

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

##### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
3. เพื่อศึกษาความต้องการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา และความต้องการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ หรือเรียกว่าแบบเลือกตอบ (checklist) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating Scale) 5 ระดับ และแบบปลายเปิด (open-ended form) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา หน้าที่การทำงาน ที่ทำ ตำแหน่ง ประสบการณ์ แหล่งความรู้ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 สภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) โดยมี ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. สภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

- ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware)
- ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software)
- ด้านบุคคลากร (peopleware)
- ด้านฐานข้อมูล (database)
- ด้านระบบเครือข่าย (network)

ตอนที่ 3 ปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ข้าราชการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ข้อคำถามเป็นแบบ มาตรฐานประเมินค่า (rating scale) แบบ Likert แบบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และแบบปลายเปิด โดยศึกษาใน ประเด็นต่อไปนี้

1. ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการ ตำรวจปราบปรามยาเสพติด

- ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware)
- ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software)
- ด้านบุคคลากร (peopleware)
- ด้านฐานข้อมูล (database)
- ด้านระบบเครือข่าย (network)

2. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด เพื่อให้แสดงความ คิดเห็นในด้านต่าง ๆ

## การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือจากภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึง ผู้บัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ ข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด และขอรับคืนด้วยตนเอง

3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามแบบให้ตรวจสอบรายการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ร้อยละ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบ Linkert มี 5 ระดับ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean)

4. ส่วนคำถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์โดยสรุปประเด็นสำคัญ

## สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 300 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี การทำงานอยู่ระดับชั้นประทวน ซึ่งได้เรียนรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์โดยการปฏิบัติงานที่ทำงานและมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทั่วไป รวมถึงมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลต่างๆ อีกทั้งยังมีคอมพิวเตอร์ใช้เป็นส่วนตัวที่บ้านด้วย

2. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของข้าราชการตำรวจสังกัด พบว่ามีการใช้คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต จากสถานที่ทำงานมากที่สุด ร้อยละ 91.33 ร้อยละ 78.67 และใช้คอมพิวเตอร์ทุกวันในหนึ่งสัปดาห์ ร้อยละ 75.33 เป็นเพราะว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในสถานที่ทำงานมีมากพอต่อจำนวนผู้ใช้งาน และมีการให้บริการระบบ เครือข่ายอย่างทั่วถึง โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และมีการเก็บข้อมูลแทนเอกสาร จัดเป็นหมวดหมู่ และเรียกมาใช้งาน มากที่สุดร้อยละ 93.33 โดยใช้โปรแกรมประมวลผลคำ Microsoft Word มากที่สุด ร้อยละ 94.00 ใช้อุปกรณ์เสริมต่างๆ ที่มีให้บริการในสถานที่ทำงานมากที่สุดคือใช้เครื่องพิมพ์แบบ Laser ร้อยละ 60.33 มีการใช้บริการฐานข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้อ้างอิงประกอบการจัดทำรายงานอยู่ที่ร้อยละ 82.60 โดยใช้การสืบค้นข้อมูลในการตรวจสอบข้อมูลทะเบียนราษฎร์ (ทร.14) อยู่ที่ร้อยละ 41.00 เนื่องจากการทำงานจำเป็นต้องมีการใช้ฐานข้อมูลจากแหล่งข่าวต่างและจำเป็นต้องทำรายงานเป็นเอกสารเสนอ ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมอยู่ที่ร้อยละ 64.00 มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตประเภทบริการสืบค้นข้อมูล WWW (เช่น Yahoo, Google) อยู่ที่ร้อยละ 78.33

3. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ )

3.1 ด้าน เครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) โดยปัญหา เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย และเครื่องคอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพต่ำมาก ร้อยละ 54.00 และ ร้อยละ 45.33 ต่อมา คือ ปัญหาเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ล่าสมัย เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ร้อยละ 37.67 ร้อยละ 48.67 และร้อยละ 77.67 ตามลำดับ ส่วนเรื่องจำนวนอุปกรณ์ต่างๆ ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งานนั้นพบว่า ปัญหาเรื่อง

เครื่องพิมพ์อยู่ที่ระดับมาก ร้อยละ 51.67 รองลงมาคือ เครื่อง Scanner ระดับปานกลาง ร้อยละ 49.67 CD-writer อยู่ที่ระดับปานกลาง ร้อยละ 67.00 และเครื่อง DVD-writer อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 64.33 ส่วนเรื่องปัญหาอุปกรณ์ต่างๆ ประสิทธิภาพต่ำพบว่า เครื่องพิมพ์อยู่ที่ระดับปานกลาง ร้อยละ 49.00 และ เครื่อง CD-writer อยู่ที่ระดับปานกลาง ร้อยละ 31.67 เครื่อง DVD-writer และเครื่อง Scanner อยู่ระดับน้อย ร้อยละ 33.00 และ 39.00 ตามลำดับ

ปัญหาเรื่องสถานที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ไม่เหมาะสม พบว่า อยู่ที่ระดับปานกลาง ร้อยละ 51.67 และปัญหาเรื่องไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า พบว่า อยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 50.33

3.2 ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software) มีปัญหาอยู่ในระดับ น้อย ( $\bar{X} = 2.46$ ) โดยพบว่ามีปัญหาเรื่อง โปรแกรมขัดข้องบ่อย โปรแกรมล้าสมัย และโปรแกรมที่ติดตั้งประจำแต่ละเครื่อง ไม่มีความหลากหลาย อยู่ที่ระดับปานกลาง ร้อยละ 30.00 ร้อยละ 45.67 และ ร้อยละ 60.33 ตามลำดับ ปัญหาเรื่อง โปรแกรมประสิทธิภาพต่ำ โปรแกรมประเภทต่างๆ ที่มีให้ใช้งาน ไม่ตรงกับความต้องการ และ โปรแกรมใหม่ยากแก่การเข้าใจ อยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 45.00 ร้อยละ 39.00 และ ร้อยละ 31.67

3.3 ด้านบุคลากร (people ware) มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ ) โดยพบว่า มีปัญหาในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ใช้งานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากข้อมูล นอกจากนี้ยังขาดการบริการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง ร้อยละ 64.33 ร้อยละ 72.67 และ ร้อยละ 48.00

3.4 ด้านฐานข้อมูล (database) มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ ) พบว่าปัญหาเรื่องข้าราชการตำรวจขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 63.00 ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

3.5 ด้านระบบเครือข่าย (network) มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) พบว่า ปัญหาที่มีไวรัสแพร่ระบาดในระบบ ปัญหาที่ไม่มีพื้นที่ในเครือข่ายสำหรับเก็บข้อมูล ร้อยละ 90.33 และร้อยละ 66.33 เรื่องจุดให้บริการระบบ LAN ไร้สายมีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องจุด

ให้บริการระบบ LAN มีจำนวนไม่เพียงพอ เครื่องแม่ข่ายขัดข้องบ่อย อยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 45.00 ร้อยละ 55.33 และร้อยละ 68.00

4. ความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติดพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.61$ )

4.1 ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware) มีปัญหาอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) โดยพบว่า มีความต้องการให้มีจัดหาอุปกรณ์ในส่วนของเครื่องสำรองไฟฟ้า กล้องถ่ายทอวิดีโอดิจิทัล (Webcam) ชุดหูฟัง ไมโครโฟน และเครื่องพิมพ์ laser สี มากที่สุด ร้อยละ 62.33 ร้อยละ 53.00 ร้อยละ 47.33 และ ร้อยละ 39.67 ความต้องการให้จัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่ม มาก ร้อยละ 37.33 โดยความต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ แบบตั้งโต๊ะ และแบบกระเป๋าหิ้วอยู่ในระดับปานกลาง เท่าๆ กัน ร้อยละ 37.33 ความต้องการ Handy Drive กล้องถ่ายภาพ ดิจิตอล (digital camera) กล้อง วิดีโอ ดิจิตอล (digital video) ความต้องการ เครื่องพิมพ์ ink jet ความต้องการ คีย์บอร์ดไร้สาย เครื่อง Plotter และ เมาส์ไร้สาย อยู่ในระดับ มาก เท่ากัน

4.2 ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software) มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ ) โดย พบว่ามีความต้องการให้จัดบริการ โปรแกรมประเภทใช้งานทั่วไป เช่น MS Word, Excel, Access, Power Point โปรแกรมป้องกันไวรัสแก่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำหรับการ สร้างเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 73.67 ร้อยละ 61.00 และ ร้อยละ 61.00 ส่วนโปรแกรมอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

4.3 ด้านบุคลากร (people ware) มีปัญหาอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) โดยพบมีความ ต้องการให้จัดหาบุคลากรในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยความต้องการเจ้าหน้าที่บำรุงรักษา ระบบฮาร์ดแวร์(Hardware) เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ (Application Programmer) เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมระบบ (System Programmer) มีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ร้อยละ 45.67 ร้อย ละ 43.00 และ ร้อยละ 47.67 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความต้องการเจ้าหน้าที่พัฒนา โปรแกรม อินเทอร์เน็ต(Internet/Web Programmer) ในระดับปานกลาง ร้อยละ 36.33

4.4 ด้านฐานข้อมูล (database) มีปัญหาอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) โดยพบว่า มีความ ต้องการให้จัดบริการฐานข้อมูลสรุปสถานการณ์ยาเสพติด ภายในและภายนอกประเทศ News

Center, News Stand (ข่าวจากหนังสือพิมพ์ต่างๆ) อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 74.67 ร้อยละ 41.00 และ ร้อยละ 38.00 ข่าวการจับกุมคดียาเสพติดและเกี่ยวข้องกับ ฐานข้อมูลทางภูมิศาสตร์ และข่าวด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.67 ร้อยละ 37.33 และ ร้อยละ 37.00 ตามลำดับ

4.5 ด้านระบบเครือข่าย (network) มีปัญหาอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.44$ ) พบว่ามีความ ต้องการให้จัดบริการ ระบบเครือข่ายความเร็วสูงทั่วประเทศ มากที่สุด ร้อยละ 36.67 ส่วนการ ติดต่อสื่อสารแบบ ออนไลน์ ต้องการบริการ การรับ – ส่งเอกสาร ข้อมูล และข่าวสารนำรู้ในเว็บ ไซต์ของสถานที่ทำงาน มาก ร้อยละ 32.67 และ ร้อยละ 33.00

5. การนำผลการวิจัยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาและความต้องการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย จาก ตารางที่ 18 ทำให้สรุปได้ ดังนี้

5.1 ข้าราชการตำรวจมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) จำแนกออกได้ ดังนี้

5.1.1 เป็นความต้องการ ด้านอุปกรณ์ ( hardware ) อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.82$ ) คือ เครื่องสำรองไฟฟ้า กล้องถ่ายทอวิดีโอดิจิทัล (Webcam) ชุดหูฟังไมโครโฟน และเครื่องพิมพ์ Laser สี มากที่สุด ร้อยละ 62.33 ร้อยละ 53.00 ร้อยละ 47.33 และ ร้อยละ 39.67 สืบเนื่องมาจาก ระบบกระแสไฟฟ้าในสถานที่ทำงาน เช่น กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด กรุงเทพมหานคร และหน่วยงานย่อยในเขตภูมิภาค ประสบปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้องบ่อย สำหรับ กล้องถ่ายทอวิดีโอดิจิทัล (Webcam) ชุดหูฟังไมโครโฟน มีความต้องการเนื่องจาก จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อสื่อสาร ทางภาพและเสียง ระหว่าง กองบัญชาการตำรวจปราบปราม ยาเสพติด กรุงเทพมหานคร และหน่วยงานย่อยในเขตภูมิภาค อยู่ตลอดเวลา สำหรับเครื่องพิมพ์ Laser สี นั้น มีความจำเป็นในกรณีที่ต้องมีการรายงาน หรือส่งข้อมูลตลอดเวลา เช่นกัน

5.1.2 ความต้องการด้านบุคลากร ( people ware ) มีความต้องการ อยู่ในระดับ มาก ที่สุด ( $\bar{X} = 3.71$ ) เช่นเดียวกับความต้องการด้าน อุปกรณ์ ( hardware ) โดยมีความต้องการเจ้าหน้าที่ บำรุงรักษาอุปกรณ์ ( hardware ) มาก และเจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ (Application Programmer) ร้อยละ 45.67 ร้อยละ 43.00 สืบเนื่องมาจากข้าราชการตำรวจ ยังคงขาดความรู้

พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ เพราะส่วนใหญ่ เรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์จาก การปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ซึ่งหลายครั้งประสบปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้จึงมีความต้องการเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ สำหรับการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ ข้าราชการตำรวจต้องการเพื่อให้พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปให้ตรงกับความต้องการ เพื่อความคล่องตัวในการรายงาน

5.1.3 ความต้องการด้านฐานข้อมูล (database) มีความต้องการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.60$ ) โดยมีความต้องการ สรุปสถานการณ์ยาเสพติด ภายในและภายนอกประเทศ ระดับมักร้อยละ 74.67

5.2 ข้าราชการตำรวจมีปัญหา ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) จำแนกออกได้ ดังนี้

5.2.1 ปัญหาด้านอุปกรณ์ (hardware) มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.20$ ) ข้าราชการตำรวจประสบปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย ร้อยละ 54.00 และประสบปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ร้อยละ 45.33 และเครื่องคอมพิวเตอร์ล้าสมัย ร้อยละ 37.67 ปัญหานี้สาเหตุน่าจะมาจากการที่ ข้าราชการตำรวจยังขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัส ร้อยละ 48.67 เนื่องมาจากระบบเครือข่ายของ สถานที่ทำงานยังมีระบบป้องกันไวรัสไม่ดีพอ และข้าราชการตำรวจขาดความรู้เรื่องการรักษาความปลอดภัยในระบบเครือข่าย

5.2.2 ปัญหาด้านฐานข้อมูล (database) มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ ) โดยข้าราชการตำรวจขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล มาก ร้อยละ 63.00 ข้อมูลที่สืบค้นมาได้ล้าสมัย ร้อยละ 61.67 และ ฐานข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 71.67 สืบเนื่องมาจากข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ยังขาดประสบการณ์ ในการใช้ฐานข้อมูล เพราะการนำข้อมูลมาใช้งานจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ต่าง ๆ อีกครั้ง โดยข้าราชการตำรวจทำเองหรืออาศัย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5.2.3 ปัญหาด้านบุคลากร (people ware) มีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ ) โดยพบว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 64.33 ขาดความรู้ความ

เข้าใจในการใช้ฐานข้อมูล ร้อยละ 72.67 และ ขาดการรับการฝึกอบรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างถูกต้อง ร้อยละ 48.00 สำหรับปัญหา จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ นั้น สืบเนื่องมาจาก โครงสร้าง ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด มีอัตราข้าราชการตำรวจ เพียง 7 คน แบ่งเป็น นายตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 4 คน คือ 1. ผู้กำกับการ จำนวน 1 คน, 2. รองผู้กำกับการ จำนวน 1 คน, 3. สารวัตร จำนวน 1 คน, 4. รองสารวัตร จำนวน 1 คน นายตำรวจชั้นประทวน จำนวน 3 คน ในทางปฏิบัติจริง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะมีเพียง 5 คน คือ นายตำรวจชั้น สัญญาบัตร ระดับ สารวัตรลงมาจนถึง ระดับชั้นประทวน ซึ่ง จำนวน 5 คนนี้มีบางคน ไม่มีความรู้ ความสามารถและทักษะของการให้บริการ

ปัญหาข้าราชการตำรวจ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ฐานข้อมูล และ ขาดการรับการฝึกอบรมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างถูกต้อง เพราะข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ ผ่านการศึกษาและการอบรมเข้ามาเป็นข้าราชการตำรวจ โดยหลักสูตรของทางราชการซึ่งเน้นการเรียนรู้ทางด้าน กฎหมาย ระเบียบการของตำรวจ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาในภาพรวม ถึงการแก้ไขปัญหา ความเร่งด่วนอันดับแรก โดย กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด ควรพัฒนาและปรับปรุงในเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้

#### 1. การพัฒนา อุปกรณ์ (hardware)

1.1 ควรจัดหาเครื่องสำรองไฟฟ้า ให้มีจำนวน เหมาะสมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีใช้อยู่ โดยดำเนินการ สำรองเครื่องสำรองไฟฟ้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีจำนวน เท่าใด ใช้งานได้ ชำรุด เท่าใด จำนวนเหมาะสมกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่หรือไม่ หากมีจำนวน ไม่พอ ให้ทำการจัดหาเพิ่มเติม และพบว่ามีการชำรุดให้ดำเนินการซ่อมแซมให้ใช้งานได้ตามปกติ

1.2 จัดหา กล้องถ่ายวิดีโอ ดิจิตอล (Webcam) และชุดหูฟัง ไมโครโฟน เครื่องพิมพ์ Laser ให้เพียงพอกับจำนวนหน่วยงาน ที่มีอยู่

1.3 จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ที่มีคุณลักษณะเฉพาะให้เหมาะสมกับงานที่ต้องใช้ สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ปัจจุบัน และควรทำการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การเปลี่ยน RAM หรือ hard disk เพิ่มให้มีความจุสูงขึ้น จัดหาเครื่อง DVD – Writer นำมาติดตั้งให้กับเครื่อง คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่เดิม เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการ บันทึก เก็บข้อมูลด้านการข่าว การเผยแพร่ ข้อมูล

## 2. การพัฒนา โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (software)

2.1 ทำการจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับป้องกันไวรัสที่มีคุณภาพ และปรับปรุง อยู่เสมอ

2.2 จัดหาหรือพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ของแต่ละ หน่วยงาน ให้สอดคล้องกันทั้งการจัดทำรายงาน การเก็บข้อมูล และการเรียกออกมาใช้งาน เพื่อลด การซ้ำซ้อนของการทำงาน

## 3. การพัฒนา บุคลากร (people ware)

3.1 จัดการฝึกอบรมความรู้การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ การรักษาความปลอดภัย และ การแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องเบื้องต้น ให้กับข้าราชการตำรวจ

3.2 จัดการฝึกอบรมความรู้การใช้โปรแกรมเครื่องคอมพิวเตอร์ เฉพาะทาง ตามความ จำเป็นของผู้ใช้งานและมีการทบทวนเป็นประจำ

3.3 จัดการฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูล และการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ และมีการ ทบทวนเป็นประจำ

3.4 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากจะมีความรู้

ด้านอื่นๆ เทียบเท่า หรือดีกว่า ผู้ใช้งานทั่วไปแล้ว ต้องส่งเสริมให้มีให้มีความรู้และมีทักษะ ความชำนาญของการให้บริการ โดยเฉพาะ

#### 4. การพัฒนา ฐานข้อมูล (network)

4.1 จัดทำ สรุปสถานการณ์ยาเสพติด ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ปรับปรุงให้ทันเหตุการณ์ เผยแพร่ทางระบบเครือข่าย ที่ข้าราชการตำรวจทุกคนสามารถเข้าไปศึกษาค้นคว้าได้

#### 5. การพัฒนาระบบเครือข่าย (network)

5.1 จัดทำระบบเครือข่ายความเร็วสูงระหว่างหน่วยงานทั่วประเทศ สำหรับการติดต่อสื่อสารกัน หน่วยงานต่าง ๆ ในภูมิภาค กับ สำนักงานใหญ่ หรือติดต่อกันเองระหว่างหน่วยงานด้วยกัน

5.2 หาทางป้องกันไวรัส ระบาดเข้ามาในระบบเครือข่าย โดยการสร้างระบบป้องกันไว้ที่เครื่องแม่ข่าย และเครื่องลูกข่าย และมีการปรับปรุงอยู่เสมอ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการเปรียบเทียบสภาพ ปัญหา และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ระหว่างหน่วยงานของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

2.. ศึกษาการเปรียบเทียบสภาพ ปัญหา และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การระหว่าง ชั้นยศ ของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด

3. ศึกษาแนวโน้มความต้องการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจสังกัด กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด