

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในขณะที่โลกก้าวเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร ในแต่ละวันเทคโนโลยีก้าวเข้ามามีบทบาทกับชีวิตเรามาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และการสื่อสารโทรคมนาคมต่าง ๆ การพัฒนาเทคโนโลยีทำให้ชีวิตมีความสะดวกสบายขึ้น มนุษย์เราจึงแข่งขันกันมากขึ้น อีกทั้งยังต้องพยายามวิ่งให้ทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วย ฉะนั้นการเรียนรู้โลกหรือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราเป็นสิ่งจำเป็น ผู้ที่มีข้อมูลข่าวสารอยู่มากหรือเรียนรู้มากจะได้เปรียบ ซึ่งการจะอยู่รอดในสังคมสารสนเทศได้ ต้องเป็นผู้ได้สะสมพอกพูนความรู้มาก ๆ (จิราภรณ์ แจ่มชัดใจ, 2540, หน้า 46) ผู้คนในโลกก็ต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทหรือปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่เปลี่ยนไป ประเทศไทยเราก็ได้มีการพัฒนาให้ทันกับยุคข้อมูลข่าวสาร หลายๆ หน่วยงานทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนก็มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนเอง เช่นการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในหน่วยงานนั้น ทำให้สามารถลดขั้นตอนความซ้ำซ้อนของงานลงไปได้ ทำให้ระบบงานใหม่มีประสิทธิภาพขึ้น ประหยัดทั้งเวลา เงินทุน กำลังคน และมีความถูกต้องแม่นยำ (ครุฑิต มาลัยวงศ์, 2541, หน้า 14) เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตทั้งในที่ทำงานและที่บ้านมากขึ้น ความสามารถในการสื่อสารข้อมูลได้ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของข่าวที่สามารถรับรู้ได้เวลาเดียวกัน การสืบค้นเข้าถึงแหล่งข้อมูล การส่งและรับข้อมูลข่าวสารจากคอมพิวเตอร์ในระบบที่เชื่อมโยงถึงกันทั่วโลก หน่วยงานต่าง ๆ ได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปใช้ในการปฏิบัติงานแทนการทำงานด้วยมือ สร้างระบบการสื่อสารแบบใหม่ การใช้สารสนเทศช่วยในการตัดสินใจด้านการบริหาร สร้างผลผลิตและบริหารรูปแบบใหม่ แทบกล่าวได้ว่าองค์กรทั้งระดับเล็กหรือใหญ่ ต่างก็ได้มีการพัฒนานำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ปรับปรุงระบบการบริหารงานขององค์กรทั้งสิ้น ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น (สุชาติ ธีระนันท์, 2541, หน้า 20 - 21)

ตามแผน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แม่บท ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2545 – 2549) ได้กำหนดแผนงานย่อย 5 ด้าน กล่าวคือ แผนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แผนด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม แผนด้านการรักษาความมั่นคง แผนด้านการพัฒนาการบริหาร และแผนด้านจราจรและการบริการสังคม ในส่วนของแผนงานด้านพัฒนาการบริหาร ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ 6 ประการ โดยแนวทางประการที่ 5 ได้กล่าวไว้ว่า ควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยการปรับปรุงและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเทคโนโลยีที่

มืออยู่ของทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนพัฒนาจัดหาเทคโนโลยีที่จำเป็น และทันสมัยทุกประเภทให้เพียงพอต่อการพัฒนาการศึกษาพัฒนาความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

นอกจากนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ออกแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2545 – 2549 ได้กำหนดเป้าหมายโดยรวมและยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (Information and Communications Technology หรือ ICT) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไว้รวม 7 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ที่ 1 มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถและยกระดับความรู้ในการประยุกต์ใช้ ICT ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภารกิจของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีเป้าหมายพัฒนาองค์ความรู้และการใช้งานของข้าราชการตำรวจและบุคลากรในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยประยุกต์ใช้ ICT ในการฝึกอบรมแบบ e-learning เพื่อให้หน่วยต่าง ๆ มีโอกาสศึกษาหาความรู้และนำไปใช้งานได้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา อีกทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณและเวลาในการจัดฝึกอบรม เริ่มต้นด้วยโครงการพัฒนาบุคลากรตามสายงาน ซึ่งประกอบไปด้วยงานด้านต่าง ๆ รวม 6 ด้าน คือ สายงานด้านหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่หลัก สายงานด้านงานปฏิบัติหน้าที่เสริม สายงานด้านหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายอำนวยการและสนับสนุน สายงานด้านหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคนิค สายงานด้านหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้านการศึกษา สายงานด้านหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ครอบคลุมงานในภารกิจของทุกกองบัญชาการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จากแผนแม่บทสำนักงานตำรวจแห่งชาติดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากการที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานในปัจจุบัน สำหรับการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานอำนวยการและสนับสนุนของตำรวจภูธรภาค 2 นับเป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่ง เพราะเป็นวิธีการปฏิบัติใหม่ ที่แปลกไปจากเดิม มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเป็นการพัฒนาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (บุญเกื้อ คอรวาเวช, 2530, หน้า 14)

จากการที่ผู้วิจัยได้มีส่วนร่วมในการใช้งาน และได้สัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานพบว่าข้าราชการตำรวจมีการยอมรับนวัตกรรมดังกล่าวไม่เท่ากัน ทำให้บางคนไม่ยอมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บางคนกล่าวว่าโปรแกรมการใช้งานไม่ตรงกับลักษณะงานของตน และบางคนก็มีความเห็นว่าไม่มีความพร้อมของการนำมาใช้งานเพราะเมื่อเกิดมีปัญหการใช้งานไม่มีบุคลากรที่จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่าง

ทันทั้งที่แต่ในขณะเดียวกันบางกลุ่มนี้จะใช้งานอย่างเต็มที่รวมถึงการพยายามพัฒนาการใช้งาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในกลุ่มที่อาจจะยังไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็น จึงใช้งานไม่เป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้ หรือหากหลีกเลี่ยงการใช้งานได้ก็จะไม่ใช่ ทำให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ไม่เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้และยังไม่ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ภาพรวมของการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์เข้ามาเป็นระบบการทำงานแบบใหม่ แทนระบบการทำงานด้วยมือยังไม่มีคุณสมบัติและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งทำให้ไม่ได้ระบบสารสนเทศที่ดีและเหมาะสมต่อการนำวิเคราะห์เพื่อใช้ในงานวางแผนบริหารจัดการต่อไป

ปัญหาการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในงานอำนวยความสะดวกและสนับสนุนของ ตำรวจภูธรภาค 2 นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญต่อการพัฒนาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้ ประสบผลสำเร็จและส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป ปัญหา ดังกล่าวจึงเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไข

โรเจอร์ (Rogers, 1983, pp. 163 – 169) ได้เสนอกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับ นวัตกรรม (The Innovation Decision Process) ซึ่งพัฒนามาจากแนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของตนเอง โดยได้แบ่งระดับต่างๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือ ปฏิเสธนวัตกรรมทั้ง 5 ขั้น ดังนี้ คือ

1. ขั้นความรู้ (Knowledge Stage)
2. ขั้นเปลี่ยนเจตคติ (Persuasion Stage)
3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage)
4. ขั้นการนำไปใช้ (Implementation Stage)
5. ขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage)

จากแนวคิดเรื่องกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของโรเจอร์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ตำรวจ ในสายงานฝ่ายอำนวยความสะดวกและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ว่ามีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับใด มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่มากน้อยเพียงใด มีการเล็งเห็นประโยชน์ในการนำไปใช้และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำไปใช้อยู่ในระดับใด ซึ่งจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าตัวแปรทางด้านลักษณะชีวิตสังคม และภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประโยชน์ในการทำงานเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้นำตัวแปรดังกล่าวเข้ามาเป็นตัวแปรอิสระใน

การศึกษาด้วย เพื่อผลการวิจัยจะได้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอำนาจการและสนับสนุน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอำนาจการและสนับสนุน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ที่มีภูมิหลังต่างกันในด้าน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้อง และวุฒิทางการศึกษา

คำถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า

1. ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอำนาจการและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ตามแนวคิดของโรเจอร์ อยู่ในระดับใด
2. ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอำนาจการและสนับสนุน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ที่มีภูมิหลังต่างกันในด้าน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้อง และวุฒิทางการศึกษามีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันหรือไม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อกองบังคับการอำนาจการตำรวจภูธรภาค 2 และหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานฝ่ายอำนาจการ และสนับสนุน ตำรวจภูธรภาค 2
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณานำเทคโนโลยีอื่น ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของตำรวจภูธรภาค 2
3. เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ทราบถึงปัจจัยด้านชีวสังคม ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานฝ่ายอำนาจการ เพื่อเป็นแนวทางในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้ ได้มุ่งศึกษาถึงระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานฝ่ายอำนวยการ และสนับสนุนของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ตามแนวคิดเรื่องการยอมรับของ โรเจอร์ ทั้ง 5 ขั้น

2. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ในระดับตำรวจภูธรจังหวัด 8 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว ปราจีนบุรี นครนายก และฉะเชิงเทรา จำนวน 719 คน

3. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มในข้อ 2 จำนวน 254 คน โดยกำหนดขนาดตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เกรซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608-609) แล้วนำมาหาสัดส่วนตามจังหวัดต่างๆ

4. ตัวแปรที่ศึกษา การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรที่ทำการศึกษา ดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

4.1.1 อายุ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ 21-35 ปี และ 36 ปี ขึ้นไป

4.1.2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ประสบการณ์มากและประสบการณ์น้อย

4.1.3 การศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น เคยได้รับการศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศจนได้รับประกาศนียบัตร และไม่เคยได้รับการศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1.4 วุฒิการศึกษา แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4.2 ตัวแปรตาม ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอำนวยการและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ตามแนวคิดของโรเจอร์ 5 ขั้น ได้แก่

4.2.1 ขั้นความรู้ (Knowledge Stage)

4.2.2 ขั้นเปลี่ยนเจตคติ (Persuasion Stage)

4.2.3 ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage)

4.2.4 ขั้นการนำไปใช้ (Implementation Stage)

4.2.5 ขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage)

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มุ่งศึกษาถึงระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานฝ่ายอำนวยการ และสนับสนุนของข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ตามแนวคิดเรื่องการยอมรับของ โรเจอร์ ทั้ง 5 ขั้น
2. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ในระดับตำรวจภูธรจังหวัด 8 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว ปราจีนบุรี นครนายก และฉะเชิงเทรา จำนวน 719 คน
3. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้มาจากประชากรในข้อ 2 จำนวน 254 คน โดยกำหนดขนาดตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608-609) แล้วนำมาหาสัดส่วนตามจังหวัดต่าง ๆ
4. ตัวแปรที่ศึกษา การศึกษาค้นคว้านี้ได้กำหนดตัวแปรที่ทำการศึกษา ดังนี้
 - 4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 4.1.1 อายุ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ 21-35 ปี และ 36 ปี ขึ้นไป
 - 4.1.2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ประสบการณ์มากและประสบการณ์น้อย
 - 4.1.3 การศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น เคยได้รับการศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศจนได้รับประกาศนียบัตร และไม่เคยได้รับการศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 4.1.4 วุฒิการศึกษา แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี
 - 4.2 ตัวแปรตาม ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอำนวยการและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ตามแนวคิดของโรเจอร์ 5 ขั้น ได้แก่
 - 4.2.1 ขั้นความรู้ (Knowledge Stage)
 - 4.2.2 ขั้นเปลี่ยนเจตคติ (Persuasion Stage)
 - 4.2.3 ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage)
 - 4.2.4 ขั้นการนำไปใช้ (Implementation Stage)
 - 4.2.5 ขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage)

กรอบความคิดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

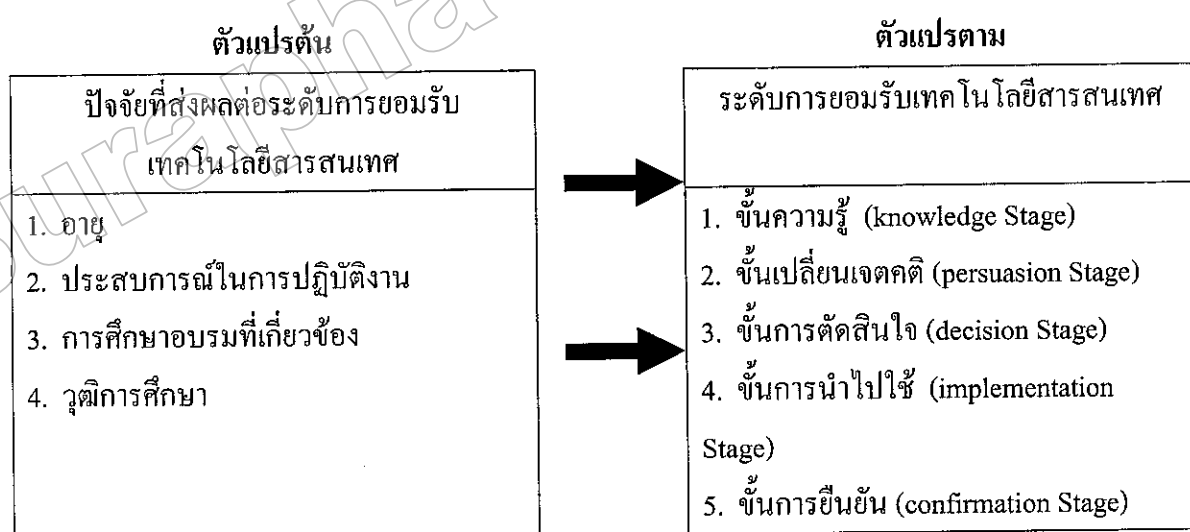
การศึกษาค้นคว้าวิจัยระดับระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอำนาจการและสนับสนุน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางในการยอมรับนวัตกรรม ตามแนวคิดของโรเจอร์ (Rogers, 1971) 5 ขั้น

1. ขั้นความรู้ (Knowledge Stage)
2. ขั้นเปลี่ยนเจตคติ (Persuasion Stage)
3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage)
4. ขั้นการนำไปใช้ (Implementation Stage)
5. ขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage)

โดยมีปัจจัยและตัวแปรมากมายที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

1. ด้านอายุ
2. ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
3. ด้านการศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้อง
4. ด้านวุฒิการศึกษา

จึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้ตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของคำต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบข้อมูลข่าวสารที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และโปรแกรมสำเร็จรูป ในการเก็บรวบรวม ประมวลผล แสดงผล การเชื่อมโยง และสื่อสารข้อมูล ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2

2. ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความมากน้อยที่ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 รับเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น วัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดเรื่องการยอมรับของโรเจอร์ ซึ่งแบ่งเป็นการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอน

2.1 ขั้นความรู้ (Knowledge Stage) เป็นระดับแรกของกระบวนการตัดสินใจ ข้าราชการตำรวจได้รู้จักนวัตกรรมและได้แสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 ขั้นเปลี่ยนเจตคติ (Persuasion Stage) เป็นระดับที่ข้าราชการตำรวจจะเริ่มสร้างความรู้สึกรับชอบหรือไม่ชอบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นผลหลังจากที่มีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศมาพอสมควรแล้วจากระดับแรกต้องการจะมีความรู้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลไปถึงการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่อไป

2.3 ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage) เป็นระดับที่ข้าราชการตำรวจจะประเมินความรู้ความคิดที่ได้รับมาแล้ว จะตัดสินใจว่าจะยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นหรือไม่

2.4 ขั้นการนำไปใช้ (Implementation Stage) เป็นระดับที่ข้าราชการตำรวจเมื่อตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้น ๆ แล้ว ก็จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ โดยต้องรู้ว่าสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมาจากไหน ใช้อย่างไรเมื่อนำไปใช้จะประสบปัญหาอะไร และสามารถแก้ปัญหาเหล่านั้นได้อย่างไร

2.5 ขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage) เป็นระดับที่ข้าราชการตำรวจได้รับแรงเสริมแรงกระตุ้น เพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจ ถ้าพบว่าสาระหรือสิ่งที่ได้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นขัดแย้งกัน ก็จะพยายามหลีกเลี่ยงภาวะการขัดแย้งนั้นเพื่อยืนยันการตัดสินใจอันอาจทำให้มีการยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องถาวร หรืออาจทำให้ลดลงก็เป็นได้

3. ตำรวจภูธรภาค 2 หมายถึง หน่วยงานที่สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมาย วิधिพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่น อันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ในขอบเขตอำนาจรับผิดชอบ และเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอด

ทั้งการรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านความมั่นคงภายใน ด้านบริการสังคม ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาการบริหาร การป้องกันและปราบปราม ด้านการบริหาร ด้านบริการการจราจร และด้านการป้องกันปราบปรามยาเสพติด โดยหน่วยงานในสังกัดรวม 8 กองบังคับการ คือ ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ตำรวจภูธรจังหวัดระยอง ตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ตำรวจภูธรจังหวัดตราด ตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว ตำรวจภูธรจังหวัดปราจีนบุรี ตำรวจภูธรจังหวัดนครนายก และตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา

4. งานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุน หมายถึง หน่วยงานในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัด มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา ในการกำหนดนโยบายและวางแผน อำนวยการ ประสานงาน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยรอง และหน่วยขึ้นตรงตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

5. ข้าราชการตำรวจ หมายถึง ข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุน ได้แก่ ตำรวจภูธรจังหวัด

6. ชีวิตสังคม หมายถึง คุณลักษณะประจำตัวที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการตำรวจ โดยติดตัวมาแต่กำเนิด หรือเกิดขึ้นภายหลัง ประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้อง และวุฒิการศึกษา

6.1 อายุ แบ่งออกเป็น อายุตั้งแต่ 21 ปี ถึง 35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป

6.2 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กำหนดโดยค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

6.2.1 กลุ่มประสบการณ์มาก หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการมากกว่าค่าเฉลี่ยของอายุราชการของกลุ่มตัวอย่าง

6.2.2 กลุ่มประสบการณ์น้อย หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของอายุราชการของกลุ่มตัวอย่าง

6.3 การศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น เคยได้รับการศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศจนได้รับประกาศนียบัตร และไม่เคยได้รับการศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

6.4 วุฒิกการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุน แบ่งออกเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี