บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมผลการวิจัยเรื่อง สภาพ ปัญหา และความต้องในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลวิจัยเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

ตอนที่ 4 ความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง “สภาพ ปัญหา และความต้องในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด” มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของข้าราชการตำรวจ

(n = 300)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	240	80.00
หญิง	60	20.00
	300	
อายุ		
20 – 25	24	8.00
26 – 30	76	25.33
31 – 35	68	22.67
36 – 40	36	12.00
41 – 45	54	18.00
46 – 50	30	10.00
50 ปีขึ้นไป	12	4.00
	300	
ระดับการศึกษา		
ม.6 หรือ ต่ำกว่า	48	16.00
อนุปริญญา	4	1.33
ปริญญาตรี	197	65.67
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	51	17.00
	300	
สถานภาพ		
โสด	101	33.67
สมรส	199	66.33
	300	
ระดับชั้นยศ		
ประทวน	237	79.00
สัญญาบัตร	63	21.00
	300	

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 80 มีช่วงอายุระหว่าง 26 – 30 ปี ร้อยละ 25.33 ช่วงอายุ 31 – 35 ปี ร้อยละ 22.67 และ 41 – 45 ปี ร้อยละ 18.00 สถานภาพสมรส ร้อยละ 66.33 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 65.67 และปริญญาโท หรือสูงกว่า ร้อยละ 17 เป็นข้าราชการระดับชั้นประทวน ร้อยละ 79 ชั้นสัญญาบัตร ร้อยละ 21

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของวิธีการเรียนรู้ และความรู้เกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ

(n = 300)

ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
วิธีการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์		
การปฏิบัติงานในที่ทำงาน	245	81.67
ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	225	75.00
คำแนะนำของผู้บังคับบัญชา	160	53.33
จากคำแนะนำของเพื่อน	139	46.33
การฝึกงาน	128	42.67
การฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นของหน่วยงาน	112	37.33
การฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นตามโรงเรียนสอน	69	23.00
สำเร็จการศึกษาด้านนี้มาโดยตรง	43	14.33
ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์		
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทั่วไป	251	83.67
การใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูล	251	83.67
การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	197	56.67
การใช้ระบบฐานข้อมูลของที่ทำงาน	144	48.00
ส่วนประกอบและระบบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์	48	16.00
การวิเคราะห์ระบบงานและการวางแผนงาน	27	9.00
ระบบเครือข่าย เช่น การติดตั้ง การดูแลรักษาระบบเครือข่าย	21	7.00
การเขียนโปรแกรมภาษาต่างๆ	16	5.33
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่บ้าน		
มี	215	71.67
ไม่มี	85	28.33

จากตารางที่ 2 พบว่า วิธีการเรียนรู้ และความรู้เกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ ของข้าราชการตำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่เรียนรู้จากการปฏิบัติงานในที่ทำงาน ร้อยละ 81.67 ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร้อยละ 75 จากคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 53.33 และจากคำแนะนำของเพื่อน ร้อยละ 46.33

ความรู้ของข้าราชการตำรวจ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการใช้อินเทอร์เน็ต ค้นหาข้อมูล ร้อยละ 83.67 เท่ากัน และการใช้ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ร้อยละ 56.67

และพบว่าข้าราชการตำรวจ ส่วนมากมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน ร้อยละ 71.67

ตอนที่ 2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

ตารางที่ 3 ความถี่และร้อยละของสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ

(n = 300)

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
สถานที่ใช้คอมพิวเตอร์		
คอมพิวเตอร์ของที่ทำงาน	274	91.33
บ้าน	21	7.00
ร้านบริการอินเทอร์เน็ต	5	1.67
ห้องสมุดสาธารณะ	-	-
ห้องอบรมคอมพิวเตอร์	-	-
การใช้คอมพิวเตอร์กี่วันในหนึ่งสัปดาห์		
ทุกวัน	226	75.33
5 - 6 วัน	53	17.67
3 - 4 วัน	16	5.33
1 - 2 วัน	5	1.67
ไม่เคยใช้	-	-

จากตารางที่ 3 พบว่าข้าราชการตำรวจข้าราชการตำรวจใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในที่ทำงานมากที่สุด ร้อยละ 91.33 และใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 75.33

ตารางที่ 4 ความถี่และร้อยละของสภาพการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เสริม ของข้าราชการตำรวจ

(n = 300)

การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และอุปกรณ์เสริม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ภารกิจ หรือกิจกรรมที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์		
สืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ	287	95.67
เก็บข้อมูลไว้แทนเอกสาร จัดเป็นหมวดหมู่ และเรียกมาใช้งาน	280	93.33
ติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ	273	91.00
รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	266	88.67
การพิมพ์เอกสารส่วนตัว	217	72.33
ดูหนัง ฟังเพลง	210	70.00
ฝึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	196	65.33
ทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา นำเสนอรายงาน (Presentation)	182	60.67
เล่นเกมคอมพิวเตอร์	140	46.67
ดาวน์โหลดโปรแกรมต่างๆ	126	42.00
สนทนา (chat) กับเพื่อน/คนรู้จักทางอินเทอร์เน็ต	84	28.00
ประเภทของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน		
ประมวลผลคำ เช่น Microsoft Word	282	94.00
ตารางคำนวณ เช่น Microsoft Excel	245	81.67
นำเสนอ เช่น Microsoft PowerPoint	207	69.00
เว็บบราวเซอร์ เช่น Internet Explorer	144	48.00
ดูหนัง ฟังเพลง เช่น MPEG, Windows Media Player, Win Amp, Power DVD	139	46.33
โปรแกรมอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น Norton Utility, WinZip, CuteFTP	80	26.67
ระบบปฏิบัติการ เช่น Windows, Unix	75	25.00
โปรแกรมฐานข้อมูล เช่น Microsoft Access	48	16.00
การออกแบบและกราฟิก เช่น Photo Editor, Illustrator, PageMaker	43	14.33

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 300)

การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และอุปกรณ์เสริม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
โปรแกรมภาษาเพื่อพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น Borland C++, Visual C++, Visual Basic	11	3.67
โปรแกรมเฉพาะด้าน เช่น Arena, Mat LAB, Mathematica, MathCAD,AutoCAD, PSpice, Gsview	11	3.67
ประเภทของอุปกรณ์เสริมที่มีให้บริการในสถานที่ทำงาน		
เครื่องพิมพ์แบบ laser สี	181	60.33
เครื่อง Scanner	139	46.33
เครื่อง CD/DVD – writer	123	41.00
เครื่องพิมพ์แบบ Ink jet	117	39.00
หูฟัง / ไมโครโฟน	43	14.33
เครื่องพิมพ์แบบ Dot Matrix	21	7.00

จากตารางที่ 4 พบว่าข้าราชการตำรวจใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มากที่สุด ร้อยละ 95.67 ใช้ในการจัดเก็บเก็บข้อมูลไว้แทนเอกสาร จัดเป็นหมวดหมู่ และเรียกมาใช้งาน ร้อยละ 93.33 และใช้ในการติดตามข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 91.00

ประเภทของโปรแกรมที่ใช้งานมากที่สุด คือ Microsoft Word ร้อยละ 94.00, Microsoft Excel ร้อยละ 81.67 และ Microsoft PowerPoint ร้อยละ 69.00

ประเภทของอุปกรณ์เสริมที่ใช้มากที่สุด คือ เครื่องพิมพ์แบบ laser ร้อยละ 60.33 เครื่อง Scanner ร้อยละ 46.33 และ CD/DVD – writer ร้อยละ 41.00

ตารางที่ 5 ความถี่และร้อยละของวัตถุประสงค์ของการใช้บริการฐานข้อมูล และประเภทของข้อมูลที่ใช้ ของข้าราชการตำรวจ

(n = 300)

การใช้ฐานข้อมูล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ของการใช้บริการฐานข้อมูล		
อ้างอิงประกอบการจัดทำรายงาน	246	82.00
ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ	74	24.67
ค้นหาหนังสือ วารสาร	73	24.33
ประเภทของฐานข้อมูลในสถานที่ทำงาน ที่นิยมใช้		
การตรวจสอบข้อมูลทะเบียนราษฎร์ (ทร.14)	123	41.00
ฐานข้อมูลผู้มีพฤติการณ์ยาเสพติด	91	30.33
ตรวจสอบทะเบียนยานพาหนะ (กรมการขนส่งทางบก)	85	28.33
ฐานข้อมูลประสานงานด้านการข่าว	80	26.67
ฐานข้อมูลสถานการณ์ยาเสพติด	69	23.00
ฐานข้อมูลสถิติการจับกุมคดียาเสพติด	64	21.33
ระบบทะเบียนประวัติผู้ต้องสงสัยและผู้ถูกจับกุมในคดียาเสพติด	59	19.67
ระบบสอบถามชื่อ – สกุลพ้องเสียง	48	16.00
ตรวจสอบการจดทะเบียนพาณิชย์(กระทรวงพาณิชย์)	48	16.00
ฐานข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน	43	14.33
ระบบหนังสือเดินทาง (สำนักงาน ป.ป.ส.)	43	14.33
ระบบข่าวสารยาเสพติด	37	12.33
ตรวจสอบข้อมูลหนังสือเดินทางและประวัติการเดินทาง เข้า – ออกราชอาณาจักร	37	12.33
ระบบทะเบียนคดียาเสพติด (สำนักงาน ป.ป.ส.)	37	12.33
สารสนเทศภูมิศาสตร์ยาเสพติด	27	9.00
ฐานข้อมูลเจ้าหน้าที่ประสานงานยาเสพติด	32	10.67
ระบบโทรสาร	16	5.33
ระบบบัญชีเฝ้าดู	16	5.33

จากตารางที่ 5 พบว่าข้าราชการตำรวจใช้บริการฐานข้อมูลเพื่อใช้อ้างอิงในการประกอบการทำงานมากที่สุด ร้อยละ 82.00 โดยข้อมูลที่ใช้มากที่สุดคือ ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ (ทร.14)

ร้อยละ 41.00 รองลงมา คือ ข้อมูลทะเบียนยานพาหนะ ร้อยละ 28.33

ตารางที่ 6 ความถี่และร้อยละของการที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยี สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของข้าราชการตำรวจ

(n = 300)

การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยี สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต และความถี่ที่ใช้บริการ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ		
การใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริม	192	64.00
การให้ความช่วยเหลือแก้ไขเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ขัดข้อง	133	44.33
การใช้อินเทอร์เน็ต	133	44.33
การสืบค้นฐานข้อมูล	107	35.67
การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	91	30.33
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อปฏิบัติในการเข้าใช้บริการต่างๆ	43	14.33
สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต		
คอมพิวเตอร์ของที่ทำงาน	236	78.67
บ้าน	48	16.00
ร้านบริการอินเทอร์เน็ต	16	5.33
ห้องสมุดสาธารณะ	-	-
ห้องอบรมคอมพิวเตอร์	-	-

จากตารางที่ 6 พบว่า ข้าราชการตำรวจได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมอยู่ที่ ร้อยละ 64.00 มีการการให้ความช่วยเหลือแก้ไขเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ขัดข้อง ร้อยละ 44.33 และมีการบริการแนะนำด้านการใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 44.33 การบริการด้านการสืบค้นฐานข้อมูล ร้อยละ 35.67 การบริการด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 30.33 และ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบข้อปฏิบัติในการเข้าใช้บริการต่างๆ ร้อยละ 14.33

สำหรับสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ข้าราชการตำรวจใช้บริการจาก คอมพิวเตอร์ของที่ทำงานมากที่สุด ร้อยละ 78.67 จากคอมพิวเตอร์ที่บ้าน ร้อยละ 16.00 จากร้านบริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 5.33

ตารางที่ 7 ความถี่และร้อยละของประเภทการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และความถี่การใช้งานของข้าราชการตำรวจ

(n = 300)

การใช้บริการอินเทอร์เน็ต และความถี่ในการใช้	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ประเภทของการบริการอินเทอร์เน็ตประเภทใด		
บริการสืบค้นข้อมูล WWW (เช่น Yahoo, Goggle)	235	78.33
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	208	69.33
ใช้บริการแผนที่ ดิจิตอล Earth Goggle	75	25.00
สนทนาออนไลน์ (Chat, talk, IRC, ICQ)	69	23.00
กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Web Board)	43	14.33
การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP)	32	10.67
ใช้บริการแผนที่ดิจิตอลจากสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ	16	5.33
การขอเข้าใช้เครื่องจากระยะไกล (Telnet)	11	3.67
สั่งซื้อสินค้า/บริการ	2	0.67
การใช้บริการอินเทอร์เน็ต กี่วันในหนึ่ง สัปดาห์		
ทุกวัน	130	43.34
5 - 6 วัน	78	26.00
3 - 4 วัน	61	20.33
1 - 2 วัน	31	10.33
ไม่เคยใช้	-	-

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้าราชการตำรวจ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทในการสืบค้นข้อมูล WWW (เช่น Yahoo, Google) อยู่ที่ร้อยละ 78.33 มีการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ E – mail รองลงมา ร้อยละ 69.33 ใช้บริการแผนที่ ดิจิตอล Earth Goggle ร้อยละ 25.00 มีการสนทนาออนไลน์ (Chat, talk, IRC, ICQ) ร้อยละ 23.00 และกระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Web Board) ร้อยละ 14.33 และมีการใช้อินเทอร์เน็ต ทุกวันในสัปดาห์ ร้อยละ 43.34 ใช้ 5 – 6 วันในหนึ่งสัปดาห์ ร้อยละ 26.00 ใช้ 3- 4 วัน ในหนึ่งสัปดาห์ ร้อยละ 20.33 และใช้ 1 – 2 วัน ในหนึ่งสัปดาห์ ร้อยละ 10.33

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ

ตารางที่ 8 ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้าน เครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware)

(n = 300)

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	**มาก ร้อยละ (คน)**	**ปานกลาง ร้อยละ (คน)**	**น้อย ร้อยละ (คน)**	**น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**
เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย	37.33	**54.00**	5.00	2.00	1.67	4.25
	(112)	**(162)**	(15)	(6)	(5)	
เครื่องคอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพต่ำ	42.00	**45.33**	7.33	4.33	1.00	4.23
	(126)	**(136)**	(22)	(13)	(3)	
เครื่องคอมพิวเตอร์ล้าสมัย	20.67	37.33	**37.67**	4.33	0	3.76
	(62)	(112)	**(113)**	(13)	(0)	
เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส	21.67	21.67	**48.67**	4.33	3.67	3.55
	(65)	(65)	**(146)**	(13)	(11)	
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับ	1.33	7.00	**77.67**	7.00	7.00	2.90
ปริมาณงาน	(4)	(21)	**(233)**	(21)	(21)	
ไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า	3.00	9.00	**51.67**	36.33	0.00	2.80
	(9)	(27)	**(155)**	(109)	(0)	
สถานที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อม	3.33	5.00	**50.33**	34.67	6.67	2.65
อุปกรณ์ไม่เหมาะสม	(10)	(15)	**(151)**	(104)	(20)	
จำนวนอุปกรณ์ต่างๆ ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งาน						
เครื่องพิมพ์	22.33	14.67	**51.67**	6.00	5.33	3.44
	(67)	(44)	**(155)**	(18)	(16)	
เครื่อง scanner	5.00	33.00	7.00	**49.67**	5.33	2.84
	(15)	(99)	(21)	**(149)**	(16)	
เครื่อง CD- writer	1.33	15.00	15.33	**67.00**	1.33	2.49
	(4)	(45)	(46)	**(201)**	(4)	
เครื่อง DVD-writer	3.00	13.67	15.67	**64.33**	3.33	2.49
	(9)	(41)	(47)	**(193)**	(10)	

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 300)

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
อุปกรณ์ต่างๆ มีประสิทธิภาพต่ำ						
เครื่องพิมพ์	2.00 (6)	47.67 (143)	**49.00 (147)**	0.67 (2)	0.67 (2)	3.51
เครื่อง CD-writer	24.33 (73)	8.33 (25)	**31.67 (95)**	24.33 (73)	11.33 (34)	3.11
เครื่อง DVD-writer	22.67 (68)	10.33 (31)	26.33 (79)	**33.00 (99)**	7.67 (23)	3.08
เครื่อง scanner	17.33 (52)	15.67 (47)	19.00 (57)	**39.00 (117)**	9.00 (27)	2.94
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	**3.20**

จากตารางที่ 8 พบว่าข้าราชการตำรวจประสบ ปัญหาเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 54.00 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ระดับมาก ร้อยละ 45.33 เครื่องคอมพิวเตอร์ล้าสมัย มีปัญหาระดับปานกลาง ร้อยละ 37.67 เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส มีปัญหาระดับปานกลาง ร้อยละ 48.67 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งาน ร้อยละ 77.67 ปัญหาเรื่องไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า พบว่า อยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 51.67 และ ปัญหาเรื่องสถานที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ไม่เหมาะสม พบว่า อยู่ที่ระดับปานกลาง ร้อยละ 50.33

สำหรับจำนวนของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ พบว่าเครื่องพิมพ์มีปัญหาในระดับ ร้อยละ 51.67 เครื่อง Scanner มีปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 49.67 เครื่อง CD – Writer มีปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 67.00 และ เครื่อง DVD – Writer มีปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 64.33

ส่วนประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพต่ำ พบว่า เครื่องพิมพ์ มีปัญหาในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.00 มาก เครื่อง CD Writer มีปัญหาในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 31.67 เครื่อง DVD – writer มีปัญหาระดับน้อย ร้อยละ 33.00 เครื่อง Scanner มีปัญหาระดับน้อย ร้อยละ 39.00

ค่าเฉลี่ย ของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware) อยู่ในระดับ ปานกลาง $\overline{X}$ = 3.20

ตารางที่ 9 ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software)

(n = 300)

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	**มาก ร้อยละ (คน)**	**ปานกลาง ร้อยละ (คน)**	**น้อย ร้อยละ (คน)**	**น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**
โปรแกรมขัดข้องบ่อย	1.33 (4)	29.33 (88)	**30.00 (120)**	22.00 (66)	7.33 (22)	2.96
โปรแกรมล้าสมัย	2.00 (6)	18.67 (56)	**45.67 (137)**	32.67 (98)	1.00 (3)	2.89
โปรแกรมที่ติดตั้งประจำแต่ละเครื่องไม่มีความหลากหลาย	0.00 (0)	6.67 (20)	**60.33 (181)**	20.00 (60)	13.00 (39)	2.62
โปรแกรมประสิทธิภาพต่ำ	0.00 (0)	17.00 (51)	30.00 (90)	**45.00 (135)**	8.00 (24)	2.57
โปรแกรมประเภทต่างๆ ที่มีให้ใช้งานไม่ตรงกับความต้องการ	0.00 (0)	0.67 (2)	34.67 (104)	**39.00 (117)**	25.67 (77)	2.11
โปรแกรมใหม่ยากแก่การเข้าใจ	0.00 (0)	18.00 (54)	4.67 (14)	**31.67 (95)**	12.33 (37)	1.62
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	**2.46**

จากตารางที่ 9 พบว่า ข้าราชการตำรวจประสบปัญหา เรื่องโปรแกรมขัดข้องบ่อย มีปัญหาในระดับปานกลาง ร้อยละ 30.00 โปรแกรมล้าสมัย มีปัญหาในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 45.67 โปรแกรมที่ติดตั้งประจำแต่ละเครื่องไม่มีความหลากหลายมีปัญหาในระดับปานกลาง ร้อยละ 60.33

โปรแกรมประสิทธิภาพต่ำ มีปัญหาในระดับ น้อย ร้อยละ 45.00 โปรแกรมประเภทต่างๆ ที่มีให้ใช้งานไม่ตรงกับความต้องการ มีปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 39.00 และโปรแกรมใหม่ยากแก่การเข้าใจมีปัญหาในระดับ น้อย ร้อยละ 31.67

ค่าเฉลี่ย ของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software) อยู่ในระดับ น้อย $\overline{X}$ = 2.46

ตารางที่ 10 ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านบุคลากร (people ware)

(n = 300)

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.33 (13)	25.33 (76)	**64.33 (193)**	6.00 (18)	0.00 (0)	3.29
ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล	8.33 (25)	11.00 (33)	**72.67 (218)**	8.00 (24)	0.00 (0)	3.21
ขาดการรับการฝึกอบรมการใช้งานอย่างถูกต้อง	7.33 (22)	28.33 (85)	**48.00 (144)**	6.67 (20)	9.67 (29)	3.18
เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	4.67 (14)	7.33 (22)	**84.00 (252)**	3.00 (9)	1.00 (3)	3.13
คิดว่าการใช้ฐานข้อมูลเป็นการเพิ่มภาระมาก	6.33 (19)	25.67 (77)	**49.00 (147)**	10.67 (32)	8.33 (25)	3.12
ไม่มีเวลาที่จะเข้ารับการฝึกอบรม	0.00 (0)	37.00 (111)	**42.33 (127)**	11.00 (33)	9.67 (29)	3.08
ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำการใช้งาน	3.67 (11)	7.67 (23)	**78.67 (236)**	10.00 (30)	0.00 (0)	3.06
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	**3.15**

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ที่ระดับปานกลาง ร้อยละ 64.33 การขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ร้อยละ 72.67 ขาดการรับการฝึกอบรมการใช้งานอย่างถูกต้อง ร้อยละ

48.00 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ ร้อยละ 84.00 คิดว่าการใช้ฐานข้อมูลเป็นการเพิ่มภาระมาก ร้อยละ 49.00 ไม่มีเวลาที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ร้อยละ 42.33 และไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำการใช้งาน ร้อยละ 78.67

ค่าเฉลี่ย ของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ด้านบุคลากร (people ware) อยู่ในระดับ ปานกลาง $\overline{X}$ = 3.15

ตารางที่ 11 ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านฐานข้อมูล (database)

(n = 300)

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล	3.67 (11)	**63.00 (189)**	24.67 (74)	8.67 (26)	0.00 (0)	3.63
ข้อมูลที่สืบค้นได้ล้าสมัย	14.33 (43)	16.33 (49)	**61.67 (185)**	5.00 (15)	2.67 (8)	3.36
ฐานข้อมูลที่มีให้ใช้งานไม่ตรงกับความต้องการ	6.00 (18)	19.00 (57)	**71.67 (215)**	2.00 (6)	1.33 (4)	3.27
ข้อมูลที่สืบค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ	0.00 (0)	18.33 (55)	**74.67 (224)**	4.67 (14)	2.33 (7)	3.10
คำอธิบายขั้นตอนวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลไม่ชัดเจน	5.67 (17)	15.33 (46)	**64.67 (194)**	6.00 (18)	8.33 (25)	3.05
ข้อมูลที่สืบค้นได้ไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ	4.67 (14)	14.67 (44)	**59.00 (177)**	20.00 (60)	1.67 (5)	3.02
คำสั่งที่ใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลยุ่งยาก	4.33 (13)	9.67 (29)	**69.33 (208)**	8.67 (26)	8.00 (24)	2.95
วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลยุ่งยาก	5.67 (17)	7.33 (22)	**66.33 (199)**	14.00 (42)	6.67 (20)	2.92
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	**3.16**

จากตารางที่ 11 พบว่ามีปัญหาเรื่องข้าราชการตำรวจขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 63.00

ปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อมูลที่สืบค้นได้ล้าสมัย ร้อยละ 61.67 ฐานข้อมูลที่มีให้ใช้งานไม่ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 71.67 ข้อมูลที่สืบค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 74.67 คำอธิบายขั้นตอนวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลไม่ชัดเจน ข้อมูลที่สืบค้นได้ไม่ครอบคลุมเนื้อหาคำสั่งในการสืบค้นฐานข้อมูลยุ่งยาก และ วิธีการสืบค้นข้อมูลยุ่งยาก

ค่าเฉลี่ย ของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ด้านฐานข้อมูล (database)อยู่ในระดับ ปานกลาง $\overline{X}$ = 3.16

ตารางที่ 12 ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามระดับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านระบบเครือข่าย (network)

(n = 300)

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
มีไวรัสแพร่ระบาดในระบบ	4.33	**90.33**	1.67	1.00	2.67	3.94
	(13)	**(271)**	(5)	(3)	(8)	
จุดให้บริการระบบ LAN ไร้สายมีจำนวนไม่เพียงพอ	11.67	42.33	**45.00**	1.00	0.00	3.66
	(35)	(127)	**(135)**	(3)	(0)	
ไม่มีพื้นที่ในเครือข่ายสำหรับเก็บข้อมูล	6.67	**66.33**	8.00	19.00	0.00	3.62
	(20)	**(199)**	(24)	(57)	(0)	
จุดให้บริการระบบ LAN มีจำนวนไม่เพียงพอ	3.67	40.33	**55.33**	0.67	0.00	3.48
	(11)	(121)	**(166)**	(2)	(0)	
เครื่องแม่ข่ายขัดข้องบ่อย	12.67	14.33	**68.00**	2.33	2.33	3.33
	(38)	(43)	**(204)**	(7)	(7)	
ขาดอุปกรณ์เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ	22.00	6.33	**41.33**	26.00	4.33	3.17
	(66)	(19)	**(124)**	(78)	(13)	

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n = 300)

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับปัญหา					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
ไม่มีการควบคุมเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง	12.00 (36)	12.00 (36)	**57.67 (173)**	15.33 (46)	2.67 (8)	3.15
ระบบเครือข่ายมีความเร็วต่ำ	21.33 (64)	5.67 (17)	**42.33 (127)**	25.33 (76)	5.33 (16)	3.13
ขาดความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว	0.67 (2)	8.00 (24)	**80.67 (242)**	10.67 (32)	0.00 (0)	3.00
วิธีการเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายมีความยุ่งยาก	7.67 (23)	14.00 (42)	**40.33 (121)**	32.33 (97)	5.67 (17)	2.87
จุดที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	7.00 (21)	1.67 (5)	**48.67 (146)**	37.67 (113)	5.00 (15)	2.69
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	**3.28**

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัญหาเรื่องมีไวรัสแพร่ระบาดในระบบ ไม่มีพื้นที่ในเครือข่ายสำหรับเก็บข้อมูล อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 90.33 และ ร้อยละ 66.33 ตามลำดับ จุดให้บริการระบบ LAN ไร้สายมีจำนวนไม่เพียงพอ จุดให้บริการระบบ LAN มีจำนวนไม่เพียงพอ เครื่องแม่ข่ายขัดข้องบ่อย ขาดอุปกรณ์เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการควบคุมเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง ระบบเครือข่ายมีความเร็วต่ำ ขาดความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว วิธีการเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายมีความยุ่งยาก จุดที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย ของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ด้านระบบเครือข่าย (network) อยู่ในระดับ ปานกลาง $\overline{X}$ = 3.28

ตอนที่ 4 ความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ

ตารางที่ 13 ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware)

(n = 300)

ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความต้องการ					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
ความต้องการอุปกรณ์						
เครื่องสำรองไฟฟ้า	**62.33**	28.00	9.67	0.00	0.00	4.54
	(187)	(84)	(29)	(0)	(0)	
กล้องถ่ายทอดวิดีโอดิจิตอล (Web cam)	**53.00**	28.67	11.67	4.00	2.67	4.27
	(159	(86)	(35)	(12)	(8)	
ชุดหูฟังพร้อมไมโครโฟน	**47.33**	30.33	14.33	8.00	0.00	4.18
	(142	(91)	(43)	(24)	(0)	
Handy Drive	34.00	**45.67**	14.33	6.00	0.00	4.09
	(102)	**(137)**	(43)	(18)	(0)	
เครื่องพิมพ์ laser สี	**39.67**	31.00	21.00	8.33	0.00	4.03
	(119)	(93)	(63)	(25)	(0)	
กล้องถ่ายภาพดิจิตอล (digital camera)	21.67	**47.33**	12.33	18.67	0.00	3.73
	(65)	**(142)**	(37)	(56)	(0)	
กล้องวิดีโอดิจิตอล (digital video)	25.00	**43.67**	6.33	18.67	6.33	3.64
	(75)	**(131)**	(19)	(56)	(19)	
เครื่องพิมพ์ inkjet	25.33	**37.33**	18.67	12.33	6.33	3.64
	(76)	**(112)**	(56)	(37)	(19)	
ความต้องการให้ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่ม	19.00	**37.33**	25.00	18.67	0.00	3.58
	(56)	**(112)**	(75)	(56)	(0)	

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n = 300)

ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	
แบบของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องการ						
ตั้งโต๊ะ	25.33 (76)	31.00 (93)	**37.33 (112)**	6.33 (19)	0.00 (0)	3.77
กระเป๋าหิ้ว	25.33 (76)	25.00 (75)	**37.33 (112)**	12.33 (37)	0.00 (0)	3.65
คีย์บอร์ดไร้สาย	19.33 (58)	**47.33 (142)**	12.00 (36)	9.00 (27)	12.33 (37)	3.54
เครื่อง Plotter	19.00 (57)	**38.00 (114)**	25.00 (75)	6.33 (19)	11.67 (35)	3.47
เมาส์ไร้สาย	12.67 (38)	**37.33 (112)**	25.00 (75)	16.33 (49)	8.67 (26)	3.30
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	**3.82**

จากตารางที่ 13 พบว่า ข้าราชการตำรวจความต้องการเครื่องสำรองไฟไฟฟ้า มากที่สุด ร้อยละ 62.33 ความต้องการ กล้องถ่ายทอดวิดีโอดิจิตอล (web cam) ชุดหูฟังพร้อมไมโครโฟน เครื่องพิมพ์ laser สี มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ร้อยละ 53.00 ร้อยละ 47.33 และ ร้อยละ 39.67 ตามลำดับ ความต้องการให้ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่ม มีความต้องการในระดับมาก ร้อยละ 37.33 โดยความต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ และกระเป๋าหิ้ว มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.33 เท่ากัน

ในส่วนของอุปกรณ์ พบว่ามี ส่วนอุปกรณ์อื่นๆ เช่น Handy Drive กล้องถ่ายภาพดิจิตอล กล้อง วิดีโอ ดิจิตอล เครื่องพิมพ์ inkjet คีย์บอร์ดไร้สาย เครื่อง Plotter เม้าไร้สายมีความต้องการ ในระดับมาก ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ของความต้องการด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ด้านอุปกรณ์ (hardware) อยู่ในระดับ มาก $\overline{X}$ = 3.82

ตารางที่ 14 ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software)

(n = 300)

ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความต้องการ					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	**มาก ร้อยละ (คน)**	**ปานกลาง ร้อยละ (คน)**	**น้อย ร้อยละ (คน)**	**น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)**	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**
ความต้องการโปรแกรม						
Word, Excel, Access, Power Point	26.67	**72.67**	0.67	0.00	0.00	4.27
	(80)	**(218)**	(2)	(0)	(0)	
โปรแกรมป้องกันไวรัสแก่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น Anti Virus	27.33	**61.00**	9.33	0.67	1.67	4.13
	(82)	**(183)**	(28)	(2)	(5)	
โปรแกรมเชื่อมโยงข้อมูลในการทำรายงานการปฏิบัติงาน เช่น Link Notebook	23.00	30.33	**37.67**	9.00	0.00	3.69
	(69)	(91)	**(113)**	(27)	(0)	
สร้างเว็บไซต์ เช่น FrontPage, Dream weaver, Flash	3.00	**61.00**	24.67	11.33	0.00	3.57
	(9)	**(183)**	(74)	(34)	(0)	
โปรแกรมการจัดการเกี่ยวกับรูปภาพ เช่น Photoshop	9.33	31.00	**59.67**	0.00	0.00	3.51
	(28)	(93)	**(179)**	(0)	(0)	
โปรแกรมแผนที่ ดิจิตอล	18.00	33.00	**36.33**	2.00	10.67	3.47
	(54)	(99)	**(109)**	(6)	(32)	
โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงาน พัสดุครุภัณฑ์	19.33	23.00	**44.00**	2.67	11.00	3.38
	(58)	(69)	**(132)**	(8)	(33)	
โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานงบประมาณและการเงิน	9.67	29.00	**48.33**	5.67	7.33	3.29
	(29)	(87)	**(145)**	(17)	(22)	
ระบบปฏิบัติการ เช่น Windows, Linux, Oracle	3.33	18.67	**43.67**	28.33	6.00	2.86
	(10)	(56)	**(131)**	(85)	(18)	
โปรแกรมเบราว์เซอร์ เช่น Netscape Navigator, Opera, Net Captor	2.00	8.00	**58.33**	31.67	0.00	2.81
	(6)	(24)	**(175)**	(95)	(0)	
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	**3.50**

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัญหาเรื่องความต้องการให้จัดบริการโปรแกรมประเภทใช้งานทั่วไป เช่น MS Word, Excel, Access, Power Point โปรแกรมป้องกันไวรัสแก่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น Anti Virus, MacAfee โปรแกรมการสร้างเว็บไซต์ เช่น FrontPage, Dream weaver, Flash มีความต้องการ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 72.67 ร้อยละ 61.00 และ ร้อยละ 61.00 ตามลำดับ โปรแกรมเชื่อมโยงข้อมูลในการทำรายงานการปฏิบัติงาน เช่น Link Notebook โปรแกรมการจัดการเกี่ยวกับรูปภาพ เช่น Photoshop มีความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.67 ร้อยละ 59.67 ตามลำดับ เช่นเดียวกับ ความต้องการโปรแกรมแผนที่ ดิจิตอล โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงาน พัสดุ ครุภัณฑ์ โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงาน งบประมาณและการเงิน ระบบปฏิบัติการ เช่น Windows, Linux, Oracle และโปรแกรมเบราว์เซอร์ เช่น Netscape Navigator, Opera, Net Captor มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ของความต้องการด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ด้านอุปกรณ์ (software) อยู่ในระดับ มาก $\overline{X}$ = 3.50

ตารางที่ 15 ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านบุคลากร (people ware)

(n = 300)

ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความต้องการ					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
ความต้องการให้ จัดหาบุคลากรด้านต่างๆ						
เจ้าหน้าที่บำรุงรักษาระบบฮาร์ดแวร์ (Hardware)	31.00 (93)	**45.67 (137)**	15.00 (45)	8.33 (25)	0.00 (0)	4.01
เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ (Application Programmer)	27.00 (81)	**43.00 (129)**	25.67 (77)	4.33 (13)	0.00 (0)	3.94
เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมระบบ (System Programmer)	29.00 (87)	**47.67 (143)**	4.33 (13)	17.67 (53)	1.33 (4)	3.87
ผู้ดูแลระบบเครือข่าย (Network Administrator)	21.67 (65)	**47.33 (142)**	12.33 (37)	18.67 (56)	0.00 (0)	3.73

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n=300)

ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความต้องการ					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
ผู้ดูแลระบบเว็บ (Web Master)	23.33 (70)	**42.00 (126)**	22.33 (67)	7.00 (21)	5.33 (16)	3.72
การจัดทำคู่มือ แผ่นพับ	21.33 (64)	**39.33 (118)**	27.33 (82)	4.67 (14)	7.33 (22)	3.64
เจ้าหน้าที่จัดการฐานข้อมูล (Database Admin)	19.00 (57)	**37.33 (112)**	25.00 (75)	18.67 (56)	0.00 (0)	3.58
การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสารและความรู้	14.67 (44)	**43.00 (129)**	33.00 (99)	0.00 (0)	9.33 (28)	3.55
เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมอินเทอร์เน็ต(Internet/Web Programmer)	18.00 (54)	33.00 (99)	**36.33 (109)**	2.00 (6)	10.67 (32)	3.47
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	**3.71**

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัญหาเรื่องความต้องการให้จัดหาบุคลากรในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านความต้องการเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาระบบฮาร์ดแวร์(Hardware) เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ (Application Programmer) เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมระบบ (System Programmer) ร้อยละ 45.67 ร้อยละ 43.00 และร้อยละ 47.67 ตามลำดับ เว้นแต่ความต้องการเจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรม อินเทอร์เน็ต(Internet/Web Programmer) มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 36.33

ค่าเฉลี่ย ของความต้องการด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ด้านบุคลากร (people ware) อยู่ในระดับ มาก $\overline{X}$ = 3.71

ตารางที่ 16 ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านฐานข้อมูล (database)

(n = 300)

ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
การบริการฐานข้อมูล						
สรุปสถานการณ์ยาเสพติด ภายในและ	23.33	**74.67**	1.00	0.33	0.67	4.21
ภายนอกประเทศ	(70)	**(224)**	(3)	(1)	(2)	
ข่าวการจับกุมคดียาเสพติดและเกี่ยวข้อง	39.00	14.33	**45.67**	0.67	0.33	3.92
	(117)	(43)	**(137)**	(2)	(1)	
ข่าวจากหนังสือพิมพ์ต่างๆ	18.00	**41.00**	25.00	12.33	3.67	3.59
(News Center, News Stand)	(54)	**(123)**	(75)	(37)	(11)	
สถิติในการจับกุม	19.00	**38.00**	25.00	6.33	11.67	3.47
	(57)	**(114)**	(75)	(19)	(35)	
ข่าวด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	11.67	26.33	**37.00**	23.67	1.33	3.24
	(35)	(79)	**(111)**	(71)	(4)	
ฐานข้อมูลทางภูมิศาสตร์	12.33	21.00	**37.33**	25.67	3.67	3.14
	(37)	(63)	**(112)**	(77)	(11)	
รวมค่าเฉลี่ย	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**3.60**

จากตารางที่ 16 พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความต้องการให้จัดบริการฐานข้อมูลสรุปสถานการณ์ยาเสพติด ภายในและภายนอกประเทศ ข่าวการจับกุมคดียาเสพติดและเกี่ยวข้อง News Center, News Stand (ข่าวจากหนังสือพิมพ์ต่างๆย้อนหลัง) สถิติในการจับกุม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 74.67 ร้อยละ 41.00 และ ร้อยละ 38.00 ตามลำดับ ส่วน ข่าวการจับกุมคดียาเสพติดและเกี่ยวข้อง ข่าวด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและฐานข้อมูลทางภูมิศาสตร์ มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.67 ร้อยละ 37.00 และ ร้อยละ 37.33 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ของความต้องการด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ด้านฐานข้อมูล (database) อยู่ในระดับ มาก $\overline{X}$ = 3.60

ตารางที่ 17 ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านระบบเครือข่าย (network)

(n = 300)

ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับความต้องการ					
	มากที่สุด ร้อยละ (คน)	มาก ร้อยละ (คน)	ปานกลาง ร้อยละ (คน)	น้อย ร้อยละ (คน)	น้อยที่สุด ร้อยละ (คน)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)
ช่วยเหลือ (help desk)	24.00 (72)	34.00 (102)	**37.67 (113)**	1.67 (5)	2.67 (8)	3.76
การรับ – ส่งเอกสารข้อมูล	28.67 (86)	**32.67 (98)**	24.33 (73)	11.33 (34)	3.00 (9)	3.74
ระบบเครือข่ายความเร็วสูงทั่วประเทศ	**36.67 (110)**	24.33 (73)	17.67 (53)	17.00 (51)	4.33 (13)	3.73
โฮมเพจถามตอบปัญหา	25.00 (75)	26.00 (78)	**34.67 (104)**	3.00 (9)	11.33 (34)	3.52
โฮมเพจของแต่ละ กองบังคับการ	28.67 (86)	16.33 (49)	**34.00 (102)**	18.33 (55)	2.67 (8)	3.51
โฮมเพจส่วนตัว	26.00 (78)	16.33 (49)	**32.33 (97)**	23.67 (71)	1.67 (5)	3.42
การติดต่อสื่อสารทางภาพและเสียง	18.33 (55)	30.00 (90)	**31.00 (93)**	19.00 (57)	1.67 (5)	3.45
ข่าวสาร/สาระน่ารู้ในเว็บไซต์ของสถานที่ทำงาน	14.67 (44)	**33.00 (99)**	32.33 (97)	16.00 (48)	4.00 (12)	3.39
ตรวจสอบผลการประเมินผล	18.00 (54)	27.67 (83)	**31.67 (95)**	13.67 (41)	9.00 (27)	3.33
รายงานผลการปฏิบัติงาน	6.67 (20)	34.33 (103)	**43.00 (129)**	8.33 (25)	7.67 (23)	3.25
การเรียนการสอนความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ผ่านเครือข่าย (e-learning)	13.67 (41)	24.67 (74)	**31.00 (93)**	23.67 (71)	7.00 (21)	3.15
แผนการปฏิบัติงานของหน่วย	11.67 (35)	25.33 (76)	**33.00 (99)**	18.00 (54)	12.00 (36)	3.08
รวมค่าเฉลี่ย	-	-	-	-	-	**3.44**

จากตารางที่ 17 พบว่า ความต้องการของข้าราชการตำรวจ ด้านระบบเครือข่ายความเร็วสูงทั่วประเทศ มีความต้องการในระดับมากที่สุด ร้อยละ 36.67 ความต้องการ ช่วยเหลือ (help desk) โฮมเพจถามตอบปัญหา โฮมเพจของแต่ละ กองบังคับการ และ โฮมเพจส่วนตัว มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.6 ร้อยละ 34.67 ร้อยละ 34.00 และร้อยละ 32.33

ความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติดด้านระบบเครือข่าย (network) ในส่วนของการบริการระบบสื่อสารแบบออนไลน์ มีความต้องการด้าน การรับ – ส่งเอกสารข้อมูล และ ข่าวสาร/สาระน่ารู้ในเว็บไซต์ของสถานที่ทำงาน ในระดับมาก ร้อยละ 32.67 และร้อยละ 33.00 ส่วนความต้องการด้าน การติดต่อสื่อสารทางภาพและเสียง ตรวจสอบผลการประเมินผล รายงานผลการปฏิบัติงาน การเรียนการสอนความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ผ่านเครือข่าย (e-learning) และแผนการปฏิบัติงานของหน่วย อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 31.00 ร้อยละ 31.67 ร้อยละ 43.00 ร้อยละ 31.00 และ ร้อยละ 33.00

ค่าเฉลี่ย ของความต้องการด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ ด้านระบบเครือข่าย (network) อยู่ในระดับ มาก $\overline{X}$ = 3.44

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ปัญหาและความต้องการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(n = 300)

ประเด็นในการศึกษา	ปัญหา ($\overline{X}$)	ความต้องการ ($\overline{X}$)
ด้านอุปกรณ์ (hardware)	**3.20**	**3.82**
ด้านฐานข้อมูล (database)	3.16	3.60
ด้านบุคลากร (people ware)	3.15	3.71
ด้านระบบเครือข่าย (network)	3.00	3.44
ด้านโปรแกรม (software)	2.46	3.50
รวม	**3.00**	**3.61**

จากตารางที่ 18 พบว่าความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.61) โดยเป็นความต้องการด้านอุปกรณ์อยู่ใน

ระดับ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.82) และปัญหาด้านเทคโนยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.00) โดยพบว่ามีปัญหา ด้านอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.20)

ข้อวิจารณ์

จากผลการวิจัยนำมาอภิปรายได้ดังนี้

สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ข้าราชการในสังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ส่วนใหญ่ที่ตอบคำถามเป็นข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน มีความรู้หรือเรียนรู้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ต โดยวิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และความรู้ที่มีส่วนมากจะเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยทั่วไป การใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล และการ รับ – ส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ของสถานที่ทำงานทุกวัน ทั้งที่ส่วนใหญ่เกือบทุกบ้านมีเครื่องคอมพิวเตอร์และต่ออินเทอร์เน็ตได้ สาเหตุเนื่องมาจากปัจจุบัน ในสถานที่ทำงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมากเพียงพอต่อบุคคลากรและจำนวนของงาน แม้ว่าเครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วนจะค่อนข้างล้าสมัย แต่ระบบอินเทอร์เน็ตก็มีความทันสมัยและมีความเร็วสูง การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา การขัดข้องของระบบ เช่นไม่สามารถให้บริการได้ หรือ มีความล่าช้าบางครั้ง ก็เนื่องมาจากมีการ ดาวน์โหลดเพลง หรือภาพยนตร์จากมาจากบางเวปไซด์ ดังนั้นข้าราชการตำรวจจึงไม่มีความจำเป็นต้องไปใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตจากสถานที่อื่นๆ

ข้าราชการตำรวจใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ไว้แทนเอกสาร จัดเป็นหมวดหมู่และเรียกมาใช้งานได้ หรือค้นหาได้โดยเร็ว และทำการการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มี ทั้งนี้ข้อมูลส่วนมากจะเป็นข้อมูลที่ใช้ในสนับสนุนการปฏิบัติงาน การติดตามข่าวสาร ซึ่งส่วนมากเป็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดที่อยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ในการส่งรายงานการปฏิบัติงานพร้อม

รายละเอียดข้อมูล ซึ่งส่วนหนึ่งภาพถ่าย พร้อมรายละเอียดประกอบ เป็นการประหยัดงบประมาณ และ ได้คุณภาพของเอกสารที่ดีกว่าดีเดิมที่ใช้การรับส่งเอกสารทางโทรสาร

การใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานได้จัดไว้ให้และมีการใช้งานมากที่สุด ก็คือ โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft office โดยใช้ Microsoft Word มากที่สุด รองลงมาคือ Microsoft Excel และ Microsoft PowerPoint ตามลำดับ

สำหรับอุปกรณ์เสริมที่มีให้ในที่ทำงานมากที่สุดก็คือเครื่องพิมพ์แบบต่างๆ เพราะต้องมีการเสนอรายงานการปฏิบัติงานเอกสารโต้ตอบต่างๆ และรองลงมาคือเครื่อง Scanner เพื่อจัดเก็บเอสารหลักฐานที่ได้จากการปฏิบัติงาน เช่น รูปถ่าย เอกสารทางด้านการเงิน เอกสารทะเบียนต่างๆ

การใช้บริการฐานข้อมูลของข้าราชการตำรวจส่วนมากเพื่ออ้างอิงประกอบเอกสารการจัดทำรายงาน โดยสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลในการสนับสนุนการปฏิบัติงานมากที่สุดก็คือ การตรวจสอบข้อมูลทะเบียนราษฎร์ (ทร.14) จากสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย การตรวจสอบฐานข้อมูลผู้มีพฤติการณ์ยาเสพติด และการตรวจสอบทะเบียนยานพาหนะ จากกรมการขนส่งทางบก ด้วยเหตุผลว่าข้อมูลทั้งสามเป็นข้อมูลหลักที่ข้าราชการตำรวจใช้ประกอบการปฏิบัติงาน และเพราะข้อมูลดังกล่าวจะนำไปถึงการพิสูจน์ทราบตัวบุคคลได้ ถึงแม้ว่าข้าราชการตำรวจบางนายไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ แต่สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานอื่นได้

สำหรับการให้บริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถานที่ทำงาน ส่วนใหญ่ จะให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริม การให้ความช่วยเหลือแก้ไขเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ขัดข้อง รวมไปถึงการให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นหน้าที่หลักสำคัญของ ศูนย์นี้

การใช้บริการอินเทอร์เน็ต เห็นได้ว่าข้าราชการส่วนใหญ่ รู้จักและใช้บริการ การสืบค้นข้อมูลจาก Yahoo และ Google มากที่สุด เนื่องจาก เป็นบริการสืบค้นที่ใช้งานง่ายและเป็นที่แพร่หลาย สามารถใช้ภาษาไทยในการสืบค้นได้ รองลงมาก็คือการ ติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทาง e - Mail มากที่สุด ทั้งที่เป็นการสื่อสารส่วนตัวและการสื่อสารระหว่างหน่วย การใช้แผนที่ ดิจิตอล เช่น Earth Goggle ประกอบการทำแผนที่การสำรวจสถานที่ และการสนทนาออนไลน์

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware) ที่มีมาก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีการขัดข้องบ่อย และมีประสิทธิภาพต่ำ สำหรับปัญหาในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ล้าสมัย เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัสกับเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ในชั้นนี้เชื่อได้ว่าเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพสูงพอสมควร แต่ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ยังไม่มีความเข้าใจ สาเหตุที่เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย สืบเนื่องมากจาก เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัสมาก ซึ่งไวรัสดังกล่าวน่าจะมีสาเหตุมากจากการดาวน์โหลดโปรมแกรมต่างๆ มาจากทางอินเทอร์เน็ต และแพร่กระจายไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการขอคัดลอกข้อมูลต่างๆ ของเพื่อนร่วมงาน หรือการดาวน์โหลดข้อมูลขนาดใหญ่ การนำเกมต่างๆ ที่ไม่มีประโยชน์ในการทำงานมาเก็บไว้ในเครื่อง ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องและประมวลผลล่าช้า จึงเข้าใจว่าเครื่องขัดข้องและไม่สามารถแก้ไขได้ สาเหตุอีกประการของเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อยๆ เนื่องมาจากการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือการเข้าใช้งาน และออกจากการใช้งานอย่างไม่ถูกต้อง

อุปกรณ์ต่างๆ ที่เห็นว่ามีปัญหามาก คือมีจำนวนไม่เพียงพอ และมีประสิทธิภาพต่ำก็คือ เครื่องพิมพ์ ที่ต้องใช้งานมากที่สุดในการพิมพ์เอกสาร และทำรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ สืบเนื่องจากไม่มีการวางแผนในการใช้เครื่องพิมพ์ให้ถูกต้อง ข้าราชการตำรวจส่วนมากเข้าใจว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องจำเป็นต้องมี เครื่องพิมพ์ 1 เครื่องเช่นกัน ซึ่งการใช้งานในที่ทั่วๆ ไป เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 – 4 เครื่อง สามารถใช้เครื่องพิมพ์ ร่วมกันได้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น สำหรับอุปกรณ์อื่นๆ ข้าราชการตำรวจใช้งานน้อยจึงมีความเห็นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับรองลงมา ได้แก่ เครื่อง Scanner, CD DVD-Writer สำหรับจุดติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีสภาพปัญหาปานกลางสืบเนื่องมากจาก สถานที่ทำงานค่อนข้างคับแคบไม่สามารถเลือกจุดติดตั้งได้ ในส่วนของเครื่องสำรองไฟฟ้าตามสภาพความเป็นจริงมีใช้งานอยู่จำนวนค่อนข้างน้อย แต่เนื่องจากการใช้งานส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการสืบค้นข้อมูลในงานราชการและข้อมูลอื่นๆ เมื่อเกิดปัญหากระแสไฟฟ้าดับก็สามารถทำการสืบค้นหาข้อมูลใหม่ได้ เพราะวิธีการไม่ซับซ้อนแต่อย่างใด

ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software) ข้าราชการตำรวจส่วนมากใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Microsoft office ปัญหาในเรื่องนี้ จึงอยู่ในระดับปานกลาง คือ โปรแกรมมีการขัดข้องบ่อย และล้าสมัย ก็เนื่องมาจากขาดความรู้ในการใช้โปรแกรมอย่างถูกต้อง

ด้านฐานข้อมูล (database) ที่มีปัญหาในระดับมาก ก็คือ ข้าราชการตำรวจ ขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ส่วนข้ออื่นๆมีปัญหาระดับปานกลางทุกข้อ ดังนั้น กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ควรมีการประชาสัมพันธ์ และจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลเป็นระยะ เพราะเท่าที่ผ่านมามีการฝึกอบรมเพียง 1 – 2 ครั้ง เท่านั้น ควรมีแผนการฝึกอบรม ทบทวนทุกๆปี ส่วนปัญหาที่อยู่ในระดับรองลงมาก็คือ ฐานข้อมูลที่มีไม่ตรงกับความต้องการ คำอธิบายขั้นตอนวิธีการสืบค้นฐานข้อมูลไม่ชัดเจน วิธีการสืบค้นข้อมูลยุ่งยาก คำสั่งในการสืบค้นฐานข้อมูลยุ่งยาก ข้อมูลที่สืบค้นได้ล้าสมัย ข้อมูลที่สืบค้นได้ไม่ตรงกับความต้องการ และข้อมูลที่ได้ไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ

ด้านบุคคล (people ware) มีปัญหาในระดับปานกลางทั้งหมด คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้อง ตัวผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล ขาดการรับการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง ไม่มีเวลาที่จะเข้ารับการอบรม คิดว่าการใช้ฐานข้อมูลเป็นการเพิ่มภาระ ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำการใช้งาน จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความชำนาญในการให้บริการ จัดฝึกเจ้าหน้าที่ ที่ต้องทำหน้าที่ด้านบริการให้มีความรู้ความชำนาญ และเพิ่มทักษะของการให้บริการมากขึ้น

ด้านระบบเครือข่าย (network) มีระดับปัญหามากคือ มีไวรัสแพร่ระบาดในระบบเครือข่าย จุดให้บริการระบบ LAN ไร้สายมีจำนวนน้อย ไม่มีพื้นที่ในเครือข่ายสำหรับการเก็บข้อมูล เนื่องจากมีการดาวน์โหลดโปรแกรมต่างๆ ผ่านระบบอย่างไม่ระมัดระวังและป้องกันไวรัสอย่างถูกต้องถึงแม้จะมีระบบป้องกันไวรัสอยู่แล้วก็ตาม มีหลายครั้งที่ข้าราชการตำรวจนำแผ่นโปรแกรมจากที่อื่นๆ หรือคัดลอกงานจากที่อื่นๆ มาใช้งานจะมีไวรัสติดมาด้วย

ความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware) มีความต้องการในระดับมากที่สุด คือ อุปกรณ์สำรองไฟฟ้า กล้องถ่ายทอด วิดิโอ Webcam ชุดหูฟังพร้อมไมโครโฟน เครื่องพิมพ์ เลเซอร์ สี และเครื่องสำรองไฟฟ้า ด้วยเหตุว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนมากกระจายไปอยู่ตามหน่วยงาน และต้องการทำการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยอื่นๆ สำหรับเครื่องสำรองไฟฟ้านั้นด้วยเหตุว่าในสถานที่ทำงานทั้งในเขต กรุงเทพ และภูมิภาคมีปัญหาด้านระบบไฟฟ้าอยู่เสมอ ปัญหาในระดับมากได้แก่

ต้องการให้ จัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์ เพิ่ม ทั้งแบบตั้งโต๊ะ กระเป๋าหิ้ว เครื่องพิมพ์ทั้งแบบ laser และ แบบ Inkjet เครื่อง Plotter กล้องวิดีโอดิจิตอล คีย์บอร์ดไร้สาย และ handy drive ในระดับปานกลางได้แก่ เมาส์ไร้สาย

ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software) ที่มีความต้องการมากที่สุดคือ โปรแกรมสำเร็จรูปในการใช้งานทั่วไป ได้แก่ Microsoft office เช่น Word, Excel, Access และ PowerPoint เพราะเป็นโปรแกรมสำหรับการใช้งานทั่วไป ระดับความต้องการมาก คือ โปรแกรมการเชื่อมโยงข้อมูลในการทำรายงานการปฏิบัติงาน เช่น Link notebook โปรแกรมการจัดการเกี่ยวกับรูปภาพ เช่น Photoshop ความต้องการโปรแกรมสำเร็จรูปที่กล่าวมาข้างต้นนี้เนื่องจากการทำงานของข้าราชการตำรวจต้องมีการรายงานเป็นเอกสารรายงานการปฏิบัติ มีภาพถ่ายไว้เป็นหลักฐาน และต้องมีการนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาหรือ ผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันได้ทราบด้วยโปรแกรมสำหรับสร้างเวปไซต์ เช่น Front page, Dream weaver, Flash และโปรแกรมสำหรับป้องกันไวรัส ระดับความต้องการปานกลาง คือ โปรแกรมเวปเบราว์เซอร์ ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะทาง เช่น งานพัสดุ ครุภัณฑ์ งานงบประมาณและการเงิน

ด้านฐานข้อมูล (database) มีระดับความต้องการมาก คือ ข่าวสารด้านการจับกุมคดีเกี่ยวกับยาเสพติด สถิติการจับกุม สรุปสถานการณ์ภายในและภายนอกประเทศ ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ที่สามารถสืบค้นย้อนหลังได้ เนื่องจากผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด มักมีการดำเนินการเป็นกลุ่ม หรือ ขบวนการ และมีการกระทำความผิดอย่างต่อเนื่อง และมีส่วนเกี่ยวข้องกัน ระดับความต้องการปานกลางได้แก่ ข้อมูลด้านภูมิศาสตร์ ข่าวด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ด้านบุคลากร (people ware) มีระดับความต้องการมาก ในทุกหัวข้อ คือ ต้องการเจ้าหน้าที่สำหรับการบำรุงรักษาระบบ ฮาร์ดแวร์ เจ้าหน้าที่พัฒนาการโปรแกรมประยุกต์ เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมระบบ เจ้าหน้าที่จัดการฐานข้อมูล ผู้ดูแลระบบเครือข่าย เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมอินเทอร์เน็ต ผู้ดูแลระบบ มีความต้องการให้จัดทำป้ายโฆษณาและประชาสัมพันธ์ จัดทำคู่มือแผ่นพับ และต้องการให้จัดการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ / โปรแกรม และฐานข้อมูล เนื่องจากปัจจุบัน จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ของสถานที่ทำงานมีปริมาณเพียงพอ ต่อการใช้งาน แต่ข้าราชการตำรวจขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น จึงต้องการเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้คอยแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และมีความต้องการเรียนรู้วิธีการใช้งานอย่างถูกต้อง

ด้านระบบเครือข่าย (network) ระดับความต้องการมากได้แก่ ระบบเครือข่ายความเร็วสูงทั่วประเทศ เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานในภูมิภาคด้วยกัน กับหน่วยงานใน กรุงเทพมหานครและสำนักงานใหญ่ ต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน ทั้งในด้านของงานธุรการ งบประมาณ และการสืบสวนหลายครั้งเป็นกรณีที่เร่งด่วน ความต้องการให้มีโฮมเพจของแต่ละหน่วยงานในระดับ กองบังคับการ โฮมเพจส่วนตัว การถามและตอบปัญหา ความต้องการในระดับปานกลางคือ การเรียนการสอนความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ผ่านเครือข่าย E – learning ในส่วนของการสื่อสารแบบออนไลน์ ระดับความต้องการมากได้แก่การติดต่อสื่อสารทั้งทางภาพและเสียง และการรับ – ส่งเอกสารข้อมูล ระดับความต้องการปานกลาง คือ การตรวจสอบและประเมินผล แผนการปฏิบัติงานของหน่วย รายงานผลการปฏิบัติงาน และข่าวสารน่ารู้ผ่านเวปไซด์ของสถานที่ทำงาน