

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ



ร้อยตำรวจโท ดินเลิศ สุขุม

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสังคมวิทยามหาบัณฑิต

สาขาวิชาสังคมวิทยา ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2543

ISBN 974-346-706-8

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY IN SUSPRESSION OF POLICE OFFICERS
IN THE ECONOMIC CRIME INVESTIGATION DIVISION

Police.Lieutenant. Sinlert Sukhum

สถาบันวิทยบริการ

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Art in Sociology

Department of Sociology and Anthropology

Faculty of Political Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2000

ISBN 974-346-706-8

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดี
เศรษฐกิจ

โดย

ร้อยตำรวจโท สินเลิศ สุขุม

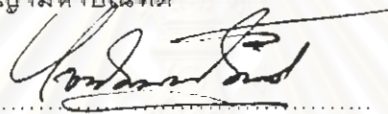
ภาควิชา

สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท



คณบดีคณะรัฐศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยวัฒน์ คำชู)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

อ.ว.พงษ์ สัตย์สงวน ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.งามพิศ สัตย์สงวน)

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย)

สุพัตรา สุภาพ กรรมการ

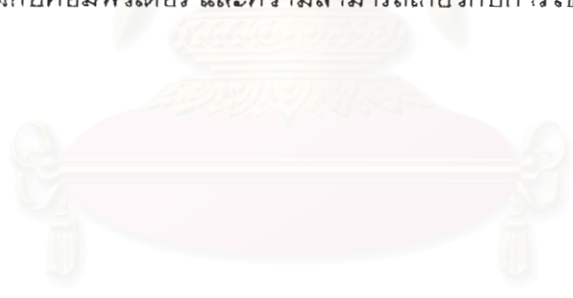
(รองศาสตราจารย์ สุพัตรา สุภาพ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลินเลิศ สุขุม ,ร.ต.ท. : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
 คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ
 (FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY IN SUSPRESSION OF POLICE
 OFFICERS IN THE ECONOMY CRIME INVESTIGATION DIVISION) อ. ที่ปรึกษา:
 อาจารย์ จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย , 108 หน้า. ISBN 974-346-706-8

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปราม
 อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ โดยเก็บรวบรวม
 ข้อมูลและประเมินผลอย่างเป็นระบบ จากแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด และจากการสัมภาษณ์
 เจ้าหน้าที่ตำรวจในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจของการปฏิบัติงาน จำนวน 10 คน แล้ว
 นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าไคสแควร์ ซึ่งการ
 ทดสอบพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
 คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ได้แก่ ปัจจัยในด้านระยะเวลา
 เวลาในการทำงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และความสามารถเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์



สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
 สาขาวิชา สังคมวิทยา
 ปีการศึกษา 2543

ลายมือชื่อนิสิต..... ร.ต.ท. ลินเลิศ สุขุม
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

##4181190024 : MAJOR SOCIOLOGY

KEY WORD: FACTORS / EFFICIENT / COMPUTER CRIME /

SINLERT SUKHUM,POL LT. : FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY IN SUSPRESSION OF POLICE OFFICERS IN THE ECONOMIC CRIME INVESTIGATION DIVISION.

THESIS ADVISOR : LECTURER JUTHARAT UA-AMNOEY , THESIS COADVISOR: - ,108 pp. ISBN 974-346-706-8.

The purposes of this research are to study the efficient in protecting computer crime of police officers in the Economic Crime Investigation Division. The data were systematically collected and analyzed from 100 responded questionnaires and in-depth interview with 10 cases. The statistical tools used in data analysis were percentage , mean , standard deviation and chi-square with the significant at 0.05 for quantitative data and content analysis for qualitative data.

The conclusion show that time to work about the computer and ability to use the computer are factors affecting the efficiency in protecting computer crime.



Department of Sociology and Anthropology
Field of student Sociology
Academic year 2000

Student's signature..... *จ.จ.ท. สินลert สุขุม*
Advisor's signature..... *จ.จ.ท. จุฑารัต ฐา-อโนเอ*
Co-advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของคณะกรรมการวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ซึ่งประเด็นปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ด้วยความรักและเอาใจใส่อย่างดีเสมอมา รองศาสตราจารย์ ดร.งามพิศ สัตย์สงวน หัวหน้าภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ผู้ซึ่งให้กำลังใจ และชี้แนวทางที่ดีและคอยห่วงใยเสมอมา และรองศาสตราจารย์ สุพิศรา สุภาพ ที่ได้สละเวลาตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

และกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา และเพื่อน ๆ กลุ่มอาชญาวิทยา ฯ ที่เป็นกำลังใจ เป็นที่ปรึกษา ช่วยเหลือในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในด้านต่าง ๆ มาโดยตลอด

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจทุกท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูล

ท้ายสุด หากวิทยานิพนธ์นี้มีประโยชน์ด้วยประการใด หรือในด้านใดก็ตาม ขอมอบแต่บิดา มารดา และครูอาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีอุปการะคุณอื่น ๆ ที่ได้ให้ความรัก ความเมตตากรุณา จนผู้วิจัยสามารถจัดทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จลงได้ตามความมุ่งหมาย

ร้อยตำรวจโท สิ้นเลิศ สุขุม

สถาบันวิทยบริการ กันยายน 2543

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและความหมายในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์.....	9
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	15
ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน.....	19
ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.....	23
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	25
งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	39
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	42
สมมติฐานในการวิจัย.....	42
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	44
3. การดำเนินการวิจัย.....	48
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิจัย.....	56
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรที่ศึกษา.....	57
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	63
ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	64
การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก.....	67
5. การพิสูจน์สมมติฐานและการอภิปรายผลการวิจัย.....	80
6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	100
รายการอ้างอิง.....	106
ภาคผนวก.....	109
ประวัติผู้วิจัย.....	115



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย.....	2
2	แสดงจำนวนและร้อยละของภูมิหลังและลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	57
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ต่อกรณีนโยบายการบริหารงาน.....	61
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ต่อกรณีการเลื่อนขั้นเงินเดือน.....	62
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ต่อกรณีเลื่อนตำแหน่ง.....	63
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผล การปฏิบัติงานโดยตนเอง.....	64
6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจชายและเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิง กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม.....	81
7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม....	82
8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับประสิทธิภาพ ในการปราบปราม อาชญากรรม.....	84
9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปราบปราม อาชญากรรม.....	85
10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม	87
11	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระยะเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้อง กับคอมพิวเตอร์กับประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรม เพื่อทดสอบสมมติฐานทางเดียว (One – tailed test).....	88
12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนกับประสิทธิภาพในการปราบปราม อาชญากรรม	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

บทที่	หน้า
13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม..... 91
14	แสดงผลการเปรียบเทียบความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์กับประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมเพื่อทดสอบสมมติฐานทางเดียว (One – tailed test) 92
15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแผนกนโยบายกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม 93
16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเลื่อนขั้นเป็นกรณีพิเศษกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม 95
17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการได้เลื่อนตำแหน่งกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม 97
38	แสดงผลสรุปสมมติฐานที่ตั้งไว้..... 99



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

ในปัจจุบันเมื่อเราพูดถึงเรื่องของ คอมพิวเตอร์ (Computer) เราทุกคนคงรู้จักและทราบถึงความสำคัญของคอมพิวเตอร์ได้ว่ามีความสำคัญอย่างไร เนื่องจากในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีส่วนสำคัญกับวิถีการดำเนินชีวิตของเราทุกคนในปัจจุบันในเกือบจะทุกเรื่อง คอมพิวเตอร์เป็นหน่วยเก็บข้อมูลสำคัญในระบบสังคมไม่ว่าจะเป็นที่เกี่ยวข้องกับ การเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ การสื่อสารคมนาคม เนื่องจากความสามารถที่มีอย่างมากมายมหาศาลของคอมพิวเตอร์ที่ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลจำนวนมหาศาลนี้ไว้ในที่ที่จำกัด เช่น แผ่นดิสก์ หรือ ฮาร์ดดิสก์ และยังสามารถค้นหาเพื่อนำมาใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และในความก้าวหน้าของด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นี้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมและวัฒนธรรมของมนุษย์โลกในช่วงระยะเวลาอันสั้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับพื้นฐานของระบบเศรษฐกิจ เช่น ระบบการเงินการธนาคาร การค้าขายในเชิงพาณิชย์ต่างๆ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบสังคม (Social Shift) โดยปรับเปลี่ยนต่อเนื่องจากระบบสังคมเกษตรกรรม (Agricultural) เป็นระบบสังคมอุตสาหกรรม (Industrial) มาเป็นระบบสังคมเทคโนโลยี (Technology) และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ในแต่ละสังคม เช่น การรวมกลุ่มหรือการจัดตั้งองค์การ ด้านการศึกษา ด้านสันตนาการ และการติดต่อสื่อสารกัน เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นเกิดจากความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์ ทำให้ประตูโลกถูกเปิดกว้างไร้พรมแดน (Cyber Space) นั่น คือความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือที่รู้จักกันในชื่อของ “ อินเทอร์เน็ต (Internet) ” อินเทอร์เน็ตทำให้สังคมโลกเข้าสู่ยุคแห่ง “เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร”(Information Technology หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า IT

ทุกประเทศทั่วโลกให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาก ในประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน ซึ่งดูได้จากสถิติจำนวนการใช้คอมพิวเตอร์ในประเทศไทยได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และกำลังจะเพิ่มขึ้นอีกทุกปี จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มจากประมาณ 60 เครื่องในปี พ.ศ. 2517 เป็นสองเท่า คือ ประมาณ 120 เครื่องในปี พ.ศ. 2520 เพิ่มอีกมากกว่าเท่าตัว เป็นประมาณ 330 เครื่อง ในปี พ.ศ. 2523 และเพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 2.05 ล้านเครื่องในปี 2542 (ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย

ปี พ.ศ.	จำนวนคอมพิวเตอร์โดยประมาณ
2507	2
2518	70
2528	23,000
2538	1,000,000
2539	1,300,000
2540	1,600,000
2541	1,900,000
2542	2,050,000

ที่มา : กองสถิติแห่งชาติ

ในประเทศที่พัฒนาแล้วมีการใช้คอมพิวเตอร์ในเรื่องที่สำคัญที่สุดมีอยู่ 3 ประเภท แรก คือ การใช้ในการบิน การเงินการธนาคาร และโรงงานอุตสาหกรรม แต่ในประเทศไทยปรากฏว่า จากการศึกษาการใช้คอมพิวเตอร์ที่สำคัญที่สุด 3 ประเภทแรก คือ ด้านการเงินการธนาคาร ด้านสายการบิน และด้านการศึกษา พบว่าการใช้คอมพิวเตอร์ให้ผลดีนั้น มีปัจจัยสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ ตัวเครื่อง (Hardware) คำสั่งเครื่อง (Software) และบุคลากร (Peopleware) สำหรับตัวเครื่องสมัยในปัจจุบันไม่มีปัญหาอะไรมาก เพราะทุกๆบริษัทก็แข่งขันกันผลิตเครื่องให้ดีมี

คุณภาพใกล้เคียงเท่าเทียมกัน ทางด้านคำสั่งเครื่องก็อาจจะซื้อหามาได้หรือจัดทำขึ้นเอง ฉะนั้น ปัญหาในปัจจุบันที่พบ คือ ด้านบุคลากร ปัญหาด้านบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ หรือ ผู้มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์มีมากมายหลายปัญหา เช่น การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เป็นต้น แต่ปัญหาในส่วนที่ทุกฝ่ายให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือ ปัญหาที่บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์เหล่านี้ได้นำความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สังคมส่วนรวม ปัญหาที่ว่านี้ คือ ปัญหาการก่ออาชญากรรม หรือที่เราเรียกกันว่า “ *อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ (Computer crime)* ”

ในประเทศไทยขณะนี้ทั้งผู้บริหาร ผู้ใช้ และนักคอมพิวเตอร์ มักมีความจำเป็นที่จะรีบดำเนินการศึกษาความเหมาะสม ออกแบบระบบ พัฒนาระบบ ทดสอบระบบ ปฏิบัติการคู่ขนาน และใช้ระบบ โดยที่มีได้คำนึงถึงวิธีการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอันอาจจะเกิดขึ้นได้ในการใช้คอมพิวเตอร์ ในสหรัฐอเมริกาการก่ออาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ขณะนี้ เท่าที่มีรายงานคิดเป็นเงินกว่า 5,000 ล้านดอลลาร์ หรือ 175,000 ล้านบาท ฉะนั้น ในประเทศไทยซึ่งมีการพัฒนาด้านสารสนเทศอยู่ในระดับไม่ด้อยกว่าประเทศต่างๆ ในที่กล่าวมาก็อาจประมาณการได้ว่า อาชญากรรมคอมพิวเตอร์น่าจะก่อให้เกิดความสูญเสียไปแล้วไม่น้อยทีเดียว จึงถึงเวลาแล้วที่เราควรจะให้ความสำคัญกับการศึกษาปัญหาอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ และแสวงหาแนวทางการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมประเภทนี้ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบในลักษณะต่างๆ เพียงอย่างเดียวเช่นในอดีต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันความก้าวหน้าด้านคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของอินเทอร์เน็ตยังเป็นปัจจัยสนับสนุนให้การก่ออาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างง่าย สะดวกรวดเร็ว ยากต่อการตรวจสอบ และก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากมายมหาศาล

เมื่อเราทราบถึงปัญหาอาชญากรรมคอมพิวเตอร์แล้ว หลายฝ่ายตระหนักถึงปัญหาและพยายามหาทางแก้ปัญหานี้ กลไกทางสังคมที่สำคัญในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่อย่างหนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ในปัจจุบันตำรวจมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ คือ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ

โดยที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ (Economic Crime Investigation Division [ECID.]) นั้นมีอำนาจหน้าที่ดังนี้คือ

1. ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามบทกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง อันเป็นความผิดคดีอาญาเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจทั่วราชอาณาจักร

2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

3. ติดต่อประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุน การปฏิบัติของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

การแบ่งส่วนการทำงานของ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ นั้นได้แบ่งตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2539 กำหนดให้กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจแบ่งเป็น 4 กองกำกับ การ คือ

- กองกำกับ การอำนวยการ
- กองกำกับ การ 1
- กองกำกับ การ 2
- กองกำกับ การ 3

โดยที่ กองกำกับ การอำนวยการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป แบ่งเป็น 5 งาน คือ

งาน 1 ธุรการและกำลังพล

งาน 2 การข่าวและนโยบายและแผน

งาน 3 ส่งกำลังบำรุง

งาน 4 งบประมาณและการเงิน

งาน 5 รักษาการณ

กองกำกับการ 1 มีอำนาจหน้าที่สืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรม แบ่งเป็น 5 งาน คือ

- งาน 1 คดีศาลอาชญากรรมในกรุงเทพ ฯ
- งาน 2 คดีศาลอาชญากรรมนอกกรุงเทพ ฯ
- งาน 3 คดีสรรพากร
- งาน 4 สืบสวนปราบปรามคดีตามอำนาจหน้าที่ของงาน 1-4

กองกำกับการ 2 มีอำนาจหน้าที่สืบสวนสอบสวนคดีการเงินและการธนาคาร แบ่งเป็น 5 งาน คือ

- งาน 1 คดีการเงินและการธนาคาร
- งาน 2 คดีข้อโกงประชาชน
- งาน 3 คดีบัตรเครดิต
- งาน 4 คดีการบัญชี
- งาน 5 สืบสวนปราบปรามคดีตามอำนาจหน้าที่ ของงาน 1-4

กองกำกับการ 3 มีอำนาจหน้าที่สืบสวนสอบสวนคดีทรัพย์สินทางปัญญา การคุ้มครองผู้บริโภคและคุณภาพสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น 5 งาน คือ

- งาน 1 คดีลิขสิทธิ์
- งาน 2 คดีเครื่องหมายการค้าและสิทธิบัตร
- งาน 3 คดีอาหารและยา และสิ่งแวดล้อม
- งาน 4 คดีคุ้มครองผู้บริโภค
- งาน 5 สืบสวนปราบปรามคดีตามอำนาจหน้าที่ ของงาน 1-4

กลุ่มงานวิชาการ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินวิชาการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการประกอบอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

และมีการแต่งตั้ง ชุดสอบสวนประจำ บก.สศก. ขึ้น ตามมติที่ประชุม อ.ก.ตร. ครั้งที่ 7/2540 โดยให้มีชุดสอบสวนประจำ 4 ชุด ดังนี้

ชุดสอบสวนที่ 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบคดีที่เกี่ยวข้องกับ อาชญากรรมฝ่าย ศาลอาชญากรรม ผ่านสรรพสามิต ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ชุดสอบสวนที่ 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบคดีที่เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ชุดสอบสวนที่ 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบคดีที่เกี่ยวกับ ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า มาตรฐานการค้า มาตรฐานผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรม ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ชุดสอบสวนที่ 4 มีหน้าที่และความรับผิดชอบคดีที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และสิ่งแวดล้อม ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาต้องการสำรวจถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่สำคัญต่อการทำงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์นี้ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ รวมถึงทำให้ทราบถึงแนวความคิดหรือทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ด้วยว่ามีแนวความคิดหรือทัศนคติอย่างไร ปัจจัยที่ผู้ศึกษาให้ความสนใจ คือ ภูมิหลังเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ ตำแหน่งหน้าที่ อัตราเงินเดือน และความรู้ความสามารถพิเศษเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น นโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ เป็นต้น และปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งได้แก่ ความเป็นอิสระของตนเอง การเลือกกิจกรรมที่แสดงถึงความสำเร็จ ความรู้สึกต้องการความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว การเลือกสิ่งในระดับที่เหมาะสม การเลือกงานที่ทำทนายและยาก ความสามารถที่จะรอผลระยะยาว การเลือกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน และความผูกพันในอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน เป็นต้น ว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากน้อยเพียงใด อย่างไร ซึ่งผู้ศึกษาจะได้ศึกษาต่อไปว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ
2. เพื่อทราบถึงลักษณะ ความหมาย รูปแบบ ประเภท วิธีการ ข้อจำกัดในการแก้ปัญหาและความเสียหายอันเกิดจากอาชญากรรมคอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ และร่วมมือกันกำหนดแนวทางการป้องกันปราบปรามให้เกิดประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่มีผลต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาเดินทางไปที่บุคลากรที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมด้านนี้โดยตรงคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจกองคดีสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ซึ่งตามคำสั่งกรมตำรวจที่ 924/2535 เรื่อง การปฏิบัติในการสืบสวนสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ อาจพอสรุปได้ดังนี้ คือ คดีที่อยู่ใต้นอำนาจหน้าที่ของกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ และเป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในการกระทำความผิด คือ การกระทำความผิดทางอาญาเกี่ยวกับการเงินและธนาคารที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ หรือบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนเงิน การเบิกเงิน โอนเงิน การถอนเงิน อาจทำโดยการใช้บัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ
2. ทราบถึงความหมาย รูปแบบ ลักษณะ ประเภท วิธีการ ข้อจำกัดในการแก้ปัญหา และความเสียหายอันเกิดจากอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. ทราบถึงแนวคิดหรือทัศนคติของข้าราชการตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์
4. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ แล้วนำผลการศึกษามาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ
5. ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ตระหนักถึงปัญหา และร่วมมือกันกำหนดแนวทางการป้องกันปราบปรามคอมพิวเตอร์ให้เกิดประสิทธิภาพ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

2.1 แนวความคิดและความหมายของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

2.1.1 นิยามและความหมายของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

เมื่อกล่าวถึงคำว่า “อาชญากรรม” เฮอริเบิร์ต ซี คี (Herbert C.Quay อ้างถึงใน ญาณพล ยั่งยืน,2542:18-25 โดยให้ความหมายไว้ว่าพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือ พฤติกรรมที่ผิดแปลกไปจากประเพณีและวัฒนธรรมที่สังคมวางไว้ ในขณะที่ เฮอริเบิร์ต แพคเคอร์ (Herbert Packer) อธิบายว่าสังคมเป็นผู้กำหนดว่าอะไรเป็น “อาชญากรรม” เช่นเดียวกับที่สังคมกำหนดว่าอะไรถูก อะไรผิด ด้วยเหตุนี้เดียวกัน สิ่งที่ถูกพิจารณาว่าเป็นอาชญากรรมในอีกสังคมหนึ่ง อาจจะไม่ถูกพิจารณาว่าเป็นอาชญากรรมในอีกสังคมหนึ่งก็เป็นได้ ดังนั้น จึงอาจสรุปว่าอาชญากรรม คือ พฤติกรรมที่สังคมตัดสินว่าเป็น อันตรายต่อองค์การส่วนรวมและวัฒนธรรมของชุมชน

ปัจจุบันมีการกระทำรูปแบบใหม่ของคนก่อให้เกิดความเดือดร้อน เสียหาย แก่สังคมส่วนรวม โดยบุคคลดังกล่าวได้ใช้ความรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือหรืออำนวยความสะดวกในการกระทำผิด หรือ ที่คนส่วนใหญ่เรียกว่า “อาชญากรรมคอมพิวเตอร์” อาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นรูปแบบหนึ่งของอาชญากรรมที่มีผู้ให้ความสนใจกันอย่างกว้างขวาง ได้มีผู้นิยามความหมายของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ไว้เป็น 2 นัย คือ

นัยแรก “อาชญากรรมคอมพิวเตอร์” หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ และทำให้ผู้เสียหายนั้นได้รับความเสียหาย ในขณะเดียวกันก็ทำให้ผู้กระทำความผิดนั้นได้รับประโยชน์”

นัยที่สอง “**อาชญากรรมคอมพิวเตอร์**” หมายถึง การกระทำใดๆ ที่เป็นความผิดทางอาญาซึ่งจะต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในการกระทำความผิดนั้น ซึ่งแน่นอนว่าการสืบสวน การฟ้องร้อง หรือการดำเนินคดีทั้งหลายจะต้องใช้ความรู้ในส่วนของคอมพิวเตอร์ด้วย

ญาณพล ยั่งยืน (2542:18-25) ได้กล่าวถึงประเภทของความผิดที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ สามารถแยกออกได้ 3 ประเภท คือ

ประเภทแรก การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิด คือ การที่อาชญากรก่ออาชญากรรมโดยนำเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการก่ออาชญากรรม เช่น การสั่งให้คอมพิวเตอร์โอนเงินธนาคารจากบัญชีหนึ่งไปอีกบัญชีหนึ่ง การใช้คอมพิวเตอร์แพร่ภาพเอกสาร สิ่งพิมพ์ รูปภาพ หรือโฆษณาวัตถุลามก อนาจาร เป็นต้น

ประเภทที่สอง คอมพิวเตอร์เองนั้นเป็นสิ่งที่ถูกกระทำความผิด คือ การที่อาชญากรก่ออาชญากรรมกับคอมพิวเตอร์โดยตรง เช่น การสร้างไวรัสคอมพิวเตอร์แพร่ระบาดไปในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การลักลอบเข้าไปในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ประเภทที่สาม การใช้คอมพิวเตอร์อำนวยความสะดวกในการกระทำความผิดอาชญากรรมดั้งเดิม เช่น การใช้คอมพิวเตอร์เก็บรายชื่อผู้ค้ายาเสพติด การส่ง E-mail สั่งอาชญากรก่อคดีฆาตกรรมหรือทำการติดต่อกันโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อนัดหมายกันออกมาเที่ยวจ้นเกิดคดีเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเพศ เป็นต้น

2.1.2 ลักษณะของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

ในปัจจุบันความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือที่เราเรียกว่า “อินเทอร์เน็ต” ได้ทำให้รูปแบบและลักษณะของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่กระทำบนอินเทอร์เน็ตมีสถิติเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเมื่อพิจารณาอาจจะเห็นว่ามีปัจจัยสำคัญหลายประการที่เอื้อ หรือ เปิดช่องให้อาชญากรรมประเภทนี้ เราอาจพอสรุปได้ว่ารูปแบบและลักษณะของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่กระทำความผิดบนอินเทอร์เน็ต มีดังนี้

1.ขอบเขตในการกระทำความผิด อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่กระทำบนอินเทอร์เน็ตมีลักษณะไร้พรมแดน โยงใยเกี่ยวพันกันได้หลายประเทศหรือทั่วโลก ผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย

สถานที่เกิดการกระทำผิด และสถานที่เกิดผลแห่งการกระทำ ไม่จำเป็นต้องอยู่ในประเทศเดียวกัน ทำให้เกิดปัญหาว่าความผิดเกิดขึ้นในประเทศใด จะใช้กฎหมายของประเทศใด ศาลของประเทศใดควรมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดี

2.ระยะเวลาในการกระทำผิดดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อาจต้องคำนวณเป็นวินาที หรือเสี้ยววินาที

3.ความเสียหายของการกระทำผิดที่เกิดขึ้นยากแก่การคำนวณเป็นมูลค่าความเสียหายเป็นตัวเลขได้แน่นอน แต่ส่วนใหญ่จะมีมูลค่ามหาศาล

4.วัตถุแห่งการกระทำผิด คือ ข่าวสารข้อมูล (Information & Data) บนอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดทรัพย์สินรูปแบบใหม่ บางประเทศมีการเกิดอาชญากรรมในหลายกรณีเกี่ยวข้องกับการทำซ้ำ คัดลอก แก้ไข เปลี่ยน ลบ ทำลาย ซึ่งข้อมูลที่เก็บไว้บนอินเทอร์เน็ต มีปัญหาว่าข้อมูลเป็นทรัพย์สินตามกฎหมายอาญาหรือไม่ และการกระทำดังกล่าวมีความผิดตามกฎหมายหรือไม่ เพราะบางประเทศตีความตามกฎหมายอาญาอย่างเคร่งครัดว่าทรัพย์สินต้องมีรูปร่าง แต่ข้อมูลดังกล่าวไม่มีรูปร่าง จะตีความขยายความให้ทรัพย์สินรวมถึงข้อมูลได้หรือไม่ และข่าวสารข้อมูลดังกล่าว จะถือว่าเป็นเอกสารได้หรือไม่

5.เป็นอาชญากรรมที่สลับซับซ้อนมีวิธีการกระทำผิดที่แตกต่างจากอาชญากรรมดั้งเดิมยากแก่การตรวจสอบหาตัวผู้กระทำผิด และนำตัวผู้กระทำผิดมาลงโทษ เนื่องจากอาชญากรรมประเภทพยานหลักฐานต่างๆ เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีรูปร่าง และทำลายได้ง่าย ดังนั้นการจะตรวจค้นหรือยึดพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดดังกล่าวจึงทำได้ยาก และวิธีการกระทำผิดก็ทำให้องค์ประกอบความผิดตามกฎหมายอาญาเปลี่ยนแปลงไป เมื่อไม่ครบองค์ประกอบความผิดก็ไม่สามารถนำกฎหมายมาบังคับใช้ได้

2.1.3 รูปแบบหรือประเภทของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

การประกอบอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ซึ่งในกรณีนี้หมายรวมทั้งการประกอบอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Computer Crime) และ การประกอบอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ (Computer – related Crime) สามารถแยกได้เป็นประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1.3.1 ยักยอกวัสดุอุปกรณ์และเวลาคอมพิวเตอร์

ผู้ใช้งานและพนักงานคอมพิวเตอร์อาจจะขโมยวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ชิ้นเล็กๆ ราคาน้อยๆ เช่น กระดาษคอมพิวเตอร์แผ่นละ 20-30 สตางค์ จนถึงอะไหล่คอมพิวเตอร์ชิ้นละแสนๆ บาท ส่วนคอมพิวเตอร์ทั้งเครื่องนั้น ในประเทศไทยยังไม่มีรายงานว่ามีผู้ลักขโมยไปใช้ในการใช้คอมพิวเตอร์นั้น อาจจะขายหรือให้เช่าได้ในอัตราชั่วโมงละตั้งแต่ 50 บาท จนถึงหมื่นๆ บาท แล้วแต่เครื่องขนาดเล็กใหญ่เพียงใด ผู้ขโมยอาจจะเป็นพนักงานของคุณ์คอมพิวเตอร์เอง ขโมยเวลาไปใช้ในงาน ผู้อื่น ซึ่งอาจไปเรียกเก็บเงินได้ภายหลังหรือขโมยไปใช้เพื่อหวังผลตอบแทนอย่างอื่น

2.1.3.2 การเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือปลอมแปลงข้อมูลเข้า

จุดแรกที่จะก่อให้เกิดการประมวผลและพิมพ์รายงานก็คือ จุดที่ส่งข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ในวงการคอมพิวเตอร์มักจะชอบกล่าวกันว่า "Garbage In - Garbage Out" คือ ถ้าเอาขยะส่งให้คอมพิวเตอร์แล้ว คอมพิวเตอร์จะทำอย่างไรก็ได้ขยะกลับออกมา ฉะนั้น ถ้าพิจารณาให้ลึกซึ้ง ถ้าขยะที่ส่งเข้านั้นเป็นข้อมูลผิด เช่น พนักงานคอมพิวเตอร์ธนาคารกู้เงินธนาคาร ต้องเสียดอกเบี้ยร้อยละ 8 แต่ส่งข้อมูลเป็นร้อยละ 4 เครื่องก็คำนวณดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 4 เป็นการคดโกงธนาคาร เป็นต้น นอกจากจะแก้ไขข้อมูลเข้าดังกล่าวโดยผู้มีหน้าที่ส่งข้อมูลเข้าแล้ว ก็อาจจะมีการส่งข้อมูลเข้าโดยผู้ที่ไม่มีความตั้งใจจะทำ ตัวอย่างเช่น บุคคลภายนอกขโมยหมายเลขโทรศัพท์และรหัสลับ สำหรับใช้คอมพิวเตอร์ของบริษัทขายสินค้ามาได้ ก็ใช้เทอร์มินอล (Terminal) ต่อกับโทรศัพท์ที่บ้านเข้าคอมพิวเตอร์ของบริษัทนั้น ส่งให้ส่งของมาให้โดยเรียกเก็บเงินจากลูกค้าประจำของบริษัท บุคคลภายนอกผู้นี้ก็ได้รับของโดยไม่ต้องจ่ายเงิน เป็นต้น

2.1.3.3 การปลอมแปลงแก้ไขเพิ่มข้อมูล

ในการประมวลข้อมูลส่วนมาก เมื่อได้รับข้อมูลเข้า เช่น หมายเลขบัญชี แล้วคอมพิวเตอร์ก็จะต้องไปหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแฟ้มข้อมูลหลัก ฉะนั้น แม้ข้อมูลเข้า (Input) ถูกต้อง ก็ยังอาจจะมีการคดโกงเกิดขึ้นได้ ถ้ามีการปลอมแปลงข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลัก (Master File) เช่น ถ้าลูกค้าธนาคารมีสิทธิ์เบิกเงินเกินบัญชีอยู่จำนวนน้อย แต่มีการปลอมแปลงแฟ้มข้อมูลหลักให้ระบุว่าวงเงินเกินบัญชีเป็นจำนวนมาก ลูกค้าคนนั้นก็อาจจะเบิกเงินเกินบัญชีได้มากกว่าที่ธนาคารอนุญาตไว้ เป็นต้น

2.1.3.4 การปลอมแปลงแก้ไขโปรแกรม

ถ้าข้อมูลเข้า (Input) ก็ถูกต้องและเพิ่มข้อมูลหลัก (Master File) ก็ถูกต้อง จุดต่อไปก็จะคิดโงงได้ก็คือ ตัวโปรแกรม (Program) ซึ่งอาจจะทำได้ทั้งในระดับโปรแกรมควบคุมการปฏิบัติงานภายในของเครื่อง (System Program) โปรแกรมใช้งานร่วม (Utilities) และโปรแกรมใช้งานเฉพาะกิจ (Specific Application Program) ใน System Program อาจจะมีการกำหนดรหัสให้ผู้ทราบรหัสเท่านั้นที่สามารถไปแก้ไขในเพิ่มข้อมูลได้ ในกรณีนี้ก็อาจจะแก้ไข System Program ให้เพิ่มรหัสพิเศษทำให้ ผู้ทราบรหัสพิเศษสามารถเข้าไปแก้ไขเพิ่มข้อมูลต่างๆ ได้ ในระดับ Utilities ก็อาจจะมีการแก้ไขโปรแกรมใช้งานร่วมให้ทำสิ่งที่ผู้แก้ไขต้องการ เช่น ในการคัดลอกเพิ่มข้อมูลให้ฝ่ายตรวจสอบก็ให้เว้นการคัดลอกข้อมูลที่ไม่ต้องการให้ฝ่ายตรวจสอบทราบ ส่วนในด้านโปรแกรมใช้งานเฉพาะกิจก็อาจจะแก้ไขให้พิเศษต่างออกไปเข้าบัญชีพิเศษ เป็นต้น

2.1.3.5 การนำโปรแกรมส่วนตัวมาแอบใช้แทนโปรแกรมในระบบ

ในบางกรณีที่มีการควบคุมอย่างดีจนผู้ทุจริตไม่สามารถจะแก้ไขโปรแกรมได้ วิธีโงงอีกวิธีหนึ่งก็คือ จัดโปรแกรมที่แก้ไขไว้แล้วไว้อีกชุดหนึ่ง เวลาฝ่ายตรวจสอบจะตรวจสอบก็ให้ตรวจสอบโปรแกรมที่ถูกต้อง เวลาใช้งานก็อาศัยความเร็วนำแถบแม่เหล็กหรือจานแม่เหล็กที่มีโปรแกรมที่แก้ไขไว้แล้วไปใช้แทนแถบแม่เหล็กหรือจานแม่เหล็กที่มีโปรแกรมฉบับถูกต้อง

2.1.3.6 การลักลอบคัดลอกข้อมูลในข่ายโทรคมนาคม

ในปัจจุบันนี้ศูนย์คอมพิวเตอร์ใหญ่ๆ มักจะมีการใช้โทรคมนาคมต่อคอมพิวเตอร์กับเครื่องพิมพ์แสดงผล หรือจอโทรทัศน์ (Terminal หรือ Visual Display-Unit) หรือต่อคอมพิวเตอร์กับคอมพิวเตอร์แบบ Network ฉะนั้น เช่นเดียวกับการลักลอบดักฟังโทรศัพท์ ผู้ทุจริตอาจจะลักลอบทั้งโปรแกรมและเพิ่มข้อมูลจากข่ายโทรคมนาคมได้

2.1.3.7 การขโมยเพิ่มข้อมูลหรือโปรแกรม

ข้อมูลในเพิ่มข้อมูลและโปรแกรมนั้นอาจจะนำไปขายได้ในราคาแพง เช่น ในอเมริกาขายชื่อและที่อยู่ลูกค้า (Customer Mailing List) อาจจะขายได้ชื่อละหนึ่งเหรียญ ฉะนั้น

ถ้าขโมยมาได้หนึ่งล้านซื้อก็ขายได้หนึ่งล้านเหรียญ ส่วนโปรแกรมก็อาจจะขายกันตั้งแต่ 50 เหรียญถึงล้านเหรียญ ฉะนั้น จึงอาจจะมีกำไรโดยวิธีง่ายๆ เช่นเดียวกับขโมยของอื่นๆ คือ ถ้าข้อมูลและโปรแกรมอยู่ในจานหรือแถบ แม่เหล็กก็ขโมยจานหรือแถบแม่เหล็กนั้นไปขายได้

2.1.3.8 การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในทางทุจริต

ถ้าไม่ควบคุมให้ดีอาจจะมีกรใช้อุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องจานและแถบแม่เหล็ก เป็นต้น ในทางทุจริตได้ง่ายๆ ตัวอย่าง เช่น พนักงานปฏิบัติการห้องคอมพิวเตอร์ผู้หนึ่งกดปุ่มเครื่องพิมพ์ให้พิมพ์เช็คเงินเดือนของตนเองซ้ำ 100 ครั้ง แล้วเอาเช็คนั้นไปเบิกได้ถึง 30 กว่าใบกว่าจะถูกจับได้ ช่างคอมพิวเตอร์อีกคนหนึ่งต่อสายจากตู้จานแม่เหล็กที่ใช้อยู่ในระบบไปเข้าตู้อีกตู้หนึ่งที่มีไว้สำรอง เวลาพนักงานปฏิบัติการสั่งให้เครื่องคัดลอกเพิ่มข้อมูลลงจานในตู้ที่ต้องการข้อมูลก็ไปเข้าตู้ที่ต่อไว้ด้วย ช่างก็ได้ข้อมูลไปใช้ประโยชน์ทางทุจริตได้ อีกกรณีหนึ่งพนักงานคนหนึ่งเกรงว่าโปรแกรมที่ตนแก้ไขไว้ในทางทุจริตจะถูกค้นพบ ก็แก้มกดปุ่ม Erase ให้เครื่องลบโปรแกรมทิ้งเสีย แล้วแก้ตัวว่ากดปุ่มผิด เป็นต้น

2.1.3.9 การใช้คอมพิวเตอร์เป็นแพะรับบาป หรือ โฆษณาหลอกลวง

เมื่อพนักงานทำอะไรผิดก็อาจจะโทษคอมพิวเตอร์ เช่น ถ้าส่งใบเรียกเก็บเงินเข้าไปให้ลูกค้า พอลูกค้าต่อว่าก็อาจจะแก้ตัวว่าคอมพิวเตอร์บันทึกผิด นอกจากนั้น ก็อาจจะใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือโฆษณาหลอกลวง เช่น อ้างว่าใช้คอมพิวเตอร์หาคุ้ให้ได้ ใช้คอมพิวเตอร์ซ่อมสิ่งนั้นสิ่งนี้ได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

2.1.3.10 การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือขู่กรโชก

เช่นเดียวกับการจับคนไปเรียกค่าไถ่ในญี่ปุ่นได้เคยมีผู้ร้ายยึดเพิ่มข้อมูลไปเรียกค่าไถ่ ถ้าไม่จ่ายเงินให้จะทำลายเพิ่มข้อมูลแบบเดียวกับฆ่าตัวประกัน นอกจากนั้นในอเมริกาเคยมีพนักงานคอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ของบริษัทขายของทางไปรษณีย์ (Mail-order Store) ขู่ผู้บริหารว่าจะสั่งให้คอมพิวเตอร์พิมพ์ใบเรียกเก็บเงินให้ลูกค้าโดยระบุจำนวนเงินเพียงครั้งเดียวของจำนวนจริงสำหรับลูกค้าทุกคน ถ้าฝ่ายบริหารไม่ขึ้นเงินเดือนให้พนักงานคอมพิวเตอร์ ถ้าส่งใบเรียกเก็บเงินดังกล่าวไป บริษัทก็จะได้รับเงินครึ่งเดือนในเดือนนั้น แล้วต้องติดตามอธิบายและทวงหนี้เพิ่มเติม ยุ่งยากมาก บริษัทจึงยอมขึ้นเงินเดือนให้พนักงานคอมพิวเตอร์ แล้วจัดการหาคนมาแทนต่อไป

2.2 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการไทยและต่างประเทศ ได้ทำความเข้าใจของความพึงพอใจในการทำงานไว้ซึ่งแต่ละท่านได้ให้ทัศนะแตกต่างกันออกไป บางท่านจะอธิบายความหมายจากสาเหตุการเกิดความพึงพอใจในการทำงาน บางท่านจะเห็นถึงผลที่ได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน และบางท่านมองความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติต่องาน ดังจะเห็นได้จากความหมายที่แต่ละท่านได้ให้ไว้ คือ

วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2530: 13,39-40) กล่าวถึงความพึงพอใจให้ศึกษาวิธีการสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ฯลฯ ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

นนุช รุ่งกลิ่น (2530: 11) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลเนื่องมาจากปัจจัย หรือองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สงคราม เสงี่ยมพัชกร (2533: 13-14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีความพึงพอใจในการที่ปฏิบัติ มีความพร้อม ความตั้งใจ ความเต็มใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ โดยองค์การจะต้องจัดผลประโยชน์ตอบแทน แก่บุคคลผู้นั้นทางด้านวัตถุและจิตใจ เพื่อสนองความต้องการ ผู้ปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจและกระตุ้นความผูกพันทางใจ ก่อให้เกิดความพยายามพร้อมที่ปฏิบัติงานนั้นต่อไปไม่มีที่สิ้นสุด ฉะนั้นจุดตรวจสอบที่สำคัญก็คือ การพิจารณาว่า ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับตอบแทนนั้นเหมาะสมเพียงพอที่จะไปกระตุ้นความรู้สึกด้าน พึงพอใจมากน้อยเพียงใด

คำนี้ นักแก้ว (2533:12-13) สรุปความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

กมล รักสงวน (2533:10) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็น ความรู้สึกชอบ รัก สุขใจ เต็มใจ ยินดี ของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานและปัจจัยสิ่งแวดล้อมของงานนั้นสามารถสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

วิโรจน์ กุลสรรค์ศุภกิจ (2533:71-72) ได้ให้ความหมายว่าเป็นทัศนคติ หรือ ความรู้สึก “ในทางที่ดีที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ ทั้งนี้เป็นผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้ง สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพภายใน เช่น บุคลิกภาพ ส่วนตัว เป็นต้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจและผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือหน่วยงานนั้นๆ อย่างไรก็ตามผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานนั้น ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ โดยสามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคลได้

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529:26-98) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นภาวะความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกของงานของคนๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้น ได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ชีวิตอยู่หรือสมบูรณ์มากขึ้นน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาหายไประหว่างงานที่เสนอให้กับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจ และความไม่พอใจได้

ภรณ์ (กีรติบุตร) มหานนท์ (2529:45,113-114) ได้ให้ความหมายว่า เป็น ความรู้สึกพอใจซึ่งบุคคลมีต่อบทบาทหรืองานของตนในองค์การ โดยเห็นว่าการทำงานดังกล่าวตนได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนอย่างยุติธรรมจากองค์การที่ตนทำงานอยู่ด้วย

สเตรทท์และเซเลส (Strauss and Sayless,1960:119-121) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกพอใจในการทำงานที่ท่าและเต็มใจจะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การตนจะรู้สึกพอใจในงานที่ท่า โดยงานได้ผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

สมิทส์ (Smith,1955:114) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลทางจิตวิทยาเสรีวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นกล่าวอย่างจริงใจว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน

วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein,1971:256) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อรับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โยเดอร์ (Yoder,1958:6) ได้ให้ความหมายคือ ความพอใจในงานที่ท่าและเต็มใจที่จะปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ท่า เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนได้

รูม์ม (Vroom,1864:P. 99) ให้ความหมายว่า หมายถึง ทศคติในงานและความพึงพอใจในการทำงานนั้นสามารถทดแทนกันได้ เพราะค่าทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานที่คนท่า ทศคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน ทศคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในงานนั่นเอง

มอส (Morse,1955:27) ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของทำงานให้น้อยลงได้ ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็ลดน้อยลงไปหรือหมดไป ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

เวนเดล (Wendell Prench, 1964:28-29) คนที่จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสถานภาพของงานดี ซึ่งก็หมายถึง การบริหารงานดีทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้นเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ก็ย่อมมีความพึงพอใจในงาน

เดล เอส บีช (Dale S. Beach, 1980:114) ความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจทั้งหมดของบุคคลซึ่งได้รับจากงานของเขา เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา องค์กร และสภาพแวดล้อมรวมทั้งเป็นผลมาจากอิทธิพลของโครงสร้างทางบุคลิกภาพ

จากการที่ได้นักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศ ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายๆ ทิศนะด้วยกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง การที่ปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้ ค่าตอบแทน หรือเงินเดือน ค่าจ้าง การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ได้รับการยอมรับในการทำงาน การได้รับความนับถือ ความเหมาะสมในปริมาณงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ ได้รับความตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางบวกต่อการปฏิบัติงานและเมื่อเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานก็เกิดทัศนคติในทางลบ และจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติมาก กล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติได้รับความพึงพอใจก็จะปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งผลของการปฏิบัตินั้นสามารถประเมินผลออกมาได้โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ และสรุปออกมาเป็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติ หรือประสิทธิภาพในการทำงาน การที่ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ย่อมจะทำงานได้ในปริมาณที่มาก และมีคุณภาพที่ดีเมื่อเทียบกับผู้ที่ทำงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

ในเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ถ้าพิจารณาจากแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ มักจะพูดถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

เสาวภาคย์ ตีวาจา (2529:21-22,29) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึงความพร้อมและความพยายาม และรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงไป เช่น เงินความพยายาม แรงงานนั้นเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือผลการปฏิบัติงานดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายถึง การวัดว่าผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

มิลเลท จอห์น ดี (John D. Millet, 1954:4) ได้ให้จำกัดคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงานคือ ผลปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced)

ไรอัน ที เอ และ สมิทซ์ พี ซี (T.A. Ryan P.C. Smith, 1954:276) ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่เป็นลบและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ไซมอน เฮอร์เบอर्ट เอ (Herbert A Simon) (1960:180-181) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึงสัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไปเพื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด กับผลที่ได้รับจากการลงทุน (a ratio between input and output) ซึ่งหมายถึง ระหว่างความพยายาม กับผลลัพธ์หรือระหว่างรายรับกับรายจ่าย โดยเห็นว่าในทางสังคมศาสตร์นั้นไม่สามารถจะวัด ประสิทธิภาพสมบูรณ์ (Absolute efficiency) แต่อาจจะวัดได้ในประสิทธิภาพในเชิงเปรียบเทียบ (Relative efficiency)

และไซมอน (Simon) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณางานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ได้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นทฤษฎีนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับ ผลิตผลลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการ หรือองค์การรัฐก็จะบวกกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจจะเขียนเป็นสมการไว้ดังนี้

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

กำหนดให้

$$E = \text{Efficiency}$$

คือ ประสิทธิภาพของงาน

$$O = \text{Output}$$

คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

$$I = \text{Input}$$

คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

$$S = \text{Satisfaction}$$

คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ดังนั้น โดยสรุปประสิทธิภาพในการทำงานจึงหมายถึงการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า ซึ่งอาจจะหมายถึง รายจ่ายหรือความพยายามในการทำงานกับ ผลผลิต ซึ่งอาจจะออกมาในเชิงปริมาณหรือคุณภาพ ถ้าผลผลิตนี้ออกมาสูงกว่า ปัจจัยนำเข้า ก็หมายถึงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูง

2.3.2 ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

นอกจากความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ดังที่กล่าวข้างต้นแล้ว นักวิชาการบางท่านยังให้แนวความคิดในเรื่อง “ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น” ดังต่อไปนี้

เบคเคอร์ และ นิวเฮาส์ (Backer และ Nauhauser) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organizational Efficiency) โดยเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ คือ

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low task-environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) การกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าวจะมีผลในการทำงานในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพหากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนสูง (High task-environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน (Specification of procedure) เพื่อหาทางเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ (visibility of Consequences) มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

แคทซ์ และ คาน (Katz and Kahn) อ้างถึงในเสาวภาคย์ ดีวาจา (2529:32-50) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาของค์การในระบบเปิด (Open System) เช่นกัน ก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขากล่าวว่า ประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรจึงหมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร

อับราฮัม ซีลีนิค และพวก (Abraham Zaleanick and Others) ได้กล่าวว่าในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น

ความต้องการภายนอก ได้แก่

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

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการเกี่ยวกับความรู้สึก การจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 หน้า 30) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Haring Emerson เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งมีการกล่าวขวัญกันมากโดยมีหลัก 12 ประการ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาและแนะนำต้องถูกต้องและสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้, รวดเร็ว มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. ควรมีการแจ้งการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2529 หน้า 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J.Peters ซึ่งเสนอ ปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดอ่อนจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรค
2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

จากแนวความคิดและผลงานของนักวิชาการที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า โดยสรุปแล้ว ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มี 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะขององค์กร ลักษณะงาน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ผลตอบแทนจากการทำงาน ผู้ร่วมงาน
2. ปัจจัยภายในหรือปัจจัยที่เกิดจากตัวปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแล้วการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองของความต้อการทั้งภายนอกและภายใน

2.4 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

สำหรับความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศหลายท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

เสาวภาคย์ ดีวาจา (2529 หน้า 21-22, 29) ได้สรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motivation) หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จไปด้วยดี ทั้งด้านการแข่งขันและการทำงานด้วยมาตรฐานอันดีเลิศ (Standard of excellence) หรือปรารถนาที่จะเอาชนะหรือทำดีกว่าคนอื่น ๆ มีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ และจะมีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะ

เป็นตัวกำหนดที่สำคัญของความมุ่งมั่น ความพยายาม และรวมทั้งความอดทน ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เรียกว่า พฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์และผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกัน จะ ประสบความสำเร็จในการทำงานต่างกัน

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529:113-114) ได้ให้ความหมายว่าเป็นพลังความรู้สึกพร้อมหรือเต็มใจของบุคคลที่จะทำงาน เพื่อบรรลุถึงเป้าหมายของงาน

แอทกินสัน (Atkinson) (1964:241) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ความรู้สึกภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น

ลินแกรม (Lindgram) (1967:31-34) กล่าวว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะเป็นผู้ที่มีความทะเยอทะยาน มีการแข่งขัน และมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ (Self-improvement)

เฮอร์แมน (Hermans) (1970:354-355) ได้สรุปถึงผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ ดังนี้ คือ

1. มีความทะเยอทะยาน
2. มีความหวังอย่างมากที่ตนจะประสบความสำเร็จ ถึงแม้ว่าผลของการกระทำของตนนั้นจะขึ้นอยู่กับโอกาส
3. มีความพยายามที่จะได้เข้าไปสู่สถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น
4. มีความอดทน ในการทำงานที่ยากเป็นเวลานาน
5. เมื่องานที่ทำอยู่ถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวนจะพยายามทำต่อจนสำเร็จ
6. มีความรู้สึกว่าเวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งและสิ่งต่างๆ ผ่านไปอย่างรวดเร็ว จึงรีบทำส่วนต่างๆ ให้เสร็จทันเวลา
7. คำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมากกว่าอดีตและปัจจุบัน
8. จะเลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก
9. ต้องการให้ตนเป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามทำตนให้ดีขึ้น
10. พยายามทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

วิทเลอร์ (Vidler) (1977:67-68) ได้อธิบายว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ในรูปของการวางแผนการกระทำและความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการพยายามต่อสู้ เพื่อความสำเร็จในการบรรลุมาตรฐานอันดีเลิศที่บุคคลได้ตั้งเอาไว้

จากความหมายที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ไว้ พอจะสรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่ความรู้สึกของบุคคลที่พร้อมจะทำงานที่ประสบความสำเร็จไปด้วยดี โดยใช้ความพยายาม ความสามารถเพื่อที่ให้งานที่ทำนั้นดีกว่าคนอื่น

ดังนั้น ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ย่อมมีความพยายามที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จจึงเป็นที่น่าสนใจว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานสูงน่าจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานต่ำ

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของแนวความคิดทฤษฎีนี้ได้แบ่งออกเป็น 3 เรื่องด้วยกันคือ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแนวความคิดที่กล่าวถึงการประเมินผลการทำงาน

2.5.1 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

บ่อยครั้งที่คนมักจะมองว่าความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) และการจูงใจโดยงานหรือแรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) หมายถึงสิ่งเดียวกัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นความรู้สึก (Feeling) ต่องาน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานนั้นเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคล อันมีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดคือ ความพึงพอใจนั้นเป็นทัศนคติ ซึ่งมีสิ่งของ วัตถุ บุคคล (Attitude object) เป็นเป้าหมาย แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดมุ่งหมาย (Goal) ของพฤติกรรมเป็นเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างชัดเจน ด้วยเหตุผลสองประการ ตามที่ Mc Cormick and Ilgen (1980 : 306) ได้กล่าวไว้คือ

ประการที่ 1 ความพึงพอใจนั้น เป็นความพอใจที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ และเราถือว่าคนจะพยายามเข้าใกล้สิ่งที่ตนเองพอใจ และจะพยายามหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ตนไม่พอใจ ซึ่งเป็นเป็นผลให้ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงาน (Job behavior) เช่นเดียวกับการจูงใจ

ประการที่ 2 ทฤษฎีการจูงใจทั้งหลายนั้นอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพอใจ ซึ่งหมายถึงว่าแต่ละคนจะถูกจูงใจ ให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพอใจ อันก่อให้เกิดผลที่ว่าทฤษฎีการจูงใจ นั้นอย่างน้อยต้องพิจารณาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีเรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่ศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้เป็นกรอบในการวิจัย และเพื่อกำหนดตัวแปรและองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีความไม่สอดคล้องและทฤษฎีการเสริมแรง โดยแต่ละทฤษฎีมีรายละเอียดซึ่งอธิบายไว้ดังนี้

2.5.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

แมคคอร์มิก และ อิลเจน (Mc Cormick & Ilgen, 1980:306) และนักวิชาการหลายท่าน เช่น Cambell, Porter & Lawler และ Vroom ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังซึ่งได้อธิบายความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานดีขึ้น) เป็นเช่นไรบุคคลจึงเลือกงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดของทฤษฎีอยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วๆ ไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัดว่า หากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้น และยังมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างสูงอีกว่าผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายถึงความคาดหวังที่เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งมาจากความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งจูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์จะมีความสำคัญ และจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้

ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนนั้นบุคคลจะต้องรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากพฤติกรรม และถ้าหารจะให้ผลตอบแทน มีผลกระทบต่อความพยายามของบุคคลหนึ่งๆ แล้วเขาจะต้องรับรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงงานระดับของกำลังความพยายามจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลของการปฏิบัติงานของเขา

โดยสรุปทฤษฎีความคาดหวังนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 4 ประการ คือ

พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคล และสภาพแวดล้อม ซึ่งการตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมจะต่างกันออกไปตามความคาดหวัง และความต้องการของบุคคลนั้นๆ และสภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต่างกัน

1.บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาในองค์การ การตัดสินใจเหล่านี้เป็นเรื่องของพฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก เช่น การมาทำงาน การอยู่ในสถานที่ทำงาน และพฤติกรรมการใช้กำลังความพยายาม เช่นจะทำงานหนักมากแค่ไหน

2.บุคคลมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลจะเป็นความพอใจในผลตอบแทนไม่เหมือนกัน

3.บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่มากน้อยแค่ไหน บุคคลมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมในแนวทางที่เขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่เขา มองเห็นว่า จะก่อให้เกิดผลที่ไม่ต้องการติดตามมา

จากแนวความคิดดังกล่าวแสดงว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดจากบุคคลนั้นๆได้ประเมินอย่างกว้างๆ แล้วว่างานใดจะนำความพึงพอใจมาให้โดยดูจากผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และแต่ละบุคคลก็ได้ตัดสินใจไว้ก่อนแล้วว่าผลลัพธ์อันใดมีค่าเท่าใด เช่น รายได้ การได้รับการส่งเสริม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขั้นสุดท้ายก็เลือกเอางานที่นำผลลัพธ์ที่พอใจมาให้ เช่น เจ้าหน้าที่หรือพนักงานจะเลือกทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่ยอมเป็น 0 ผลมาจากความคาดหวังในการที่จะได้รับเงินเดือนสูงความก้าวหน้า เป็นต้น

2.5.3 ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy Theory)

ตามทฤษฎีความไม่สอดคล้องนี้ Locke (1969:309-336) ได้มองว่าความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในด้านใดด้านหนึ่งของการทำงานขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลปรารถนา กับสิ่งที่บุคคลได้รับ ซึ่งสิ่งที่บุคคลปรารถนานั้นคือระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานต่อเมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่าง

ความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ ถ้าเขาได้รับผลลัพธ์หรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการ และถ้าความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พึงพอใจก็จะมีมากขึ้น และถ้าบุคคลได้รับผลลัพธ์หรือผลตอบแทนมากกว่าที่เขาต้องการจะเกิดความพึงพอใจมากขึ้นอีก เช่น การได้รับเงินพิเศษจะทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าที่ไม่ได้รับ อย่างไรก็ตาม ถ้าสิ่งที่ได้รับมานั้นมากขึ้นแต่ต้องยากลำบากมากขึ้น เช่นทำงานมากขึ้นในแต่ละวัน บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ เช่นเดียวกับการที่เขาได้รับสิ่งต่างๆ น้อยกว่าที่ต้องการ ซึ่งเรื่องนี้ Porter (1961) ก็ได้อธิบายไว้ โดยเขาพิจารณาความพึงพอใจ ในแง่ของความแตกต่าง ระหว่างปริมาณหรือคุณค่าสิ่งต่างๆ ที่ควรจะเป็นปริมาณหรือคุณค่าของสิ่งเหล่านั้นที่ปรากฏขึ้นจริง ซึ่งแนวความคิดนี้พื้นฐานคล้ายกับ Locke แต่สิ่งที่ควรจะเป็น porter มองในแง่ของการเท่าเทียมกันมากกว่าการตอบสนองของความต้องการของบุคคล

2.5.4 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

แอดัมส์ (Adams) (1963 :422-431) ได้พัฒนาทฤษฎีความเสมอภาคนี้ ซึ่งเป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่อธิบายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ ทฤษฎีนี้อธิบายความหมายความพึงพอใจในแง่ของการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่บุคคลลงทุนลงแรงไปซึ่งคือการปฏิบัติงาน กับผลที่ได้รับคือรางวัลตอบแทนว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ทฤษฎีความเสมอภาคนี้จะชี้ให้เห็นว่าถ้าหากบุคคลหนึ่งรับรู้ว่ามี ความขัดแย้งระหว่างจำนวนของผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับกับกำลังความพยายามของเขาแล้ว พวกเขาจะถูกกระตุ้นให้ลดความพยายาม เนื่องจากเกิดความไม่พึงพอใจในอัตราส่วนระหว่างความพยายามและผลตอบแทน และความขัดแย้งนี้จะอ้างถึงความแตกต่างที่อาจอยู่ระหว่างคนสองคนหรือมากกว่า

Adams ได้อธิบายความไม่เสมอภาค (Inequity) ไว้ว่า เมื่อบุคคลประสบความไม่เสมอภาคจะเกิดความรับรู้อัตราผลได้และผลเสียของตนและบุคคลอื่น เมื่อนำมาเปรียบเทียบกันแล้วไม่เท่าเทียมกัน จะทำให้เกิดแนวทางสองแนวทางคือ ประการแรกจะเกิดการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตนกับบุคคลนั้นโดยตรง (อาจเป็นการสอบถามเพื่อเกิดความเข้าใจ) และประการที่สองทั้งคู่อาจมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์หรือเปรียบเทียบกับงานใหม่ และจะมีการเปรียบเทียบระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น Adams ชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะเปรียบเทียบผลได้และผลเสียจากงานของตนกับงานของคนอื่น ๆ ที่มีลักษณะเท่าเทียมกัน อย่างคร่าว ๆ ถ้าหากว่าอัตราส่วนทั้งสองไม่เท่า

เปรียบเทียบแล้วบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะได้รับการกระตุ้นหรือจูงใจ ให้ลดความไม่เสมอภาคลง คือลดความพยายามเพื่อให้เกิดความเสมอภาค ดังนั้นจากทฤษฎีความเสมอภาคจึงมีกระบวนการ 3 ขั้น คือ

1. เปรียบเทียบผลได้กับสิ่งที่ลงทุนลงแรงไประหว่างของตนกับบุคคลอื่น
2. เกิดการตัดสินใจ หากมีผลได้จากสิ่งที่ลงทุนลงแรงไปเท่าเทียมกันแสดงว่าเสมอภาคจะเกิดความพึงพอใจ หากไม่เท่าเทียมกันจะรู้สึกที่ไม่เสมอภาคและจะเกิดความไม่พึงพอใจ
3. เกิดพฤติกรรมจูงใจ ให้พยายามหาหนทางลดความไม่เสมอภาค เช่นลดความพยายามในการทำงานลงไป

ทฤษฎีความไม่เสมอภาคของ อัดัมส์ (Adams) ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่เพียงแต่จะทำการประเมินเปรียบเทียบฐานะของตนเท่านั้น แต่จะทำการประเมินเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วยบุคคลจะจูงใจไม่เพียงแต่จากสิ่งที่เขาได้รับเท่านั้น แต่จะถูกจูงใจจากสิ่งที่เขาเชื่อหรือมองเห็นว่าบุคคลอื่นกำลังจะได้รับไปด้วย

จากทฤษฎีความเสมอภาคนี้ ความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดการรับรู้ว่ามีเสมอภาคกับสิ่งที่ให้กับงาน กับสิ่งที่ได้รับจากงาน และสิ่งที่สำคัญจะมีการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

2.5.5 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

ทฤษฎีการเสริมแรงนี้เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่อธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงาน โดยมองในแง่ของการได้รับรางวัล การให้รางวัลแก่บุคคลในองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานเกิดความพึงพอใจ การให้รางวัลซ้ำๆ ตามที่เขาคาดหวังตามประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้จะทำให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานเกิดความพึงพอใจ และจะปฏิบัติงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา

ทฤษฎีการเสริมแรงนี้ให้ความสนใจกับสิ่งที่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมโดยให้ความหมายที่เป็นกลางว่าตัวเสริมแรง (Reinforcer) และการเสริมแรง (Reinforcement) การเสริมแรงคือการทำให้พฤติกรรมหนึ่งเกิดบ่อยครั้งมากขึ้น อะไรก็ตามที่ทำให้พฤติกรรมเกิดขึ้นบ่อยครั้งเรียกว่าตัวเสริมแรง เช่น การชมว่าเก่งเมื่อเด็กไหว้ ทำให้พฤติกรรมการไหว้เกิดบ่อยครั้งขึ้น ทฤษฎีการเสริมแรงอธิบายว่า คนเราเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับการเสริมแรงต่างๆ

ทั้งทางบวกและทางลบ การเสริมแรงทางบวกจะทำให้พฤติกรรมเกิดขึ้นแล้วไม่เกิดขึ้นอีก เป็นการระงับสิ่งไม่พึงปรารถนา ผลของการเรียนรู้ทำให้คนเราคาดหวังพฤติกรรมใดจะได้รับตัวเสริมแรง ความคาดหวังจะได้รับตัวเสริมแรงเกิดก่อนที่จะแสดงพฤติกรรม หรืออาจกล่าวได้ว่าความคาดหวังที่จะได้รับตัวเสริมแรงเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ตามทฤษฎีการเสริมแรงนี้ พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้บ่อยครั้งขึ้นกับ

1. ความรวดเร็วของการเสริมแรงที่เกิดขึ้น
2. ประสบการณ์ในเรื่องของการรับตัวเสริมแรง
3. ปริมาณของตัวเสริมแรงที่ได้รับ

วิธีการให้ตัวเสริมแรงนี้ Skinner (1969) พบว่าการที่ตัวเสริมแรงจะมีผลต่อพฤติกรรมนั้นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การเรียนรู้ของมนุษย์ในเรื่องวิธีการให้ตัวเสริมแรง ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. การให้การเสริมแรงทุกครั้ง (Continuous reinforcement) หมายถึงการให้เสริมแรงทุกครั้งที่เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาเกิดขึ้น อันเป็นผลให้พฤติกรรมเกิดขึ้นบ่อยครั้งและสม่ำเสมอ แต่เมื่อครั้งที่ระงับการให้หรือเรียกตัวเสริมแรงคืน จะมีผลให้พฤติกรรมนั้นลดลงด้วย

2. การให้เสริมแรงเป็นครั้งคราว (Intermittant reinforcement) หมายถึงการให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวตามจำนวนครั้งหรือระยะเวลาที่พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้น อันทำให้พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นสม่ำเสมอ และโอกาสที่พฤติกรรมนั้นจะลดลง มีน้อยมาก ถึงแม้ระงับการให้หรือเรียกตัวเสริมแรงคืน วิธีให้ตัวเสริมแรงเป็นครั้งคราวแบ่งออกเป็น 4 วิธี คือ

2.1 การเสริมแรงในอัตราส่วนเดิม (Fixed Ratio) เป็นการให้ตัวเสริมแรงระหว่างบุคคลแสดงพฤติกรรมในจำนวนครั้งที่ห่างกันคงที่ เช่น เมื่อแสดงพฤติกรรมครบทุกๆ 5 ครั้ง จะได้รับตัวเสริมแรง 1 ครั้ง

2.2 การเสริมแรงตามช่วงเวลาเดิม (Fixed Interval) เป็นการให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากช่วงเวลาที่ห่างกันเท่าเดิม เช่นการให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นทุกๆ 5 นาที

2.3 การเสริมแรงในอัตราส่วนที่ไม่เท่าเดิม (Variable Ratio) เป็นการให้ตัวเสริมแรงหลังจากที่บุคคลแสดงพฤติกรรมในจำนวนครั้งที่ห่างกันในอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง เช่นการให้ตัวเสริมแรงหลังจากที่บุคคลแสดงพฤติกรรมครบ 5 ครั้ง 10 ครั้ง 15 ครั้ง ซึ่งจะเห็นว่า

เพิ่มขึ้นจากเดิม 5 ครั้ง ในแต่ละช่วงของตอนแสดงพฤติกรรม หรือเพิ่มขึ้นจากเดิมในอัตราส่วน 1 : 2 : 3

2.4 การเสริมแรงตามช่วงเวลาที่ไม่เท่ากัน (Variable Interval) เป็นการให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในแต่ละครั้งเป็นอัตราส่วน เช่น การให้ตัวเสริมแรงต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ห่างกัน 5 นาที 10 นาที 15 นาที หรือในช่วง 1 : 2 : 3

2.5.6 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ทฤษฎีในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษา และเพื่อกำหนดองค์ประกอบในการศึกษาได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Maslow ทฤษฎีแรงจูงใจว่าด้วย ERG ของ Alderfer และทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ David C. Mc Clelland และ J.W. Atkinson ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Maslow

จากการที่เราได้ทราบแล้วว่า พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนด และควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ และแรงจูงใจเหล่านี้ก็ยังมีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย Maslow ได้ศึกษาจนตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจขึ้น โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ดังนี้คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด ข้อสมมติฐานดังกล่าวก็คือ เป็นข้อเท็จจริงที่ชัดเจนว่า คนทุกคนต่างก็มีความต้องการและความต้องการนี้จะไม่มีการสิ้นสุดนับตั้งแต่เกิดจนถึงตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็มีใช้แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป อีกตามความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วก็ไม่มี ความหมายสำหรับบุคคลนั้น ความต้องการใดๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วก็ จะไม่มี ความหมายสำหรับบุคคลนั้น และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่จะมามีอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าว
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญลักษณะดังกล่าวย่อมแสดงให้เห็นว่า ความต้องการต่างๆ จะมีลักษณะ เป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นเป็นขั้นต่อไปก็จะตามมา

มาสโลว์ (Maslow) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้ก็คือ “Hierarchy of Needs” ซึ่งมี 5 ประการ ดังรายละเอียด คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) ตัวอย่างเช่น
 - 1.1 อาหารและน้ำ
 - 1.2 การหลับนอนพักผ่อน
 - 1.3 การมีสุขภาพปกติ
 - 1.4 ความอบอุ่น
 - 1.5 การออกกำลังกายและการพักผ่อน
 - 1.6 ความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety needs) ตัวอย่างเช่น
 - 2.1 ความมั่นคงและความปลอดภัย
 - 2.2 การป้องกัน
 - 2.3 ความสุขสบายและความสงบ
 - 2.4 ไม่มีภัยหรืออันตราย
 - 2.5 ความเป็นระเบียบและสภาพแวดล้อมสะอาดหมดจด
 - 2.6 มีความมั่นใจที่จะได้อยู่ดีกินดีในระยะยาว
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongingness needs) ตัวอย่างเช่น
 - 3.1 การเป็นที่ยอมรับ
 - 3.2 ความรู้สึกมีส่วนร่วม
 - 3.3 การเป็นสมาชิกของกลุ่ม
 - 3.4 ความรักและความอบอุ่น
 - 3.5 การมีบทบาทร่วมกับกลุ่ม
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status needs) ตัวอย่างเช่น
 - 4.1 การยกย่องและมีเกียรติ
 - 4.2 มีความมั่นใจ ภูมิใจในตัวเองและการเป็นผู้นำ
 - 4.3 ความสามารถและความสำเร็จผลที่ปรากฏ
 - 4.4 มีความแข็งและฉลาดกว่า

5. ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-actualization or realization) ตัวอย่างเช่น

- 5.1 ความภูมิใจที่做事情ที่ตนเองต้องการสำเร็จลงได้
- 5.2 ได้มีโอกาส做事情ซึ่งท้าทายความสามารถของตน
- 5.3 การมีเซาร์ปัญญารอบสิ่งต่างๆ มากกว่าคนอื่น
- 5.4 การได้มีโอกาสได้做事情คิดค้นใหม่ๆ และได้มีโอกาสสัมผัสหรือชมเชยสิ่งสวยงาม
- 5.5 การรับรู้ความจริงต่าง ๆ

สรุปฐานคติของทฤษฎีที่นำมาใช้

จากแนวความคิดของนักวิชาการต่างๆ และทฤษฎีที่นำมาสนับสนุนดังที่กล่าวมาแล้ว เช่น ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีเสริมแรง ซึ่งเนื้อหาสาระของแต่ละทฤษฎีจะเป็นตัวสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และจะมีผลให้บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow ทฤษฎี ERG หรือ ความต้องการของ Alderfer และทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ Mc Clelland ได้อธิบายว่าบุคคลต่างๆ นั้น มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในตัวซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นี้จะมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมากจะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลมีความมานะความพยายาม อดทน เพื่อให้งานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ

ผู้วิจัยขอสรุปฐานคติของทฤษฎีต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้น-ภายหลังที่บุคคลได้ปฏิบัติงาน
2. แต่ละบุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันด้วย
3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลก่อนการปฏิบัติงาน
4. ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป และบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ต่างกัน จะมีผลการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

2.6 แนวคิดที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.6.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งในกระบวนการการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) และผลการปฏิบัติงานเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน การจะทราบว่าผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นเช่นไรจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงแนวความคิดที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทำความเข้าใจให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ในการวัดด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการนี้จะเริ่มภายหลังจากที่มีการคัดเลือกพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เข้าทำงานแล้ว และกระทำอย่างต่อเนื่องไปจนกว่าบุคคลผู้นั้นจะออกจากงานไป ทั้งนี้ เพื่อเป็นการติดตามดูแลให้แน่ใจว่าได้มีการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และขณะเดียวกันพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ก็จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่รุดสูงขึ้นด้วย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานคือ เครื่องมือตรวจสอบคุณค่าทรัพยากรบุคคล

2.6.2 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลายประการ คือ

- การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินคุณค่าการทำงานของบุคคล
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบที่จัดขึ้น เพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติ และสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง หรือเป็นการทำประโยชน์หรือตีราคาผลงานของพนักงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึงวิธีการบังคับบัญชาโดยมีการบันทึก และลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อใช้ประโยชน์ในการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือนแก่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

กล่าวโดยสรุปการประเมิน คือ การวัดหรือการเปรียบเทียบหรือการประเมินค่าผลการปฏิบัติงานแต่ละคน โดยอาศัยมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งนั้นๆ เป็นหลัก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การประเมินผลการปฏิบัติ คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำการประเมิน (appraisal) การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้ผลตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่โดยวิธีใด

2.6.3 ประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในด้านผู้บังคับบัญชา

1. ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าผู้บังคับบัญชาทำงานตามที่ได้มอบหมายสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมายเพียงใดหรือไม่
2. ผู้บังคับบัญชาจะทราบจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาแต่ละคน
3. ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา แต่ละคนได้อย่างถูกต้องแม่นยำจนสามารถนำไปประกอบการพิจารณาความดีความชอบ
4. ทำให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชาคนใดบ้างที่มีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถเหมาะสมที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

ในด้านผู้ใต้บังคับบัญชา

1. ช่วยให้ได้ทราบว่าปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดหรือไม่ เพื่อเป็นการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
2. เพื่อความมั่นใจว่างานของเขาจะได้รับการประเมินผลอย่างยุติธรรมและมีระบบและมีหลักเกณฑ์
3. เกิดขวัญและกำลังใจสูงในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติ อาจสรุปได้ดังนี้คือ

1. การกำหนดนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติ
2. การกำหนดหลักเกณฑ์และเครื่องมือในการประเมินฯ
3. การจัดทำ Position description
4. การบททวนผลการปฏิบัติงาน (Performance review)
5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal)

2.6.4 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ชรูเดน และ ซีแมนส์ (Chruden & Shesman, 1968:25-27) ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยนำเอาบุคคลมาเปรียบกัน โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบนั้นได้มาจากมาตรฐานหรือเกณฑ์ของงานที่ถือว่าเป็นที่พอใจ ซึ่งมาตรฐานหรือเกณฑ์ของงานเหล่านี้จะกำหนดโดยการศึกษา และทำความเข้าใจในลักษณะงานรวมทั้งข้อกำหนดต่างๆ ของงานเป็นหลัก

พอร์เตอร์ (Porter,1978:326-331) ได้เสนอแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 3 แนว คือ

1. ใช้เกณฑ์ปรนัยวิเคราะห์ด้วยเหตุผล โดยไม่นำเอาความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยพิจารณาว่างานทั้งหมดที่จะต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงนั้น มีปริมาณและคุณภาพอย่างไร
2. ใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา ว่าปริมาณและคุณภาพของงานที่ได้ทำไปแล้วนั้นสำเร็จลุล่วงเพียงใด

นูส์ (Knootz,1971:44-45) ได้กล่าวว่า การที่จะกล่าวว่าการปฏิบัติงานสำเร็จเพียงใดนั้น จะต้องเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ล่วงหน้า และเมื่อใดก็ตามที่ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่ได้ก่อให้เกิดผลสำเร็จที่ปรากฏชัด ก็ไม่เรียกว่ามีผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาในส่วนของความพยายามในการปฏิบัติงานและผลสำเร็จที่ปรากฏชัดเป็นประการสำคัญ

เวคซ์ลีย์ และ ยูค (Wexley & Yuki,1984:113-119) ได้เสนอว่าการประเมินผลการดำเนินงานนั้นจะต้องวัดปริมาณและคุณภาพของงาน รวมทั้งคุณสมบัติบางประการของพนักงาน ดังนั้นโดยสรุปในการประเมินผลการปฏิบัติงานบางประการของพนักงานดังนั้นโดยสรุปในการประเมินผลการปฏิบัติงาน สิ่งที่ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาได้แก่ความพยายามและคุณสมบัติบางประการของพนักงาน รวมไปถึงผลสำเร็จที่ปรากฏชัด ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงานนั้น

2.6.5 องค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากแนวความคิดของนักวิชาการในเรื่องการประเมินผลปฏิบัติงานในหัวข้อ 2.3 ดังที่กล่าวมาแล้ว และประกอบกับความคิดเห็นของนักวิชาการที่จะกล่าวต่อไปนี้ ซึ่งผู้วิจัยจะได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบที่ใช้เป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ซูลิช และ ลังสเนอร์ (Zollisch & Langsner,1970) ได้แบ่งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานพิจารณาทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพของงานที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. ปัจจัยอื่นที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่เงื่อนไขหรือสภาวะที่ก่อให้เกิดความสำเร็จได้แก่คุณสมบัติต่างๆของพนักงาน โดยแยกออกเป็น

ก. ปัจจัยทางสติปัญญา

1. ความสามารถในการเรียนรู้
2. ความรู้ในงาน
3. ความคิดริเริ่ม
4. ความฉลาดหลักแหลม
5. ความตื่นตัว กระตือรือร้น

ข. ปัจจัยทางกายภาพ

1. สุขภาพ
2. ทักษะในการทำงาน
3. ความขยันขันแข็งในการทำงาน

ค. ปัจจัยอื่นๆ

1. ความทะเยอทะยาน
2. การตัดสินใจ
3. ทักษะคิด
4. ความน่าไว้วางใจ
5. ปัจจัยที่เสริมการปรับปรุงการทำงาน
6. ความพยายามในการทำงาน

และนอกจากนี้ ซูริสซ์ และ ลังสเนอร์ (Zollisch & Langsner) ยังได้แยกปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณงานที่ทำได้
3. ความรู้เรื่องงาน
4. ความน่าไว้วางใจ
5. ความสามารถในการปรับปรุงตนเอง
6. ทักษะติดต่องาน
7. ศักยภาพของพนักงาน
8. บุคลิกภาพ
9. ความสามารถในการเป็นหัวหน้างาน
10. การเอาใจใส่ต่อกลุ่มงาน

แต่สำหรับในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณงานที่ทำได้
3. คุณสมบัติบางประการที่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ และจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความรู้ความสามารถพิเศษเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2.7 ทฤษฎีและแนวความคิดในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ในการควบคุมสมาชิกของสังคมหนึ่งสังคมใดให้อยู่ในระเบียบวินัย ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ตนและผู้อื่นนั้น อาจจะทำได้ 2 วิธี คือ การให้รางวัลอย่างหนึ่งและการลงโทษอย่างหนึ่ง การให้รางวัลหมายถึงการให้สิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้รับเกิดความพอใจ ผู้รับอาจจะเป็นคนบริการดี ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ซึ่งการให้รางวัลจะทำให้ผู้รับเกิดความสุขความพอใจ ส่วนการลงโทษจะทำให้ผู้ถูกลงโทษอยากจะหนีไปเสียให้พ้นหรือทำการต่อต้าน เพราะทำให้ผู้ถูกลงโทษต้องช่นเคือง

บี เอฟ สกินเนอร์ (B.F. Skinner, 1957) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้กล่าวว่า การให้รางวัลเป็นการกระทำที่มีเหตุผล ให้ประโยชน์ยิ่งกว่าการลงโทษหรือการใช้อำนาจบังคับ การลงโทษนั้นแม้จะกระทำเพียงเบาบางแค่ไหน ก็ย่อมทำให้เกิดอารมณ์ต่อต้านได้

จากแนวความคิดดังกล่าวได้เกิดทฤษฎีในการลงโทษตามกฎหมายอาญา และทฤษฎีในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมขึ้นหลายทฤษฎี ซึ่งทฤษฎีที่จะนำมาใช้วิเคราะห์การวิจัยนี้ คือ

- ทฤษฎีการลงโทษเพื่อป้องกันอาชญากรรม (Deterrence)

มาจากแนวความคิดเพื่อให้เกิดสวัสดิภาพแก่สังคมจากบุคคลที่เป็นอันตรายาน ลิซท์ (Liszt) นักกฎหมายที่มีชื่อเสียงได้สนับสนุนทฤษฎีนี้โดยเน้น ในเรื่องการบริหารงานกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ซึ่งจะได้ป้องกันสังคมให้ปราศจากอันตราย

นอกจากนี้ ซัตเตอร์แลนด์ (Sutherland) ยังได้กล่าวว่า การลงโทษตามกฎหมายอาญาอย่างรวดเร็ว และแน่นอนจะสามารถป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาและไม่เหมาะสมกฎหมายอาญาและการใช้กฎหมายโดยตำรวจและศาล น่าจะมีผลอย่างใหญ่หลวงต่อความมี

ศีลธรรมจรรยาของสาธารณชน แม้ว่าการลงโทษอย่างรุนแรงเฉพาะคดีบางประเภท อาจจะมีผลเพียงเล็กน้อยต่อการป้องกันอาชญากรรม

2.8 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ต่อศักดิ์ สอาดพรรค ได้ศึกษาเรื่องการใช้วิจารณ์งานเบื้องต้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานตำรวจ วิเคราะห์โดยหลักการทางสังคมศาสตร์ (ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำกองกำกับการตำรวจนครบาล 11) จากการศึกษาพบว่า ภูมิหลังของเจ้าพนักงานตำรวจสายตรวจอื่นได้แก่ อายุตัว อายุราชการ อัตราเงินเดือน การศึกษา สภาพการสมรส จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะลักษณะงานที่เคยปฏิบัติและการฝึกอบรมหลักสูตรวิชาการด้านสายตรวจ มีส่วนสัมพันธ์กับการใช้วิจารณ์งานเบื้องต้นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พนักงานตำรวจสายตรวจ โดยพบว่า

1.เจ้าพนักงานตำรวจสายตรวจส่วนใหญ่ มีความคล่องตัว ความรวดเร็ว และประสบการณ์ความชำนาญงานค่อนข้างสูง การศึกษาเกี่ยวกับอัตราเงินเดือนพบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับภาวะความรับผิดชอบของผู้ที่อยู่ในอุปการะและครอบครัว ทำให้เจ้าพนักงานตำรวจสายตรวจบางนายมีแนวโน้มที่จะประพฤติเสื่อเสี้ยทุกจริตต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ในการจุนเจือครอบครัว และพบว่าเจ้าพนักงานสายตรวจที่เป็นโสดมีความต่อเนื่องในการทำงานมากกว่าเจ้าพนักงานที่แต่งงานแล้ว

2.การฝึกอบรมวิชาการด้านสายตรวจด้วยระยะเวลาระดับ ปานกลาง และเป็น การฝึกอบรมที่เน้นหนักในด้านปฏิบัติมากกว่าด้านทฤษฎี ทำให้บางครั้งขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานความมั่นใจในหลักการทางทฤษฎี และทางปฏิบัตินี้เป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการที่จะใช้วิจารณ์งานเบื้องต้นตัดสินใจดำเนินการใด ๆ แต่ก็ยังขาดความสนใจที่จะเพิ่มความสังเกต ความสงสัย พิสูจน์ และเข้าทำการตรวจค้น จับกุมด้วยตนเอง

3.ในการใช้วิจารณ์งานพบว่าเจ้าพนักงานตำรวจเห็นความสำคัญของการปฏิบัติต่อประชาชน และวิธีการเลือกบังคับใช้กฎหมาย อาจแตกต่างกันด้านพื้นฐานความรู้ ทักษะ ความชำนาญ อิทธิพลต่าง ๆ โดยเฉพาะพบว่าเจ้าพนักงานตำรวจสายตรวจใช้วิจารณ์งานของตนเองมากที่สุดในการดำเนินการใด ๆ ต่อบุคคลและกลุ่มชน

4. เจ้าพนักงานตำรวจสายตรวจสนับสนุนแนวความคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยในการใช้ วิจารณ์งานว่าในการปฏิบัติงานจะต้องมีหลักของความมีมนุษยธรรมเป็นพื้นฐานมากที่สุด และสามารถนำหลักการ ค่านิยม จรรยาบรรณและรายละเอียดต่าง ๆ ของงานสังคมเคราะห์เข้าไปมีส่วนสัมพันธ์ในการใช้วิจารณ์งานเบื้องต้นใด ๆ ของเจ้าพนักงานตำรวจสายตรวจได้

แฉั่ว โสติพันธ์ ได้ศึกษาเรื่องการป้องกันอาชญากรรมของหน้าที่ตำรวจนครบาล โดยการศึกษถึงการลาดตระเวนตรวจท้องที่ในเขตนครบาล การสืบสวนคดีอาญา การจับกุม ผู้กระทำความผิด การป้องกันการกระทำความผิดต่าง ๆ และสรุปว่าหน้าที่ของตำรวจส่วนใหญ่ คือ

1. การป้องกันอาชญากรรม

2. การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน ได้แบ่งวิธีการป้องกันไว้ 2 ลักษณะ คือการป้องกันอาชญากรรมก่อนเกิดการกระทำความผิด และการป้องกันหลังการกระทำความผิด โดยเน้นว่าการป้องกันดีกว่าการปราบปราม

คไนท์ และ แซทเซนแรต (Knight & Sassenrath, 1966) ได้ศึกษากลุ่ม นักศึกษามหาวิทยาลัย โดยใช้ข้อสอบที่วัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยได้สรุปผลการศึกษาไว้ว่า คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นผู้ที่ทำงานผิดพลาดน้อยที่สุด จะทำงานเรียบร้อย ใช้เวลาทำงาน น้อยและมีความจำที่ดีกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

กิลฟอร์ด และ เกรย์ (Guilford & Grey, 1970) ได้รวบรวมองค์ประกอบ ที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานจากงานวิจัยทั้งหมด 150 ชิ้นพบว่า มีปัจจัยแรกที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความมั่นคงในการทำงาน ตัวงานเอง ความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา

เชพพาร์ด และ เฮอริค (Sheppard & Herrich, 1972) ได้แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน ตัวงานเอง ความมั่นคง รายได้ และผู้บังคับบัญชา เรียงตามลำดับ

เคฟเฟอร์ (Keffer ,1976) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถาบันโพลีเทคนิค พบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานคือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ตัวงานเอง และความก้าวหน้าในอาชีพของงาน

บราวน์ และคูลเตอร์ (Brown & Coulter,1983) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดในเชิงอัตวิสัยและวัตถุวิสัยต่อการให้บริการของตำรวจ ที่เมือง ทัสคาลูส รัฐอลาบามา ซึ่งเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของตำรวจ ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจมีนัยสำคัญ 3 ปัจจัยคือ

- การใช้เวลาของตำรวจภายหลังรับแจ้งเหตุ
- การปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน
- ความรู้สึกเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบการได้รับบริการจากตำรวจพื้นที่อื่น ๆ

โดยที่ตัวแปรเบื้องต้นมีผลต่อบัณฑิตทั้ง 3 ข้อดังกล่าวคือ ข้อมูลด้านภูมิหลัง เช่น อายุ เชื้อชาติ รายได้ การศึกษา และประสบการณ์ในการเข้ามาสัมผัสกับงานตำรวจ โดยเฉพาะการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.9 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



2.10. สมมติฐานในการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจชาย มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเศรษฐกิจได้มากกว่าเจ้าหน้าที่เป็นหญิง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อยมีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมาก

3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ยังโสด มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่แต่งงานแล้ว
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูง มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำ
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มาก มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์น้อย
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมาก มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนน้อย
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาก มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้ดีกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์น้อย
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ในแผนกที่มีนโยบายและการบริหารที่ดี มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ในแผนกที่มีนโยบายและการบริหารที่ไม่ดี
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนตำแหน่ง มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง

2.11. นิยามศัพท์

เพื่อสร้างความเข้าใจให้สอดคล้องกับเจตนาของวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย จึงได้กำหนดคำจำกัดความของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1.เจ้าหน้าที่ตำรวจ หมายถึง เจ้าพนักงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตามกฎหมายได้กำหนดไว้ว่า การกระทำนั้น ๆ เป็นความผิด

2.ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ โดยการประเมินโดยตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจเอง และผู้บังคับบัญชาตามเงื่อนไขในแบบสอบถาม

2.1 ประสิทธิภาพมาก หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจที่สามารถปราบปรามหรือป้องกันการเกิดอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มาก

2.2 ประสิทธิภาพน้อย หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจที่ไม่สามารถปราบปรามหรือป้องกันการเกิดอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้น้อย

3.การป้องกันปราบปราม หมายถึง การกระทำใดๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้อาชญากรรมลดน้อยลง

4.อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่มีความผิดทาง อาญาซึ่งจะต้องใช้ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในการกระทำความผิดนั้น ซึ่งแน่นอนว่าการสืบสวน การฟ้องร้อง หรือการดำเนินคดีทั้งหลายจะต้องใช้ความรู้ในส่วนของคอมพิวเตอร์ด้วย

5.อายุมาก หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจที่อายุมากกว่า 35 ปี ขึ้นไป

6.อายุน้อย หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจที่อายุน้อยกว่า 35 ปี ลงมา

7.สถานภาพสมรส

- 7.1 สมรสแล้ว หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดี
เศรษฐกิจ ที่มีคู่สมรสแล้วไม่ว่าจะจดทะเบียนสมรสหรือไม่ก็ตาม
- 7.2 โสด หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดี
เศรษฐกิจ ที่ยังเป็นโสด

8.ระดับการศึกษา

- 8.1 การศึกษาสูง หมายถึง การศึกษาของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวน
สอบสวนคดีเศรษฐกิจที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
- 8.2 การศึกษาต่ำ หมายถึง การศึกษาของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวน
สอบสวนคดีเศรษฐกิจที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีลงมา

9.ระยะเวลาการทำงาน

- 9.1 ระยะเวลาการทำงานมาก หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวน
คดีเศรษฐกิจที่ทำงานเกี่ยวกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์มากกว่า 7 ปี
- 9.2 ระยะเวลาการทำงานน้อย หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวน
คดีเศรษฐกิจที่ทำงานเกี่ยวกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์น้อยกว่า 7 ปี

10.อัตราเงินเดือน

- 10.1 เงินเดือนมาก หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวน คดี
เศรษฐกิจที่มีเงินเดือนมากกว่า 9,000 บาท
- 10.2 เงินเดือนน้อย หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดี
เศรษฐกิจที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 9,000 บาท

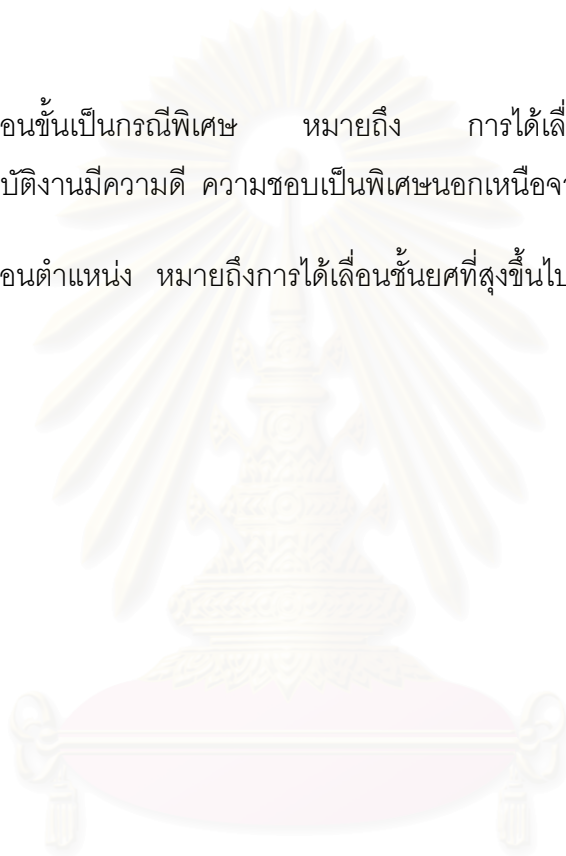
- 11.แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จโดยใช้
ความพยายาม เพื่อเอาชนะอุปสรรคต่างๆ หรือทำให้ดีกว่าคู่แข่งอื่น และทำงานให้ได้
มาตรฐาน

12. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกต่องานที่ตนปฏิบัติ หรือรับผิดชอบอยู่โดยทั่วไป

13. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายของกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ที่มีต่อฝ่ายและงาน อันจะมีผลต่อแนวทางปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

14. การเลื่อนขั้นเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง การได้เลื่อนขั้นเงินเดือนมากกว่าปกติ เนื่องจากมีการปฏิบัติงานมีความดี ความชอบเป็นพิเศษนอกเหนือจากการได้เลื่อนขั้นตามปกติ

15. การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การได้เลื่อนขั้นยศที่สูงขึ้นไปจากตำแหน่งเดิม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จุดประสงค์หลักคือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ของกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้การทำงานด้านการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจของกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ซึ่งมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จะเป็นข้าราชการตำรวจของกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 100 คน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างกำหนดไว้จำนวน 100 คน นั้น เราทำการสุ่มตัวอย่างอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Simpling) จากฝ่ายต่าง ๆ ตามอัตราส่วนของข้าราชการในแต่ละฝ่าย จนครบ 100 คน ซึ่งจะเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionaire) และใช้วิธีการวิจัยทางมานุษยวิทยา (Anthropological Fieldwork) ด้วยการสัมภาษณ์โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจำนวน 10 นาย

ตัวแปรที่ทำการศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) โดยมีตัวแปรอิสระได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfaction) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement) และภูมิหลังทางเศรษฐกิจและ

สังคม (Back – ground) และในส่วนของส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรง (Self - Evaluation) ของตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจเอง

วิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ใช้วิธีการวิจัยออกเป็น 3 ส่วนคือ

- 1) การศึกษาค้นคว้าวิจัยจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) โดยการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี บทความ เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยทางวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลนี้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป
- 2) ทำการรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่วิจัยภาคสนาม (Filed Research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)
- 3) การวิจัยทางมานุษยวิทยา การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

การสร้างและการทดสอบแบบสอบถาม

ก. แบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาเอง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. นำข้อมูลและแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มาสรุปเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องที่จะศึกษาและมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบให้ตรงตามข้อเท็จจริงได้

2. ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิเคราะห์ โดยนำข้อมูลและแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มาสรุปเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องที่จะศึกษา โดยรูปแบบของแบบ

สอบถามจะประกอบด้วย แบบสอบถามปลายเปิด และแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งหัวข้อของแบบสอบถาม เป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม

คำถามส่วนนี้เป็นคำถามที่เกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคล ได้แก่คำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ อัตราเงินเดือน ความสามารถพิเศษเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามตัวแปรร่วม

เป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน คำถามส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวความคิดทฤษฎี และผลการวิจัยต่าง ๆ และนำมาปรับปรุงดัดแปลงให้เหมาะสมกับแบบสอบถามที่จะใช้กับข้าราชการตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ

ส่วนที่ 5 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง

แบบประเมินผลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความสามารถในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ เป็นหลัก

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับมาตรวัด

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน มาตรวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรง ใช้การให้คะแนนแบบเดียวกัน โดยแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

กรณี 1 สำหรับข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง ดีมาก หรือมากที่สุด ให้ 4 คะแนน

- ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างดีหรือค่อนข้างมาก ค่อนข้างจริง ให้ 3 คะแนน
- ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่จริง ค่อนข้างดีหรือค่อนข้างน้อย ให้ 2 คะแนน
- ไม่เห็นด้วยเลย ไม่ดีเลยหรือน้อย ไม่จริงเลย ให้ 1 คะแนน

กรณีที่ 2 สำหรับข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง ดีมากหรือมาก จริงที่สุด ค่อนข้างดีหรือค่อนข้างมากให้ 1 คะแนน
- ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างดีหรือค่อนข้างมาก ค่อนข้างจริง ให้ 2 คะแนน
- ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่จริง ค่อนข้างดีหรือค่อนข้างน้อย ให้ 3 คะแนน
- ไม่เห็นด้วย ไม่ดีเลยหรือน้อย ไม่จริงเลย ให้ 4 คะแนน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้ออกแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในด้านภาษาและในด้านคำถาม ให้กระชับชัดเจน และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจง่าย

ก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนาม ผู้วิจัยทำการทดสอบแบบสอบถาม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการศูนย์ข้อมูลข้อสนเทศ จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 30 คน เพื่อทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pre - test) ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการศูนย์ข้อมูลข้อสนเทศนั้นมีลักษณะใกล้เคียงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ โดยที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ใช้เวลาทั้งสิ้น 3 วัน เฉลี่ยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างวันละ 10 คน จากนั้นเราจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการประมวลวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ (Relability) และทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของ

แบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Reliability Coefficient Alpha) เพื่อดูความสอดคล้องของข้อความต่าง ๆ

โดยการดำเนินการใช้ “สัมประสิทธิ์อัลฟา” (Coefficient Alpha) เพื่อวัดขนาดค่าความน่าเชื่อถือได้ภายใต้ความหมายคงเส้นคงวภายใน (Internal Consistency) กล่าวคือ ขนาดค่าความเชื่อถือได้ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรฐานการวิจัยทางวิชาการ ในหลักการมาตรฐานการวิจัยทางวิชาการ ในมาตรฐานที่มีขนาดสูงกว่า 0.5 มากขึ้นเพียงใด จะจัดว่าเป็นคุณสมบัติพึงประสงค์ของมาตรฐานมากขึ้นเพียงนั้น ซึ่งสามารถหาค่าได้โดยใช้นิยามทางคณิตศาสตร์ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \frac{[1 - \sum \sigma_1^2]}{\sigma_y^2}$$

เมื่อ α = เป็นความเชื่อมั่นแบบวัดทัศนคติทั้งหมด

σ_1^2 = เป็นความแปรปรวนของข้อทดสอบแต่ละข้อ

σ_y^2 = เป็นความแปรปรวนของข้อทดสอบทั้งหมด

n = เป็นจำนวนของแบบวัดทัศนคติ

ในการพิจารณาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม จะทำการทดสอบแบบสอบถามใน 2 ส่วน ดังนี้ คือ

1. ในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ
2. ในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Reliability Coefficient Alpha) ในการทดสอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในทุกด้านโดยรวม

มีค่า $\alpha = 0.65$

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง

การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเองรวมรวม

มีค่า $\alpha = 0.82$

จากผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Reliability Coefficient Alpha)

ปรากฏว่า ค่า α จะมีค่า > 0.5 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นที่จะนำไปใช้ได้จริง เมื่อได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยที่ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยจะนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ด้วยมือของตนเอง (Self – Administered Questionnaire) เพื่อให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันก่อนที่จะลงมือตอบแบบสอบถาม และได้รื้อเก็บแบบสอบถามในทันทีเมื่อตอบเสร็จ ในที่นี้ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงอธิบายและทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบคำถาม และการรักษาความลับทางข้อมูล เพื่อให้เข้าใจว่าจะนำข้อมูลไปประมวลผลอธิบายในภาพรวมเท่านั้น โดยที่ข้อมูลในการสัมภาษณ์จะไม่ส่งผลกระทบต่ออาชีพการงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจใด ๆ ทั้งสิ้น เนื่องจากระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีจำกัด และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และตรงต่อเวลาที่ได้กำหนดไว้ เมื่อตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาทั้งหมด 115 ชุด ผู้วิจัยจึงขจัดแบบสอบถามบางชุดที่ไม่สมบูรณ์ออกไป และนำข้อมูลแบบสอบถามที่เหลือ 100 ชุด มาทำการวิเคราะห์ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้ที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถามในครั้งแรก มาทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็น เจ้าหน้าที่ตำรวจระดับชั้นสัญญาบัตร จำนวน 5 คน ระดับประทวน จำนวน 5 คน ในส่วนวิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะของคำถามที่ตรงกันกับในแบบสอบถาม และในขั้นตอนของการสัมภาษณ์จริงนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ คือ

- การสร้างความไว้วางใจ (Rapport) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความคุ้นเคยและไว้วางใจ ซึ่งขั้นตอนนี้จะใช้เวลาในแต่ละรายไม่เท่ากัน การสร้างสัมพันธภาพในขั้นนี้จะเป็นการพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไปก่อน จนกลุ่มตัวอย่างเริ่มไว้วางใจ จึงเริ่มทำการสัมภาษณ์

- การสัมภาษณ์ หลังจากที่ถูกกลุ่มตัวอย่างรู้สึกคุ้นเคยกับผู้ทำการวิจัยแล้ว จึงเริ่มทำการตอบแบบสอบถาม ซึ่งในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะใช้วิธีการสังเกต พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ถ้าเกิดความเบื่อบ่อยผู้วิจัยจะทำการหยุดการสัมภาษณ์และพยายามสร้างบรรยากาศเพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจใหม่ ๆ แล้วทำการสัมภาษณ์ต่อไป ในการสัมภาษณ์จะใช้เวลาในแต่ละครั้งประมาณ 45 นาที ถึง 1 ชั่วโมง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำเสนอในขั้นวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

นำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดหลังจากตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้ว จะได้นำไปลงแบบบรหัส (Coding Sheet) บันทึกลงแผ่นแม่เหล็ก และนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistic Package For Social Science) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยมัชฌิมเลขคณิต จากนั้นนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ และสรุปผลการวิจัยดังนี้

- 1) การวิเคราะห์เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ กลุ่มตัวอย่างและการนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
- 2) การวิเคราะห์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเบื้องต้นกับตัวแปรตาม และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย
- 3) การวิเคราะห์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

จะใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเป็นส่วน ๆ (Content Analysis) เพื่อให้ทราบในด้านของรายละเอียดที่ชัดเจน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทางสถิติเพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยและอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ไว้ดังนี้

1. การวิเคราะห์เพื่ออธิบายข้อมูลภูมิหลังเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง และกรณีตัวอย่างในเหตุการณ์ต่าง ๆ ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายและพรรณนาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (Thick Description) และบรรยายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและเพื่อดูการกระจายของข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies)

2. ผู้วิจัยใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง

3. การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐาน ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ โดยใช้ระดับนัยสำคัญที่ 0.5 โดยดูจากตาราง (Crossstabulation) ซึ่งสูตรทั่วไปของไคสแควร์ คือ

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

เมื่อ O เป็นความถี่ที่ได้จากการสังเกต (Observed frequency)

E เป็นความถี่ที่คาดหวังทางทฤษฎี (Expected frequency)

4. การทดสอบสมมติฐานแบบทางเดียว (One tailed test) เนื่องด้วยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบมีทิศทาง (Directional hypothesis) โดยเลือกเทคนิคทางสถิติที่จะใช้ในการทดสอบ (Selecting the statistical technique) คือ (t-test) ในการ

ทดสอบ โดยใช้ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 การอ่านค่าวิกฤต (Critical value) อ่านค่าวิกฤตจากตารางแจกแจงของค่า t ค่าสถิติที่คำนวณได้ตกอยู่ในบริเวณหรือเขตวิกฤต (หมายความว่า ค่าที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าวิกฤต : Critical value) แสดงว่าผลการทดสอบนั้นเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถิติที่ใช้ t-test ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

หมายเหตุ สูตรข้างต้นนี้ $df = n_1 + n_2 - 2$

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ” ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลอย่างเป็นระบบจากแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด ศึกษาประชากรจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลและจำแนกผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรที่ทำการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อพิสูจน์สมมติฐาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่าง ในหัวข้อของ

ประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรที่ทำการศึกษา

จากการตอบแบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ” นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการทางสถิติได้ผลดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของภูมิหลังและลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ภูมิหลังและลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	36	36.0
ชาย	64	64.0
รวม	100	100.0
อายุ (X = 35.05 ปี)		
ต่ำกว่า 35 ปี	55	55.0
ตั้งแต่ 35 ปี ขึ้นไป	45	45.0
รวม	100	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	28.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	72	72.0
รวม	100	100.0

ภูมิหลังและลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการสมรส		
โสด	54	54.0
สมรส	34	40.0
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	12	6.0
รวม	100	100.0
ยศ ตำแหน่ง		
เจ้าหน้าที่ตำรวจ ชั้นประทวน	42	42.0
เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร	58	58.0
รวม	100	100.0
ระยะเวลาในการทำงาน (X = 3.33 ปี)		
ต่ำกว่า 3 ปี	36	36.0
ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป	64	64.0
รวม	100	100.0
รายได้รวมกับเบี้ยเลี้ยง (X = 9,373.37 บาท)		
ต่ำกว่า 9,000 บาท	57	57.0
ตั้งแต่ 9,000 บาทขึ้นไป	43	43.0
รวม	100	100.0

ภูมิหลังและลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์		
ชำนาญมาก	23	23.0
ชำนาญปานกลาง	38	38.0
ไม่มีความรู้เลย	34	34.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าข้อมูลภูมิหลังและลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียดดังนี้

1.1 เพศ : พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64

1.2 อายุ : พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อยคือ ต่ำกว่า 35 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมาก คือ สูงกว่า 35 ปีขึ้นไป มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45 โดยอายุเฉลี่ย (\bar{X}) ของกลุ่มตัวอย่าง มีอายุเฉลี่ย 35.05 ปี

1.3 ระดับการศึกษา : พบว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72

1.4 สถานภาพการสมรส : พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาร้อยละส่วนใหญ่มีสถานภาพที่สมรสแล้ว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นโสด มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54 สถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6

จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา สามารถจำแนกกลุ่มประชากร ออกเป็น 2 กลุ่มคือ 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพเป็นโสด รวมถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้างและแยกกันอยู่ มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพที่สมรส มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34

1.5 **ยศ ตำแหน่ง** : พบว่าสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ประชากรกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และประชากรกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58

1.6 **ระยะเวลาในการทำงาน** : พบว่าระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคัดจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานสูงกว่า 3 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 โดยระยะเวลาในการปฏิบัติงานสายตรวจเฉลี่ย (X) ของกลุ่มตัวอย่าง มีระยะเวลาเฉลี่ย 3.33 ปี

1.7 **รายได้รวมกับเบี่ยเลี้ยง** : พบว่ารายได้รวมกับเบี่ยเลี้ยงของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคัดจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้รวมกับเบี่ยเลี้ยงต่ำกว่า 9,000 บาท มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้รวมกับเบี่ยเลี้ยงสูงกว่า 9,000 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 โดยรายได้รวมกับเบี่ยเลี้ยงเฉลี่ย (X) ของกลุ่มตัวอย่าง มีรายได้รวมกับเบี่ยเลี้ยงโดยเฉลี่ย 9,325.38 บาท

1.8 **ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์** : พบว่า ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์มาก มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 กลุ่มตัวอย่างที่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ปานกลาง มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์เลย มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในกรณีเหตุการณ์ต่าง ๆ

เกณฑ์การให้คะแนน	ข้อความ	ข้อความ
	เชิงบวก (n_1)	เชิงลบ (n_2)
1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.81 - 2.60	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย
2.61 - 3.40	ปานกลาง	ปานกลาง
3.41 - 4.20	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4.21 - 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานต่อกรณีนโยบายและการบริหารงาน

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
1. หน่วยงานที่ท่านทำมีเป้าหมายในการทำงาน (n_1)	3.31	0.79
2. หน่วยงานที่ท่านทำมีนโยบายในการทำงาน ที่ชัดเจนไม่กำกวมอย่างที่กัน (n_1)	3.15	1.01
3. ท่านมีงานที่ทำเฉพาะ ซึ่งไม่ต้องทำงานร่วมกับใคร นอกจากคนในกองกำกับตนเอง (n_1)	3.44	1.23

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายและการบริหารงานวัดได้จากข้อความ จำนวน 3 ข้อความ เป็นข้อความเชิงบวก 3 ข้อความ

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในส่วนความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงาน ในระดับเห็นด้วยต่อข้อความเชิงบวก สำหรับวัดความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงาน โดยมีข้อความที่เป็นระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรกคือ ท่านมีงานที่ทำเฉพาะ ซึ่งไม่ต้องทำงานร่วมกับใครนอกจากคนในกองกำกับท่านเอง ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.44$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับที่สองคือ หน่วยงานที่ท่านทำมีเป้าหมายในการทำงาน ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.31$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับที่สาม คือ หน่วยงานที่ท่านทำมีนโยบายในการทำงานที่ชัดเจนไม่ก้าวก่ายหน้าทีกัน ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.15$)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ต่อกรณีการเลื่อนขั้นเงินเดือน

ข้อความ (ข้อความเชิงบวก = n_1 , ข้อความเชิงลบ = n_2)	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
1. ท่านคิดว่าท่านมีความเหมาะสมที่หัวหน้างาน จะพิจารณาขึ้นเงินเดือนให้ท่านพิเศษกว่าคนอื่น (n_1)	3.34	1.11
2. ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน มากกว่า 1 ขึ้นอยู่เสมอๆ ประมาณที่มากกว่า (n_1)	3.29	1.09
3. ถ้าท่านได้รับการเพิ่มขึ้นเงินเดือน ท่านจะทำงาน ด้านการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ อย่างมีประสิทธิภาพ (n_1)	3.37	1.08

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือน วัดได้จากข้อความ จำนวน 3 ข้อความ เป็นข้อความเชิงบวก 3 ข้อความ สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานในด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในระดับเห็นด้วยต่อ *ข้อความเชิงบวก* สำหรับวัดความพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยมีข้อความที่เป็นระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก คือ ถ้าท่านได้รับการเพิ่มขั้นเงินเดือน ท่านจะทำงานด้านการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.37$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสอง คือ ท่านคิดว่าท่านมีความเหมาะสมที่หัวหน้างาน จะพิจารณาขั้นเงินเดือนให้ท่านพิเศษกว่าคนอื่น ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.34$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสาม คือ ถ้าท่านได้รับการเพิ่มขั้นเงินเดือน ท่านจะทำงานด้านการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นได้รับงบประมาณค่าใช้จ่ายจากผู้บังคับบัญชาเพียงพอ ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.29$)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ต่อกรณีการเลื่อนตำแหน่ง

ข้อความ (ข้อความเชิงบวก = n_1 , ข้อความเชิงลบ = n_2)	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
1. ท่านไม่เคยถูกพักการเลื่อนขั้นตำแหน่งเลยสักครั้ง (n_1)	3.33	1.00
2. ถ้าท่านได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ท่านจะทำงาน ด้านการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (n_2)	3.47	0.97
3. ท่านคิดว่า การเลื่อนตำแหน่ง เป็นสิ่งที่กระตุ้น ให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน (n_1)	3.42	1.16

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน วัดได้จากข้อความ จำนวน 3 ข้อความ เป็นข้อความเชิงบวก 3 ข้อ สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในส่วนของความพึงพอใจต่อการเลื่อนตำแหน่งในการทำงาน ในระดับเห็นด้วยต่อข้อความเชิงบวก สำหรับวัดความพึงพอใจต่อการเลื่อนตำแหน่งในการทำงานโดยมีข้อความที่เป็นระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก คือ ถ้าท่านได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ท่านจะทำงานด้านการปราบปรามอาชญากรรม คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.47$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสอง คือ ท่านคิดว่าการเลื่อนตำแหน่ง เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.42$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสาม คือ ท่านไม่เคยถูกพักการเลื่อนขั้นตำแหน่งเลยสักครั้ง ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.33$)

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อความ (ข้อความเชิงบวก = n_1 , ข้อความเชิงลบ = n_2)	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
1. ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายของงาน (n_1)	3.22	1.24
2. ทำงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด (n_1)	2.99	1.23
3. ลางาน ขาดงานบ่อย ๆ (n_2)	3.50	1.39
4. ไม่ชอบงานที่ทำอยู่ (n_2)	3.52	1.24
5. อยากลาออกจากราชการ (n_2)	3.33	1.36
6. งานที่ทำสำเร็จและมีคุณภาพดี (n_1)	3.46	1.23
7. งานที่ทำสำเร็จด้านปริมาณ (n_2)	3.00	0.98

ข้อความ (ข้อความเชิงบวก = n_1 , ข้อความเชิงลบ = n_2)	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
8. ความรู้ที่เคยอบรมและเคยเรียนนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ (n_1)	3.29	1.29
9. ผลงานเป็นที่น่าพอใจของหัวหน้างาน (n_1)	3.41	1.33
10. ขวัญและกำลังใจในการทำงานดี (n_1)	3.15	1.37
11. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำงาน (n_1)	2.77	1.04
12. ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน (n_2)	3.27	1.24
13. มีการเรียนรู้และมีประสบการณ์ใหม่ๆ (n_1)	2.87	1.28
14. มีอิสระในการทำงาน (n_1)	3.31	1.14
15. ผู้ร่วมงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ (n_2)	3.35	1.35

จากตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่
 ดำรงตำแหน่งครูพี่เลี้ยงที่วัดได้จากข้อความ จำนวน 15 ข้อความ เป็น
 ข้อความเชิงบวก 9 ข้อความ เป็นข้อความเชิงลบ 6 ข้อความ

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นในส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง ในระดับเห็นด้วยต่อ*ข้อความเชิงบวก* โดยมีข้อความที่เป็นระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก คือ งานที่ทำสำเร็จและมีคุณภาพดี ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.46$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสอง คือ ผลงานเป็นที่น่าพอใจของหัวหน้า ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.41$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสาม คือ มีอิสระในการทำงาน ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.31$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสี่ คือ ความรู้ที่เคยอบรมและเคยเรียนนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.29$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับห้า คือ ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายของงาน ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.22$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหก คือ ขวัญและกำลังใจในการทำงานดี ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 3.15$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับเจ็ด คือ ทำงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 2.99$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแปด คือ มีการเรียนรู้และมีประสบการณ์ใหม่ ๆ ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 2.87$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับเก้า คือ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำงาน ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_1} = 2.77$) ส่วน*ข้อความเชิงลบ* สำหรับวัดการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง มีข้อความที่เป็นระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก คือ ไม่ชอบงานที่ทำอยู่ ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_2} = 3.52$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสอง คือ ลางาน ขาดงานบ่อย ๆ ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_2} = 3.50$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสาม คือ ผู้ร่วมงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_2} = 3.35$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสี่ คือ อยากลาออกจากราชการ ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_2} = 3.33$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับห้า คือ ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_2} = 3.27$) ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหก คือ งานที่ทำสำเร็จด้านปริมาณ ข้อความนี้อยู่ในระดับเห็นด้วย ($X_{n_2} = 3.00$)

ส่วนที่ 3 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

3.1 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

กรณีศึกษาที่ 1

ชื่อ ส.ต.ท. พิชัย (นามสมมติ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล

อายุ 27 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาม.6 ดำรงยศในปัจจุบัน ผู้บังคับหมู่ ทำงานที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเป็นระยะเวลา 3 ปี ปัจจุบันได้รับเงินประมาณเดือน 6,000 บาทต่อเดือน สถานที่พักอาศัย อพาร์ทเมนต์ใกล้ ๆ กับที่ทำงาน ได้ให้สัมภาษณ์ว่า

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ปานกลาง เคยไปเรียนพิเศษหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ก็ทำงานเป็นเฉพาะที่เคยไปเรียนมาเท่านั้น ถ้ามีโอกาสจะไปเรียนเพิ่มเติมเพื่อให้ความรู้มากขึ้น

ลักษณะงานที่ทำ

การทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจส่วนใหญ่ จะมีเป้าหมายในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะเป็นคนกำหนดเป้าหมายให้เราปฏิบัติตาม งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เป็นงานที่ไม่ยุ่งยากไม่ค่อยจะสลับซับซ้อน ส่วนใหญ่ที่จะออกไปทำงานข้างนอก บก.ต.ศ. เมื่อมีผู้เสียหายมาแจ้งให้ไปจับกุมผู้กระทำความผิด

หมายรื่องเรียนให้ไปตรวจสถานที่ เราจะต้องไปขอหมายศาลเพื่อที่จะสามารถเข้าไปค้นได้ การทำงานไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงานเท่าไร เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้องดี มีความเอาใจใส่ในตัวลูกน้องอย่างเท่าเทียมกัน เวลาที่ทำการแล้วประสบความสำเร็จ ผู้บังคับบัญชามักจะชมเชยให้เกิดกำลังใจในการทำงานเสมอ ๆ

การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งในการทำงานไม่มีผลต่อการทำงานมากนัก สำหรับตัวเองมีความคิดว่าการที่จะได้เลื่อนขั้นเป็นยศสัญญาบัตร หรือการเลื่อนขั้นขั้นประทวน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับงานที่ทำหรือหน่วยงานที่สังกัด แต่จะขึ้นอยู่กับระบบของงานตำรวจต่างหากและในเมื่อมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนในระเบียบข้าราชการ จึงไม่ได้คิดมาก คิดว่ามันก็จะไปตามขั้นตอน เราต้องทำตัวเองให้เป็นคนที่มีคุณภาพมากที่สุดจะบังเกิดผลดีแก่ตัวเอง

ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน มีปัญหาในการทำงานบ้างในบางครั้ง เช่นในปัจจุบัน อินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งที่แพร่หลายและคนส่วนใหญ่มักใช้สื่อเหล่านี้ บางครั้งอาชญากรรมแฝงมากับสื่อเหล่านี้ เมื่อมีคดีเกิดขึ้น ตัวเราเองก็ต้องทำความเข้าใจรูปการณ์ที่เกิดขึ้นมาให้เข้าใจเสียก่อน แล้วจึงสามารถทำงานนั้น ๆ ได้

กรณีศึกษาที่ 2

ชื่อ ส.ต.ท. สุนทร (นามสมมติ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล

อายุ 25 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาปริญญาตรี ดำรงยศในปัจจุบัน ผู้บังคับหมู่ทำงานที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเป็นระยะเวลา 2 ปี ปัจจุบันได้รับเงินประมาณเดือน 6,000 บาทต่อเดือน สถานที่พักอาศัย บ้านของตนเองได้ให้สัมภาษณ์ว่า

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ปานกลาง เคยเรียนคอมพิวเตอร์ตอนที่เรียนหนังสือมาก่อน และเรียนพิเศษหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ คิดว่าในปัจจุบันถ้าใครทำงานด้านคอมพิวเตอร์ไม่เป็นเลยจะเกิดปัญหาในการทำงานมาก

ลักษณะงานที่ทำ

การทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจส่วนใหญ่ จะมีเป้าหมายในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะเป็นคนกำหนดเป้าหมายให้เราปฏิบัติตาม งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เป็นงานที่ไม่ยุ่งยากไม่ค่อยจะสลับซับซ้อน รู้สึกชอบงานที่ทำอยู่มากเพราะเป็นงานที่เราถนัด งานที่ทำไม่มีมากมายเพราะย้ายมาทำงานที่นี่ได้ไม่นาน ที่รู้สึกชอบงานที่ทำเพราะเป็นงานที่ต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ๆ ทำให้เราไม่รู้สึกว่างงานที่ทำเป็นงานเดิม ๆ ซ้ำซากจำเจ เราจึงกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา อีกทั้งผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้องดี มีความเอาใจใส่ในตัวลูกน้อง เพื่อนร่วมงานก็มีอัธยาศัยดี มีความสนิทสนมกันทำให้รู้สึกมีความสุขกับการทำงานที่ทำอยู่นี้

การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งในการทำงานไม่มีผลต่อการทำงานเท่าไรหรอก สำหรับตัวเองมีความคิดว่า มีผลต่อการทำงานเพียงเล็กน้อย เพราะถ้าเราได้เลื่อนขั้นก็จะทำให้เรามีกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น แต่การที่จะได้เลื่อนขั้นเป็นยศสัญญาบัตร หรือการเลื่อนขั้นขั้นประทวน ก็มีระบบในการทำงานของเขา ถ้าเราทำงานดี มีความเอาใจใส่ในงาน ขยันขันแข็งในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาก็จะเห็นผลงานที่เราทำ เวลาประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาก็จะขอขึ้นเงินเดือนให้เราเอง ดังนั้นถ้าเราขยันที่จะทำงานผลดีก็เกิดกับตัวเราเอง

ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงาน เพราะที่กองกำกับการมีผู้บังคับบัญชาระดับรองสารวัตรคนหนึ่งที่มีความชำนาญในการทำงานด้านคอมพิวเตอร์มาก เมื่อเกิดข้อขัดข้องในการทำงาน มีผู้บังคับบัญชาระดับรองสารวัตรคนนั้นก็จะเป็นคนที่คอยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมาเสมอ ๆ

กรณีศึกษาที่ 3

ชื่อ ส.ต.ท. กานต์ (นามสมมติ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล

อายุ 25 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปวช.คอมพิวเตอร์ ดำรงยศในปัจจุบัน ผู้บังคับหมู่ ทำงานที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเป็นระยะเวลา 2 ปี ปัจจุบันได้รับเงินประมาณเดือน 6,500 บาทต่อเดือน สถานที่พักอาศัย แพลตต้าวรพที่หน่วยงานจัดสรรให้ได้ให้สัมภาษณ์ว่า

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ค่อนข้างมาก เพราะเรียนจบมาทางด้านคอมพิวเตอร์ และมักจะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์โดยมักจะซื้อหนังสือมาอ่านเอง

ลักษณะงานที่ทำ

การทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจส่วนใหญ่ มักมีการแบ่งงานให้รับผิดชอบโดยผู้บังคับบัญชาเป็นคนควบคุมดูแลอีกทีหนึ่ง การทำงานส่วนใหญ่จะมีเป้าหมายในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะเป็นคนกำหนดเป้าหมายให้เราปฏิบัติตาม งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ เป็นงานที่ไม่ยุ่งยากไม่ค่อยจะสลับซับซ้อน ส่วนใหญ่ที่จะออกไปทำงานข้างนอก บก.สศก. เมื่อมีผู้เสียหายมาแจ้งให้ไปจับกุมผู้กระทำความผิด การทำงานมีปัญหาในการทำงานบ้างในบางครั้ง เช่นในหน่วยงานมีบางคนที่ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานได้เลย ในบางครั้งจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน แต่โดยส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีปัญหาที่ร้ายแรง

การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งในการทำงานมีผลต่อการทำงานมาก สำหรับตัวเองมีความคิดว่า การที่จะได้เลื่อนขั้นเป็นยศสัญญาบัตร หรือการเลื่อนขั้นขึ้นประทวน มีผลต่อการทำงานมากเพราะถ้าเราได้เลื่อนตำแหน่ง จะเป็นกำลังใจในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม

ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

การทำงานใน บก.สศก.นั้น ตนเองมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานที่นี้มากพอสมควร เพราะมีโอกาสได้แสดงความสามารถพิเศษในการทำงานเราทราบดีอยู่แล้วว่า คอมพิวเตอร์เป็น หัวใจหลักในการทำงานที่สังกัดนี้ ถ้าเรามีความชำนาญการใช้เครื่องมากกว่าคนอื่น เราก็ใช้ ความสามารถนั้น ๆ มาทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้

กรณีศึกษาที่ 4

ชื่อ ส.ต.ท.(ญ) ดาว (นามสมมติ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล

อายุ 27 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษา ปวส. ดำรงยศในปัจจุบัน ผู้บังคับหมู่ ทำงานที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเป็นระยะเวลา 3 ปี ปัจจุบันได้รับเงิน ประมาณเดือน 6,500 บาทต่อเดือน สถานที่พักอาศัยอาศัยอยู่กับพ่อแม่ของสามีเนื่องจากเป็นคน ต่างจังหวัด ได้ให้สัมภาษณ์ว่า

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ปานกลาง ไม่เคยไปเรียนพิเศษหาความรู้เพิ่มเติม เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ แต่มาเรียนรู้การใช้งานจากที่ทำงาน ถ้ามีโอกาสจะไปเรียนเพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้มากขึ้น

ลักษณะงานที่ทำ

การทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจส่วนใหญ่ จะมีเป้าหมายในการ ทำงาน ผู้บังคับบัญชาจะเป็นคนกำหนดเป้าหมายให้เราปฏิบัติตาม งานที่ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบ เป็นงานที่ไม่ยุ่งยากไม่ค่อยจะสลับซับซ้อน ส่วนใหญ่จะออกไปทำงานข้างนอก บก.ส ศก. เมื่อมีผู้เสียหายมาแจ้งให้ไปจับกุมผู้กระทำความผิด หรือออกไปทำงานข้างนอกเมื่อมี จดหมายร้องเรียนให้ไปตรวจสอบสถานที่ แต่ตนเองเป็นผู้หญิงจึงไม่ได้ออกไปทำงานดังที่ได้กล่าว มาแล้ว ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายงานให้ทำ ส่วนใหญ่นั้นเป็นงานด้านธุรการการทำงานจึงไม่ ค่อยมีปัญหาในการทำงานมากนัก สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี การทำงานส่วน ใหญ่ไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงานเพราะมีการวางระบบเอาไว้แล้ว

การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งในการทำงานไม่มีผลต่อการทำงานมากนัก เพราะกำลังใจในการทำงานของตนเองไม่ได้มาจากในส่วนนี้ เพราะถ้าเราคาดหวังในการทำงานว่าทำไปแล้วจะได้ผลตอบแทน การทำงานนั้น ๆ อาจจะไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ เราจึงควรทำงานด้วยความตั้งใจจริงมากกว่าคาดหวังในการทำงาน

ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน มีปัญหาในการทำงานบ้างในบางครั้ง แต่ส่วนใหญ่ก็สามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้ อยากให้หน่วยงานมีการจัดการอบรมความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงานให้มากขึ้น

กรณีศึกษาที่ 5

ชื่อ ส.ต.ต. กานดา (นามสมมติ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล

อายุ 25 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาปริญญาตรี ดำรงยศในปัจจุบัน ผู้บังคับหมู่ทำงานที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเป็นระยะเวลา 4 ปี ปัจจุบันได้รับเงินประมาณเดือน 6,000 บาทต่อเดือน สถานที่พักอาศัย บ้านเช่า ได้ให้สัมภาษณ์ว่า

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์พอสมควร เคยเรียนคอมพิวเตอร์ตอนที่เรียนหนังสือในระดับปวส.ในด้านคอมพิวเตอร์มาก่อน คิดว่าในปัจจุบันถ้าใครทำงานด้านคอมพิวเตอร์ไม่เป็นเลยจะเกิดปัญหาในการทำงานมาก

ลักษณะงานที่ทำ

การทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจส่วนใหญ่ มักได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ ตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านธุรการเป็นงานหลัก แต่ถ้าเมื่อใดมีงานที่ได้รับมอบหมายแล้วกำลังพลมีไม่เพียงพอ ก็จะต้องไปทำงานนั้น ๆ ด้วย

การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งในการทำงานไม่มีผลต่อการทำงานมากนัก สำหรับตัวเองมีความคิดว่ามีผลต่อการทำงานเพียงเล็กน้อย เพราะถ้าเราได้เลื่อนขั้นก็จะทำให้เรามีกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ถ้าเราทำงานดี มีความเอาใจใส่ในงาน ชยันชั้นแข็งในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาก็จะเห็นผลงานที่เราทำ เวลาประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาก็จะขอขึ้นเงินเดือนให้เราเอง

ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจาก ตนเองสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อยู่แล้ว เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ถ้าไม่ใช่เรื่องใหญ่หนักก็สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้

3.2 ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร

กรณีศึกษาที่ 6

ชื่อ ร.ต.ท. สุนทร (นามสมมติ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล

อายุ 25 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ดำรงยศในปัจจุบัน ร้อยตำรวจโท ทำงานที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเป็นระยะเวลาเกือบ 2 ปี ปัจจุบันได้รับเงินประมาณเดือน 7,000 บาทต่อเดือน สถานที่พักอาศัย บ้านของตนเองได้ให้สัมภาษณ์ว่า

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์พอสมควร เคยเรียนพิเศษเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตอนที่เรียนหนังสือมาก่อน และหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์โดยการอ่านหนังสือ คิดว่าในปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีบทบาทในการทำงานมาก แทบจะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนได้ ถ้าใครไม่มีความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์เลยจะเกิดปัญหาในการทำงานมาก

ลักษณะงานที่ทำ

การทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจส่วนใหญ่ มักได้รับเป้าหมายในการทำงาน จากผู้บังคับบัญชาที่มีระดับสูงกว่าเป็นคนกำหนดเป้าหมายให้เราปฏิบัติตาม งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ โดยที่เราจะดูคุณ่งของหน่วยงานที่เราได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานที่ทำเป็นงานงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเท่าไรนัก รู้สึกชอบงานที่ทำอยู่พอสมควรเพราะเป็นงานที่ถนัดและสามารถทำงานแล้วเกิดผลสำเร็จในการทำงานได้ง่ายกว่างานในด้านอื่น ๆ ที่เคยทำมาก่อนที่จะย้ายมาทำงานที่ สศค. งานที่ทำมีไม่มากเพราะส่วนใหญ่งานที่ทำมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันตรงที่รูปแบบของคดีที่เกิดเท่านั้น ส่งผลให้เราไม่รู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานเดิม ๆ ซ้ำซากจำเจ เราจึงกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา อีกทั้งผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้องดี มีความเอาใจใส่ในตัวลูกน้อง เพื่อนร่วมงานก็มีอัธยาศัยดี มีความสนิทสนมกันทำให้รู้สึกมีความสุขกับการทำงานที่ทำอยู่นี้

การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งในการทำงานไม่มีผลต่อการทำงานเท่าไรนัก สำหรับตัวเองมีความคิดว่า มีผลต่อการทำงานเพียงเล็กน้อย เพราะการที่จะได้เลื่อนขั้นเงินเดือนนั้นขึ้นอยู่กับการทำงานของเราเอง ถ้าเราขยันทำงาน เวลาประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาก็จะขอเงินเดือนให้เราเอง ดังนั้นการเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่ได้อยู่ที่ใครคนอื่น แต่อยู่ที่ตัวของเราเองเป็นอันดับแรก

ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงาน เพราะสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดขึ้นมาได้เสมอ ๆ อยากรู้ให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณในส่วนของการเปิดอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การใช้คอมพิวเตอร์ และอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมและการปราบปรามอาชญากรรมเศรษฐกิจให้มากกว่านี้

กรณีศึกษาที่ 7

ชื่อ ร.ต.อ. สมพร (นามสมมติ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล

อายุ 31 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต ดำรงยศในปัจจุบัน ร้อยตำรวจเอก ทำงานที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเป็นระยะเวลาเกือบ 2 ปี ปัจจุบันได้รับเงินประมาณเดือน 8,500 บาทต่อเดือน สถานที่พักอาศัย บ้านของตนเองได้ให้สัมภาษณ์ว่า

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ปานกลาง เคยเรียนพิเศษเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์โดยการไปอบรม คิดว่าในปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีบทบาทในการทำงานมาก

ลักษณะงานที่ทำ

การทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่จะรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติการทำงานจากผู้บังคับบัญชาที่มีระดับสูงกว่าเป็นคนกำหนดเป้าหมายให้เราปฏิบัติตาม งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ คือให้เป็นหัวหน้าชุดในการปราบปรามอาชญากรรม โดยที่เราจะมีลูกน้องช่วยงานเราจากที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ทำเป็นงานงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเท่าไรนัก ในบางครั้งก็มีปัญหาเกิดขึ้นบ้าง ส่วนใหญ่จะนำงานที่เกิดปัญหาไปปรึกษากับผู้บังคับบัญชาอีกทีหนึ่ง รู้สึกชอบงานที่ทำอยู่พอสมควร เพราะงานที่ทำมีไม่มากเพราะส่วนใหญ่งานที่ทำมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เลยทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงานเท่าไรนัก

ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้องดี มีความเอาใจใส่ในตัวลูกน้อง มีความยุติธรรมในการทำงานมาก เพื่อนร่วมงานก็มีอัธยาศัยดี มีความสนิทสนมกันทำให้รู้สึกมีความสุขกับการทำงานที่ทำอยู่นี้

ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงาน อยากให้หน่วยงาน จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดอบรมการใช้ทักษะคอมพิวเตอร์และอบรมเกี่ยวกับด้านเทคนิคการ ปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้นกว่าเดิม

กรณีศึกษาที่ 8

ชื่อ ร.ต.ท.(ญ) สุดา (นามสมมติ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล

อายุ 27 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาปริญญาตรี ดำรงยศในปัจจุบัน . ร้อยตำรวจโท ทำงานที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเป็นระยะเวลา 4 ปี ปัจจุบัน ได้รับเงินประมาณเดือน 7,000 บาทต่อเดือน สถานที่พักอาศัย บ้านของตนเอง ได้ให้สัมภาษณ์ ว่า

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์พอสมควร เคยเรียนในระดับปริญญาตรี โดยศึกษาเพิ่มเติม คิดว่าในปัจจุบันถ้าใครทำงานด้านคอมพิวเตอร์ไม่เป็นเลยจะเกิดปัญหาในการทำงาน มาก

ลักษณะงานที่ทำ

การทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจส่วนใหญ่ มักได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ ตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านธุรการเป็นงานหลัก

การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งในการทำงานไม่มีผลต่อการทำงานเท่าไรหรอก สำหรับตัวเองมีความคิด ว่า มีผลต่อการทำงานเพียงเล็กน้อย เพราะถ้าเราได้เลื่อนขั้นก็จะทำให้เรามีกำลังใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ถ้าเราทำงานดี มีความเอาใจใส่ในงาน ขยันขันแข็งในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาก็จะเห็นผลงานที่เราทำ เวลาประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาก็จะขอขึ้น เงินเดือนให้เราเอง

ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงาน สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีทั้งหัวหน้าและลูกน้องในหน่วยงาน ชอบงานที่ทำอยู่ในขณะนี้มาก เพราะเป็นงานที่ถนัด และเป็นงานที่ไม่ยากเท่าไรนัก งานที่สามารถเพิ่มพูนความรู้ให้กับตัวเองได้ อยากทำงานในส่วนที่ทำอยู่นี้ให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้

กรณีศึกษาที่ 9

ชื่อ ร.ต.ท. สมชาย (นามสมมติ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล

อายุ 30 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาโท ดำรงยศในปัจจุบัน ร้อยตำรวจโท ทำงานที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเป็นระยะเวลาเกือบ 4 ปี ปัจจุบันได้รับเงินประมาณเดือน 8,000 บาทต่อเดือน สถานที่พักอาศัย บ้านของตนเองได้ให้สัมภาษณ์ว่า

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

เมื่อก่อนเป็นข้าราชการชั้นประทวนมาก่อน แล้วสอบข้ามชั้นเป็นสัญญาบัตรได้ เลยขอมาประจำตำแหน่งที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบงานคือเป็นหัวหน้าชุดในการปราบปรามอาชญากรรมทางเศรษฐกิจมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์บ้างเล็กน้อย โดยการหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์โดยการอ่านหนังสือ และให้เพื่อนที่ทำงานช่วยสอนให้ คิดว่าในปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีบทบาทในการทำงานมาก เสมือนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ถ้าใครไม่มีความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์เลยจะเกิดปัญหาในการทำงานมาก เพราะตนเองเคยประสบมาก่อน

ลักษณะงานที่ทำ

การทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจส่วนใหญ่ มักได้รับเป้าหมายในการทำงาน จากผู้บังคับบัญชาที่มีระดับสูงกว่าเป็นคนกำหนดเป้าหมายให้เราปฏิบัติตาม งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ โดยที่เราจะถูกน้องช่วยงานที่เราได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งาน

ที่ทำงานงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเท่าไรนัก เมื่อได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้าชุดปฏิบัติงาน มีความภูมิใจในการทำงานนั้น ๆ มาก มักจะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปทุกครั้ง ดังนั้นตนเองจึงกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา และมักจะบอกกับลูกน้องให้มีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

การเลื่อนตำแหน่ง

การเลื่อนตำแหน่งในการทำงานไม่มีผลต่อการทำงานเท่าไรนัก สำหรับตัวเองมีความคิดว่า มีผลต่อการทำงานเพียงเล็กน้อย เพราะการที่จะได้เลื่อนขั้นเงินเดือนนั้นขึ้นอยู่กับการทำงานของเราเอง ถ้าเราขยันทำงาน เวลาประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจะเป็นคนพิจารณาในส่วนนั้น

ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน มีปัญหาในการทำงานบ้างทั้งนี้เนื่องจาก ตนเองไม่ค่อยมีความรู้ในด้านนี้เท่าไร อยากให้หน่วยงานการเปิดอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อสร้างศักยภาพในการทำงานให้มากขึ้น

กรณีศึกษาที่ 10

ชื่อ ร.ต.ต. ประรภ (นามสมมติ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล

อายุ 58 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงยศในปัจจุบัน ร้อยตำรวจตรี ทำงานที่กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจเป็นระยะเวลาเกือบ 10 ปี ปัจจุบันได้รับเงินประมาณเดือน 10,500 บาทต่อเดือน สถานที่พักอาศัย บ้านของตนเองได้ให้สัมภาษณ์ว่า

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

เป็นนายดาบเลื่อนไหล มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์บ้างเล็กน้อย จึงลงเรียนพิเศษเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์โดยการไปอบรม คิดว่าในปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีบทบาทในการทำงานมาก

ลักษณะงานที่ทำ

การทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจส่วนใหญ่ เป็นกำหนดเป้าหมายให้เราปฏิบัติตาม มีการทำงานเป็นระบบ มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมแล้ว ในบางครั้งก็มีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างการทำงานบ้าง ส่วนใหญ่จะนำงานที่เกิดปัญหาไปปรึกษากับผู้บังคับบัญชาอีกทีหนึ่ง การทำงานต้องมีความระมัดระวังในการทำงานสูง งานที่ทำมีไม่มาก เพราะส่วนใหญ่งานที่ทำมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เลยทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงานเท่าไรหรอก ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับลูกน้องดี มีความเอาใจใส่ในตัวลูกน้อง มีความยุติธรรมในการทำงานมาก เพื่อนร่วมงานก็มีอัธยาศัยดี มีความสนิทสนมกันทำให้รู้สึกมีความสุขกับการทำงานที่ทำอยู่นี้

ปัญหาในด้านการใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ไม่ค่อยมีปัญหาในการทำงาน อยากให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดอบรมการใช้ทักษะคอมพิวเตอร์และอบรมเกี่ยวกับด้านเทคนิคการปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความชำนาญมากขึ้นกว่าเดิม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

การพิสูจน์สมมติฐานและอภิปรายผล

5.1 การพิสูจน์สมมติฐานของการวิจัย

การนำเสนอผลเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปราม อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจนั้น ผู้วิจัยได้จำแนกเป็นดังต่อไปนี้

- การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้ สถิติ ไคสแควร์ (Chi – square) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ t-test ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ ไคสแควร์ (Chi-square) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า t-test ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจชายจะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจที่เป็นหญิง

ตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจชายและเจ้าหน้าที่ตำรวจหญิง กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม

เพศ	ประสิทธิภาพในการทำงาน ปราบปรามอาชญากรรม		รวม
	ต่ำ (ร้อยละ)	สูง (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
หญิง	18 (18.0)	18 (18.00)	36 (36.0)
ชาย	27 (27.0)	37 (37.0)	64 (64.0)
รวม	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.0)

Chi-square = 0.568

Significance = 0.293

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพศหญิงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพศชาย กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรตามพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพศหญิงและมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ต่ำ คิดเป็นร้อยละ 18.0 (ซึ่งเท่ากับกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 18.0) ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพศชายและประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 37.0 (ซึ่งมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นเพศชายแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 27.0)

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ได้ค่า Chi-square = 0.568 และค่า Significance = 0.293 ซึ่งมีค่าสูงกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงถือได้ว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยจากตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเพศแตกต่างกัน จะไม่มีมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแสดงว่าในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์นั้น เพศไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญในการเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นตามสมมติฐานที่ว่า **เจ้าหน้าที่ตำรวจชายจะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นหญิง** จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยข้อนี้

สมมติฐานที่ 2 **เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อยจะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมาก**

ตารางที่ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อยกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมากกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม

อายุ	ประสิทธิภาพในการทำงาน ปราบปรามอาชญากรรม		รวม
	ต่ำ (ร้อยละ)	สูง (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
น้อย	27 (27.0)	28 (28.0)	55 (55.0)
มาก	18 (18.0)	27 (27.0)	45 (45.0)
รวม	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.0)

Chi-square = 0.826

Significance = 0.240

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านอายุ กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรตามพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อยและมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ต่ำ คิดเป็นร้อยละ 27.0 (ซึ่งน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมากและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 28.0) ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมากและประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 27.0 (ซึ่งมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อยแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 18.0)

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าได้ค่า Chi-square = 0.826 และค่า Significance = 0.240 ซึ่งมีค่าสูงกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงถือได้ว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยจากตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน จะไม่มีมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแสดงว่าในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์นั้น อายุไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญในการเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นตามสมมติฐานที่ว่า **เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อยจะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมาก** จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยข้อนี้

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพโสด จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แต่งงานแล้ว

ตารางที่ 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

สถานภาพสมรส	ประสิทธิภาพในการทำงาน ปราบปรามอาชญากรรม		รวม
	ต่ำ (ร้อยละ)	สูง (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
โสด	26 (26.0)	28 (28.0)	54 (54.0)
สมรส	19 (19.0)	27 (27.0)	46 (46.0)
รวม	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.0)

Chi-square = 0.470

Significance = 0.314

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านสถานภาพการสมรส กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรตามพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพโสดและมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ต่ำ คิดเป็นร้อยละ 26.0 (ซึ่งน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพโสดและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 28.0) ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสและประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 27.0 (ซึ่งมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 19.0)

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าได้ค่า Chi-square = 0.470 และค่า Significance = 0.314 ซึ่งมีค่าสูงกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงถือได้ว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยจากตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะไม่มีมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแสดงว่าในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์นั้น สถานภาพการสมรสไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญในการเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นตามสมมติฐานที่ว่า **เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพโสด จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แต่งงานแล้ว** จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยข้อนี้

สมมติฐานที่ 4 **เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำ**

ตารางที่ 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

ระดับการศึกษา	ประสิทธิภาพในการทำงาน		รวม
	ปราบปรามอาชญากรรม		จำนวน (ร้อยละ)
	ต่ำ (ร้อยละ)	สูง (ร้อยละ)	
ต่ำ	13 (13.0)	15 (15.0)	28 (28.0)
สูง	32 (32.0)	40 (40.0)	72 (72.0)
รวม	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.0)

Chi-square = 0.032

Significance = 0.516

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านระดับการศึกษา กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรตาม พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำและมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ต่ำ คิดเป็นร้อยละ 13.0 (ซึ่งน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 15.0) ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูงและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 40.0 (ซึ่งมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูงแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 32.0)

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ได้ค่า Chi-square = 0.032 และค่า Significance = 0.516 ซึ่งมีค่าสูงกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงถือได้ว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยจากตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะไม่มีมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแสดงว่าในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์นั้น ระดับการศึกษาไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญในการเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นตามสมมติฐานที่ว่า **เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำ** จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยข้อนี้

สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มากจะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์น้อย

ตารางที่ 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ กับประสิทธิภาพในการปราบปราม อาชญากรรมคอมพิวเตอร์

ระยะเวลาในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน		รวม
	ปราบปรามอาชญากรรม		จำนวน (ร้อยละ)
	ต่ำ (ร้อยละ)	สูง (ร้อยละ)	
น้อย	21 (21.0)	15 (15.0)	36 (36.0)
มาก	24 (32.0)	40 (40.0)	64 (72.0)
รวม	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.0)

Chi-square = 4.040

Significance = 0.03

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านระยะเวลาในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรตามพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยและมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์สูง คิดเป็นร้อยละ 15.0 (ซึ่งน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 21.0) ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการทำงานมากและประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 55.0 (ซึ่งมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการทำงานมากแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 45.0)

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับประสิทธิภาพในการ
 ปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า
 ได้ค่า Chi-square = 4.040 และค่า Significance = 0.03 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ
 0.05 จึงถือได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในระยะเวลาในการทำงานปราบปราม
 อาชญากรรมกับประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์
 เพื่อทดสอบสมมติฐานทางเดียว (One – tailed test)

ประสิทธิภาพในการทำงาน ปราบปรามอาชญากรรม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)
ระยะเวลาในการทำงานน้อย	36	2.9796	0.1672
ระยะเวลาในการทำงานมาก	64	3.3490	0.1011

$$t - test = -2.008 \quad df = 98$$

จากตารางที่ 33 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในระยะเวลาในการทำงานมาก
 มีค่า (X) = 3.3490 สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในระยะเวลาในการทำงานน้อย มีค่า
 (X) = 2.9796 และเมื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติ (t = - 2.008) และค่า df = 98

จากผลการวิจัยที่ยอมรับสมมติฐานของผู้วิจัยนี้จะเห็นได้ว่า ระยะเวลาในการทำงาน
 ปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อประสิทธิภาพใน
 การทำงานแสดงว่าถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีระยะเวลาในการทำงานปราบปรามอาชญากรรม
 อาชญากรรมคอมพิวเตอร์มากเพียงพอ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีประสบการณ์ในการทำงานส่งผลให้
 การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ดังที่ **ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2515)** ได้
 ศึกษาวิจัยถึงปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริม
 การเกษตร โดยการศึกษเปรียบเทียบพนักงาน 2 กลุ่ม พบว่า พนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่า
 ระดับปริญญาตรี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญา
 ตรี

และพบว่าพนักงานที่มี อายุ เงินเดือน จำนวนชั่วโมงในการทำงานมากหรือน้อย จะไม่มีผลกับ ความพึงพอใจในการทำงาน **อดาพร สันติธนานนท์ (2533)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่ การได้รับการฝึกอบรม ระยะเวลาในการทำงาน การประสานงานภายในงาน ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น แสดงว่า**เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มากจะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม คอมพิวเตอร์มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ คอมพิวเตอร์น้อย** จึงยอมรับสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมาก จะมีประสิทธิภาพในการ ปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนน้อย

ตารางที่ 12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนกับประสิทธิภาพในการปราบปราม อาชญากรรมคอมพิวเตอร์

อัตราเงินเดือน	ประสิทธิภาพในการทำงาน		รวม
	ต่ำ (ร้อยละ)	สูง (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ต่ำ	28 (28.0)	29 (29.0)	57 (57.0)
สูง	17 (32.0)	26 (40.0)	43 (43.0)
รวม	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.0)

Chi-square = 0.910

Significance = 0.227

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านระดับการศึกษา กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรตาม พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนต่ำและมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ต่ำ คิดเป็นร้อยละ 28.0 (ซึ่งน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนต่ำและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 29.0) ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนสูงและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 26.0 (ซึ่งมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนสูงแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 17.0)

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าได้ค่า Chi-square = 0.910 และค่า Significance = 0.340 ซึ่งมีค่าสูงกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงถือได้ว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยจากตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานแสดงว่าในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์นั้น อัตราเงินเดือนไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญในการเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นตามสมมติฐานที่ว่า **เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมาก จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนน้อย** จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยข้อนี้

สมมติฐานที่ 7 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาก จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์น้อย

ตารางที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

ความสามารถเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์	ประสิทธิภาพในการทำงาน ปราบปรามอาชญากรรม		รวม
	ต่ำ	สูง	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)
ต่ำ	17 (17.0)	11 (11.0)	28 (28.0)
สูง	28 (28.0)	44 (44.0)	62 (62.0)
รวม	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.0)

Chi-square = 4.216

Significance = 005

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรตามพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ต่ำและมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์สูง คิดเป็นร้อยละ 11.0 (ซึ่งน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ต่ำและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 17.0) ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์สูงและประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นร้อยละ 44.0 (ซึ่งมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์สูงแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 28.0)

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าได้ค่า Chi-square = 4.216 และค่า Significance = 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงถือได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์กับประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ เพื่อทดสอบสมมติฐานทางเดียว (One – tailed test)

ประสิทธิภาพในการทำงาน ปราบปรามอาชญากรรม	จำนวน	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)
ความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์น้อย	36	2.9796	0.1672
ความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาก	64	3.3490	0.1011

$$t - test = -2.378$$

$$df = 198$$

จากตารางที่ 14 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในระยะเวลาในการทำงานมาก มีค่า (X) = 3.3490 สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในระยะเวลาในการทำงานน้อย มีค่า (X) = 2.9796 และเมื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t = - 2.008) และค่า df = 198

จากผลการวิจัยที่ยอมรับสมมติฐานของผู้วิจัยนี้จะเห็นได้ว่า ความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแสดงว่าถ้าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มากเพียงพอ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีประสบการณ์ในการทำงานส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น แสดงว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาก จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์น้อย จึงยอมรับสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 8 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ในแผนกและนโยบายที่ดี จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัตราเงินเดือนน้อยที่อยู่ในแผนกและนโยบายที่ไม่ดี

ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแผนกนโยบายกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

นโยบายการบริหารงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน		รวม
	ปราบปรามอาชญากรรม		จำนวน (ร้อยละ)
	ต่ำ (ร้อยละ)	สูง (ร้อยละ)	
ไม่ดี	24 (24.0)	21 (21.0)	45 (45.0)
ดี	21 (21.0)	34 (34.0)	55 (55.0)
รวม	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.0)

Chi-square = 2.296

Significance = 0.095

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านแผนกนโยบายกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรตามพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีแผนกนโยบายที่ไม่ดีและมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์สูง คิดเป็นร้อยละ 21.0 (ซึ่งน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีแผนกนโยบายที่ไม่ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 24.0) ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีแผนกนโยบายที่ดีและประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์สูง คิดเป็นร้อยละ 34.0 (ซึ่งมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีแผนกนโยบายที่ดีแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 21.0)

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายและการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับ ประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ได้ค่า Chi-square = 2.296 และค่า Significance = 0.095 ซึ่งมีค่าสูงกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงถือได้ว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยจากตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีนโยบายและการบริหารงานที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแสดงว่าในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์นั้น นโยบายและการบริหารงานไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญในการเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นตามสมมติฐานที่ว่า **เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ในแผนกและนโยบายที่ดี จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัตราเงินเดือนน้อยที่อยู่ในแผนกและนโยบายที่ไม่ดี** จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยข้อนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 9 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนชั้นเป็นกรณีพิเศษ จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนชั้นเป็นกรณีพิเศษ

ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเลื่อนชั้นเป็นกรณีพิเศษ กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

การเลื่อนชั้นเป็นพิเศษ	ประสิทธิภาพในการทำงาน		รวม
	ปราบปรามอาชญากรรม		จำนวน (ร้อยละ)
	ต่ำ (ร้อยละ)	สูง (ร้อยละ)	
ไม่ได้	18 (18.0)	29 (29.0)	47 (47.0)
ได้	27 (27.0)	26 (26.0)	53 (53.0)
รวม	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.0)

Chi-square = 1.609

Significance = 0.143

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านการเลื่อนชั้นเป็นกรณีพิเศษกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรตามพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนชั้นเป็นกรณีพิเศษและมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ต่ำ คิดเป็นร้อยละ 18.0 (ซึ่งน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนชั้นเป็นกรณีพิเศษและมีประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์สูง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 29.0) ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนชั้นเป็นกรณีพิเศษและประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ต่ำ คิดเป็นร้อยละ 27.0 (ซึ่งมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนชั้นเป็นกรณีพิเศษแต่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 26.0)

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการได้เลื่อนขั้นเป็นกรณีพิเศษของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับ ประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ได้ค่า Chi-square = 1.609 และค่า Significance = 0.143 ซึ่งมีค่าสูงกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงถือได้ว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยจากตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการได้เลื่อนขั้นเป็นกรณีพิเศษของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานแสดงว่าในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์นั้น การได้เลื่อนขั้นเป็นกรณีพิเศษของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญในการเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นตามสมมติฐานที่ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนขั้นเป็นกรณีพิเศษ จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนขั้นเป็นกรณีพิเศษ จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยข้อนี้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 10 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนตำแหน่ง จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง

ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเลื่อนตำแหน่งกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

การเลื่อนตำแหน่ง	ประสิทธิภาพในการทำงาน ปราบปรามอาชญากรรม		รวม
	ต่ำ (ร้อยละ)	สูง (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
เลื่อนตำแหน่ง	28 (28.0)	27 (27.0)	55 (55.0)
ไม่เลื่อนตำแหน่ง	17 (17.0)	28 (28.0)	45 (45.0)
รวม	45 (45.0)	55 (55.0)	100 (100.0)

Chi-square = 1.724

Significance = 0.133

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านการเลื่อนตำแหน่งกับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรตามพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการเลื่อนตำแหน่งและมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์สูง คิดเป็นร้อยละ 27.0 (ซึ่งน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการเลื่อนตำแหน่งและมีประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 28.0) ขณะที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่มีการเลื่อนตำแหน่งและมีประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์สูง คิดเป็นร้อยละ 34.0 (ซึ่งมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่มีการเลื่อนตำแหน่งและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 17.0)

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเลื่อนตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ได้ค่า Chi-square = 1.724 และค่า Significance = 0.133 ซึ่งมีค่าสูงกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงถือได้ว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยจากตารางดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการเลื่อนตำแหน่งที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานแสดงว่าในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์นั้น การเลื่อนตำแหน่งไม่ใช่องค์ประกอบที่สำคัญในการเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นตามสมมติฐานที่ว่า **เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนตำแหน่ง จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง** จึงปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัยข้อนี้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 สรุปแสดงสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจชาย มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเศรษฐกิจได้มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นหญิง		✓
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อย มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมาก		✓
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ยังโสด มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่แต่งงานแล้ว		✓
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูง มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำ		✓
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มาก มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์น้อย	✓	✓
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมาก มี ประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนน้อย		✓
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาก มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้ดีกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์น้อย	✓	✓
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ในแผนกที่มีนโยบายและการบริหารที่ดี มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ในแผนกที่มีนโยบายและการบริหารที่ไม่ดี		✓
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ		✓
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนตำแหน่ง มี ประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง		✓

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในบทที่ผ่านมาทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้ทำการศึกษามาทั้งหมด ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปภาพโดยรวมของผลการวิจัยข้อมูลดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง โดยการเสนอในรูปแบบความเรียง พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติดังนี้

6.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 100 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Simple Random Sampling) และทำการคัดเลือกผู้ที่ไม่ได้สัมภาษณ์ในส่วนแรกมาสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็น เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน 5 คน ชั้นสัญญาบัตร จำนวน 5 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เริ่มทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2543 ถึง 15 กรกฎาคม 2543 ก่อนที่จะนำข้อมูลมาเขียนรายงาน

6.1.1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ
2. เพื่อทราบถึงลักษณะ ความหมาย รูปแบบ ประเภท วิธีการ ข้อจำกัดในการแก้ปัญหา และความเสียหายอันเกิดจากอาชญากรรมคอมพิวเตอร์
3. เพื่อศึกษาการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ และร่วมมือกันกำหนดแนวทางการป้องกันปราบปรามให้เกิดประสิทธิภาพ

6.1.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและความหมายของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

- นิยามและความหมายของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์
- ลักษณะของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์
- รูปแบบหรือประเภทของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

- ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- ทฤษฎีความคาดหวัง
- ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง
- ทฤษฎีความเสมอภาค
- ทฤษฎีการเสริมแรง

6.1.3 กรอบแนวความคิด

การศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

- ก. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน อัตราเงินเดือน ความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- ข. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

6.1.4 สมมติฐานในการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจชาย มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเศรษฐกิจได้มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นหญิง
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุน้อย มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุมาก
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ยังโสด มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่แต่งงานแล้ว
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาสูง มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษาต่ำ
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มาก มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์น้อย
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนมาก มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอัตราเงินเดือนน้อย
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาก มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้ดีกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์น้อย
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ในแผนกที่มีนโยบายและการบริหารที่ดี มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่อยู่ในแผนกที่มีนโยบายและการบริหารที่ไม่ดี
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ได้เลื่อนตำแหน่ง มีประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ได้มากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง

6.1.5 สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาคำกรวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย เฉลี่ยแล้วจะมีอายุในช่วง 35 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการทำงานในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ 3 ปี และมีรายได้รวมกับเบี้ยเลี้ยงโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 9,000 บาท

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

พบว่ามีปัจจัย 2 ประการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ คือ

- 2.1 ปัจจัยในด้านระยะเวลาในการทำงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์
- 2.2 ปัจจัยในด้านความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรม ในคดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง 2 ข้อ จากสมมติฐานทั้งหมด 10 ข้อ มีดังนี้

1. ในสมมติฐานข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์มากจะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระยะเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์น้อย

2. ในสมมติฐานข้อที่ 7 เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาก จะมีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ มากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์น้อย

6.1.6 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ใช้ระยะเวลาพอสมควรในการทำวิจัยในครั้งนี้ ในขณะที่ทำงานวิจัยขึ้นนี้ผู้วิจัยได้พบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานคือ

1. ผู้วิจัยจะต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนหลายคนทำให้ต้องใช้ระยะเวลามากในการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและนำกลับมารวบรวมเพื่อทำการวิเคราะห์
2. กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ไม่ค่อยมีเวลาให้สำหรับการสัมภาษณ์ เพราะส่วนใหญ่มักจะเป็นช่วงที่กลุ่มตัวอย่างกำลังปฏิบัติงานในหน้าที่อยู่
3. กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ไม่กล้าให้ข้อมูลที่แท้จริง และข้อมูลบางอย่างไม่สามารถเปิดเผยได้เพราะอาจไปพาดพิงหรือกระทบกระเทือนถึงผู้อื่น
4. ความเกรงใจอาจมีผลกระทบต่อการทำแบบสอบถาม จึงทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริง

6.1.7 ข้อเสนอแนะ

6.1.7.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ ตลอดจนสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ผลจากการศึกษามีข้อเสนอแนะทางวิชาการและข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติต่อไปนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลในเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ได้จึงไม่มีความละเอียดมากเพียงพอ ถ้ามีการทำการวิจัยกลุ่มตัวอย่างโดยศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิจัยครั้งต่อไป จะสามารถทราบปัญหาที่ในหน่วยงาน กองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจได้อย่างชัดเจน และสามารถเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถ่องแท้ และสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะใช้เทคนิคการวิจัยทางมานุษยวิทยา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดขึ้น อันจะทำให้เห็นความซับซ้อนของปัญหาที่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและทำการแก้ไขต่อไป

3.ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างในหลายสังกัดในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ เพื่อให้ทราบข้อมูลที่กว้างขึ้นและทราบปัญหาในการทำงานได้

6.1.7.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์นั้นมีบทบาทในการทำงานและในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมากหน่วยงานควรมีการจัดอบรมเพิ่มเติมความรู้ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรในสังกัดเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานที่ดีกว่าเดิม
2. ควรจัดให้มีการป้องกันอาชญากรรมในเชิงรุกเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้ทันเวลาที่
3. ควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมล วิกสงวน. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ, วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2523.
- กรมตำรวจ. ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี เล่ม 1 ลักษณะที่ 1, กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์
ตำรวจ, 2525.
- กริช ปัจฉิมสวัสดิ์. การตำรวจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมตำรวจ, 2518.
- งามพิศ สัตย์สงวน. หลักมานุษยวิทยาวัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมสภา, 2538.
- งามพิศ สัตย์สงวน. การวิจัยทางมานุษยวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2539.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. ค่านิยมที่เป็นเครื่องชี้แนวโน้มการต่อต้านสังคมของเด็กเยาวชนกระทำผิด
ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาอาชญาวิทยา และงานยุติธรรม บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหิดล, 2529.
- ชูบ กาญจนประกร. รัฐศาสตร์. สังคมศาสตร์, พระนครการพิมพ์, 2502.
- ญานพล ยิ่งยี่น . การทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต และ อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ . เอกสารประกอบ
สัมมนาทางวิชาการ กรุงเทพฯ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ , 2542
- เทพ เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กรการ. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
จำกัด, 2529.
- นงนุช รุ่งกลิ่น. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานปฏิบัติงานของครูภาษาไทย ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือ วิทยานิพนธ์ ภาควิชามัธยมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- เน่งน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์, 2519.
- ปฐม ศิริณรงค์. การศึกษาอาชญากรรมทางอินเทอร์เน็ต . กรุงเทพฯ : กองวิจัยและพัฒนา
สำนักงานงบประมาณและวางแผนงานและงบประมาณ กรมตำรวจ , 2540.
- ประดิษฐ์ ภิญญาภาลกุล . การทำธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต และ อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ . เอกสาร
ประกอบการสัมมนาทางวิชาการ . TREND INTERTRADE CO.,LTD. ,กรุงเทพฯ :
INTERNET KSC , 2542

- ประเสริฐ เมฆมณี. สำรวจและกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพฯ: บริษัทการพิมพ์, 2525.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การบริหารงานตำรวจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไอดีเอ็นเอสโตร์, 2530.
- พงษ์ศักดิ์ พุฒทอง. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณี กองปราบปรามยาเสพติด สำนักงาน ป.ป.ส. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- ไพรัช พงษ์เจริญ. ตำรวจไทยในอนาคต. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์จำกัด, 2537.
- ระพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณภฎ. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนไทยระดับนักบริหารอาวุโส กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักทำเนียบนายกรัฐมนตรี, 2510.
- วิบูลย์ แมนสถิตย์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาศึกษาธิการอำเภอในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ภาควิชาการบริหารการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- วีระพงษ์ บุญไญภาส. อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ. คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ศูนย์ข้อมูลข้อสนเทศ. กรมตำรวจ พ.ศ.2541.
- สงคราม เสงี่ยมพิภคร์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเปรียบเทียบระดับรองสารวัตรในสังกัดกองกำลังพลและสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตภาควิชานโยบายและการวางแผนสังคมสถาบันเทคโนโลยีสังคม(เกริก), 2533.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารกรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2521.
- สมัยศ นาวิกการ. การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารMBO. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2529.
- สมเกียรติ อัครพิเชษฐ. การบริหารงานตำรวจ จุดบอดที่ตำรวจไม่กล้าให้ความสนใจ วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์, ฉบับ เมษายน 2522.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, โรงเรียนนายร้อยตำรวจ, คณะกรรมการบริหารโครงการส่งเสริมวิชาการร่วมกัน, แอสเคอร์: มหันทภียุคไคที, กรุงเทพฯ, 2542. (อัดสำเนา)
- สุภัตรา สุภาพ. ปัญหาสังคม. กรุงเทพฯ: บริษัท ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2540.
- สุภัตรา สุภาพ. สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: บริษัท ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2540.
- สุภัตรา สุภาพ. จับใจคนจับใจงาน เล่ม 5. กรุงเทพฯ: บริษัท ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2540.
- เสาวภาคย์ ดีวาจา. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการตลาดของบริษัทเอกชน วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์ สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2529.

สุลักษณ์ แก้วไพจิตร. ทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อการปรับปรุงงานป้องกันปราบปรามและควบคุมอาชญากรรม ศึกษาเฉพาะกรณีของบังคับการตำรวจนครบาลเหนือ.คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

อัฒณพ ชูบัวรุ่ง. อาชญาวิทยาและอาชญากรรม. ภาควิชารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2532 .

ภาษาอังกฤษ

Bruce Sterling. The Hacker Crackdown: Law and Disorder on the Electronic Frontier. New York ,1993.

Gina De Angells. Cyber Crimes (Crime, Justice, and Punishment) . New York,1999.

Herberg,F. The Motivation-Hygiene Theory.Work &the Nature of Man. World Publishing Co. New York, 1966.

Herberg,F. Mausner,B., &Synderman, B.B.The Motivation to work. New York:John Wiley&son, 1959.

Herbert A. Simon.Administrative Behavior . New York: The Mc.Millet Company, 1960.

Laura E. Quarantiello. Cyber Crime: How to protect Yourself from Computer Criminals. 1996.

Mc cormick, E.J.&Ilgen,D.R. Industry Psychology. New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice-Hall,Inc. ,1981.

Millet,J.D. Management in Public Service. New York. Mc Graw-Hill, 1954.

Morse,N.C. Statisfaction in the White Collar Job. Michigan:University of Michigan Press. 1955.

Smith, H.C.Psychology of Industrial. New York. Mc Graw-Hill,1955.

Strauss,George and Sayless, Leonard R.Personal; The Human Problem of Management. Englewood Cliffs. New Jersey. Prentice-Hall Inc. ,1960.

Vroom, V.N. Work & Motivation. New York :John Wiley & Sons,Inc. ,1964.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 กิจการกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสอบสวนสืบสวนคดีเศรษฐกิจ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
 ปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กิจการกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับ
 การสอบสวนสืบสวนคดีเศรษฐกิจ" ตามหลักสูตรปริญญาสังคมวิทยาบัณฑิต สาขาอาชญา
 วิทยาและงานยุติธรรม คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- 1.แบบสอบถามนี้แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภูมิหลังประชากร
 - ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน
 - ส่วนที่ 3 การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ทำโดยตนเอง
 - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ
- 2.แบบสอบถามชุดนี้ใช้สำหรับเป็นข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น
- 3.ผู้ตอบแบบสอบถามควรอ่านคำชี้แจงให้ละเอียดก่อนตอบแบบสอบถาม และขอได้โปรดตอบ
 แบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง
- 4.แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 4 หน้า

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้ และ
 ขอรับรองว่า คำตอบของท่านในแบบสอบถามนี้จะเป็นความลับมากที่สุดและไม่มีการอ้างถึงตัว
 บุคคล ไม่ว่าในกรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

ร.ต.ท. สันเลิศ สุขุม

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1**คำชี้แจง**

โปรดตอบคำถามนี้ตามความเป็นจริง หรือตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยกาเครื่องหมาย (/) ลงในวงเล็บ และเติมคำลงในช่องว่าง

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. ขณะนี้ท่านมีอายุ _____ ปี

3. สถานภาพการสมรส

 โสด สมรส หย่าร้างหรือแยกกันอยู่
 อื่น ๆ ระบุ _____

4. ระดับการศึกษาสูงสุด _____

5. ยศในปัจจุบัน

 ชั้นสัญญาบัตร ระบุ.....

 ชั้นประทวน ระบุ.....

6. ตำแหน่งในปัจจุบัน

 ลูกแถว ผู้บังคับหมู่
 รองสารวัตร อื่น ๆ ระบุ.....

7. ท่านทำงานในกองบังคับคดีเศรษฐกิจ _____ ปี

8. ท่านมีรายได้ รวมทั้งเบี้ยเลี้ยงพิเศษต่อเดือน _____ บาท

9. ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์

 ชำนาญมาก ไม่มีความรู้ในด้านนี้เลย
 ปานกลาง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน

หากท่านเห็นด้วยกับคำถามในแต่ละข้ออย่างน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย (/) ให้ตรงตามความคิดเห็นของท่าน 5= เห็นด้วยมากที่สุด 2= ไม่เห็นด้วย
4= เห็นด้วย 1= ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3= ปานกลาง

	5	4	3	2	1
นโยบายและการบริหารงาน					
1.หน่วยงานที่ท่านทำมีเป้าหมายในการทำงาน					
2.หน่วยงานที่ท่านทำมีนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน ไม่ก้าวถ่วงหน้าเกินไป					
3.ท่านมีงานที่ทำเฉพาะ ซึ่งไม่ต้องทำงานร่วมกับใครนอก จากในกองกำกับการของท่านเอง					
ความก้าวหน้าในการทำงาน					
4.ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่จะทำให้ท่านมีความก้าวหน้า ในหน้าที่ราชการ					
5.หน่วยงานมีการอบรมความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์ให้ท่าน เสมอ ๆ					
6.ท่านรักงานการปราบปรามอาชญากรรมประเภท คอมพิวเตอร์เป็นชีวิตจิตใจ ท่านทุ่มเททุกอย่างในการ ทำงาน และหวังว่าจะมีความก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ					
การเลื่อนขั้นเงินเดือน					
7.ท่านคิดว่าท่านมีความเหมาะสมที่หัวหน้างานจะ พิจารณาขั้นเงินเดือนให้ท่านเป็นพิเศษกว่าผู้อื่น					
8.ท่านได้รับการพิจารณาขั้นเงินเดือนมากกว่า 1 ขั้นอยู่ เสมอ ๆ					
9.ถ้าท่านได้รับการเพิ่มขั้นเงินเดือน ท่านจะทำงานด้าน การปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น					
การเลื่อนตำแหน่ง					
10.ท่านไม่เคยถูกพักการเลื่อนขั้นตำแหน่งเลยสักครั้ง					
11. ถ้าท่านได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ท่านจะทำงาน ด้านการปราบปรามอาชญากรรมคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น					
12.ท่านคิดว่า การเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิด ความมุ่งมั่นในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง

คำชี้แจง แบบสอบถามส่วนนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานราชการในด้านการปราบปรามอาชญากรรมประเภทคอมพิวเตอร์ ของกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ โดยอยากทราบว่าท่านมีความคิดเห็นอย่างไรโปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริงและตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีผลงานสำเร็จตามเป้าหมายของงาน					
2. ท่านทำงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด					
3. ท่านลางาน ขาดงานบ่อย ๆ					
4. ท่านไม่ชอบงานที่ท่านทำอยู่					
5. ท่านอยากลาออกจากราชการ					
6. งานที่ท่านทำสำเร็จมีคุณภาพที่ดี					
7. งานที่ท่านทำสำเร็จเป็นงานด้านปริมาณเท่านั้น					
8. ความรู้ที่ท่านเคยอบรม หรือเรียนมานำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้					
9. ผลงานของท่านเป็นที่น่าพอใจของหัวหน้างาน					
10. ท่านมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี					
11. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำงาน					
12. ท่านขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
13. ท่านมีการเรียนรู้งานและมีประสบการณ์ใหม่ ๆ					
14. ท่านมีอิสระในการทำงาน					
15. ท่านคิดว่าผู้ร่วมงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ

1. สำหรับตัวท่านเอง ท่านคิดว่างานด้านการปราบปรามเศรษฐกิจของท่าน ที่ทำอยู่นั้นท่าน
ประทับใจในการทำงานและไม่ประทับใจในเรื่องใดมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ข้อดี

ข้อบกพร่อง

- งานที่ท้าทาย
- ผลประโยชน์ตอบแทนสูง
- มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
- มีอิสระในการทำงาน
- มีอำนาจในการทำงาน

- เสี่ยงภัยสูง
- เร่งรัดตามเป้าหมาย
- งานยุ่งยาก จุกจิก
- เวลาไม่แน่นอน
- งานซ้ำซาก

2. ในการปฏิบัติงานด้านการปราบปรามอาชญากรรมเศรษฐกิจของท่าน ท่านเคยพบกับปัญหา
และอุปสรรคอะไรบ้าง

2.1... ในเรื่องงานที่ท่านต้องรับผิดชอบ.....

.....

.....

2.2... ความรู้ที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์.....

.....

.....

2.3... ปัญหาในด้านอื่นๆที่ท่านพบ.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะ อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ร.ต.ท. ลินเล็ก สุขุม



ชื่อ ร้อยตำรวจโทสินเลิศ สุขุม
วัน เดือน ปีเกิด 3 มีนาคม 2515
การศึกษา **ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (ตร.)**
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ รุ่นที่ 48
อาชีพ รับราชการตำรวจ
ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน (สบ.1) แผนก 4 กองกำกับการ 1
กองบังคับการกองปราบปราม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย