปีขึ้นไป	3.61		.36*	.53*
	4-6ปี	3.25			.17
	1-3ปี	3.08			

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีการใช้แหล่งสารสนเทศจากหนังสือพิมพ์ เดลินิวส์ ไทยรัฐมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี และใช้แหล่งสารสนเทศจากวิทยุ 91.0 (สวพ.91) ใช้แหล่งสารสนเทศจากโทรทัศน์ ช่อง 5 ช่อง 7 ช่อง 3 มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ส่วนตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี มีการใช้แหล่งสารสนเทศจากวิทยุ 91.0 (สวพ.91) วิทยุ 100.0 (จส.100) แหล่งสารสนเทศจากโทรทัศน์ ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 ช่อง 9 มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเนื้อหาสารสนเทศจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

เนื้อหาสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
กฎหมายรัฐธรรมนูญ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.50	2.75	5.22*	.006
	ภายในกลุ่ม	294	154.71	.53	-	-
	รวม	296	160.21	-	-	-
ประมวลกฎหมายอาญา	ระหว่างกลุ่ม	2	6.58	3.29	8.05*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	120.24	.41	-	-
	รวม	296	126.82	-	-	-
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา	ระหว่างกลุ่ม	2	8.79	4.39	9.81*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	131.76	.45	-	-
	รวม	296	140.55	-	-	-
ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.16	1.08	1.98	.140
	ภายในกลุ่ม	294	160.53	.55	-	-
	รวม	296	162.69	-	-	-
พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา	ระหว่างกลุ่ม	2	15.54	7.77	13.90*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	164.34	.56	-	-
	รวม	296	179.88	-	-	-
ข้อมูลแจ้งเบาะแสผ่าน SMS Polis โดยเครือข่าย AIS & Dtac	ระหว่างกลุ่ม	2	2.49	1.25	2.06	.129
	ภายในกลุ่ม	294	177.75	.61	-	-
	รวม	296	180.24	-	-	-
นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น หนังสือเวียนคำสั่ง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.10	1.55	3.53*	.031
	ภายในกลุ่ม	294	128.96	.44	-	-
	รวม	296	132.06	-	-	-
รายงานประจำปีของสนง.ตำรวจแห่งชาติ เช่น สมุดคูมคติ	ระหว่างกลุ่ม	2	.54	.27	.43	.651
	ภายในกลุ่ม	294	185.49	.63	-	-
	รวม	296	186.03	-	-	-

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
หนังสือตำราวิชาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.99	.99	1.96	.142
	ภายในกลุ่ม	294	148.91	.51	-	-
	รวม	296	150.90	-	-	-
นามานุกรม เช่น สมุดคู่มือโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.73	.86	1.41	.246
	ภายในกลุ่ม	294	180.15	.61	-	-
	รวม	296	181.88	-	-	-
วารสารตำรวจ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.56	5.28	8.68*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	178.95	.61	-	-
	รวม	296	189.52	-	-	-
วารสารอาชญากรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.71	1.36	2.63	.073
	ภายในกลุ่ม	294	151.30	.52	-	-
	รวม	296	154.01	-	-	-
วารสารโล่ห์เงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.77	1.39	3.74*	.025
	ภายในกลุ่ม	294	109.11	.37	-	-
	รวม	296	111.88	-	-	-
วารสาร COP	ระหว่างกลุ่ม	2	3.42	1.71	4.31*	.014
	ภายในกลุ่ม	294	116.57	.40	-	-
	รวม	296	119.99	-	-	-
วารสารโรงพักเพื่อประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.01	.51	1.04	.354
	ภายในกลุ่ม	294	142.71	.49	-	-
	รวม	296	143.72	-	-	-
วิดิทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.19	1.59	4.07*	.018
	ภายในกลุ่ม	294	115.06	.39	-	-
	รวม	296	118.25	-	-	-

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	2	4.05	2.03	5.37*	.005
	ภายในกลุ่ม	294	111.06	.38	-	-
	รวม	296	115.12	-	-	-
วารสารอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.66	1.83	4.32*	.014
	ภายในกลุ่ม	294	124.51	.42	-	-
	รวม	296	128.17	-	-	-
โปรแกรม Polis	ระหว่างกลุ่ม	2	1.40	.70	1.56	.212
	ภายในกลุ่ม	294	132.32	.45	-	-
	รวม	296	133.72	-	-	-

\* $p < .05$ 

จากตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา วารสารตำรวจ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น หนังสือเวียนคำสั่ง วารสารโล่เงิน วารสาร COP วิดิทัศน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.29 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบเนื้อหาสารสนเทศการใช้ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม  
ประสบการณ์ (เป็นรายคู่)

กฎหมายรัฐธรรมนูญ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3 ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.89	3.53	3.40
	7 ปีขึ้นไป	3.89		.37*	.49*
	4-6ปี	3.53			.12
	1-3ปี	3.40			
ประมวลกฎหมายอาญา	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	1-3ปี	4-6 ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	4.64	4.16	4.12
	7 ปีขึ้นไป	4.64		.48*	.52*
	1-3ปี	4.16			.04
	4-6ปี	4.12			
ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา ความอาญา	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	1-3ปี	4-6 ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	4.57	4.16	3.98
	7 ปีขึ้นไป	4.57		.41*	.59*
	1-3ปี	4.16			.18*
	4-6ปี	3.98			
พระราชบัญญัติที่มีโทษทาง อาญา	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3 ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	4.64	3.99	3.82
	7 ปีขึ้นไป	4.64		.66*	.83*
	4-6ปี	3.99			.17
	1-3ปี	3.82			
วารสารตำรวจ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3 ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	2.86	2.73	2.37
	7 ปีขึ้นไป	2.86		.13	.49*
	4-6ปี	2.73			.36*
	1-3ปี	2.37			

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบเนื้อหาสารสนเทศการใช้ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม  
ประสบการณ์ (เป็นรายคู่)

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.00	2.72	2.59
		7 ปีขึ้นไป	3.00	.28*	.41*
		4-6ปี	2.72		.13
		1-3ปี	2.59		
นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น หนังสือเวียนคำสั่ง	ประสบการณ์		4-6ปี	7 ปีขึ้นไป	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.24	3.11	3.03
		4-6ปี	3.24	.13	.21*
		7 ปีขึ้นไป	3.11		.08
		1-3ปี	3.03		
วารสารโล่ห์เงิน	ประสบการณ์		4-6ปี	1-3ปี	7 ปีขึ้นไป
	การทำงาน	$\bar{X}$	2.89	2.71	2.68
		4-6ปี	2.89	.19*	.21
		1-3ปี	2.71		.03
		7 ปีขึ้นไป	2.68		
วารสาร COP	ประสบการณ์		4-6ปี	7 ปีขึ้นไป	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	2.84	2.64	2.62
		4-6ปี	2.84	.20	.22*
		7 ปีขึ้นไป	2.64		.02
		1-3ปี	2.62		
วิดิทัศน์	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.00	2.67	2.63
		7 ปีขึ้นไป	3.00	.33*	.37*
		4-6ปี	2.67		.04
		1-3ปี	2.63		



ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

วารสารอิเล็กทรอนิกส์	ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1- 3ปี
			2.82	2.71	2.51
	7 ปีขึ้นไป	2.82		.11	.31*
	4-6ปี	2.71			.20*
	1- 3ปี	2.51			

\* $p < .05$ 

จากตารางที่ 4.29 พบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไปมีการใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาอาญา พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วิกิพีเดีย ใช้นี้อีกกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1- 3 ปี และ 4-6 ปี และใช้วารสารตำรวจ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ส่วนตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี ใช้วารสารตำรวจ นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น หนังสือเวียนคำสั่ง วารสารโล่ห้เงิน วารสาร COP วารสารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1- 3 ปี และตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1- 3 ปี ใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาอาญามากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้านรูปแบบ ความทันสมัย ภาษาและประเภท  
เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ข้อความ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
<b>รูปแบบ</b>						
สื่อสิ่งพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.91	1.95	3.45*	.033
	ภายในกลุ่ม	294	166.35	.57	-	-
	รวม	296	170.25	-	-	-
สื่อโสตทัศน์	ระหว่างกลุ่ม	2	8.09	405	8.39*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	141.84	.48	-	-
	รวม	296	149.93	-	-	-
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.95	1.47	2.63	.074
	ภายในกลุ่ม	294	164.82	.56	-	-
	รวม	296	167.76	-	-	-
<b>ความทันสมัย</b>						
อายุการผลิตไม่เกิน 1 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	2.01	1.01	1.81	.166
	ภายในกลุ่ม	294	163.43	.56	-	-
	รวม	296	165.44	-	-	-
อายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ ไม่เกิน 3 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	9.83	4.92	9.74*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	148.34	.51	-	-
	รวม	296	158.17	-	-	-
อายุการผลิตตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ ไม่เกิน 5 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	4.25	2.13	4.48*	.012
	ภายในกลุ่ม	294	139.63	.48	-	-
	รวม	296	143.88	-	-	-
อายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 10 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	5.18	2.59	4.43*	.013
	ภายในกลุ่ม	294	17170	.58	-	-
	รวม	296	176.88	-	-	-

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.21	1.60	4.63*	.005
	ภายในกลุ่ม	294	101.93	.35	-	-
	รวม	296	174.55	-	-	-
ภาษา	ระหว่างกลุ่ม	2	5.93	2.97	7.61*	.001
	ภายในกลุ่ม	294	114.62	.39	-	-
	รวม	296	120.55	-	-	-
ภาษาอังกฤษ	ระหว่างกลุ่ม	2	12.89	6.44	.75*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	219.77		-	-
	รวม	296	232.65	-	-	-
ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหา	ระหว่างกลุ่ม	2	10.52	5.26	8.70*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	17787	.61	-	-
	รวม	296	188.39	-	-	-
หัวเรื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	7.03	3.52	11.33	.000
	ภายในกลุ่ม	294	91.21	.31	-	-
	รวม	296	98.24	-	-	-
ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC)	ระหว่างกลุ่ม	2	8.29	4.14	8.19*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	148.68	.51	-	-
	รวม	296	156.97	-	-	-

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีการใช้รูปแบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ สื่อโสตทัศน์ และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนความทันสมัยของสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ อายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี อายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุการผลิตตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 5 ปี อายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี สำหรับภาษาของสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ Search Engine หัวเรื่อง และฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC) จึงทำการทดสอบ โดยใช้วิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.31 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบสารสนเทศด้านรูปแบบ ความทันสมัย ภาษาและประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม ประสบการณ์ (เป็นรายคู่)

รูปแบบสื่อโสตทัศน์	ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
			3.04	2.79	2.52
	7 ปีขึ้นไป	3.04		.25	.51*
	4-6ปี	2.79			.27*
	1-3ปี	2.52			
รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์	ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
			3.43	3.41	3.18
	7 ปีขึ้นไป	3.43		.02	.25
	4-6ปี	3.41			.23*
	1-3ปี	3.18			
ความทันสมัยอายุการผลิตตั้งแต่ 1ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี	ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	4-6ปี	7 ปีขึ้นไป	1-3ปี
			3.27	3.04	2.89
	4-6 ปี	3.27		.24	.38*
	7 ปีขึ้นไป	3.04			.14
	1-3 ปี	2.89			

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ความทันสมัยอายุการผลิต ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.14	2.79	2.63
	7 ปีขึ้นไป	3.14		.36*	.51*
	4-6 ปี	2.79			.16
	1-3 ปี	2.63			
ความทันสมัยอายุการผลิตตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 5 ปี	ประสบการณ์		4-6ปี	7 ปีขึ้นไป	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.12	3.11	2.87
	4-6 ปี	3.12		.01	.25*
	7 ปีขึ้นไป	3.11			.23
	1-3 ปี	2.87			
ความทันสมัยอายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 10 ปี	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.21	2.86	2.74
	7 ปีขึ้นไป	3.21		.35*	.47*
	4-6 ปี	2.86			.12
	1-3 ปี	2.74			
ภาษาไทย	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	4.68	4.25	4.17
	7 ปีขึ้นไป	4.68		.43*	.51*
	4-6ปี	4.25			.08
	1-3ปี	4.17			
ภาษาอังกฤษ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.50	2.97	2.76
	7 ปีขึ้นไป	3.50		.53*	.74*
	4-6ปี	2.97			.21*
	1-3ปี	2.76			

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหา Search Engine	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	4.61	4.17	3.95
			7 ปีขึ้นไป	.43*	.66*
			4-6ปี		.22*
			1-3ปี		3.95
หัวข้อเรื่อง	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.61	3.17	3.05
			7 ปีขึ้นไป	.44*	.56*
			4-6ปี		.12
			1-3ปี		3.05
ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC)	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.11	2.69	2.51
			7 ปีขึ้นไป	.42*	.59*
			4-6ปี		.17*
			1-3ปี		2.51

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไปมีการใช้สารสนเทศด้านความทันสมัยอายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี ภาษาไทย ภาษาอังกฤษและประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น Search Engine หัวเรื่อง และฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC) มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี และ 4 - 6 ปี และใช้รูปแบบสารสนเทศที่เป็นสื่อโสตทัศน์ มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี ส่วนตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 4 - 6 ปี ใช้รูปแบบสารสนเทศที่เป็นสื่อโสตทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์และความทันสมัยของสารสนเทศที่มีอายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี อายุการผลิตตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 5 ปี ใช้ภาษาอังกฤษ และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น Search Engine ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC) มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนปัญหาการใช้สารสนเทศจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
<b>แหล่งสารสนเทศ</b>						
แหล่งสารสนเทศบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	.51	.25	.57	.568
เข้าถึงได้ยาก	ภายในกลุ่ม	294	131.13	.45	-	-
	รวม	296	131.64	-	-	-
แหล่งสารสนเทศบุคคลมีเวลาจำกัด	ระหว่างกลุ่ม	2	2.39	1.19	2.32	.100
ในการให้ข้อมูลข่าวสาร	ภายในกลุ่ม	294	151.49	.52	-	-
	รวม	296	153.88	-	-	-
ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการสอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	2	.07	.03	.09	.917
มีจำนวนจำกัด	ภายในกลุ่ม	294	111.15	.38	-	-
	รวม	296	111.22	-	-	-
สถาบันบริการสารสนเทศด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.27	1.63	4.74*	.009
สอบสวนไม่มีสารสนเทศที่	ภายในกลุ่ม	294	101.43	.35	-	-
ต้องการ	รวม	296	104.69	-	-	-
สถาบันบริการสารสนเทศด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.17	1.09	2.06	.129
สอบสวน	ภายในกลุ่ม	292	154.80	.53	-	-
มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนน้อย	ภายในกลุ่ม	292	154.80	.53	-	-
ไม่เพียงพอกับความต้องการ	รวม	296	156.97	-	-	-
สถาบันบริการสารสนเทศด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	8.94	4.47	9.06*	.000
สอบสวนอยู่ไกล	ภายในกลุ่ม	292	145.07	.49	-	-
	รวม	296	154.01	-	-	-

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
สถาบันบริการสารสนเทศด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	9.52	4.76	10.42*	.000
สอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการ						
ยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้	ภายในกลุ่ม	294	134.36	.46	-	-
บริการมีหลายขั้นตอน						
	รวม	296	143.88	-	-	-
<b>ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>						
เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรง	ระหว่างกลุ่ม	2	8.80	4.40	7.41*	.001
กับความต้องการ	ภายในกลุ่ม	294	174.53	.59	-	-
	รวม	296	183.33	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้เก่า	ระหว่างกลุ่ม	2	11.55	5.78	9.40*	.000
เกินไปปีพิมพ์นานกว่า 5 ปี	ภายในกลุ่ม	294	180.66	.61	-	-
	รวม	296	192.21	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย	ระหว่างกลุ่ม	2	8.34	4.17	7.17*	.001
	ภายในกลุ่ม	294	171.17	.58	-	-
	รวม	296	179.52	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่	ระหว่างกลุ่ม	2	5.29	2.65	4.58*	.011
ครบถ้วน สมบูรณ์	ภายในกลุ่ม	294	169.62	.58	-	-
	รวม	296	174.91	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศขาดความ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.23	5.15	9.98*	.000
ต่อเนื่อง	ภายในกลุ่ม	294	150.68	.51	-	-
	รวม	296	160.91	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศยากแก่การเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.81	5.90	6.81*	.001
	ภายในกลุ่ม	294	254.75	.87	-	-
	รวม	296	266.55	-	-	-



ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เนื้อหาสารสนเทศที่มีผู้มีสภาพเก่า	ระหว่างกลุ่ม	2	9.31	4.66	5.69*	.004
	ภายในกลุ่ม	294	240.57	.82	-	-
	รวม	296	249.88	-	-	-
เนื้อหาสารสนเทศที่มีผู้มีสภาพชำรุด	ระหว่างกลุ่ม	2	15.50	7.75	8.69*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	262.14	.89	-	-
	รวม	296	277.64	-	-	-
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์วารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่อง การอ่าน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.81	3.41	5.12*	.007
	ภายในกลุ่ม	294	195.40	.67	-	-
	รวม	296	202.21	-	-	-
บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	2	7.68	3.84	5.99*	.003
	ภายในกลุ่ม	294	188.55	.64	-	-
	รวม	296	196.23	-	-	-
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำและไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	12.55	6.28	10.91*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	169.17	.58	-	-
	รวม	296	181.72	-	-	-
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.79	2.39	4.64*	.010
	ภายในกลุ่ม	294	151.82	.52	-	-
	รวม	296	156.61	-	-	-

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล่าสุด	ระหว่างกลุ่ม	2	2.14	1.07	1.78	.170
	ภายในกลุ่ม	294	176.86	.60	-	-
	รวม	296	179.00	-	-	-
มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลได้	ระหว่างกลุ่ม	2	5.87	2.93	4.64*	.010
	ภายในกลุ่ม	294	186.08	.63	-	-
	รวม	296	191.95	-	-	-
ระบบเครือข่ายขัดข้องเป็นประจำทำให้มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.21	2.10	3.14*	.045
	ภายในกลุ่ม	294	197.01	.67	-	-
	รวม	296	201.22	-	-	-
ความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้ช้า	ระหว่างกลุ่ม	2	.78	.39	.67	.512
	ภายในกลุ่ม	294	171.20	.58	-	-
	รวม	296	171.99	-	-	-
ขาดฐานข้อมูลทางด้านการสอบสวน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.13	2.56	4.93*	.008
	ภายในกลุ่ม	294	152.98	.52	-	-
	รวม	296	158.11	-	-	-
โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.49	.75	1.30	.275
	ภายในกลุ่ม	294	168.96	.58	-	-
	รวม	296	170.45	-	-	-
<b>ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ</b>						
ผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.07	5.53	8.10*	.000
	ภายในกลุ่ม	294	200.82		-	-
	รวม	296	211.89	-	-	-

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ข้อความ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ผู้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading)	ระหว่างกลุ่ม	2	9.93	4.96	9.55*	.000
ไม่เป็น	ภายในกลุ่ม	294	152.85	.52	-	-
	รวม	296	162.77	-	-	-
ผู้ใช้ Search Engine เช่น www.google. ไม่เป็น เป็นต้น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.59	.80	.84	.433
	ภายในกลุ่ม	294	278.84	.95	-	-
	รวม	296	280.43	-	-	-

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น กระบวนการใช้บริการมีหลายขั้นตอน ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปีพิมพ์นานกว่า 5 ปี เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย เนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง เนื้อหาสารสนเทศยากแก่การเข้าใจ เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพเก่า เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสาร อิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่านและบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่าย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ขาดฐานข้อมูลทางด้านการสอบสวน ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลได้ ระบบเครือข่ายขัดข้องเป็นประจำทำให้มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.33 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศ ของตำรวจฝ่ายสอบสวนฯ จำแนกตาม  
ประสบการณ์การทำงาน (เป็นรายคู่)

ด้านแหล่งสารสนเทศ					
สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวน ไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.57	3.45	3.27
	7 ปีขึ้นไป	3.57		.12	.30*
	4-6ปี	3.45			.18*
	1-3ปี	3.27			
สถาบันบริการสารสนเทศด้าน สอบสวนอยู่ไกล	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.75	3.46	3.19
	7 ปีขึ้นไป	3.75		.29*	.56*
	4-6ปี	3.46			.27*
	1-3ปี	3.19			
สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวน มีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก ฯ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.89	3.53	3.29
	7 ปีขึ้นไป	3.89		.37*	.61*
	4-6ปี	3.53			.24*
	1-3ปี	3.29			
ด้านเนื้อหาสารสนเทศ					
เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ ตรงกับความต้องการ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.96	3.43	3.34
	7 ปีขึ้นไป	3.96		.54*	.62*
	4-6ปี	3.43			.08
	1-3ปี	3.34			
สารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปี พิมพ์นานกว่า 5 ปี	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	4.04	3.51	3.33
	7 ปีขึ้นไป	4.04		.52*	.71*
	4-6ปี	3.51			.19
	1-3ปี	3.33			

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.75	3.32	3.15
		7 ปีขึ้นไป	3.75	.43*	.60*
		4-6ปี	3.32		.17
		1-3ปี	3.15		
สารสนเทศขาดความต่อเนื่อง	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.75	3.32	3.10
		7 ปีขึ้นไป	3.75	.43*	.65*
		4-6ปี	3.32		.22*
		1-3ปี	3.10		
สารสนเทศยากแก่การเข้าใจ	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.71	3.33	3.05
		7 ปีขึ้นไป	3.71	.38*	.66*
		4-6ปี	3.33		.28*
		1-3ปี	3.05		
สารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพเก่า	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.68	3.09	3.06
		7 ปีขึ้นไป	3.68	.59*	.62*
		4-6ปี	3.09		.03
		1-3ปี	3.06		
สารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด	ประสบการณ์		7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.82	3.08	3.01
		7 ปีขึ้นไป	3.82	.74*	.81*
		4-6ปี	3.08		.07
		1-3ปี	3.01		

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสาร- อิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ฯ	ประสบการณ์	7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี	
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.82	3.55	3.33
	7 ปีขึ้นไป	3.82	.29	.49*	
	4-6ปี	3.55		.23*	
	1-3ปี	3.33			
บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่าน เครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่าย	ประสบการณ์	7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี	
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.89	3.41	3.31
	7 ปีขึ้นไป	3.89	.48*	.58*	
	4-6ปี	3.41		.10	
	1-3ปี	3.31			
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
เครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	ประสบการณ์	7 ปีขึ้นไป	1-3ปี	4-6ปี	
	การทำงาน	$\bar{X}$	4.18	3.49	3.47
	7 ปีขึ้นไป	4.18	.69*	.71*	
	1-3ปี	3.49		.02	
	4-6ปี	3.47			
ขาดฐานข้อมูลทางการสอบสวน	ประสบการณ์	7 ปีขึ้นไป	4-6ปี	1-3ปี	
	การทำงาน	$\bar{X}$	3.79	3.53	3.34
	7 ปีขึ้นไป	3.79	.26	.44*	
	4-6ปี	3.53		.18*	
	1-3ปี	3.34			
<b>ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ</b>					
ผู้ขาดความรู้และทักษะในการใช้คอม- -และวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ฯ	ประสบการณ์	1-3ปี	4-6ปี	7 ปีขึ้นไป	
	การทำงาน	$\bar{X}$	2.86	2.82	2.18
	1-3ปี	2.86	.04	.68*	
	4-6ปี	2.82		.64*	
	7 ปีขึ้นไป	2.18			

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ผู้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น	ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	4-6ปี 3.33	1-3ปี 3.21	7ปีขึ้นไป 2.68
	4-6ปี	3.33		.12	.65*
	1-3ปี	3.21			.53*
	7ปีขึ้นไป	2.68			
	<b>ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>				
เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์	ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	7ปีขึ้นไป 3.79	4-6ปี 3.39	1-3ปี 3.30
	7ปีขึ้นไป	3.79		.39*	.48*
	4-6ปี	3.39			.09
	1-3ปี	3.30			
	<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>				
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ต่อความต้องการในการใช้งาน	ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	7ปีขึ้นไป 4.07	1-3ปี 3.66	4-6ปี 3.63
	7ปีขึ้นไป	4.07		.42*	.44*
	1-3ปี	3.66			.03
	4-6ปี	3.63			
	<b>มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลได้</b>				
มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลได้	ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	7ปีขึ้นไป 3.86	4-6ปี 3.49	1-3ปี 3.35
	7ปีขึ้นไป	3.86		.37*	.50*
	4-6ปี	3.49			.13
	1-3ปี	3.35			
	<b>ระบบเครือข่ายขัดข้องเป็นประจำทำให้ มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร</b>				
ระบบเครือข่ายขัดข้องเป็นประจำทำให้ มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร	ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	7ปีขึ้นไป 3.82	1-3ปี 3.63	4-6ปี 3.45
	7ปีขึ้นไป	3.82		.19	.37*
	1-3ปี	3.63			.18
	4-6ปี	3.45			

\*p&lt;.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่าคำรวจฝ่ายสอบสวนฯ ที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีปัญหาการใช้สารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้บริการมีหลายขั้นตอน ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ สารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไป ปีพิมพ์นานกว่า 5 ปี สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย สารสนเทศขาดความต่อเนื่อง สารสนเทศยากแก่การเข้าใจ สารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพเก่า สารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลได้ มากกว่าคำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี คำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไปยังมีปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านการสอบสวนไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ ด้านเนื้อหาสารสนเทศหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับขาดฐานข้อมูลทางการสอบสวนมากกว่าคำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับระบบเครือข่ายจัดซื้อเป็นประจำทำให้มีปัญหในการติดต่อสื่อสาร มากกว่าคำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี ส่วนคำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี มีปัญหาการใช้ด้านแหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้บริการมีหลายขั้นตอน ด้านเนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง สารสนเทศยากแก่การเข้าใจ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับขาดฐานข้อมูลทางการสอบสวนมากกว่าคำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ปัญหาการใช้สารสนเทศด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น คำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี มีปัญหามากกว่าคำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป ส่วนคำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี มีปัญหาการใช้สารสนเทศด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น มากกว่าคำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล และเพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ในบทนี้เป็นการนำเสนอข้อสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลตามลำดับดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล

1.1.4 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย มีดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ประกอบด้วย 9 กองบังคับการตำรวจนครบาล รวม 88 สถานี ในปีพุทธศักราช 2552 จำนวน 1,535 คน

**1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยครอบคลุมตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการ ประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยจัดทำเป็นคำถามแบบมาตร ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ การให้คะแนนของแต่ละข้อในแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนด เกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตั้งแต่ 1 ถึง 5 จำนวน 7 หัวข้อใหญ่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการ ประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยจัดทำเป็นคำถามแบบมาตร ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ การให้คะแนนของแต่ละข้อในแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนด เกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตั้งแต่ 1 ถึง 5 จำนวน 4 หัวข้อใหญ่

**1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สอบถาม ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 306 คน โดยได้รับคืน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 96.82 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

**1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล** ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมา ตรวจสอบความครบถ้วน และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) สถานภาพส่วนบุคคลของตำรวจฝ่ายสอบสวนของแต่ละสถานีตำรวจ นครบาล วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์สภาพการใช้สารสนเทศโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)

3) เปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการของตำรวจ ฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลแต่ละกลุ่มจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของตำรวจ ฝ่ายสอบสวนวิเคราะห์โดยหาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance – ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มากกว่าสองกลุ่ม และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD

4) เปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการของตำรวจฝ่าย สอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาลแต่ละกลุ่มจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของตำรวจฝ่าย สอบสวนวิเคราะห์โดยหาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance – ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มากกว่าสองกลุ่ม และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD

**1.3 ผลการวิจัย** จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล”สรุปได้ดังนี้

**1.3.1 สภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล** คือ

1) วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อการบริการประชาชน เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามข่าวสาร เพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวน และเพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน

2) การใช้สารสนเทศจำแนกตามแหล่งอยู่ในระดับปานกลางได้จากเพื่อนร่วมอาชีพ เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ วิทยุ คลื่น 100.0 (จ.ส.100) โทรทัศน์ช่อง 3 และหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ

3) เนื้อหาสารสนเทศ ที่ใช้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา ประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ และกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) ภาษาสารสนเทศที่ใช้ในระดับมากคือภาษาไทย และประเภทเครื่องมือที่ใช้ค้นหาคือ Search Engine เช่น [www.google.co.th](http://www.google.co.th) , [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)

**1.3.2 ผลเปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง**

1) ตำแหน่ง สบ.1 ใช้สารสนเทศมากกว่า สบ.2 ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อการบันเทิงและพักผ่อน และเนื้อหาสารสนเทศจากนิตยสาร ตำรวจ สบ.1ใช้มากกว่า สบ.3 ในเรื่องแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนวิทยุ คลื่น 91.0 (สวพ.91) วิทยุ คลื่น 99.5 (จรรยาเพื่อสังคม) วิทยุ คลื่น 100.0 (จ.ส.100) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากโทรทัศน์ ช่อง 5 ช่อง 7 และช่อง 9 ใช้เนื้อหาสารสนเทศจากวารสารโล่ห์เงิน และความทันสมัยของสารสนเทศอายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี และตำแหน่ง สบ.1ใช้มากกว่า สบ.2 และ สบ.3 ในเรื่องรูปแบบสารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 4.1

2) ตำแหน่ง สบ.2 ใช้สารสนเทศมากกว่าสบ.1 ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อทำเอกสารรายงาน เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นหัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมอาชีพ แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ใช้ภาษาสารสนเทศที่เป็นภาษาไทย และประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น Search Engine ตำแหน่ง สบ.2 ใช้มากกว่า สบ.3 ในเรื่องแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากวิทยุ 100.00 (จส.100) วิทยุ 99.5 (จราจรเพื่อสังคม) และ วิทยุ 91.0 (สวพ.91) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนจากโทรทัศน์ ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 และจาก หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ใช้รูปแบบสารสนเทศที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของสารสนเทศที่มีอายุ การผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี ตำแหน่ง สบ.2 ใช้มากกว่า สบ.1 และ สบ.3 ในเรื่อง วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวน ซึ่งสอดคล้องกับ สมมุติฐานการวิจัยข้อ 4.1

3) ตำแหน่ง สบ.3 ใช้สารสนเทศมากกว่า สบ.1 ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้ สารสนเทศ เพื่อทำเอกสารรายงาน เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เนื้อหาสารสนเทศจากกฎหมายรัฐธรรมนูญ ความทันสมัยของสารสนเทศอายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี ใช้ภาษาที่เป็นภาษาอังกฤษ ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น Search Engine ตำแหน่ง สบ.3 ใช้มากกว่า สบ.1 และ สบ.2 ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้ สารสนเทศเพื่อการบันเทิงและพักผ่อน แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เนื้อหา สารสนเทศจากประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติที่มี โทษทางอาญา ความทันสมัยของสารสนเทศอายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ประเภทเครื่องมือที่ใช้ ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น หัวเรื่อง ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC) ซึ่งสอดคล้องกับ สมมุติฐานการวิจัยข้อ 4.1

### **1.3.2 เปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจ ฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน**

1) ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปีใช้สารสนเทศ มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี ในเรื่องเนื้อหาสารสนเทศจาก ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ใช้ มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี และ 7 ปีขึ้นไปในเรื่องแหล่ง สารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นเพื่อนร่วมอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 4.1

2) ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปีใช้สารสนเทศ มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้ สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อหา ความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อนำเสนอผลงานในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็น

คู่มือประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามข่าวสาร เพื่อการบริการประชาชน เพื่อจัดทำความเพื่อ  
 นำเสนอผู้บังคับบัญชา มีการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นวิทยากรการประชุม / สัมมนา /  
 อบรม / อบรม / อบรม แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์เกี่ยวกับความยุติธรรม เว็บไซต์ของระบบ  
 สืบค้นข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สถาบันพัฒนา  
 ข้าราชการตำรวจ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และใช้แหล่ง  
 สารสนเทศสื่อมวลชนวิทยุ คลื่น 91.0 (สวพ.91) วิทยุ คลื่น 100.0 (จ.ส.100) แหล่งสารสนเทศ  
 สื่อมวลชนโทรทัศน์ ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 ช่อง 9 ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน  
 4-6 ปียังใช้เนื้อหาสารสนเทศจากวารสารตำรวจ วารสาร โล่ห์เงิน วารสาร COP วารสาร  
 อิเล็กทรอนิกส์ นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น หนังสือเวียนคำสั่ง เป็นต้น ใช้รูปแบบ  
 สารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ ความทันสมัยของสารสนเทศอายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป  
 แต่ไม่เกิน 3 ปี อายุการผลิตตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 5 ปี ใช้ภาษาสารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ  
 ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศที่เป็น Search Engine และใช้ฐานข้อมูลออนไลน์  
 ห้องสมุด (OPAC) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 4.1

3) ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไปใช้  
 สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ในเรื่องวัตถุประสงค์  
 การใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน  
 เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อนำเสนอผลงานในการปฏิบัติงาน  
 เพื่อการบริการประชาชน ใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์เกี่ยวกับความยุติธรรม  
 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ ใช้แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนวิทยุ คลื่น  
 91.0 (สวพ.91) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนโทรทัศน์ ช่อง 3 ช่อง 5 ช่อง 7 ใช้เนื้อหาสารสนเทศจาก  
 วารสารตำรวจ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และใช้รูปแบบสารสนเทศที่เป็นสื่อโสตทัศน์ ตำรวจฝ่าย  
 สอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป ใช้สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มี  
 ประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี ในเรื่องการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็น หัวหน้า /  
 ผู้บังคับบัญชา แหล่งเว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มี  
 ประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป ใช้สารสนเทศมากกว่า 1-3 ปี และ 4-6 ในเรื่องวัตถุประสงค์การ  
 ใช้สารสนเทศเพื่อจัดทำเอกสาร รายงาน การบันเทิงและพักผ่อน แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็น  
 วิทยากรการประชุม / สัมมนา / อบรม / อบรม แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์เกี่ยวกับ  
 สอบสวน เว็บไซต์ของระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่ เว็บไซต์เกี่ยวกับสำนักงาน  
 ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เว็บไซต์เกี่ยวกับสถาบันนิติเวช เว็บไซต์เกี่ยวกับสำนักงาน  
 ตรวจคนเข้าเมือง แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เดลินิวส์ เนื้อหาสารสนเทศจาก

กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วิกิพีเดีย วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ความทันสมัยของสารสนเทศอายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี อายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ใช้ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศคือ Search Engine หัวเรื่อง (Subject Heading) ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC) ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานการวิจัยข้อ 4.1

### 1.3.3 ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล สรุปได้ดังนี้

1) **ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยรวมมีปัญหาปานกลาง** เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ สถาบันบริการสารสนเทศด้านการสอบสวนมีทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ กับความต้องการ และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสอบสวนมีจำนวนจำกัด นอกนั้นมีปัญหาปานกลาง

2) **ปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง** เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีปัญหาคือ เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปีที่พิมพ์มากกว่า 5 ปี หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์และ ฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมี ค่าใช้จ่ายและเนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย

3) **ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลใช้โดยรวมมีปัญหาระดับมาก** เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้ช้า เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า เครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย ระบบเครือข่ายขัดข้องเป็นประจำทำให้มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

4) **ปัญหาการใช้ด้านการเข้าถึงสารสนเทศของตำรวจสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลใช้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย** เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาในระดับปานกลางคือ ผู้ใช้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น และผู้ใช้ขาดความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ

### 1.3.4 เปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริการประชาชนของตำรวจ ฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามตำแหน่ง

เปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริการประชาชนของตำรวจ ฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง

1) ตำแหน่ง สบ.1 มีปัญหาการใช้มากกว่า สบ.2 และ สบ.3 ในเรื่องแหล่งสารสนเทศบุคคลมีเวลาจำกัดในการให้ข้อมูลข่าวสาร และปัญหาด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้หัวเรื่อง Subject Heading ไม่เป็น ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 4.2

2) ตำแหน่ง สบ.2 มีปัญหาการใช้มากกว่า สบ.1 ในเรื่องเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้ขาดความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น มากกว่าตำแหน่ง สบ.3 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 4.2

3) ตำแหน่ง สบ.3 มีปัญหาการใช้มากกว่าตำแหน่ง สบ.1 และ สบ.2 ในเรื่องเนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด ในเรื่องเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งานมากกว่า ตำแหน่งสบ.1 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 4.2

### 1.3.5 เปรียบเทียบสภาพปัญหาการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริการประชาชนของ ตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

1) ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี มีปัญหาการใช้มากกว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป ด้านการเข้าถึงสารสนเทศเนื่องจากผู้ใช้ขาดความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้หัวเรื่อง Subject Heading ไม่เป็น ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อ 4.2

2) ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี มีปัญหาการใช้มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ในเรื่องด้านแหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้บริการมีหลายขั้นตอน ด้านเนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง สารสนเทศยากแก่การเข้าใจ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็น

ภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับขาดฐานข้อมูลทางด้านการสอบสวน ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี มีปัญหาการใช้มากกว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และ 7 ปีขึ้นไป ด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น มีปัญหาการใช้สารสนเทศด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ผู้ใช้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไป

3) ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไปมีปัญหาการใช้มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี ในเรื่องด้านแหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านการสอบสวนไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ ด้านเนื้อหาสารสนเทศหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับขาดฐานข้อมูลทางด้านการสอบสวน มีปัญหาการใช้มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับระบบเครือข่ายจัดซื้อเป็นประจำทำให้มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร และมีปัญหาการใช้มากกว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี แหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้บริการมีหลายขั้นตอน ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ สารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปีพิมพ์นานกว่า 5 ปี สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย สารสนเทศขาดความต่อเนื่อง สารสนเทศยากแก่การเข้าใจ สารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพเก่า สารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่าย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลได้



## 2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของ ตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล** ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การใช้สารสนเทศของ ตำรวจฝ่ายสอบสวนใช้อยู่ในระดับมาก 3 อันดับ ได้แก่ เพื่อการบริการประชาชน เพื่อติดตาม ข่าวสาร เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน ที่เป็นเช่นนี้เพราะตำรวจฝ่ายสอบสวน มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูล ความรู้เพื่อประกอบการพิจารณาคดีต่าง ๆ เช่น คดีอาชญากรรม คดีลักทรัพย์ คดีฉ้อโกง เป็นต้น ตำรวจฝ่ายสอบสวนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการใช้งาน ประกอบกับ ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในด้านการจัดการ ข้อมูล ข่าวสารจากสารสนเทศ เพิ่มขึ้นมาก ดังนั้นตำรวจฝ่ายสอบสวนจะต้องมีการแสวงหา ข่าวสารเพื่อการบริการประชาชน เพื่อติดตามข่าวสาร และเพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานความรู้จาก สารสนเทศเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) ผลการวิจัย ของจุฑาทิพย์ จันทร์ลูน (2548) ผลการวิจัยของยุพา วัฒนศักดิ์กาญจนา (2549) ที่พบว่ามีการใช้สารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงาน

การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่ใช้ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนใช้เพื่อนร่วมอาชีพที่ปฏิบัติงานด้านเดียวกัน เนื่องจากมีความใกล้ชิดคุ้นเคย สนับสนุนกันเกิดการแลกเปลี่ยนทัศนคติด้านการสอบสวนเกิดแนวคิด และได้เรียนรู้ได้ความรู้ใหม่ ๆ ที่คอยช่วยเหลือกันแนะนำกันได้ในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) ที่พบว่ามีการใช้แหล่งสารสนเทศจากการสนทนากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนใช้เว็บไซต์ เกี่ยวกับการสอบสวนมากที่สุด เนื่องจากตำรวจฝ่ายสอบสวนมีความต้องการสารสนเทศด้านข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ทางด้านกฎหมาย เช่น ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความ อาญา เป็นต้น เพื่อนำมาข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ทางด้านสอบสวนนำมาประกอบการพิจารณาตีความ คดีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของรัตนา หมั่นเดช (2547) ผลการวิจัยของจุฑาทิพย์ จันทร์ลูน (2548) ที่พบว่าส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต

แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนที่ใช้ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนใช้สารสนเทศ วิทยุคลื่น 100.0 (จ.ส.100) โทรทัศน์ ช่อง 3 และหนังสือพิมพ์ไทยรัฐมากที่สุด เนื่องจากตำรวจฝ่าย

สอบสวน มีความต้องการสารสนเทศในหลายช่องทางมาประกอบการตัดสินใจจึงจำเป็นที่จะต้องเสาะแสวงหาสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และความบันเทิงในช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศเหล่านั้นได้ด้วยตนเอง และทันต่อเหตุการณ์ สอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ นิตยา จุ้ยศิริ (2552) ที่พบว่าแหล่งสารสนเทศส่วนใหญ่ได้มาจากการสืบค้น / หาด้วยตนเอง โดยวิธีคู่มือโทรศัพท์ ฟังวิทยุ และอ่านหนังสือพิมพ์

ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ผลการวิจัยพบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากตำรวจฝ่ายสอบสวนมีความต้องการสารสนเทศทางด้านกฎหมายเพื่อที่จะนำมาใช้ในหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านสอบสวน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ที่อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา เหตุผลที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาสารสนเทศดังกล่าวเป็นด้วยกฎหมาย มีสารสนเทศที่จำเป็นในการใช้ข้อมูล ข่าวสารที่สามารถนำมาประกอบการพิจารณาคดีความที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน เช่นทางด้านคดีอาชญากรรม ทางด้านคดีแพ่ง เป็นต้น

ผลการวิจัยยังพบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนจึงมีความต้องการเนื้อหาสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการทางด้านสอบสวนโดยตรง สอดคล้องกับผลการวิจัยของฐิติมา ชันชสิน (2549) ที่พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ต้องการให้มีการปรับปรุงเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการ

ด้านรูปแบบของสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตำรวจฝ่ายสอบสวนเลือกใช้รูปแบบของสารสนเทศส่วนใหญ่ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ คือ หนังสือ ตำราวิชาการ คู่มือปฏิบัติงาน และบทความทางวิชาการ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องมาจากความรู้ทางด้านกฎหมายจะถูกจัดทำในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์เป็นส่วนใหญ่ซึ่งนำมาใช้ในงานทางด้านการสอบสวน สอดคล้องกับผลการวิจัยของจากรุวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) ผลการวิจัยของโสภี อุณรุท (2546) ผลการวิจัยของรัตนา หมั่นเดช (2547) ที่พบว่ารูปแบบของสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ สื่อสิ่งพิมพ์

ด้านการใช้เครื่องมือค้นหาสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ใช้มากคือเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) ได้แก่ [www.google.co.th](http://www.google.co.th), [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com) เนื่องจากใช้ง่าย และสะดวก รวดเร็วสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน**

**2.1 จำแนกตามตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.2 มีสภาพการใช้สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.1 และสบ.3 อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากโดยตำแหน่ง สบ.2 (ยศพันตำรวจตรี – ยศพันตำรวจโท) เป็นตำแหน่งระดับปฏิบัติการมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนคดีจึงมีความต้องการสารสนเทศ และแสวงหาสารสนเทศ เช่น ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อนำสารสนเทศเหล่านั้นมาประกอบการตัดสินใจในการวิเคราะห์สำนวนคดีต่าง ๆ ให้ถูกต้อง แม่นยำรวมถึงความยุติธรรมในการสืบสวนสอบสวน ส่วนตำแหน่งสบ.1 (ยศร้อยตำรวจตรี – ยศร้อยตำรวจโท) เป็นตำแหน่งระดับปฏิบัติการและเป็นตำรวจที่เพิ่งจะได้รับการบรรจุแต่งตั้งในการทำงานด้านการสอบสวนเริ่มเรียนรู้และปฏิบัติงานด้านสอบสวน ประกอบกับขาดประสบการณ์การทำงานด้านสอบสวนจึงทำให้ตำแหน่ง สบ.1 มีสภาพการใช้สารสนเทศน้อยกว่าตำแหน่ง สบ.2 และตำแหน่ง สบ.3 (ยศพันตำรวจโท เทียบเท่ารองผู้กำกับ) เป็นตำแหน่งระดับผู้บริหารมีหน้าที่ ความรับผิดชอบสูงคอยให้คำแนะนำชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงานด้านสอบสวน และมีอำนาจในการตัดสินใจของสำนวนคดีที่สำคัญ ๆ และเป็นสำนวนคดีที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เช่น คดีล้มล้างกฎหมายรัฐธรรมนูญ คดีอุทธรณ์เบี่ยงสูง เป็นต้น จึงทำให้ตำแหน่ง สบ.3 มีสภาพการใช้สารสนเทศน้อยกว่าตำแหน่ง สบ.2 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของThakoon Nimsombun (2000) ผลการวิจัยของวัลลภา เสือสะอาด (2551) ที่พบว่าตำแหน่งงานเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงาน**

**2.2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ผลการวิจัยพบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 7 ปีขึ้นไปมีสภาพการใช้สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากตำรวจฝ่ายสอบสวนมีการจัดระเบียบวิธีคิดที่เป็นขั้นเป็นตอนในเรื่องของวัตถุประสงค์การใช้ และการจัดแหล่งการใช้สารสนเทศมาใช้ในการสอบสวนประกอบกับตำรวจฝ่ายสอบสวนได้ผ่านงานด้านสอบสวนมาก่อน การเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่หลากหลายทำให้เกิดแนวคิด และการแสวงหาสารสนเทศเพื่อหาหนทางในการแก้ไขปัญหาที่ดีกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของซุลลิแวนและซีเกล (Sullivan and Siegel, ไม่ระบุปี) ผลงานวิจัยของเบญจพร สมชื่น (2554) ที่พบว่าประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการใช้สารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน**

### วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน ของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล

ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าสถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวน มีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้บริการมีหลายขั้นตอน แหล่งสารสนเทศบุคคลเข้าถึงยาก สถาบันบริการสารสนเทศด้านการสอบสวนไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งตัวอย่างปัญหาดังกล่าว เป็นปัญหาที่ตำรวจฝ่ายสอบสวนประสบอยู่โดยเฉพาะการขาดแคลนสารสนเทศด้านสอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้บริการมีหลายขั้นตอน สารสนเทศบุคคลเข้าถึงยาก สารสนเทศด้านการสอบสวนไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคในการใช้สารสนเทศเพื่อการสืบสวนสอบสวนของตำรวจฝ่ายสอบสวน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิตยา จุ้ยศิริ (2552) ผลการวิจัยของจารุวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) ผลการวิจัยของจุฑาทิพย์ จันทร์ลูน (2548) พบว่าปัญหาในเรื่องไม่พบข้อมูลที่ต้องการ และจำนวนสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ ด้านฐานข้อมูล และการใช้สารสนเทศมีระเบียบและขั้นตอนมาก

ปัญหาด้านเนื้อหาสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปีที่พิมพ์นานกว่า 5 ปี หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งตัวอย่างปัญหาดังกล่าว เป็นปัญหาที่ตำรวจฝ่ายสอบสวนประสบอยู่โดยเฉพาะสารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปีที่พิมพ์นานกว่า 5 ปี หนังสือ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน สารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคในการใช้สารสนเทศเพื่อการสืบสวนสอบสวนของตำรวจฝ่ายสอบสวน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของโชติรส แก้วบุญเรือง (2545) ผลการวิจัยของยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549) พบว่า เนื้อหาสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ และความล่าช้า ความไม่มั่นคงในการเข้าถึงสารสนเทศ เนื้อหาในการจัดเก็บบนเซิร์ฟเวอร์ที่จำกัด สารสนเทศขาดความแม่นยำและทันสมัย

ปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้ช้า เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า ซึ่งตัวอย่างปัญหาดังกล่าว เป็นปัญหาที่ตำรวจฝ่ายสอบสวนประสบอยู่โดยเฉพาะการขาดแคลนหรือความไม่เพียงพอของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ รวมถึงปัญหาโปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า

ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคในการใช้สารสนเทศเพื่อการสืบสวนสอบสวนของตำรวจฝ่ายสอบสวน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โสภี อุณรุท (2546) ผลการวิจัยของลิลลาร์ด (Lillard, 2002) พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่เป็นเครื่องรุ่นเก่าศักยภาพต่ำทำงานช้า และมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตาม ตำแหน่ง ประสิทธิภาพการทำงาน**

**4.1 จำแนกตามตำแหน่ง** ผลการวิจัยพบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.2 ประสบปัญหาการใช้สารสนเทศมากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.1 และ สบ.3 เช่น เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ เนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้ขาดความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.2 มีจำนวนสำนวนคดีมากเกินไป และจำนวนคดีแต่ละคดีต้องใช้ความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการใช้สารสนเทศนำมาประกอบการพิจารณา และวิเคราะห์สำนวนคดี ประกอบกับตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.2 ขาดความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และไม่ทราบวิธีการสืบค้นหัวเรื่องต่าง ๆ จากฐานข้อมูล ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.2 ไม่รู้จะเริ่มค้นอย่างไรในการสืบค้นข้อมูลเมื่อมีปัญหาหรือความต้องการสารสนเทศเหล่านั้น ทำให้เกิดความล่าช้า ขาดความแม่นยำในการค้นหาสารสนเทศ และการเข้าถึงสารสนเทศได้ช้า และเมื่อมีการใช้ก็จะพบปัญหาการใช้มากกว่า ตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.1 มีจำนวนสำนวนคดีที่ต้องพิจารณาสอบสวนยังไม่มากและไม่ลึกซึ้งจึงไม่ประสบปัญหาการใช้สารสนเทศเท่ากับตำแหน่ง สบ.2 และตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีตำแหน่ง สบ.3 ซึ่งมีตำแหน่งงานที่สูงกว่า มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะทางการสอบสวนที่มากกว่าสามารถแก้ไขปัญหาทางด้านสำนวนคดีต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**4.2 จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน** ผลการวิจัยพบว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 7 ปีขึ้นไป ประสบปัญหาการใช้สารสนเทศ มากกว่าตำรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี เช่น แหล่งสารสนเทศจากสถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น

กฎระเบียบการใช้บริการมีหลายขั้นตอน ด้านเนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการสารสนเทศที่ค้นได้เกินไปกว่าปีพิมพ์มากกว่า 5 ปี สารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย สารสนเทศขาดความต่อเนื่อง สารสนเทศยากแก่การเข้าใจ สารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพเก่า สารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่าย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลได้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการตรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 7 ปีขึ้นไปมีปัญหาทางด้านสำนวนคดีแปลกใหม่ และเป็นปัญหาที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เช่น สำนวนคดีเกี่ยวกับความมั่นคงภายในประเทศ สำนวนคดีล้มล้างกฎหมายรัฐธรรมนูญ และสำนวนคดีอุทธรณ์เบี่ยงสูง ทำให้เกิดการเรียนรู้ และการแสวงหาข้อมูลสารสนเทศที่มีความทันสมัย ครอบคลุม ครบถ้วน และตรงกับความต้องการเพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาประกอบการพิจารณา และวิเคราะห์สำนวนคดีต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ส่วนการตรวจฝ่ายสอบสวนที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 1-3 ปี และ 4-6 ปี มีคดีที่ต้องพิจารณาสอบสวนยังไม่มาก และไม่ลึกซึ้งเท่ากับผู้ที่ที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่า จึงปรึกษาปัญหาในการใช้สารสนเทศน้อยกว่า

### 3. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงการใช้สารสนเทศ ตลอดจนปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า มีข้อควรเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการ การพัฒนาการจัดการฝึกอบรมด้านสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลทางด้านสอบสวน และการดำเนินงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาลยิ่งขึ้น ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

**3.1.1 การจัดสรรงบประมาณ** ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะด้านสอบสวนให้เพียงพอ และตรงกับความต้องการ

**3.1.2 การฝึกอบรม** ควรจัดการฝึกอบรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ทางด้านการสอบสวนโดยเฉพาะ

**3.1.3 การจัดหาสิ่งพิมพ์/สื่อต่าง ๆ** ควรจัดหาหนังสือ ตำราทางด้านกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน และหลากหลายเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของตำรวจฝ่ายสอบสวน

**3.1.4 การจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ** ควรพิจารณาจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงไว้สำหรับสืบค้นข้อมูลอย่างเพียงพอ

### **3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

การทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อนำข้อปัญหาที่ค้นพบมาแก้ไข พัฒนาการให้คำปรึกษาช่วยเหลือตำรวจฝ่ายสอบสวนต่อไป เช่น ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล





บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กฤติกา จิวาลักษณ์ (2546) “ระบบสารสนเทศ” ใน เอกสารการสอนชุดสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1 หน้า 1-28 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร “แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2” ค้นคืนวันที่ 20 กรกฎาคม 2554 จาก [http://www.mict.go.th/ewt\\_news.php?nid=74](http://www.mict.go.th/ewt_news.php?nid=74)
- กอบกุล สุวลักษณ์ (2547) “ความต้องการและการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
- กู่เกียรติ เจริญบุญ (2548) *คู่มือพนักงานสอบสวนตามกฎหมายใหม่* กรุงเทพมหานคร 21 เช่นจู้
- จันทร์เพ็ญ สิงหนุด (2544) “พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จารุวรรณ ลักษณะเกียรติ (2546) “การใช้สารสนเทศของนักวิจัยสาขาการประมง ในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จิตติมา เทียมประเสริฐ (2546) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* กรุงเทพมหานคร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- จินดารัตน์ เบอร์ดพันธุ์ (2548) *การประมวลผลสารนิเทศสำเร็จรูป* กรุงเทพมหานคร คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จุฑาทิพย์ จันทร์ลูน (2548) “การใช้สารสนเทศของบุคลากรศาลปกครองและพนักงานคดีปกครอง ในห้องสมุดกฎหมายมหาชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จุมพล วนิชกุล (2549) *สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2537) *บริการสารสนเทศ* ปทุมธานี คณะนิเทศศาสตร์ สาขาสารนิเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

- ชุตินา น่วมจิตร (2550) *ห้องสมุดและสารนิเทศเพื่อศึกษาค้นคว้า* กรุงเทพมหานคร  
 ตรีปเพ็ลเอ็ดดูเคชั่น
- ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 5* กรุงเทพมหานคร  
 คลังวิชา
- โชติรส แก้วบุญเรือง (2545) “การใช้สารสนเทศของนักธรณีวิทยาและนักธรณีฟิสิกส์ในด้าน  
 การสำรวจ และผลิตปิโตรเลียม : กรณีศึกษาบริษัทยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด”  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
 สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ฐิตินา ชันชลิน (2549) “บุคลากรทางการแพทย์กับการใช้สารสนเทศบนเว็บไซต์”  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน  
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ดวงใจ ศิริประเสริฐสิน (2545) “การใช้สารสนเทศเพื่อการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
 สุรนารี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์  
 และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ทักษพร จินตพยุกุล (2546) “พฤติกรรมแสวงหาสารนิเทศของบรรณารักษ์หอสมุดกลาง  
 สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” *วารสารบรรณารักษศาสตร์* 23, 2 (กรกฎาคม): 27-43
- นันทา วิฑูฒิสักดิ์ (2540) *สารสนเทศเพื่อศึกษาค้นคว้า พิมพ์ครั้งที่ 3* กรุงเทพมหานคร  
 ดี.ดี.บุ๊คสโตร์
- น้ำทิพย์ วิภาวิน (2545) *รายงานการวิจัยเรื่อง การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร*  
 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- นิตยา จุ้ยศิริ (2552) “การใช้สารสนเทศของผู้บริหารหน่วยงานด้านการเกษตรภาคีรัฐกลุ่มจังหวัด  
 ภาคเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์  
 สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นिरาส ศรีคงแก้ว (2549) “พฤติกรรมและปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์  
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

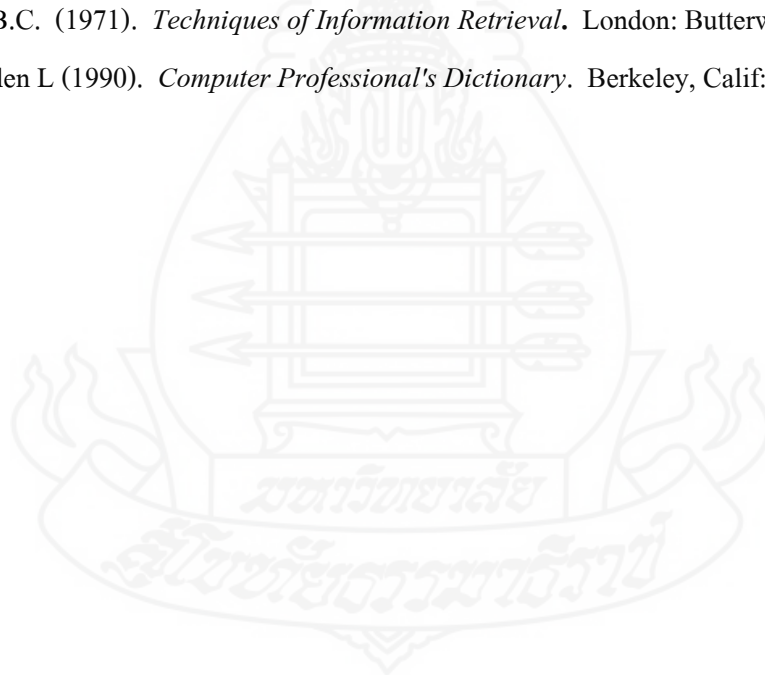
- นุรีดา จะปะเกีย (2549) “การใช้สารสนเทศเพื่อการทำสารนิพนธ์ของนักศึกษาวิทยาลัยอิสลาม  
ยะลา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- เบญจพร สมชื่น (2554) “การใช้สารสนเทศของนักอุดมศึกษา กรมอุดมศึกษา กระทรวง  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543) *สารสนเทศในบริบทสังคม* กรุงเทพมหานคร สมาคมห้องสมุด  
แห่งประเทศไทย
- \_\_\_\_\_ (2546) “ความต้องการสารสนเทศ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนา  
ทรัพยากรสารสนเทศ* หน่วยที่ 6 หน้า 238-287 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- \_\_\_\_\_ (2549) “ความต้องการสารสนเทศ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนา  
สารสนเทศ* หน่วยที่ 1-8 หน้า 252-257 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่มที่ 1 ภาคที่ 1 ลักษณะ 1 บทที่ 1  
“หน้าที่ และความรับผิดชอบของตำรวจ” ค้นคืนวันที่ 17 สิงหาคม 2555  
จาก <http://gotoknow.org/blog/policethai/305737>
- ประสิทธิ์ อินทวงศ์ (2541) “การใช้สารสนเทศของผู้บริหารสภาวัฒนธรรม ” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปวีณา เอกฉัตร (2545) “อิทธิพลของทัศนคติต่อการทำงานในระบบราชการที่มีผลต่อความแปลกแยก  
ในการทำงานของพนักงานสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 8”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏธนบุรี
- พยอม อึ้งกุล (2541) “พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของแพทย์ในโรงพยาบาลทั่วไปใน  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พวา พันธุ์เมฆา (2541) *สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร  
ภาคบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์ (2533) "การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการและการแสวงหาสารนิเทศ"  
วารสารห้องสมุด 9, 34 (ตุลาคม-ธันวาคม): 72-79
- ไพลิน จิตเจริญสมุทร (2547) "การใช้สารสนเทศเพื่อการสอนของอาจารย์ นักศึกษาระดับ  
บัณฑิตศึกษาสถาบัน พระจอมเกล้าพระนครเหนือ" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มาลี ไชยเสนา (2542) การจัดเก็บและค้นคืนสารนิเทศ อุบลราชธานี ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี
- มาลี ถ้ำสกุล (2546) "สารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์" ใน เอกสารการสอนชุดสารสนเทศศาสตร์  
เบื้องต้น หน่วยที่ 1 หน้า 1-28 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- \_\_\_\_\_ (2547) "สารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์" ใน เอกสารการสอนชุดสารสนเทศศาสตร์  
เบื้องต้น หน่วยที่ 1 หน้า 5 พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- แม่นมาศ ขวลิขิต และคณะ (2546) "สารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์" ใน เอกสารการสอน  
ชุดสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1 หน้า 5 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- ยุพา วัฒนศักดิ์กุล (2549) "การใช้สารสนเทศของเลขานุการ" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- รัตนา หมั่นเดช (2547) "การใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน  
เขตภาคเหนือ" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์  
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- รุ่งฤดี อภิวัฒนสร และสายฝน บุญชา (2550) ห้องสมุดและสารนิเทศเพื่อศึกษาค้นคว้า  
กรุงเทพมหานคร ทริปเฟล็ดเอ็ดดูเคชั่น
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุกมาส อังสุโชติ, อัจฉรา ชำนิประศาสตร์ สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิค  
การใช้ SPSS กรุงเทพมหานคร มิสชั่นมีเดีย
- วันสญา ฤณาพันธ์ (2548) "ทัศนยะของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนหญิง  
ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- วัลลภ สวัสดิวัลลภ และคนอื่นๆ (2544) *สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า* พิมพ์ครั้งที่ 4 นครปฐม  
เจริญวิทย์การพิมพ์
- วัลลภา เสือสะอาด (2551) “การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรกระทรวง  
เกษตรและสหกรณ์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ชรรมสาร
- สมพร พรหมพิตร (2538) *คู่มือสอบสวนฉบับทำงาน* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร วิญญูชน
- สมพร พุทธิพิทักษ์ผล (2546) “รูปแบบของการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ” ใน  
*เอกสารการประมวลสาระชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ* หน่วยที่ 2  
หน้า 36 - 65 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- \_\_\_\_\_ (2546) “การจัดการสารสนเทศ” ใน *เอกสารการประมวลสาระชุดวิชา  
การเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ* หน่วยที่ 1 หน้า 1-31 นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- \_\_\_\_\_ (2546) “ผู้ใช้สารสนเทศ” ใน *ชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์* หน่วยที่ 6 หน้า 119-150  
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- สิทธิชัย โสภ (2548) “ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณี  
การตรวจสถานที่เกิดเหตุและรวบรวมพยานหลักฐานของพนักงานสอบสวน  
สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 7” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุเวช ฌ หนองคาย (2541) “สารสนเทศและการบริการ” ใน *สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า*  
นครปฐม ภาควิชาสถาบันราชภัฏนครปฐม
- สุนิ เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2550) *ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ* กรุงเทพมหานคร  
วังอักษร
- โสภี อุณรุท (2546) “การใช้สารสนเทศของพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อาภากร ธาตุโลหะ (2547) *ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า* ชลบุรี พี.เค.กราฟฟิค พรีนต์
- อารีย์ ชื่นวัฒนา (2546) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ” ใน  
*ชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ* หน่วยที่ 1-3 หน้าที่ 1 นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์

- Adkinson, Cary Dale. (1996) "Information Use Environment of Self-Managed Teams: A Case Study." *Proquest Dissertations And Theses 1996*. Section 0158, Part 0723 215 pages; [Ph.D. Dissertation]. United States -- Texas: University of North Texas. Publication Number: AAT 9627526
- Barnes, Deborah Manning. (1996) "Information Use Environment of Self-Managed Teams: A Case Study." *Proquest Dissertations And Theses 1996*. Section 0158, Part 0723 215 pages; [Ph.D. dissertation]. United States -- Texas: University of North Texas; 1996. Publication Number: AAT 9627526.
- Chambers, L. (2008). "An Investigation of Police Officers Bereaved by Police Suicides : Walden University." *ProQuest Dissertations and Theses*, 177. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304379763?accountid=44806>. (304379763).
- Harrod, Leonard Montague. (1990). *Harrod Librarians' Glossary of Terms Used in Librarianship, Documentation and the Book Crafts and Reference Book*. 7<sup>th</sup> ed Aldershot: Gower.
- Lillard, L. L. (2002). "Information Seeking in Context: An Exploratory Study of Information Use Online ByeBay Entrepreneurs." Emporia State University. *ProQuest Dissertations and Theses*, 336-336 p. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/305452164?accountid=44806>. (305452164).
- McLaughlin, Jodi. (2008). "Information Use by Visual Artists" *Proquest Dissertations And Theses 2008*. Section 0328, Part 0723 136 pages; [M.L.I.S. Dissertation]. Canada: Dalhousie University (Canada); 2008. Publication Number: AAT MR43989.
- Momodu, Margaret O. (2002). "Information Needs and Information Seeking Behaviour of Rural Dwellers in Nigeria : A Case Study of Ekpoma in Esan West Local Government Area of Edo State, Nigeria" *Library Review*. 51, 8: 406 - 410.
- The New Lexicon in *Webster's Dictionary of the English Language*, Vol 1 (1988)  
New York: Lexicon.
- Seracevic, Tefko, and Wood, Judith B. (1981). *Consolidation of Information: a Handbook on Evaluation, Restructuring and Repackaging of Scientific and Technical Information*. Pilot ed. Paris: General Information Programme and UNISIST of the United Nation Education, Scientific and Cultural Organization.

- Sullivan, Dennis C and Siegel, Larry J (n.d.). *How Police Use Information to Make Decisions an Application of Decision Games*. City University of New York: State University of New York at Albany.
- Taylor, R.S. (1968). "Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries"  
*College & Research Libraries*. 29 (May, 1968): 178-194.
- Thakoon Nimsombun. (2000). "The Job Performance of Thai Police Officers : A Case Study of the Non-Commissioned Patrol Officers And Community Poling officers of the Metropolitan Police Bureau." Michigan State University. School of Criminal Justice :698
- Van Lill, Cecilia Francina Martina. (1999). *A Model for User Needs and Information Use Studies in Library and Information Services*. University of Pretoria (South Africa).  
*ProQuest Dissertations and Theses*, Retrieved from  
<http://search.proquest.com/docview/304581519?accountid=44806>. (304581519).
- Vickery, B.C. (1971). *Techniques of Information Retrieval*. London: Butterworths.
- Wyalt, Allen L (1990). *Computer Professional's Dictionary*. Berkeley, Calif: McGraw-Hill.





ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ

1. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์  
 สถานที่ทำงาน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
 วุฒิการศึกษา กศ.บ., ค.ม. (การศึกษาวิทยาศาสตร์), ค.ด. (หลักสูตรและการสอน) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 ประสบการณ์หรือความชำนาญ หลักสูตรและการสอน
2. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร. น้าทิพย์ วิภาวิน  
 สถานที่ทำงาน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
 วุฒิการศึกษา อ.บ.(เกียรตินิยมอันดับสอง), อ.ม.(บรรณารักษศาสตร์), วท.ม.(เทคโนโลยีสารสนเทศ), Ph.D.(Library and Information Studies) Loughborough University  
 ประสบการณ์หรือความชำนาญ เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ชื่อ พ.ต.ท. ณัฐวัชร ปุ่งโพธิ์  
 สถานที่ทำงาน รองผู้กำกับกลุ่มงานสอบสวน  
 ตำรวจภูธรจังหวัดสมุทรปราการ  
 วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.)  
 ประสบการณ์หรือความชำนาญ ด้านสืบสวนสอบสวน

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ โทร. 8515-8517

ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖๖๔ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ จินดาบุรุษย์

ด้วย นางวารุณี โพนทัน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของคำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา หาญพล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอาจารย์วิไลย สดงคุณห์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมี การตรวจสอบคุณภาพด้านความครอบคลุมเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความถูกต้องและด้าน การใช้ภาษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัย และสถิติ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย ของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะติดต่อท่านโดยตรงต่อไป และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

*ดร. อธิสา วานิชดี*

*๑๕ ก.ค. ๕๔*

(รองศาสตราจารย์ ดร. อธิสา วานิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ โทร. 8515-8517

ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖๖๔ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน

ด้วย นางวารุณี โพนทัน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา หาญพล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอาจารย์วิไล สดงคุณห์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมี การตรวจสอบคุณภาพด้านความครอบคลุมเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความถูกต้องและด้าน การใช้ภาษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัย และสถิติ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย ของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะติดต่อท่านโดยตรงต่อไป และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วาณิชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



ที่ ศธ 0522.15 (1) / ๖๘๔

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

17 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน พ.ศ.ท ญัฐวัชร ปุ่งโพธิ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เอกสาร โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางวารุณี โพนทัน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา หาญพล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ถลิตวาลัย เพชรโรจน์ และอาจารย์วิไลย สงดคุณห์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมี การตรวจสอบคุณภาพด้านความครอบคลุมเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความถูกต้องและด้าน การใช้ภาษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการใช้ สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพ และให้ความเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียด อื่นๆ นักศึกษาจะติดต่อท่านโดยตรงต่อไป และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชิต)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

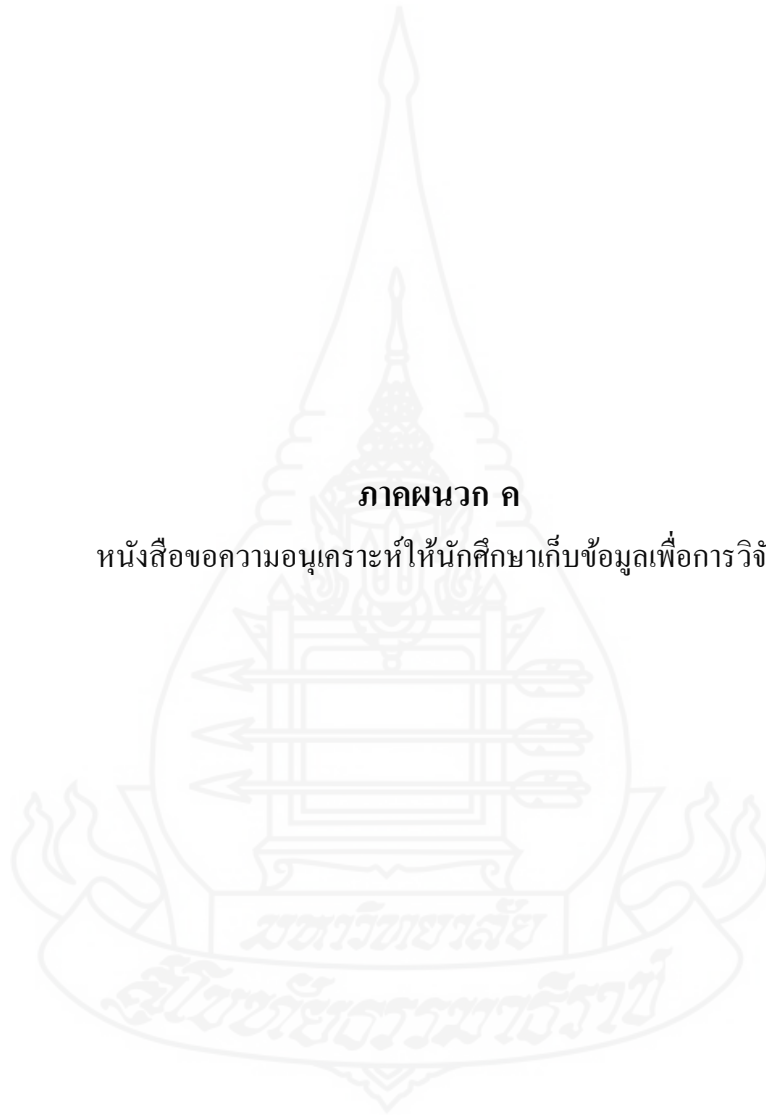
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย





ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖๘๖

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
2.โครงการวิทยานิพนธ์

ด้วย นางวารุณี โพนทัน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. หัสนา หาญพล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอาจารย์วิทย์ สงคงคุณท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย เรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จากตำรวจฝ่ายสอบสวนสถานีตำรวจนครบาล ตามแบบสอบถามที่แนบมานี้ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้นางวารุณี โพนทัน เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตามวันเวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสสา วานิชิต)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร 0 2503 3564



**ภาคผนวก ง**

หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย





ที่ ศธ 0522.15(1)/ ๖6๑

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
 จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๖ กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจนครบาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
 2.โครงการวิทยานิพนธ์

ด้วย นางวารุณี โพนทัน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา หาญพล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร. ถัดดาวลัย เพชรโรจน์ และอาจารย์วิไลย สดงคุณห์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองเครื่องมือการวิจัย เรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวนกองบัญชาการตำรวจนครบาล จากตำรวจฝ่ายสอบสวน สถานีตำรวจนครบาล ตามแบบสอบถามที่แนบมานี้ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้นางวารุณี โพนทัน ทดลองเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว ตามวันเวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสตา วาณิชดี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร 0 2503 3564

**ภาคผนวก จ**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**



เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--	--

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน

กองบัญชาการตำรวจนครบาล

\*\*\*\*\*

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล และปัญหาการใช้สารสนเทศของตำรวจฝ่ายสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน ขอให้ตำรวจฝ่ายสอบสวนตอบตามความเป็นจริง

## 2. แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 7 ข้อตอนที่ 3 ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน  
กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 4 ข้อ

สารสนเทศในแบบสอบถามนี้หมายถึง ความรู้ ข้อเท็จจริง ข้อมูลที่บันทึกอยู่ในสื่อหลากหลายประเภท อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างดีขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

**ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ตรงความเป็นจริง  
ตามสถานภาพของท่าน

**1. ตำแหน่ง**

( ) 1. สบ.1 ( ) 2. สบ.2 ( ) 3. สบ.3

**2. ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่รับราชการตำรวจสอบสวน**

( ) 1-3 ปี ( ) 2. 4-6 ปี ( ) 3. 7 ปีขึ้นไป

**3. สังกัด**

( ) กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 ( ) กองบังคับการตำรวจนครบาล 2  
( ) กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ( ) กองบังคับการตำรวจนครบาล 4  
( ) กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 ( ) กองบังคับการตำรวจนครบาล 6  
( ) กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ( ) กองบังคับการตำรวจนครบาล 8  
( ) กองบังคับการตำรวจนครบาล 9

**4. จำนวนครั้งที่ใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนต่อสัปดาห์**

( ) 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ( ) 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์  
( ) 6-7 ครั้งต่อสัปดาห์ ( ) มากกว่า 7 ครั้งต่อสัปดาห์

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน

กองบัญชาการตำรวจนครบาล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับสภาพการใช้สารสนเทศของท่าน

(โปรดตอบทุกข้อ) (5) ระดับมากที่สุด (4) ระดับมาก (3) ระดับปานกลาง (2) ระดับน้อย

(1) ระดับน้อยที่สุด/ไม่ใช่

สภาพการใช้สารสนเทศ	ระดับการใช้สารสนเทศ				
	5	4	3	2	1
<b>1. วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ</b>					
1.1. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ					
1.2. เพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายในการสอบสวน					
1.3. เพื่อจัดทำเอกสาร รายงาน					
1.4. เพื่อจัดทำบทความเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา					
1.5. เพื่อศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
1.6. เพื่อประกอบการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ					
1.7. เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน					
1.8. เพื่อหาความรู้ในการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน					
1.9. เพื่อนำเสนอผลงานในการปฏิบัติงาน					
1.10. เพื่อเป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน					
1.11. เพื่อค้นคว้า วิจัย ทำคุณนิพนธ์ / วิทยานิพนธ์					
1.12. เพื่อติดตามข่าวสาร					
1.13. เพื่อการบริการประชาชน					
1.14. เพื่อการบันเทิงและพักผ่อน					
<b>2. แหล่งสารสนเทศ</b>					
<b>2.1 แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล</b>					
1) หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชา					
2) เพื่อนร่วมอาชีพ					
3) ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน					
4) วิทยากรการประชุม / สัมมนา / อบรม / คู่มือ					

สภาพการใช้สารสนเทศ	ระดับการใช้สารสนเทศ				
	5	4	3	2	1
<b>2.2 แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>					
1) เว็บไซต์เกี่ยวกับความยุติธรรม <a href="http://www.Thaijustice.com">http://www.Thaijustice.com</a>					
2) เว็บไซต์กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ <a href="http://www.saranitet.police.go.th">http://www.saranitet.police.go.th</a>					
3) เว็บไซต์เกี่ยวกับสอบสวน <a href="http://www.sobsuan.com">http://www.sobsuan.com</a>					
4) เว็บไซต์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ <a href="http://www.royalthaipolice.go.th">http://www.royalthaipolice.go.th</a>					
5) เว็บไซต์สถาบันนิติเวช <a href="http://www.ifm.go.th">http://www.ifm.go.th</a>					
6) เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด <a href="http://www.oncb.go.th">http://www.oncb.go.th</a>					
7) เว็บไซต์สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน <a href="http://www.moj.go.th">http://www.moj.go.th</a>					
8) เว็บไซต์สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ <a href="http://ipad.edupolice.org">http://ipad.edupolice.org</a>					
9) เว็บไซต์สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง <a href="http://www.immigration.go.th">http://www.immigration.go.th</a>					
10) เว็บไซต์ของระบบสืบค้นข้อมูลสารสนเทศพร้อมแผนที่ <a href="http://www.policemap.police.go.th">http://www.policemap.police.go.th</a>					
<b>2.3 แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน</b>					
1) วิทยุ					
1.1 วิทยุ คลื่น 91.0 (สวพ.91)					
1.2 วิทยุ คลื่น 100.0 (จ.ส.100)					
1.3 วิทยุ คลื่น 99.5 (จราจรเพื่อสังคม)					

สภาพการใช้สารสนเทศ	ระดับการใช้สารสนเทศ				
	5	4	3	2	1
2) โทรทัศน์					
2.1 ช่อง 3					
2.2 ช่อง 5					
2.3 ช่อง 7					
2.4 ช่อง 9					
3) หนังสือพิมพ์					
3.1 ไทยรัฐ					
3.2 เดลินิวส์					
3.3 มติชน					
<b>3. เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้</b>					
1) กฎหมายรัฐธรรมนูญ					
2) ประมวลกฎหมายอาญา					
3) ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา					
4) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์					
5) พระราชบัญญัติที่มีโทษทางอาญา					
6) ข้อมูลแจ้งเบาะแส ผ่านSMS Polis โดยเครือข่าย AIS และ DATC					
7) นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น หนังสือเวียนคำสั่งผู้บังคับบัญชา หนังสือเกี่ยวกับพนักงานสอบสวน หนังสือเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ					
8) รายงานประจำปีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น สมุดคู่มือของพนักงานสอบสวน					
9) หนังสือความรู้ทั่วไป					
9.1 หนังสือตำราวิชาการ เช่น หนังสือคู่มือของพนักงานสอบสวน					
9.2 นามานุกรม เช่น สมุดคู่มือโทรศัพท์					



สภาพการใช้สารสนเทศ	ระดับการใช้สารสนเทศ				
	5	4	3	2	1
10) วารสาร					
10.1 วารสารตำรวจ					
10.2 วารสารอาชญากรรม (CRIME)					
10.3 วารสารโล่ห์เงิน					
10.4 วารสาร COP					
10.5 วารสารโรงพักเพื่อประชาชน					
11) วิดีทัศน์ (Video Recording) เช่น ด้านยาเสพติด					
12) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) เช่น คู่มือการสืบสวนสอบสวนของฝ่ายสอบสวนฝ่ายปกครอง, หนังสือรวมกฎหมาย					
13) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) เช่น วารสารตำรวจ, วารสารโรงพักเพื่อประชาชน					
14) โปรแกรม Polis เช่น ระบบงานโครงการสืบสวนสอบสวนคดี , ระบบงานสถิติอาชญากรรม เป็นต้น					
<b>4. รูปแบบสารสนเทศ</b>					
4.1 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร เป็นต้น					
4.2 สื่อโสตทัศน์ เช่น แถบบันทึกเสียง วิดีทัศน์ เป็นต้น					
4.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น					
<b>5. ความทันสมัยของสารสนเทศที่ใช้</b>					
5.1 อายุการผลิตไม่เกิน 1 ปี					
5.2 อายุการผลิตตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 3 ปี					
5.3 อายุการผลิตตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 5 ปี					
5.4 อายุการผลิตตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี					
5.5 อายุการผลิตตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป					

สภาพการใช้สารสนเทศ	ระดับการใช้สารสนเทศ				
	5	4	3	2	1
<b>6. ภาษาของสารสนเทศที่ใช้</b>					
6.1 ภาษาไทย					
6.2 ภาษาอังกฤษ					
<b>7. ประเภทเครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสารสนเทศ</b>					
7.1 Search Engine เช่น www.google.co.th , www.yahoo.com)					
7.2 หัวเรื่อง (Subject Heading) เช่น สืบสวนสอบสวน					
7.3 ฐานข้อมูลออนไลน์ห้องสมุด (OPAC)					



### ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนของตำรวจฝ่ายสอบสวน

#### กองบัญชาการตำรวจนครบาล

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับสภาพปัญหาการใช้สารสนเทศของท่าน  
(โปรดตอบทุกข้อ) (5) ระดับมากที่สุด (4) ระดับมาก (3) ระดับปานกลาง (2) ระดับน้อย  
(1) ระดับน้อยที่สุด/ไม่ใช่

สภาพปัญหาการใช้สารสนเทศ	ระดับปัญหาการใช้สารสนเทศ				
	5	4	3	2	1
<b>3.1 ด้านแหล่งสารสนเทศ</b>					
1) แหล่งสารสนเทศบุคคลเข้าถึงได้ยาก					
2) แหล่งสารสนเทศบุคคลมีเวลาจำกัด ในการให้ข้อมูลข่าวสาร					
3) ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการสอบสวนมีจำนวนจำกัด					
4) สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ					
5) สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนมีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ					
6) สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนอยู่ไกล					
7) สถาบันบริการสารสนเทศด้านสอบสวนมีขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก เช่น กฎระเบียบการใช้บริการมีหลายขั้นตอน					
<b>3.2 ด้านเนื้อหาสารสนเทศ</b>					
1) เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ					
2) เนื้อหาสารสนเทศที่ค้นได้เก่าเกินไปปีพิมพ์นานกว่า 5 ปี					
3) เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ทันสมัย					
4) เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์					
5) เนื้อหาสารสนเทศขาดความต่อเนื่อง					
6) เนื้อหาสารสนเทศยากแก่การเข้าใจ					
7) เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพเก่า					

สภาพปัญหาการใช้สารสนเทศ	ระดับปัญหาการใช้สารสนเทศ				
	5	4	3	2	1
8) เนื้อหาสารสนเทศที่มีอยู่มีสภาพชำรุด					
9) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษทำให้เกิดปัญหาเรื่องการอ่าน					
10) บริการสืบค้นสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานอื่นมีค่าใช้จ่าย					
<b>3.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
1) เครื่องคอมพิวเตอร์จัดซื้อเป็นประจำ และไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
2) เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน					
3) เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย					
4) มีปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถค้นข้อมูลได้					
5) ระบบเครือข่ายจัดซื้อเป็นประจำทำให้มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร					
6) ความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอทำให้การดาวน์โหลดข้อมูลทำได้ช้า					
7) ขาดฐานข้อมูลทางด้านการสอบสวน					
8) โปรแกรมสำเร็จรูปมีความสามารถในการทำงานต่ำทำให้สืบค้นข้อมูลได้ช้า					
<b>3.4 ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ</b>					
1) ผู้ใช้ขาดความรู้ และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่าง ๆ					
2) ผู้ใช้ใช้หัวเรื่อง (Subject Heading) ไม่เป็น					
3) ผู้ใช้ใช้ Search Engine เช่น www. google , www. yahoo , www. sanook ไม่เป็น					

ปัญหาอื่นๆ ที่พบโปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**ประวัติผู้วิจัย**

ชื่อ	นางวารุณี โพนทัน
วัน เดือน ปีเกิด	9 เมษายน 2513
สถานที่เกิด	จังหวัดยโสธร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ 2536
สถานที่ทำงาน	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่ง	บรรณารักษ์

