



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
Suan Sunandha Rajabhat University  
มหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน : A Leading Quality University for All



สำนักงานตำรวจแห่งชาติ  
Royal Thai Police



## รายงานผลการประเมิน ระดับความสำเร็จของ

การดำเนินงานใช้จ่ายงบประมาณ (PART)  
ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ  
ประจำปีงบประมาณ 2563

## บทสรุปผู้บริหาร

### 1. หลักการและเหตุผล

การติดตามประเมินผลระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานงบประมาณได้กำหนดเงื่อนไขในการติดตามประเมินผล โดยให้หน่วยงานอิสระ (Third Party) เป็นผู้ประเมินกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (วจ.สยศ.ตร.) ได้จัดทำโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประเมินตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ได้แก่

1.1 ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.2 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.4 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.5 ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุทโธปกรณ์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

1.6 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

1.8 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2563

### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ

2.2 เพื่อศึกษาคนต่างด้าวมีความเชื่อมั่นต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

2.3 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อความสงบสุขจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

2.5 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุทโธปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

2.6 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลดารารัศมี

2.7 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.8 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2563

### 3. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ผลผลิตตามตัวชี้วัดเชิงคุณภาพของพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ (โครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ในประเด็นดังต่อไปนี้

#### 3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1.1 ความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ

3.1.2 เพื่อศึกษาคนต่างด้าวมีความเชื่อมั่นต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

3.1.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3.1.4 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อความสงบสุขจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

3.1.5 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโธปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

3.1.6 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

3.1.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3.1.8 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2563

#### 3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่เป็นผู้ได้รับการบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของผลผลิต ตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2563 ดังนี้

3.2.1 ประชาชนทั่วไป

3.2.2 ผู้มาติดต่อรับบริการในพื้นที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

3.2.3 ประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา ปัตตานี นราธิวาส)

3.2.4 ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล, กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน, กองบังคับการปราบปราม และตำรวจภูธรภาค 1-9

3.2.5 ประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลตำรวจรัศมี

3.2.6 ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวน

### 3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563

### 4. ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การดำเนินการวิจัยครั้งนี้จะให้หน่วยงานอิสระ (Third party) ทำการศึกษาตามขอบเขตและวิธีดำเนินการวิจัยที่กำหนดเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและประชาชนได้อย่างแท้จริง

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่ส่งผลต่อการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในเขตพื้นที่เจ้าของผลผลิต

กลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้มารับบริการและได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอำนวยความสะดวก เลือกรพื้นที่เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดย

1. แบ่งตามเขตพื้นที่ของประเทศไทยออกเป็น 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร
2. หลังจากนั้นเลือกจังหวัดที่มีประชากรเป็นผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. ทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในจังหวัดที่ถูกคัดเลือกมาให้ครบจำนวน

สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะทำการศึกษาจากข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนในเขตพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการและจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจและที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอำนวยความสะดวก โดยใช้ขนาดตัวอย่างจาก Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ที่มีขนาดประชากรจำนวนมากนับไม่ถ้วน ณ ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 398 คน แต่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นแนวทางที่ชัดเจน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ในแต่ละกลุ่มประชากร ซึ่งจำนวนข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชากรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้ครอบคลุมประชากรตามหลักสถิติ อีกทั้งเพื่อให้เป็นตัวแทนประชาชนทั่วประเทศอย่างแท้จริง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือได้รับการพัฒนาจากที่ปรึกษาว่ามีทั้งความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) สำหรับการเก็บข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานภาคสนามเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาเป็นแบบสอบถามระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจเครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และเติมข้อความที่เป็นจริงตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามชุดที่ 1** แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจใน  
การเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

**แบบสอบถามชุดที่ 3** ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและ  
ปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

แบบสอบถามชุดที่ 5 แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ผู้ช่วยโพรแกร์

แบบสอบถามชุดที่ 7 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โรงพยาบาล  
ดาร์วิน

แบบสอบถามชุดที่ 9 แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน  
ด้านสืบสวนสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา  
ประจำปีบัญชี 2563

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามปลายเปิดให้แสดงข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ทำการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## 5. สรุปและข้อเสนอแนะ

### 5.1 ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.83 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็น การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดประเด็นของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตำรวจตระเวนชายแดนได้เฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้วยการคัดกรองโรคประชาชนที่ผ่านเข้า-ออกตามช่องทางธรรมชาติในพื้นที่ชายแดน มีคะแนนค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20

ด้านการแก้ไขปัญหา มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.10 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านความสงบสุขด้านการเฝ้าระวังและด้านการแก้ไขปัญหา

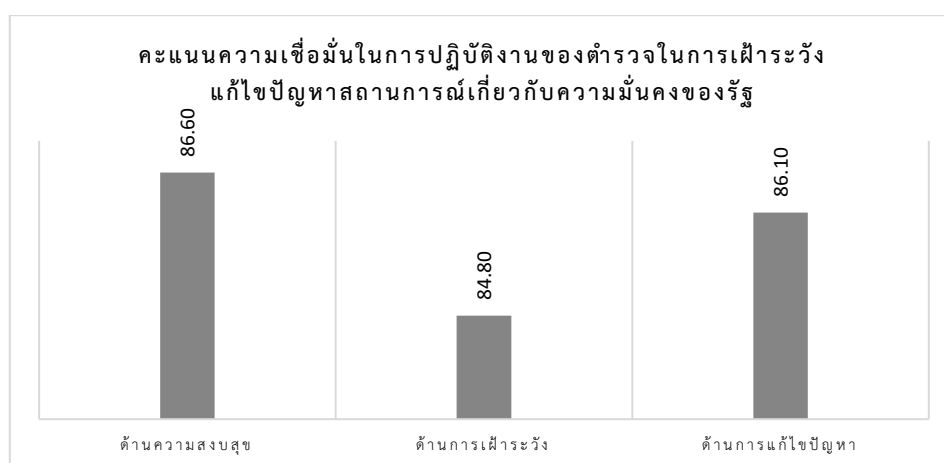
#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรเพิ่มจุดตรวจเพื่อความปลอดภัยและให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการดูแลความสงบของชุมชนมากขึ้น
2. ตำรวจตระเวนชายแดนควรมีการพบปะเยี่ยมเยียนกับประชาชนเพื่อสร้างความอุ่นใจในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารอย่างสม่ำเสมอ
3. เพิ่มนโยบายแก่เจ้าหน้าที่ให้ควรปฏิบัติกับมนุษย์ทุกคนอย่างเท่าเทียม มีการบังคับใช้กฎหมายกับทุกคนให้เท่าเทียมกัน
4. หากมีการระบาดของโรคโควิด-19 ควรมีการคัดกรองบริเวณด่านตรวจอย่างเข้มงวดเพื่อลดการแพร่ระบาดตามแนวชายแดน

(6)

**ตารางที่ 1** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

| ด้าน              | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|-------------------|------------------------|------------------------------|--------|
| ด้านความสงบสุข    | 4.33                   | 0.83                         | 86.60  |
| ด้านการเฝ้าระวัง  | 4.24                   | 0.86                         | 84.80  |
| ด้านการแก้ไขปัญหา | 4.31                   | 0.85                         | 86.10  |
| รวม               | 4.29                   | 0.85                         | 85.83  |



**แผนภูมิที่ 1** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

## 5.2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาตจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.96 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.35 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นมีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปยังด่านตรวจคนเข้าเมืองชัดเจน และเข้าใจง่าย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.96 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสวมเครื่องแบบอย่างเรียบร้อยระหว่างปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

ด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.56 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นมีรูปแบบการให้บริการก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60

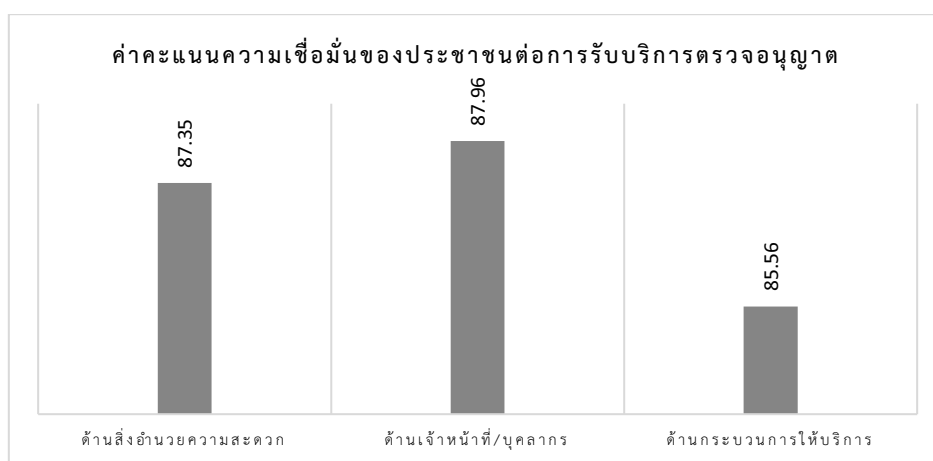
ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการรับบริการตรวจอนุญาตอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรและด้านกระบวนการให้บริการ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านบริการ จัดอบรม หรือมอบนโยบายจากผู้บังคับบัญชาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ
2. จัดทำระบบการทำงานให้รวดเร็ว มีความเป็นระเบียบ มีการจัดแสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนในการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย
3. จัดสรรพื้นที่เพื่อลดความแออัด ให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก โดยเฉพาะช่วงที่มีการดำเนินการล่าช้าบางช่วงเวลา โดยเฉพาะในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19

**ตารางที่ 2** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

| ด้าน                    | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|-------------------------|------------------------|----------------------------------|--------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | 4.37                   | 0.80                             | 87.35  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร | 4.40                   | 0.81                             | 87.96  |
| ด้านกระบวนการให้บริการ  | 4.28                   | 0.88                             | 85.56  |
| รวม                     | 4.35                   | 0.83                             | 86.96  |



**แผนภูมิที่ 2** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

### 5.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 72.94 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการป้องกันยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ก่อนบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดปัญหา ยาเสพติด ที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60

ด้านการปราบปรามยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.68 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด เพื่อสกัดกั้นการลักลอบขนยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.00

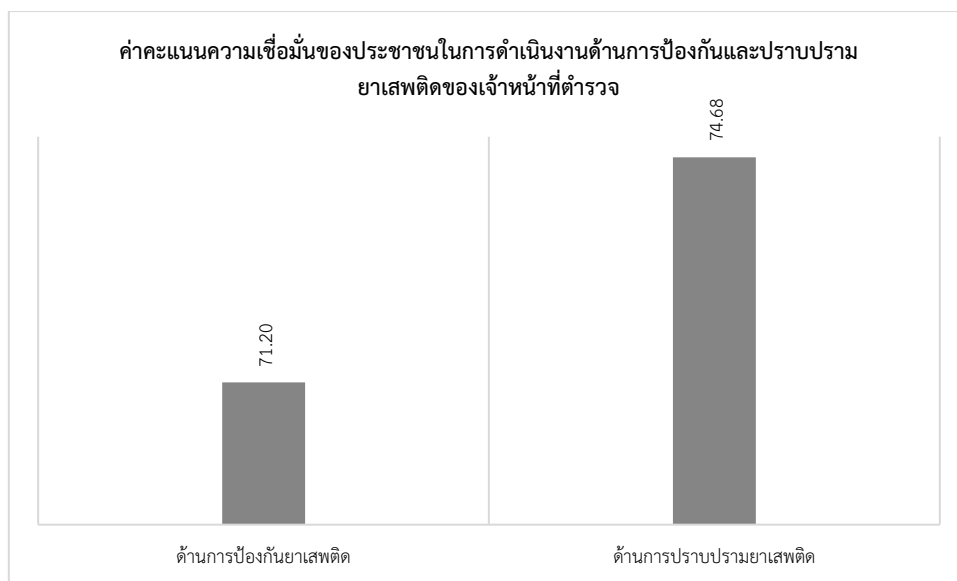
ประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติดและการป้องกันตนเองจากยาเสพติดให้กับเยาวชนและคนในชุมชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จัดตั้งจุดตรวจ สกัดยาเสพติด เพิ่มการทำงานเชิงรุกเพื่อเข้าถึงชุมชนอย่างจริงจัง และทำงานกับชุมชนอย่างเข้าใจ สม่่าเสมอ
2. จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ในชุมชนที่มีปัญหา ยาเสพติดแพร่ระบาด เพื่อให้เยาวชนไม่กล้าเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด ประชาสัมพันธ์การจับกุมผู้ขายผู้เสพอย่างจริงจัง และบำบัดผู้เสพให้หายขาด
3. ควรมีมาตรการที่ชัดเจนและเด็ดขาด กรณี ที่ตำรวจประพฤติผิด
4. เสนอบประมาณสนับสนุนผู้ตำรวจผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต
5. ควรจัดให้มีโครงการจัดอบรมโทษของยาเสพติดให้กับเยาวชนในชุมชน

ตารางที่ 3 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

| ด้าน                    | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|-------------------------|------------------------|------------------------------|--------|
| ด้านการป้องกันยาเสพติด  | 3.56                   | 1.09                         | 71.20  |
| ด้านการปราบปรามยาเสพติด | 3.73                   | 1.08                         | 74.68  |
| รวม                     | 3.65                   | 1.09                         | 72.94  |



**แผนภูมิที่ 3** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

#### 5.4 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้จากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 75.95 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 74.90 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองในการมาติดต่อในพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.28 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน 2 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจเยี่ยมบริเวณที่มีความเสี่ยงบ่อยขึ้น และสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดกำลังในการรักษาความปลอดภัยในสถานที่สำคัญ เช่น สถานที่ราชการ ศาสนสถาน ตลาด ชุมชน และสถานีรถไฟ เป็นต้น ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20

ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.67 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญในการสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดในทุกคดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20

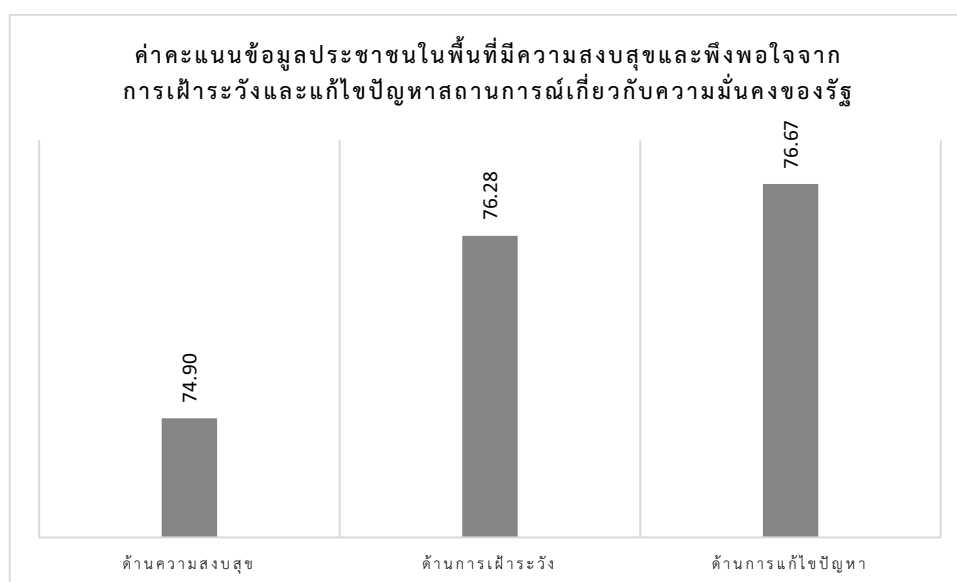
ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำความผิดอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรม และเท่าเทียมกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ดูแล และคุ้มครองประชาชน
2. จัดโครงการอบรมเจ้าหน้าที่เรื่องการตรวจคัดกรองโควิด-19 ในพื้นที่เขตจังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพิ่มจุดคัดกรองโควิด - 19 ในพื้นที่เขตจังหวัดชายแดนภาคใต้เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะช่องทางธรรมชาติ
4. จัดตารางลงตรวจพื้นที่เปราะบางที่มีความเสี่ยงมากขึ้น โดยเฉพาะแหล่งชุมชนนอกเขตเมือง
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจัดโครงการอบรมสอนการป้องกันตัวเองเบื้องต้นแก่ประชาชน
6. จัดให้มีอัตรากำลังตำรวจมาดูแลและแวกรโรงเรียนช่วงเย็น ในช่วงเวลาเด็กเลิกเรียน

**ตารางที่ 4** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนข้อมูลประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

| ด้าน                                   | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|----------------------------------------|------------------------|------------------------------|--------|
| ด้านความสงบสุข                         | 3.75                   | 0.72                         | 74.90  |
| ด้านการเฝ้าระวัง                       | 3.81                   | 0.72                         | 76.28  |
| ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์ | 3.83                   | 0.69                         | 76.67  |
| รวม                                    | 3.80                   | 0.71                         | 75.95  |



**แผนภูมิที่ 4** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนข้อมูลประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

## 5.5 ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 โดยเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์มีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์มีความเชื่อมั่นว่าทุโปกรณ์ที่เพิ่มขึ้นช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นในทุโปกรณ์หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20

ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีความเชื่อมั่นในทุโปกรณ์ที่มีเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระจกป้องกันใบหน้า (face shield) มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เพิ่มทุโปกรณ์ให้เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระจกป้องกันใบหน้า (face shield)
2. ทุโปกรณ์ที่ใช้การศึกษานายสิบตำรวจควรตรงกับทุโปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานจริง
3. สำรวจความต้องการและจัดสรรทุโปกรณ์ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน และภารกิจ และสภาพพื้นที่ จัดสรรขอให้องค์กรหรือหน่วยงานจัดส่งทุโปกรณ์ที่มีคุณภาพให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และสนับสนุนอุปกรณ์ให้ทั่วถึง
4. จัดสรรกระสุนที่ใช้ในการฝึกและเพิงให้ตำรวจได้ฝึกฝนตนเอง
5. เพิ่มงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือ อาวุธที่ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอ เพื่อให้มีอุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอ โดยเฉพาะยานพาหนะ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของชุดเฝ้าตรวจชายแดนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้
6. เพิ่มสวัสดิการกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสนาม ควรดูแลเอาใจใส่กำลังพลใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ คนสำราญ งานสำเร็จ ควรจะตรวจสอบแต่ละหน่วยงานเป็นรายเดือน เพิ่มงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือที่ทันสมัยและอาวุธทันสมัย
7. ตรวจสอบเบี้ยเลี้ยงจะเงินต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับในแต่ละเดือน งบประมาณที่จัดสรรมาควรให้ตกถึงมือผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง
8. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทุโปกรณ์ที่จะต้องให้มีความเหมาะสมกับภารกิจในแต่ละพื้นที่ให้มีความเหมาะสมกว่าที่เป็นอยู่ เพราะบางพื้นที่ทุโปกรณ์ต่างๆ มีไม่เพียงพอต่อการใช้ในการตอบสนองต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยเหนือ
9. ควรจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงาน

## 5.6 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

### 5.6.1 โรงพยาบาลตำรวจ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.01 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.33 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์ที่ดูแลรักษามีอริยาไยดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.68 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน 2 ประเด็นคือ ความสะอาดของสถานที่และค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านผู้ให้บริการและด้านคุณภาพบริการ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยโรงพยาบาลตำรวจ

1. ควรมีบริการตรวจรักษานอกเวลาที่นอกจากหน่วยฉุกเฉินในช่วงกลางวัน
2. ควรเน้นนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสุภาพ
3. ควรจัดโซนสวนหย่อมที่สามารถรับอากาศบริสุทธิ์จากธรรมชาติเพื่อคนไข้และญาติจะได้ใช้เป็นทางเลือกเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้
4. เปิดให้บริการขายยาสำหรับบุคคลภายนอกในราคาเดียวกับผู้ป่วยใน
5. เพิ่มอัตรากำลังของแผนกตรวจตา
6. ติดตั้ง wifi และบันไดเลื่อนชั้น 1 ชั้น 2
7. จัดหน่วยหรือช่องบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ หรือคนป่วยอื่นๆ
8. เพิ่มตู้ ATM ให้มากขึ้น
9. จัดตารางตรวจสอบสะอาดของห้องน้ำ เพื่อรักษามาตรฐานความสะอาด
10. พยาบาลและเจ้าหน้าที่ชั้น 11 ดูแลเอาใจใส่ดีมาก
11. เพิ่มพัดลมในจุดรับประทานอาหารหน้าตึกภูมิพลราชนาสรณ์
12. ตรวจสอบระบบการทำงานของเครื่องระบบปรับอากาศในห้องผู้ป่วยใน

### 5.6.2 โรงพยาบาลตำรวจรัศมี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจรัศมีจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.33 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.33 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นมีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่/จุดให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาลดารารัศมีอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.32 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นอุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และความพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลดารารัศมี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากันทั้งสองประเด็นคือ พนักงานให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่จำเป็นในการดูแลตนเองของผู้ป่วยในสถานการณ์โควิด-19 และความสะดวกสบายของที่พักญาติขณะที่มาเยี่ยมผู้ป่วยใน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยโรงพยาบาลดารารัศมี

1. ช่วงโควิด-19 สถานที่รอการรับการรักษาน้อย เนื่องจากการเว้นระยะห่างทางสังคม
2. เพิ่มอัตรากำลังแพทย์และพยาบาลให้เพียงพอต่อการให้บริการ
3. เพิ่มพนักงานดูแลผู้ป่วยวัยชราที่เพิ่มมากขึ้นและต้องดูแลเป็นพิเศษ
4. ลดขั้นตอนการบริการที่ไม่จำเป็นเพื่อลดระยะเวลาการทำงานที่ซ้ำซ้อน
5. เพิ่มคำแนะนำการบริการในจุดต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใจการใช้บริการ
6. เพิ่มพื้นที่สีเขียว ต้นไม้ใหญ่เพื่อให้ร่มเงาแก่ผู้ป่วย
7. ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ที่ห้องโถงรอรับการรักษา เพิ่มพัดลมระบายอากาศในจุดที่อากาศร้อน อบอ้าวและทึบ

#### 5.6.3 โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมีจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.83 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

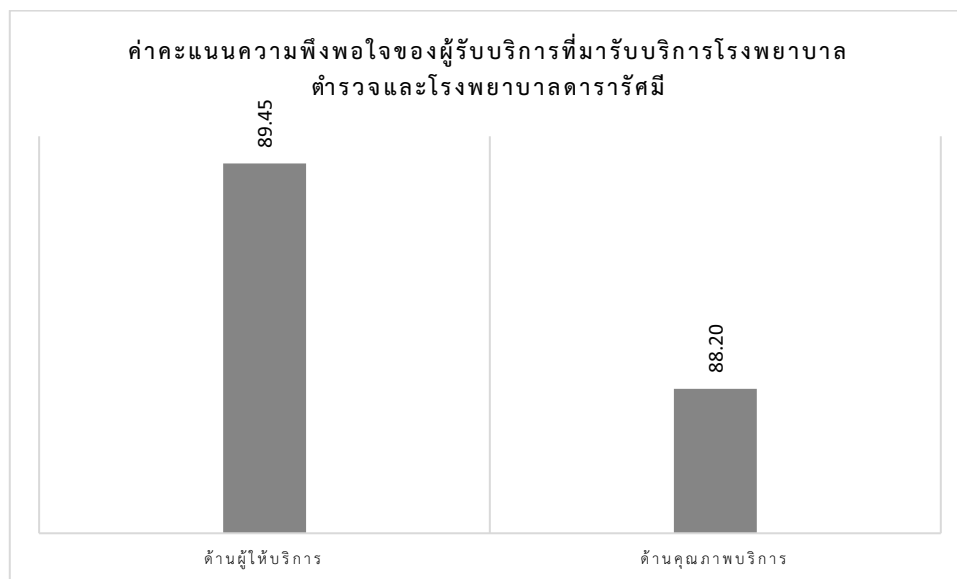
ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.45 โดยข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชน มีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นอุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านผู้ให้บริการและด้านคุณภาพบริการ

ตารางที่ 5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

| ด้าน             | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|------------------|------------------------|------------------------------|--------|
| ด้านผู้ให้บริการ | 4.47                   | 0.77                         | 89.45  |
| ด้านคุณภาพบริการ | 4.41                   | 0.61                         | 88.20  |
| รวม              | 4.44                   | 0.69                         | 88.83  |



แผนภูมิที่ 5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

### 5.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านโปรแกรม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.30 โดยผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

ด้านระบบด้านตรวจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.50 โดยผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความถูกต้องสมบูรณ์ของระบบแอปพลิเคชันคิวติดคอนโทรลผ่านเครื่องอ่านบัตร (Card Reader) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60

ด้านบุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 โดยผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นการบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60

ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเท่ากับ 2 ประเด็นคือ ความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES และมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) แก่เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานเพียงพอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

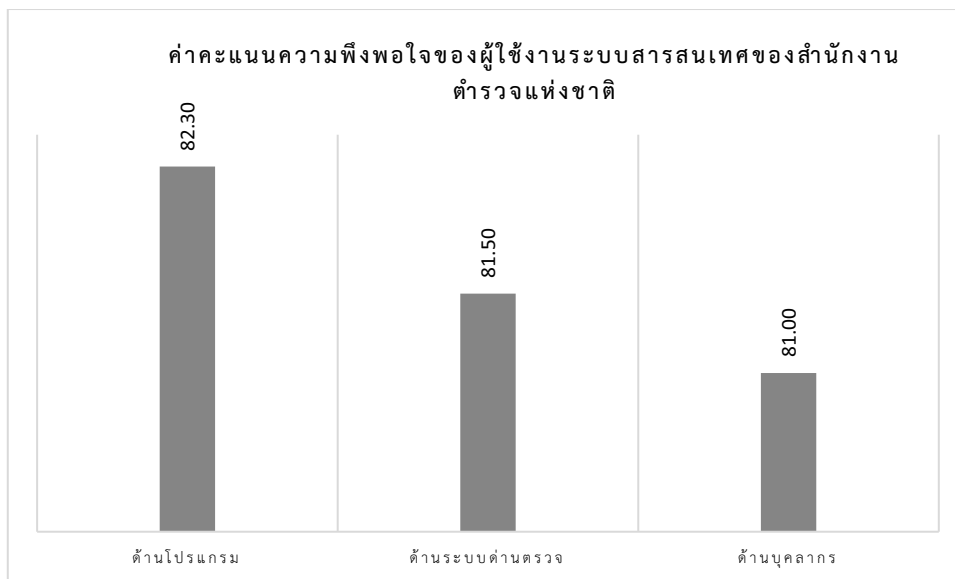
#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ควรมีรายละเอียดการโอนคดีอาญาจากระบบ POLIS
3. ปรับการบันทึกคดีอาญาสู่กลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่ 1 และขอให้สามารถจำแนกได้โดยชัด
4. ควรพิจารณาการบริหารบุคคลในสถานีให้เหมาะสมกับงาน
5. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการใช้ระบบ
6. ควรเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านประชากรให้เข้าถึงง่ายขึ้น เช่น ข้อมูลอาชญากรรม

**ตารางที่ 6** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

| ด้าน             | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|------------------|------------------------|------------------------------|--------|
| ด้านโปรแกรม      | 4.12                   | 0.55                         | 82.30  |
| ด้านระบบด้านตรวจ | 4.08                   | 0.57                         | 81.50  |
| ด้านบุคลากร      | 4.05                   | 0.55                         | 81.00  |
| รวม              | 4.08                   | 0.56                         | 81.60  |

(16)



**แผนภูมิที่ 6** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ  
ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

## Executive summary

### 1. Rationale

According to Performance Assessment Rating Tool (PART) on Royal Thai Police in fiscal year 2557, Bureau of the Budget has delegated the third party to perform as the rater of Research Division, Office of Police Strategy. Royal Thai Police has operated the project of Performance Assessment Rating Tool (PART) on Royal Thai Police in fiscal year 2563 arranged PART project with the following quality indicators:

1.1 The confidence on the operation of the police, on surveillance and solving the home-land security problem, would not less than 80 percent.

1.2 The confidence of the people towards prevention and suppression activities, pushing the aliens, and receiving permission checking services, would not less than 80 percent.

1.3 The confidence of the people towards drug prevention and suppression activities of police officers, would not less than 80 percent.

1.4 People in the area are peaceful and satisfy from surveillance and resolution of the state security situation, which not less than 80 percent.

1.5. The confidence of military personnel in the operation would not less than 80 percent.

1.6 The satisfaction of the people, who receive the services, would not less than 80 percent.

1.7 The satisfaction of users on the information system would not less than 70 percent.

1.8 The satisfaction of investigation police on implementing the criminal fund 2020.

### 2. Objectives

2.1 To study the confidence of the people on the operation of the police on surveillance and solving the home-land security problem.

2.2 To study the confidence of the aliens on receiving permission checking services.

2.3 To study the confidence of the people towards drug prevention and suppression activities of police officers.

2.4 To study the satisfaction of people in Southern Border Provinces on peace from surveillance and resolution of the state security situation.

2.5 To study the confidence of military personnel in the operation.

2.6 To study the satisfaction of Police officers and families and residents who receive services from Police General Hospital and Dararassamee Hospital.

2.7 To study the satisfaction of users on the information system, the Royal Thai Police.

2.8 To study the satisfaction of investigation police on implementing the criminal fund 2020.

### **3. Scope of Study**

The Third Party was assigned to conduct this Survey Research in order to study the research scope of study that could be implemented with the Royal Thai Police just to gain benefits for the organization and the public. Details were as follows:

#### **3.1 Scope of Content**

3.1.1 The confidence of the people on the operation of the police on surveillance and solving the home-land security problem.

3.1.2 The confidence of the aliens on receiving permission checking services.

3.1.3 The confidence of the people on police operation in prevention and suppression of drugs.

3.1.4 The satisfaction of people in Southern Border Provinces on peace from surveillance and resolution of the state security situation.

3.1.5 The confidence of military personnel in the operation.

3.1.6 The satisfaction of Police officers and families and residents who receive services from Police General Hospital and Dararassamee Hospital.

3.1.7 The satisfaction of users on the information system, the Royal Thai Police.

3.1.8 The satisfaction of investigation police on implementing the criminal fund 2020.

#### **3.2 Scope of the population**

The population in this study was residents, police officers and family who received services from the direct agency from the annual Budget Act 2563.

3.2.1 General residents

3.2.2 People who obtain services in the area of immigration.

3.2.3 Residents who live in the Southern Border Provinces (Yala, Pattani, and Narathiwat)

3.2.4 Police officers who perform crime prevention and suppression duties and Special operations Division at Metropolitan Police Headquarters, Border Patrol Police Headquarters, Crime Suppression Division, and Provincial Police Region 1-9.

3.2.5 People and police officers and their families who receive the services at Police General Hospital and Dararatsamee Hospital.

3.2.6 Investigation Police Officer.

3.3 Time boundaries

The research would be completed by October 2020.

#### **4. Research Methodology**

The Third Party was assigned to conduct this survey research in order to study the research scope and methodology and concluded reliable results that could be implemented with the Royal Thai Police just to gain benefits for the organization and the public.

Population and sample

Populations were residents, police officers and families, who affect the level of achievement from implementing the budget.

Sample was people who receive services and take direct and indirect effect in safety of life and property and fairness. Cluster Sampling has been used in this research as follows:

1. Cluster by the area of the country into five regions: Northern, Central, Eastern, Northeastern, and Bangkok.

2. Then, select province which residents receive the services.

3. Data from the people in the chosen provinces have been collected. Using a sample size of Taro Yamane at 95 Percentage confidence level with a countless number of people at the level of error  $\pm 5$ Percentage, sample size was 395 people, however, to achieve streamlined and clear guidelines. Therefore, the sample was 400 people in each population. However, samples may be changed to cover the statistical population.

#### Data collection instrument

The instrument used in this study was online questionnaires (Google Form). It has been validated and reliable by the research advisors. Before the field study, data collectors were trained.

The questionnaire comprised of level of confidence and satisfaction which divide into 2 parts as follows:

Part 1 The questionnaire about the personal status of the respondents. Respondents were asked to fill in the actual text and deliberately short message based on the status of the respondents.

Part 2 The questionnaire about confidence and satisfaction according to Budget Act Expenditure for the fiscal year 2020 as follows:

Questionnaire 1 was surveyed the confidence of the people on the operation of the police on surveillance and solving the home-land security problem.

Questionnaire 2 was surveyed the confidence of the foreigners on receiving permission checking services.

Questionnaire 3 was surveyed the confidence of the people towards drug prevention and suppression activities of police officers.

Questionnaire 4 was surveyed the satisfaction of people on peace from surveillance and resolution of the state security situation.

Questionnaire 5 was surveyed the confidence of military personnel in the operation.

Questionnaire 6 was surveyed the satisfaction of Police officers and families and residents who receive services from Police General Hospital.

Questionnaire 7 was surveyed the satisfaction of Police officers and families and residents who receive services from Dararassamee Hospital.

Questionnaire 8 was surveyed the satisfaction of users on the information system, the Royal Thai Police.

Questionnaire 9 was surveyed the satisfaction of investigation police on implementing the criminal fund 2020.

Part 3 The open-ended questions in regarding to dissatisfaction and not confident of the respondents.

Part 4 The open-ended questions in regarding to the recommendation.

### **Data Analysis**

Analysis of data using computer program in social sciences. The statistics used in this analysis are:

1. Statistics used in general data analysis of respondents. Analyzed by Percentage and then presented in table format.
2. The statistics used in the analysis of performance and level of satisfaction of the people are Mean (Mean), Standard Deviation (Standard Deviation).

### **5. Conclusion and recommendations**

5.1 The confidence of the people on the operation of the police on surveillance and solving the home-land security problem.

The results of the study on the confidence of the people on the operation of the police on surveillance and solving the home-land security problem from 400 samples, the overall score was 4.29, or 85.83 percent. When considering on each item, it could classify as follows:

Peace, the average score was 4.33, or 86.60 percent. Results also showed that the highest confidence score was on performing the duties of the Border Patrol Police, which make them feel safe and able to act daily life as usual. The average score was 4.42, or 88.40 percent.

Surveillance, the average score was 4.24, or 84.80 percent. The highest confidence was during the COVID 19 outbreak, the Border Patrol Police always monitoring the spread of COVID 19 by screening the people who use natural channels in border area. The average score was 4.31 or 86.20 percent.

Problem Solving, the average score was 4.31, or 86.10 percent. The highest score on confidence was the Border patrol police are enthusiastic and committed to solving crime in border areas. The average score was 4.39, or 87.80 percent.

Moreover, people have confidence, on surveillance and solving the home-land security problem, more than 80 percent in all questions on peace, surveillance, and problem solving.

### **Research Recommendations**

1. Police officers should have more checkpoint and more involve in developing peace in the community.
2. The Border Patrol Police should have regular visit with the people to provide peace in the remote areas.

3. They should promote law enforcement policy equally.

4. If the COVID 19 was outbreak, they should strictly screen at the checkpoint to reduce the spread along the border.

**Table 1 :** The overall of the results on confidence of the people on the operation of the police on surveillance and solving the home-land security problem

| Item            | Mean<br>$\bar{X}$ | Standard Deviation<br>S.D. | Percentage   |
|-----------------|-------------------|----------------------------|--------------|
| Peace           | 4.33              | 0.83                       | 86.60        |
| Surveillance    | 4.24              | 0.86                       | 84.80        |
| Problem Solving | 4.31              | 0.85                       | 86.10        |
| <b>Total</b>    | <b>4.29</b>       | <b>0.85</b>                | <b>85.83</b> |



**Diagram 1 :** The overall of the results on confidence of the people on the operation of the police on surveillance and solving the home-land security problem

5.2 The confidence of the foreigners on receiving permission checking services.  
400 samples

The confidence of the foreigners on receiving permission checking services from 400 samples, the overall average score was 4.35, or 86.96 percent. When considering on each item, it could classify as follows:

Facilities, the average score was 4.37, or 87.35 percent. The highest confidence score was there is clearly sign, directory, and rout to immigration. The average score was 4.41, or 88.20 percent.

Staff/ personnel, the average score was 4.40, or 87.96 percent. The highest confidence score was the immigration polices wear their uniform neatly during on duty. The average score was 4.53, or 90.60 percent.

Services process, the average score was 4.28, or 85.56 percent. The highest confidence score was the official procedure, before-after services, has set and serve equally. The average score was 4.38, or 87.60 percent.

In addition, the foreigners have confidence, on receiving permission checking services, more than 80 percent in all questions on facilities, staffs, and process

### Research Recommendations

1. The immigration should have Service training for immigration officers.
2. The immigration should improve working process, keep faster services, and install clearly service process chart which easy understand.
3. The immigration should arrange the facility to reduce overcrowding, particularly, during COVID 19 outbreak.

**Table 2 :** The overall of the results on the confidence of the aliens on receiving permission checking services

| Item             | Mean<br>$\bar{X}$ | Standard<br>Deviation S.D. | Percentage   |
|------------------|-------------------|----------------------------|--------------|
| Facilities       | 4.37              | 0.80                       | 87.35        |
| Staff/ personnel | 4.40              | 0.81                       | 87.96        |
| Services process | 4.28              | 0.88                       | 85.56        |
| <b>Total</b>     | <b>4.35</b>       | <b>0.83</b>                | <b>86.96</b> |



**Diagram 2 :** The overall of the results on the confidence of the aliens on receiving permission checking services

5.3 The confidence of the people on police operation in prevention and suppression of drugs.

The confidence of the people on police operation in prevention and suppression of drugs from 400 samples, the overall average score was 3.65, or 72.94 percent. When considering on each item, it could classify as follows:

Prevention of drugs, the average score was 3.56, or 71.20 percent. The highest confidence score was the police have rigorously studied the lifestyle of the people in the area before enforcing the law to reduce drug problems that may arise in the community. The average score was 3.58 or 71.60 percent.

Suppression of drugs, the average score was 3.73, or 74.68 percent. The highest confidence score was the police officers have set more checkpoint to seize the drug traffickers. The average score was 3.85, or 77.00 percent.

However, the public has little confidence on the police campaign to educate about the danger of drugs and self-protect from drugs for youth and community. The average score was 3.54, or 70.80 percent.

#### Research Recommendation

1. Police should set the checkpoint to seize the drug traffickers, proactive operation, and work comprehensively along with the community.

2. Police may prepare the press releases in the problem area to refrain the youth from drugs, such as arrest drug trafficker, cure the drug addict.

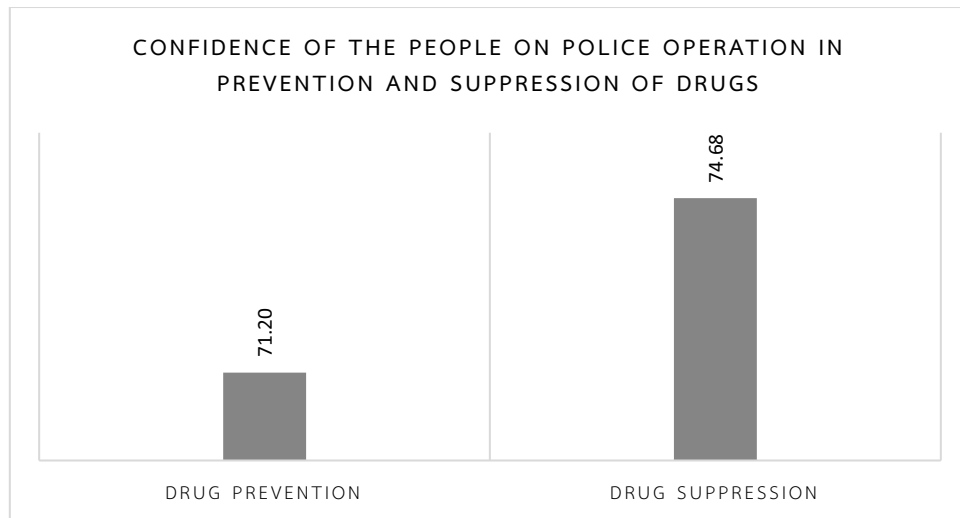
3. There should be clear and definitive procedure for the misconduct police.

4. They should have sufficient budget for operating officers. Police also cooperate with others to avoid the further problems.

5. Police may organize the training course about the harmful of drug for youth in the community.

**Table 3 :** The overall of the results on the confidence of the people on police operation in prevention and suppression of drugs

| Item             | Mean<br>$\bar{X}$ | Standard deviation<br>SD | Percentage   |
|------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| Drug prevention  | 3.56              | 1.09                     | 71.20        |
| Drug suppression | 3.73              | 1.08                     | 74.68        |
| <b>Total</b>     | <b>3.65</b>       | <b>1.09</b>              | <b>72.94</b> |



**Diagram 3 :** The overall of the results on the confidence of the people on police operation in prevention and suppression of drugs

5.4 The satisfaction of people in Southern Border Provinces on peace from surveillance and resolution of the state security situation.

The results of the study on the level of peace and satisfaction of the people, in Southern border provinces, from surveillance and resolve the situation regarding the stability of the state, from 400 samples. The overall average score was 3.80, or 75.95 When considering on each item, it could classify as follows:

Peace, the average score was 3.75, or 74.90 percent. The highest satisfaction score was the police officers greeted the public at the police station with friendly smiles when visiting the area. The average score was 3.78, or 75.60 percent.

Surveillance, the average score was 3.81, or 76.28 percent. There were highest satisfaction score in two areas : police officers visited more frequently and regularly at risk areas, and police officers had sufficient security forces in places, such as government buildings, religious places, markets, community, and train stations, etc., during COVID 19 outbreak. The average score was 3.86, or 77.20 percent.

Problem solving and situation management, the average score was 3.83 or 76.67 percent. The highest satisfaction score was the police investigations focus on quashing the culprit in all cases. The average score was 3.86, or 77.20 percent.

However, the public has little satisfaction on the police officers treat suspects or offenders appropriately, fairly, and equally. The average score was 3.70 , or 74.00 percent.

### Research Recommendations

1. Increasing the number of police officers in the area to carry out their duties.

2. Organized the staff training about the screening COVID 19 in the southern border provinces.

3. Add the screening of COVID 19 in the southern provinces, especially, the natural border channel.

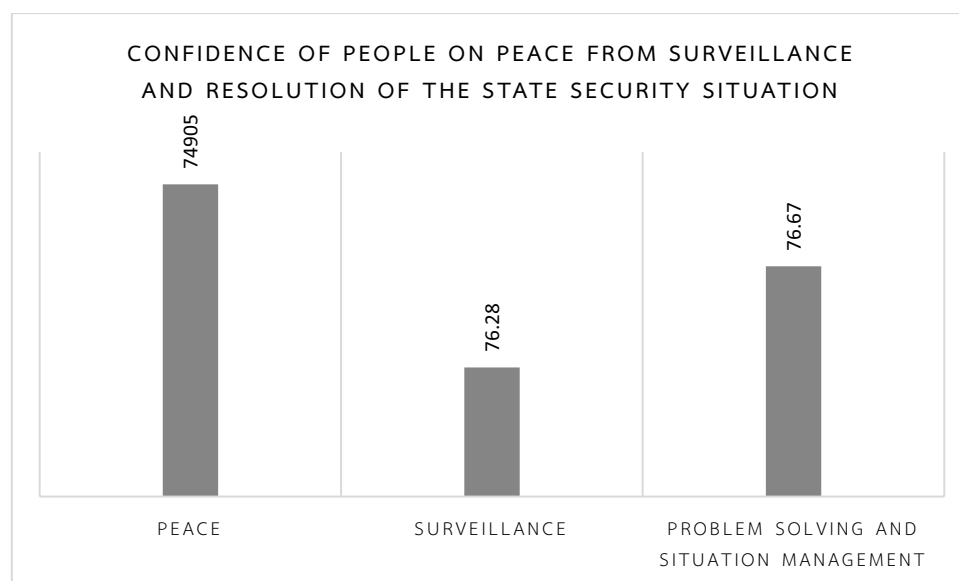
4. Scheduled to investigate vulnerable areas frequently, especially, communities outside the city.

5. Police officers should organize the basic self-defense for the people.

6. Delegate the police officers to patrol the school in the evening during the time the child is off school

**Table 4 :** The overall of the results on the confidence of the people in Southern Border Provinces on peace from surveillance and resolution of the state security situation

| Item                                     | Mean<br>$\bar{x}$ | Standard deviation<br>SD | Percentage   |
|------------------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| Peace                                    | 3.75              | 0.72                     | 74.90        |
| Surveillance                             | 3.81              | 0.72                     | 76.28        |
| Problem solving and situation management | 3.83              | 0.69                     | 76.67        |
| <b>Total</b>                             | <b>3.80</b>       | <b>0.71</b>              | <b>75.95</b> |



**Diagram 4 :** The overall of the results on the confidence of people in Southern Border Provinces on peace from surveillance and resolution of the state security situation

### 5.5 The confidence of military personnel in the operation.

The confidence of the military personnel in the operation from 400 samples, the overall average score was 3.71, or 74.20 percent. When considering on each item, it found that the highest average score was they are confidence to the equipment in properly with the operation. The average score was 3.82, or 76.40 percent, followed by the confidence in the equipment for the critical mission. The average score was 3.81, or 76.20 percent.

However, the least confidence was they are confidence to the equipment in properly with the operation during COVID 19 outbreak, such as face mask, PPE suit, and face shield. The average score was 3.60, or 72.00 percent.

#### **Research Recommendations**

1. Allocate more equipment to perform duties, during COVID-19 outbreak, such as face mask, PPE suit, and face shield.
2. Prepared Equipment should be provided for performing quality and performance functions.
3. Investigate the need and allocate equipment for the missions, and area and allocated quality equipment for staff.
4. Allocate ammunition for training and shelter for the police to train themselves.
5. Allocate more budgets for purchasing the weapon and modern equipment, particularly vehicles such as cars, motorcycles, for using in 3 southern border provinces.
6. Increase welfare with field staffs, who work in three southern border provinces. Should allocate the budget to purchase of advanced equipment.
7. Allowances should be various and in the hands of the real officers.
8. There should be educated about the equipment to be used is appropriate to the task on each area.
9. Should manage a computer operating system training and add computer equipment to increase Computer capabilities for the organization

### 5.6 The satisfaction of the customer

#### 5.6.1 Police General Hospital

The Satisfaction of police officers and families and residents who receive services from Police General Hospital from 300 samples. The overall average

score was 4.50, or 90.01 percent. When considering on each item, it could classify as follows:

Service provider, the average score was 4.52 or 90.33 percent, the highest score was the doctors were hospitable, listening to the patient's problems. The average score was 4.68, or 93.60 percent.

Quality of service; the average score was 4.48 or 89.68 percent, there were 2 highest satisfactions on the convenient and medication cost. The average score was 4.60 or 92.00 percent.

The Satisfaction score of the customer were more than 80 percent in all questions on both service providers and service quality.

### **Research Recommendations for the Police General Hospital**

1. There should be an examinations and treatment outside of the emergency services during the night.
2. Hospital should focus on serving the public with courtesy.
3. Hospital should set up a garden zone that can receive fresh air for patients and relatives as an alternative when coming to the hospital.
4. Hospital may sell the medicine for people at the same price as inpatients.
5. Increase the manpower of the eye examination department
6. Hospital should provide the internet wifi and escalator at the 1st floor and 2nd floor.
7. Organize special service units or channels for the elderly or other sick people
8. Add more ATMs
9. Hospital should have schedule audit the bathroom cleaning to maintain the standard of cleanliness
10. The nurses and staffs at the 11th floor are very caring.
11. Add a fan to the dining area in front of the Bhumibol Rachanusorn Building.
12. Check for the air conditioning system in ward

#### **5.6.2 Dararassamee Hospital**

The Satisfaction of police officers and families and residents who receive services from Dararassamee Hospital from 100 sample. The overall average score was 4.27, or 85.33 percent. When considering on each item, it could classify as follows:

Service provider, the average score was 4.27 or 85.33 percent, the highest score was the Location information board/service point of the Dararasamee hospital is easy to access, an average score was 4.51 or 90.20 percent.

Quality of service; the average score was 4.27 or 85.32 percent. There were 2 highest score on the adequate number of medical equipment and ready to use, and medical expense. The average score was 4.51 or 90.20 percent.

The Issues that people are least satisfied were two items, which are the service staffs provide advice on the methods needed to self-care for patients during the COVID-19 outbreak, and the convenience accommodation for relatives while visiting inpatient. The average score was 3.99, or 79.80 percent.

### **Research Recommendations**

1. During the COVID-19 outbreak, there are few waiting area due to social distancing
2. Increase the number of doctors and nurses to provide adequate services.
3. Increased the nurse assistant for the old age and who need a special care.
4. Reduce unnecessary service processes to reduce redundant work times.
5. Add service advice at various points, therefore, the service recipients can understand how to use the service.
6. Increase green area since the trees can provide shade for the patients.
7. Install air conditioner in the hall waiting to be treated Add a ventilation fan in a hot and dense place.

### **5.6.3 Police General Hospital and Dararasamee Hospital**

Satisfaction level of police officers Families and citizens who visit the hospital Police and Dararasamee Hospital from 400 samples. Overall, the average score was 4.44, or 88.83 percent as the following component:

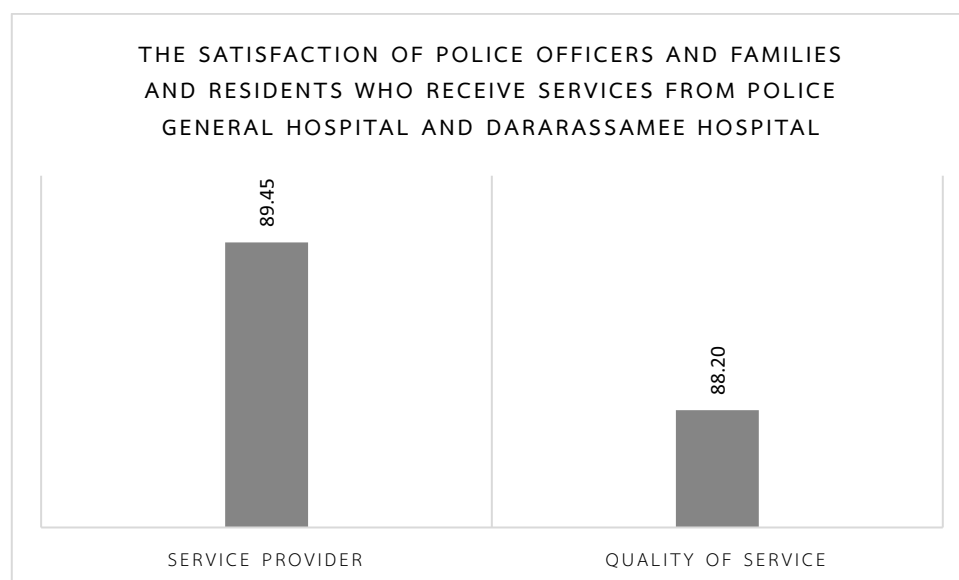
Service provider. The average score was 4.47, or 89.45 percent, with the police, family and the public most satisfied with the issue of doctors explaining and giving advice about the disease. The methods of treatment and drugs used to the patients were clearly and easily understood. The average score was 4.57, or 91.40 percent.

Quality of service. The average score was 4.41 or 88.20 percent. The police, family and people were most satisfied on the adequate number of medical equipment and ready to use. The average score was 4.54, or 90.80 percent.

The Satisfaction score of the customer were more than 80 % in all questions, both in terms of service providers and service quality.

**Table 5 :** The overall of the results on the satisfaction of Police officers and families and residents who receive services from Police General Hospital and Dararassamee Hospital

| Item               | Mean<br>$\bar{X}$ | Standard deviation (SD) | Percentage |
|--------------------|-------------------|-------------------------|------------|
| Service provider   | 4.47              | 0.77                    | 89.45      |
| Quality of service | 4.41              | 0.61                    | 88.20      |
| <b>Total</b>       | 4.44              | 0.69                    | 88.83      |



**Diagram 5 :** The overall of the results on the satisfaction of Police officers and families and residents who receive services from Police General Hospital and Dararassamee Hospital

#### 5.7 The satisfaction of users on the information system, the Royal Thai Police.

Satisfaction level of users on the information system, the Royal Thai Police, from 400 samples. Overall, the mean score was 4.08 or 81.60 percent as the following components:

The program has the average scored 4.12, or 82.30 percent. The highest score on satisfaction was speed of the CRIMES program report. The average score was 4.25, or 85.00 percent.

Checkpoint system has the average score of 4.08, or 81.50 percent. Highest score on satisfaction was the accuracy and completeness of the COVID-CONTROL application system through the card reader. The average score was 4.08 or 81.60 percent.

Police officers have the average score of 4.05 or 81.00 percent. Highest score on satisfaction was servicing and solving problems for the users of police information system users (CRIMES), which fast and ready to use. The average score was 4.08, or 81.60 percent.

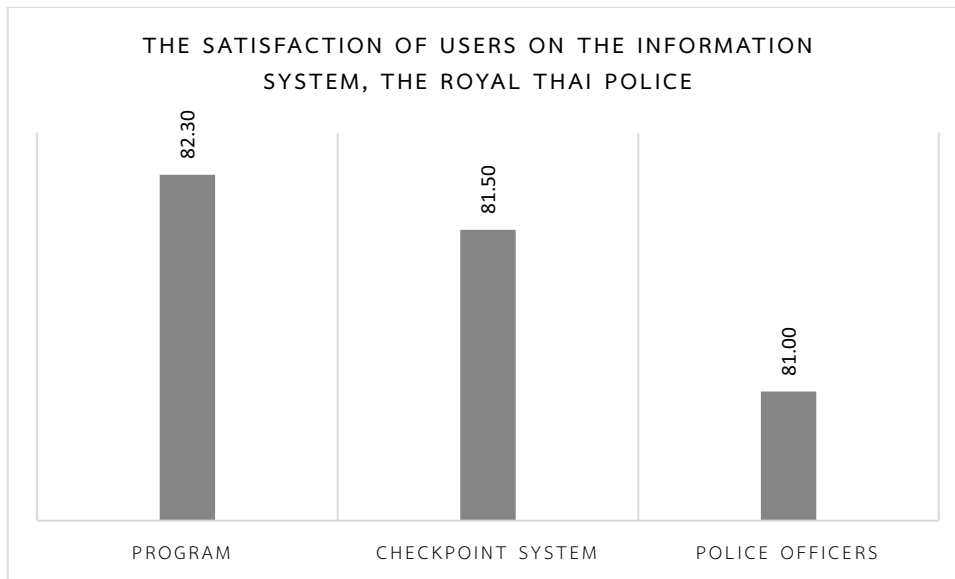
The least satisfied score was there are provide the sufficient training on the police station information system (CRIMES) for police officers. The average score was 4.00, or 80.00 percent.

### Research Recommendations

1. Increase internet speed for efficiency
2. Should be detailed on transferring the criminal cases from the POLIS system
3. Four criminal record groups were adjusted, particularly, the group 1 can clearly classified.
4. Should consider the management of personnel in the station to suit the job.
5. Provide training for staff to have knowledge on how to use the system.
6. Should link demographic databases to be more easily accessible, such as crime data.

**Table 6 :** The overall of the results on the satisfaction of users on the information system, the Royal Thai Police

| Item              | Mean<br>$\bar{X}$ | Standard deviation (SD) | Percentage   |
|-------------------|-------------------|-------------------------|--------------|
| Program           | 4.12              | 0.55                    | 82.30        |
| Checkpoint system | 4.08              | 0.57                    | 81.50        |
| Police Officers   | 4.05              | 0.55                    | 81.00        |
| <b>Total</b>      | <b>4.08</b>       | <b>0.56</b>             | <b>81.60</b> |



**Diagram : 6** The overall of the results on the satisfaction of users on the information system, the Royal Thai Police

## สารบัญ

|                                                                           | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| บทสรุปผู้บริหาร                                                           | (1)  |
| Executive summary                                                         | (17) |
| สารบัญ                                                                    | ก    |
| สารบัญตาราง                                                               | จ    |
| สารบัญภาพ                                                                 | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ                                                              | 1    |
| หลักการและเหตุผล                                                          | 1    |
| วัตถุประสงค์                                                              | 1    |
| ขอบเขตของการวิจัย                                                         | 2    |
| ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                               | 2    |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                    | 5    |
| แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตำรวจ                                       | 5    |
| แนวคิดทฤษฎีความเชื่อมั่น                                                  | 6    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ                                     | 6    |
| ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ                                            | 7    |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                   | 11   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย                                                | 15   |
| รูปแบบการวิจัย                                                            | 15   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                                   | 15   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                                | 17   |
| การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ                                                | 18   |
| 1. ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)                                  | 18   |
| 2. ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)                               | 19   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                                                       | 19   |
| ขั้นเตรียมเก็บข้อมูล                                                      | 19   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล                                                        | 20   |
| บทที่ 4 ผลการวิจัย                                                        | 21   |
| 1. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์  | 22   |
| เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                                                 |      |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล                                                 | 22   |
| ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไข | 24   |
| ปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                                   |      |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                                                                      | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไข<br>ปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                         | 27   |
| ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                 | 28   |
| 2. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต                                                                                                  | 28   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                                            | 28   |
| ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต                                                                                           | 31   |
| ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจ<br>อนุญาต                                                                 | 35   |
| ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                 | 35   |
| 3. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด<br>ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                                           | 35   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                                            | 35   |
| ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด<br>ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                                    | 38   |
| ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่มั่นใจจากการปฏิบัติหน้าที่ต่อการดำเนินงานป้องกันและ<br>ปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                             | 39   |
| ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                 | 40   |
| 4. ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหา<br>สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                                       | 40   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                                            | 40   |
| ส่วนที่ 2 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหา<br>สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                                | 43   |
| ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่มั่นใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่<br>ในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ | 46   |
| ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                 | 46   |
| 5. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุทโธปกรณ์                                                                                        | 46   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                                            | 46   |
| ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุทโธปกรณ์                                                                                 | 48   |
| ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง                                                                                                        | 49   |
| 6. ความพึงพอใจของของผู้มารับบริการ                                                                                                                   | 50   |
| 6.1 โรงพยาบาลตำรวจ                                                                                                                                   | 50   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                                            | 50   |

## สารบัญ

|                                                                                                                                | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ                                                                  | 54   |
| ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่<br>โรงพยาบาลตำรวจ                                      | 56   |
| ส่วนที่ 4 ความเห็นว่าโรงพยาบาลตำรวจมีความจำเป็นต้องจัดบริการด้าน<br>การแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลาฉุกเฉิน | 57   |
| 6.2 โรงพยาบาลตำรวจ                                                                                                             | 57   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                      | 57   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ                                                               | 61   |
| ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่<br>โรงพยาบาลตำรวจ                                      | 63   |
| ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ                                                                                                           | 63   |
| 6.3 โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจ                                                                                            | 63   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                      | 63   |
| ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและ<br>โรงพยาบาลตำรวจ                                          | 65   |
| 7.ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                                                  | 67   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                      | 67   |
| ส่วนที่ 2 : ความพร้อมด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง                                                                    | 69   |
| ส่วนที่ 3 : ความพร้อมด้านเครือข่าย (VPN ตร.)                                                                                   | 70   |
| ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                                          | 70   |
| <b>บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>                                                                                               | 73   |
| 1. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์<br>เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                          | 73   |
| 2. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต                                                                            | 74   |
| 3. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของ<br>เจ้าหน้าที่ตำรวจ                                     | 75   |
| 4. ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหา<br>สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                 | 76   |
| 5. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุพพิกิริยา                                                                 | 77   |
| 6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                                                  | 78   |
| 7. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                                                 | 80   |

## สารบัญ

|                                                                                                                                                 | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ภาคผนวก                                                                                                                                         | 83   |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการ<br>เฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ          | 85   |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจ<br>อนุญาต                                                        | 91   |
| ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงาน<br>ป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                     | 99   |
| ภาคผนวก ง แบบสอบถามชุดที่ 4 แบบสำรวจประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจาก<br>การเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ | 103  |
| ภาคผนวก จ แบบสอบถามชุดที่ 5 แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้<br>ยุทธโศปกรณ์                                             | 109  |
| ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามชุดที่ 6 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ                                                                  | 115  |
| ภาคผนวก ช แบบสอบถามชุดที่ 7 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาล<br>ดารารัศมี                                                          | 121  |
| ภาคผนวก ซ แบบสอบถามชุดที่ 8 แบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ<br>ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                        | 127  |
| ภาคผนวก ฌ ภาพการดำเนินงาน                                                                                                                       | 133  |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                                                                                                  | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                                     | (6)  |
| ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต                                                                                   | (7)  |
| ตารางที่ 3 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                          | (8)  |
| ตารางที่ 4 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนข้อมูลประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                      | (10) |
| ตารางที่ 5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดาราธรรม                                                         | (14) |
| ตารางที่ 6 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                                                        | (15) |
| Table 1 The overall of the results on confidence of the people on the operation of the police on surveillance and solving the home-land security problem                         | (22) |
| Table 2 The overall of the results on the confidence of the aliens on receiving permission checking services                                                                     | (23) |
| Table 3 The overall of the results on the confidence of the people on police operation in prevention and suppression of drugs                                                    | (24) |
| Table 4 The overall of the results on the confidence of the people in Southern Border Provinces on peace from surveillance and resolution of the state security situation        | (26) |
| Table 5 The overall of the results on the satisfaction of Police officers and families and residents who receive services from Police General Hospital and Dararassamee Hospital | (30) |
| Table 6 : The overall of the results on the satisfaction of users on the information system, the Royal Thai Police                                                               | (31) |
| ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง                                                                                                                                         | 16   |
| ตารางที่ 4.1 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งแยกตามชุดแบบสอบถาม                                                                                                                         | 21   |
| ตารางที่ 4.2 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ                                                                                                                                           | 22   |
| ตารางที่ 4.2 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ                                                                                                                                          | 22   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                                            | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 4.2 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ                                                                                                                   | 22   |
| ตารางที่ 4.2 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา                                                                                                           | 23   |
| ตารางที่ 4.2 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้                                                                                                                  | 23   |
| ตารางที่ 4.2 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา                                                                                                                   | 23   |
| ตารางที่ 4.2 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส                                                                                                             | 23   |
| ตารางที่ 4.2 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะที่อยู่อาศัย                                                                                                      | 24   |
| ตารางที่ 4.2 (9) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน                                                                                 | 24   |
| ตารางที่ 4.3 (1) แสดงข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวัง<br>แก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                         | 24   |
| ตารางที่ 4.3 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นในการ<br>ปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับ<br>ความมั่นคงของรัฐ | 27   |
| ตารางที่ 4.4 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ                                                                                                                     | 28   |
| ตารางที่ 4.4 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ                                                                                                                    | 28   |
| ตารางที่ 4.4 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ประเทศ                                                                                                                  | 29   |
| ตารางที่ 4.4 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย                                                                                         | 29   |
| ตารางที่ 4.4 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา                                                                                                                   | 30   |
| ตารางที่ 4.4 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส                                                                                                             | 30   |
| ตารางที่ 4.4 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาประเทศไทย                                                                                    | 30   |
| ตารางที่ 4.5 (1) แสดงระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต                                                                                 | 31   |
| ตารางที่ 4.5 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชน<br>ต่อการรับบริการตรวจอนุญาต                                                   | 35   |
| ตารางที่ 4.6 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ                                                                                                                     | 35   |
| ตารางที่ 4.6 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ                                                                                                                    | 36   |
| ตารางที่ 4.6 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ                                                                                                                   | 36   |
| ตารางที่ 4.6 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา                                                                                                           | 36   |
| ตารางที่ 4.6 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้                                                                                                                  | 37   |
| ตารางที่ 4.6 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา                                                                                                                   | 37   |
| ตารางที่ 4.6 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส                                                                                                             | 37   |
| ตารางที่ 4.6 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะที่อยู่อาศัย                                                                                                      | 37   |
| ตารางที่ 4.7 (1) แสดงข้อมูลระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและ<br>ปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                    | 38   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                                                | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 4.7 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                  | 39   |
| ตารางที่ 4.8 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ                                                                                                                         | 40   |
| ตารางที่ 4.8 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ                                                                                                                        | 40   |
| ตารางที่ 4.8 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ                                                                                                                       | 41   |
| ตารางที่ 4.8 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา                                                                                                               | 41   |
| ตารางที่ 4.8 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้                                                                                                                      | 41   |
| ตารางที่ 4.8 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา                                                                                                                       | 42   |
| ตารางที่ 4.8 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส                                                                                                                 | 42   |
| ตารางที่ 4.8 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะที่อยู่อาศัย                                                                                                          | 42   |
| ตารางที่ 4.9 (1) แสดงข้อมูลประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                             | 43   |
| ตารางที่ 4.9 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนข้อมูลประชาชนในพื้นที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ | 46   |
| ตารางที่ 4.10 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ                                                                                                                        | 46   |
| ตารางที่ 4.10 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ                                                                                                                       | 47   |
| ตารางที่ 4.10 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ตำแหน่ง                                                                                                                    | 47   |
| ตารางที่ 4.10 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา                                                                                                              | 47   |
| ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุพภิกขภัย                                                                              | 48   |
| ตารางที่ 4.12 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ                                                                                                                        | 50   |
| ตารางที่ 4.12 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ                                                                                                                       | 50   |
| ตารางที่ 4.12 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ                                                                                                                      | 51   |
| ตารางที่ 4.12 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา                                                                                                              | 51   |
| ตารางที่ 4.12 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้                                                                                                                     | 51   |
| ตารางที่ 4.12 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา                                                                                                              | 52   |
| ตารางที่ 4.12 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ                                                  | 53   |
| ตารางที่ 4.13 (1) แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ                                                                        | 54   |
| ตารางที่ 4.13 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ                                                    | 56   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                  | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 4.13 (3) แสดงข้อมูลความจำเป็นต้องจัดบริการด้านการแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืน                | 57   |
| ตารางที่ 4.14 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ                                                                                          | 58   |
| ตารางที่ 4.14 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ                                                                                         | 58   |
| ตารางที่ 4.14 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ                                                                                        | 58   |
| ตารางที่ 4.14 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา                                                                                | 58   |
| ตารางที่ 4.14 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้                                                                                       | 59   |
| ตารางที่ 4.14 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา                                                                                | 59   |
| ตารางที่ 4.14 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน หน่วยแผนกที่เข้ารับการรักษา                                                                  | 59   |
| ตารางที่ 4.14 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา                                                           | 60   |
| ตารางที่ 4.14 (9) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลดาราวิชัย                | 60   |
| ตารางที่ 4.15 (1) แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลดาราวิชัย                                      | 61   |
| ตารางที่ 4.15 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลดาราวิชัย                  | 63   |
| ตารางที่ 4.16 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ                                                                                          | 63   |
| ตารางที่ 4.16 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ                                                                                         | 64   |
| ตารางที่ 4.16 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ                                                                                        | 64   |
| ตารางที่ 4.16 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา                                                                                | 64   |
| ตารางที่ 4.16 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้                                                                                       | 65   |
| ตารางที่ 4.16 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา                                                                                | 65   |
| ตารางที่ 4.17 (1) แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดาราวิชัย                          | 65   |
| ตารางที่ 4.17 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดาราวิชัย | 67   |
| ตารางที่ 4.18 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ                                                                                          | 67   |
| ตารางที่ 4.18 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ                                                                                         | 68   |
| ตารางที่ 4.18 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ                                                                                        | 68   |
| ตารางที่ 4.18 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ชั้นยศ                                                                                       | 68   |
| ตารางที่ 4.18 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน หน้าที่                                                                                      | 69   |
| ตารางที่ 4.18 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา                                                                                | 69   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                                                                    | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 4.18 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน พื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์                                                                                                 | 69   |
| ตารางที่ 4.19 แสดงข้อมูลความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์                                                                                                                   | 70   |
| ตารางที่ 4.20 (1) แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงาน<br>ตำรวจแห่งชาติ                                                                                        | 70   |
| ตารางที่ 4.20 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งาน<br>ระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                                               | 72   |
| ตารางที่ 5.1 แสดงผลการศึกษาโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน<br>จากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปี<br>งบประมาณ พ.ศ. 2563 ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ | 73   |
| ตารางที่ 5.2 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นในการ<br>ปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับ<br>ความมั่นคงของรัฐ                             | 74   |
| ตารางที่ 5.3 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชน<br>ต่อการรับบริการตรวจอนุญาต                                                                               | 75   |
| ตารางที่ 5.4 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนใน<br>การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่<br>ตำรวจ                                  | 76   |
| ตารางที่ 5.5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนข้อมูลประชาชนในพื้นที่มี<br>ความสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์<br>เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                    | 77   |
| ตารางที่ 5.6 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของ<br>ผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจ                                                        | 80   |
| ตารางที่ 5.7 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งาน<br>ระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                                                    | 81   |

## สารบัญภาพ

|                                                                                                                                                                                    | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| แผนภูมิที่ 1 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                                     | (6)  |
| แผนภูมิที่ 2 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต                                                                                   | (7)  |
| แผนภูมิที่ 3 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                          | (9)  |
| แผนภูมิที่ 4 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนข้อมูลประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                      | (10) |
| แผนภูมิที่ 5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดาราธรรมิ                                                        | (14) |
| แผนภูมิที่ 6 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                                                        | (16) |
| Diagram 1 The overall of the results on confidence of the people on the operation of the police on surveillance and solving the home-land security problem                         | (22) |
| Diagram 2 The overall of the results on the confidence of the aliens on receiving permission checking services                                                                     | (23) |
| Diagram 3 The overall of the results on the confidence of the people on police operation in prevention and suppression of drugs                                                    | (25) |
| Diagram 4 The overall of the results on the confidence of people in Southern Border Provinces on peace from surveillance and resolution of the state security situation            | (26) |
| Diagram 5 The overall of the results on the satisfaction of Police officers and families and residents who receive services from Police General Hospital and Dararassamee Hospital | (30) |
| Diagram : 6 The overall of the results on the satisfaction of users on the information system, the Royal Thai Police                                                               | (32) |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

การติดตามประเมินผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งสำนักงานงบประมาณกำหนดเงื่อนไขในการติดตามประเมินผล โดยกำหนดให้หน่วยงานอิสระ (Third Party) เป็นผู้ประเมิน กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (วจ.สยศ.ตร.) ได้จัดทำโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประเมินตัวชี้วัดเชิงคุณภาพด้านความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.2 ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.4 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.5 ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโศปกรณ์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

1.6 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1.7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

1.8 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2563

### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ

2.2 เพื่อศึกษาคนต่างด้าวมีความเชื่อมั่นต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

2.3 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อความสงบสุขจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

2.5 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโศปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

2.6 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจ

2.7 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.8 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2563

### 3. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ผลผลิตตามตัวชี้วัดเชิงคุณภาพของพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในประเด็นความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1.1 ความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ

3.1.2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

3.1.3 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3.1.4 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อความสงบสุขจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

3.1.5 ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโศปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

3.1.6 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

3.1.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3.1.8 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2563

#### 3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่เป็นผู้ได้รับบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของผลผลิตตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังนี้

3.2.1 ประชาชนทั่วไป

3.2.2 ผู้มาติดต่อรับบริการในพื้นที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

3.2.3 ประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา ปัตตานี นราธิวาส)

3.2.4 ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและหน่วยปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล, กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน, กองบังคับการปราบปราม และตำรวจภูธรภาค 1-9

3.2.5 ประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลตำรวจรัศมี

3.2.6 ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนสอบสวน

#### 3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563

### 4. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 รับทราบความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนของตัวชี้วัดผลผลิต/กิจกรรมตามภารกิจความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

4.2 รับทราบระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในกระบวนการจัดการงบประมาณในการกำหนดนโยบายและปรับทิศทางการทำงานไปสู่เป้าหมายยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 เพื่อเป็นแนวทางในการวัดระดับความสำเร็จในเชิงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่าอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญประกอบการตัดสินใจในกระบวนการกำหนดแผนการจัดทำงบประมาณของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพและเพื่อความสัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการวิจัยโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้วิจัยได้ทบทวนและศึกษางานที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตำรวจ
2. แนวคิดทฤษฎีความเชื่อมั่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
4. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตำรวจ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรของรัฐที่รับผิดชอบในด้านการอารักขาถวายความปลอดภัยต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน และการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ รวมทั้งการบริการแก่ประชาชนทั่วไป ตำรวจจึงมีหน้าที่รับผิดชอบและทำงานอย่างต่อเนื่องไม่มีวันหยุดในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตามที่กฎหมายกำหนดไว้

เซอร์ โรเบิร์ต เพิล (Sir Robert Peel อ้างถึงใน ประเสริฐ เมฆมนั, 2525) ได้กำหนดหลักการของตำรวจอาชีพขึ้น (Peel's Professional Police Principles) นักปรัชญาบริหารงานตำรวจชาวอังกฤษได้กำหนดหลักการภารกิจหน้าที่ของตำรวจอาชีพไว้ 9 ประการ 1) การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมเป็นพื้นฐานของงานตำรวจ 2) ตำรวจต้องได้รับความเคารพนับถือยกย่องจากประชาชนอย่างแท้จริง 3) การที่ประชาชนเคารพปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นการชักนำให้ประชาชนเคารพยำเกรงต่อตำรวจ 4) การปฏิบัติหน้าที่เชิงบังคับขู่เข็ญเพิ่มพูนของตำรวจจะเป็นผลให้ประชาชนสนับสนุนกิจการของตำรวจน้อยลงเป็นสัดส่วนกัน 5) ตำรวจจะต้องปฏิบัติหน้าที่บังคับใช้กฎหมายด้วยความเที่ยงธรรม 6) ตำรวจพึงใช้กำลังอาวุธในกรณีจำเป็นสุดวิสัยซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้แล้ว 7) ตำรวจและประชาชนเสมือนบุคคลเดียวกัน 8) ตำรวจเป็นตัวแทนของกฎหมาย 9) สังคมที่ปลอดภัยจากอาชญากรรมและมีความสงบเรียบร้อยเป็นการทดสอบถึงประสิทธิภาพของตำรวจ

เบเลย์ (Bayley อ้างถึงใน วิทยา ละครราช, 2540) นักอาชญวิทยาชาวอเมริกัน ได้แบ่งหน้าที่ของตำรวจไว้ 4 ประการ คือ

- 1) การบังคับใช้กฎหมาย เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติในฐานะผู้รักษากฎหมาย โดยการจับกุมผู้กระทำผิดและสืบสวนสอบสวนผู้กระทำผิด
- 2) การป้องกันและการละเมิดกฎหมายอาญา การปฏิบัติหน้าที่ที่เน้นในเรื่องเป็นตำรวจสายตรวจในเขตความรับผิดชอบ
- 3) การประนีประนอมข้อขัดแย้ง เป็นการป้องกันไม่ให้เรื่องลุกลามใหญ่โตต่อไป
- 4) การออกกฎหมายควบคุมสังคม ดำเนินการออกใบอนุญาต การออกคำสั่งและคอยตรวจตราสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามปกติ ตำรวจจะปฏิบัติหน้าที่นี้โดยร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของทางราชการ

ลีโอนาด (Leonard อ้างถึงใน ประเสริฐ เมฆมนี, 2525) นักการศึกษาหลักการบริหารงานตำรวจ ให้คำอธิบายถึงหน้าที่ของตำรวจไว้ ดังนี้

- 1) รักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน
- 2) การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีงามของสังคม
- 3) การป้องกันอาชญากรรมและควบคุมแหล่งเสื่อมโทรม
- 4) การควบคุมการจราจร
- 5) การปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน ข้อบังคับของตำรวจ

กรมตำรวจ (2521) ตามระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะบทที่ 1 ได้กำหนดหน้าที่ของตำรวจไว้ดังนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายในและภายนอกเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2) รักษากฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา 3) บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน 4) ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ

จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของตำรวจดังกล่าวข้างต้น สรุปภารกิจและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจไทยได้ดังนี้ 1) การป้องกันอาชญากรรม (Crime Prevention) 2) การปราบปรามอาชญากรรม (Crime Repression) 3) การสืบสวนสอบสวนจับกุมฟ้องร้องผู้กระทำผิด (Apprehension of Offenders) 4) การค้นหาทรัพย์สินสูญหาย หรือถูกประทุษร้าย เป็นต้น (Recovery of Property) 5) การรักษาข้อระเบียบต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาชญากรรม เช่น จัดการจราจร 6) การรับแจ้งความและให้บริการช่วยเหลือประชาชน เป็นต้น 7) การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล เช่น การอารักขาสวนบุคคล 8) การเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อประชาชน 9) การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม

### แนวคิดทฤษฎีความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่น (Trust) คือ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือและความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งใดๆ (Wong E.S., Then D. and Skitmore M., 2010)

Gilson (2003: 1454 อ้างถึงใน สุรสิทธิ์ วิจิตรขจร, 2558) กล่าวว่าความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกที่ไม่คงที่เป็นมิติที่คาบเกี่ยวระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลกับองค์กร และบุคคลกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดย Gilson เสนอแนะว่าการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในองค์การภาครัฐในหลายๆ ระดับเป็นสิ่งที่ควรทำให้เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีความชอบธรรม ความเชื่อมั่นเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์ต่างๆ ทั้งบุคคลหรือองค์กรและยังสามารถทำหน้าที่ในการกำกับความคิด ความรู้สึกในปัญหาต่างๆ ที่จะแสดงออกมาเป็นบุคลิกของแต่ละบุคคล จึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจจากการได้รับบริการด้านต่างๆ ของผู้รับบริการที่เป็นเรื่องของความรู้สึกเช่นเดียวกับความเชื่อมั่น ทำให้เชื่อได้ว่าความรู้สึกพึงพอใจที่สูงขึ้น มีแนวโน้มที่สามารถทำให้ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการสูงขึ้นได้เช่นกัน

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีการศึกษากันมาเป็นเวลานาน ตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยเกิดขึ้นในอังกฤษ ยุโรป รวมทั้งในสหรัฐอเมริกา โดยหัวข้อเรื่องที่สำคัญที่มักถูกศึกษา ได้แก่ การมุ่งตอบคำถามที่ว่าทำไมจึงจะเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงาน และในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1920 ก็มีการเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจ โดยการจ่ายอัตราค่าจ้างการทำงานเป็นรายชิ้น การมีช่วงเวลาในการพักจากการทำงาน การทำให้งานมีความแตกต่างหลากหลายกันออกไป เน้นการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นจนถึงปัจจุบัน ซึ่งจาก

การศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์กับความพึงพอใจ โดยทั่วไปถ้าเราศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาใน 2 มิติคือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Services Satisfaction)

พจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา เซพรีน (Chaplin, 1968, 437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ฮอปบิท (Hoppide อ้างถึงในปรัชญา จันทราภักย์, 2542:16) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นเป็นผลรวมของสภาพการด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพและด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสาเหตุให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง รัก, ชอบใจ

### ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้ โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องนอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2552) ได้ให้ความหมายและองค์ประกอบของระบบการให้บริการสาธารณะดังนี้ เนื่องจากการบริหารรัฐกิจเป็นการบริหารกิจกรรมสาธารณะเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่รัฐกำหนดไว้ซึ่งกิจกรรมสาธารณะของรัฐที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) โดยที่หน่วยงานของรัฐจะต้องมีหน้าที่ในการดำเนินงานในกิจกรรมการให้บริการต่างๆ เพื่อส่งมอบบริการเหล่านั้น เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของประชาชน ซึ่งได้มีนักวิชาการที่กล่าวถึงแนวคิดนี้หลายท่านดังนี้

วิลเลียม เอช ลูซี่ เดนนิส กิลเบิร์ต และกูเธรี เอส เบิร์กเฮด (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Guthrie S Burkhead) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2) กิจกรรม (Actives) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร

3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ  
 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

เจมส์ เอส แมคคัลลัฟ (James S. McCullough) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการที่ให้ (The Service) และผู้รับบริการ (The Service Recipient) ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการตระหนักไว้ในจิตใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เนื่องจากผู้รับบริการจะตระหนักคุณค่านั้นไว้ในจิตใจ

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma) มองว่าการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) ออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องมีแผนกำหนดไว้ และการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบว่าผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นเป็นเช่นไร ซึ่งจะกลายเป็นปัจจัยป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2552) สรุปว่าการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการผลผลิตหรือตัวบริการ และผลกระทบ หรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millett อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2552) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอพร้อมๆ กับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา ซึ่งมิลเลทเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งมิลเล็ทเห็นว่า ความเสมอภาคและความตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2552) ได้กล่าวถึงค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ 9 ประการ ดังนี้

1) ค่านิยมเรื่องความพอเพียง เป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่างๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนประชากรที่ต้องการ ภายใต้ค่านิยมความพอเพียงนี้จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ อาทิ การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ การเปิดบริการหลังจากเลิกเวลาทำการ การให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่

2) ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมกันในการได้รับบริการจากรัฐไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดีมิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้การบริการอย่างเสมอภาคโดยเน้นความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่มีมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3) ค่านิยมเรื่องความตรงเวลา ความตรงเวลาเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นการให้บริการภาครัฐหรือภาคเอกชน ค่านิยมดังกล่าวนี้สะท้อนแนวคิดของมิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนที่ตรงต่อเวลา โดยความตรงต่อเวลาหมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการด้วยเวลาที่ได้ถูกกำหนดไว้ รวมถึงความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการด้วย ภายใต้ค่านิยมนี้ทำให้มีการนำเทคนิควิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการบริการ อาทิ การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการประชาชน

4) ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกในการให้บริการเป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ กล่าวว่าสอดคล้องกับแนวคิดของเอลมอร์ ที่เห็นว่าปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคคล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคติที่เริ่มต้นจากระดับล่าง

5) ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าในการให้บริการ (Progressive Service) ซึ่งสะท้อนได้จากแนวคิดของจอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการอย่างพอเพียงและรวดเร็วขึ้น รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มีระดับที่สูงขึ้น ภายใต้ค่านิยมความก้าวหน้าของการให้บริการ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่างๆ มาใช้ เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

6) ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียนเป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน โดยค่านิยมนี้ในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญอย่างมากในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงานด้วย

7) ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะคือ แนวคิดของทางเลือกสาธารณะ (Public Choices) ที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ (Citizen Co-production) กล่าวได้ว่า ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบันเนื่องจากในภาครัฐประสบปัญหาหรือข้อจำกัดพื้นฐานที่สำคัญคือ การที่ภาครัฐมีอัตรากำลังที่จำกัดในการให้บริการทำให้การบริการทำได้ไม่เพียงพอและทั่วถึงจึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะด้วย

8) ค่านิยมเรื่องการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญ แม้ว่าในการให้บริการสาธารณะจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการประชาชน แต่การที่หน่วยงานผู้ทำหน้าที่ให้บริการได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการจากแหล่งต่างๆ อาทิ กล้องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หนังสือร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แบบสอบถามที่ได้จากประชาชนผู้ขอรับบริการ ข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญที่ทำให้หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจแก้ไขปัญหาตลอดจนค้นหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

9) ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือค่านิยมหลักในการให้บริการสาธารณะเนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรงที่หน่วยที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ดังนั้น การแข่งขันในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นค่านิยมหลักของทุกองค์การในปัจจุบันไม่เพียงเฉพาะภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญในการบริหารงานภาครัฐก็ต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

ดังนั้น ค่านิยมต่างๆ ของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นค่านิยมความพอเพียง ความเสมอภาค ความตรงเวลา การมีจิตสำนึกในการให้บริการ ความก้าวหน้าของการให้บริการและการยอมรับการร้องเรียน การมีส่วนร่วมของประชาชน การตอบสนองความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่านิยมทั้งหมดดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่าส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

## ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ร.ต.อ.ดร.สุธรรม เชื้อประกอบกิจ และคณะ (2562) ได้รายงานผลการศึกษาโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดังนี้

1. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.60
3. ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.30 คิดเป็นร้อยละ 60.60
4. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ค่าเฉลี่ย 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20
5. นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจการให้บริการและอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 และนักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ย 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60
6. ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต ค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 โดยมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว ค่าเฉลี่ย 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 และการรับบริการตรวจอนุญาต ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60
7. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ค่าเฉลี่ย 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40
8. ประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในน่านน้ำ ค่าเฉลี่ย 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.00

ฤเดช เกิดวิชัยและคณะ ได้รายงานผลการศึกษาโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดน คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60
2. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80
3. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40
4. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามผลักดันคนต่างด้าว คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60

5. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาต และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80

6. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสงบสุข และพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60

7. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินคะแนน คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60

8. ระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20

9. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความปลอดภัยจากอุบัติเหตุจราจรทางบก คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80

10. ระดับความพึงพอใจ ความมั่นใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์ในการปฏิบัติงาน คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20

11. ระดับความพึงพอใจของประชาชนและชาวต่างด้าวที่มาใช้บริการในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.80

12. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (โครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย) คะแนนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40

ฤเดช เกิดวิชัยและคณะ ได้รายงานผลการศึกษาโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 และรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.30

2. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เท่ากับ 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40

3. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามผลักดันคนต่างด้าวการรับบริการตรวจอนุญาต คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.40 และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.86

4. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ เพื่อให้ประชาชนมีความสงบสุขและพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.60

5. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80

6. ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจมี ค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20

7. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความปลอดภัยจากอุบัติเหตุจราจรทางบก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80

8. ความพึงพอใจ ความมั่นใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุพภิกรณในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากันที่ 3.5 คิดเป็นร้อยละ 71.40

9. ความพึงพอใจของประชาชนและคนต่างด้าวที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

#### รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การดำเนินการวิจัยครั้งนี้จะให้หน่วยงานอิสระ (Third party) ทำการศึกษาตามขอบเขตและวิธีดำเนินการวิจัยที่กำหนดเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและประชาชนได้อย่างแท้จริง

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่ส่งผลการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในเขตพื้นที่เจ้าของผลผลิต

กลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้มารับบริการและได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอำนวยความสะดวก เลือกพื้นที่เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดย

1. แบ่งตามเขตพื้นที่ของประเทศไทยออกเป็น 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร
2. หลังจากนั้นเลือกจังหวัดที่มีประชากรเป็นผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
3. ทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในจังหวัดที่ถูกคัดเลือกมาให้ครบจำนวน

สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะทำการศึกษาจากข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนในเขตพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการและจากกาปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจและที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอำนวยความสะดวก โดยใช้ขนาดตัวอย่างจาก Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ที่มีขนาดประชากรจำนวนมากนับไม่ถ้วน ณ ระดับความคลาดเคลื่อน + 5 % ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 398 คน แต่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นแนวทางที่ชัดเจน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ในแต่ละกลุ่มประชากร ซึ่งจำนวนข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชากรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้ครอบคลุมประชากรตามหลักสถิติ อีกทั้งเพื่อให้เป็นตัวแทนประชาชนทั่วประเทศอย่างแท้จริง

### ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง

ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

| พื้นที่<br>เจ้าภาพ<br>ผลิต | กองบัญชาการ<br>ตำรวจตระเวน<br>ชายแดน<br>(ตชด.) | สำนักงาน<br>ตรวจคนเข้าเมือง<br>(สคม.) | กองบัญชาการ<br>ตำรวจ<br>ปราบปราม<br>ยาเสพติด<br>(บช.ปส.) | ตำรวจภูธร<br>ภาค 9<br>(ภ.9) | สำนักงาน<br>ส่งกำลังบำรุง<br>(สกก.) | โรงพยาบาล<br>ตำรวจ และ<br>โรงพยาบาล<br>ดราอาร์คมี<br>(รพ.ตร.,รพ.ดร.) | สำนักงาน<br>เทคโนโลยี<br>สารสนเทศและ<br>การสื่อสาร<br>(สทส.) | กองทุนเพื่อ<br>การสืบสวน<br>และสอบสวน<br>คดีอาญา |
|----------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| วัตถุประสงค์               | ข้อ 2.1                                        | ข้อ 2.2                               | ข้อ 2.3                                                  | ข้อ 2.4                     | ข้อ 2.5                             | ข้อ 2.6                                                              | ข้อ 2.7                                                      | ข้อ 2.8                                          |
| กรุงเทพฯ                   | -                                              | 100                                   | 100                                                      | -                           | 90                                  | 300                                                                  | 100                                                          | 100                                              |
| ภาคกลาง                    |                                                |                                       |                                                          |                             |                                     |                                                                      |                                                              |                                                  |
| - สมุทรปราการ              | -                                              | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| - นนทบุรี                  | -                                              | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| - ประจวบคีรีขันธ์          | 40                                             | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| ภาคเหนือ                   |                                                |                                       |                                                          |                             |                                     |                                                                      |                                                              |                                                  |
| - เชียงใหม่                | 40                                             | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | 100                                                                  | 20                                                           | 40                                               |
| - เชียงราย                 | 40                                             | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| - พิชญโลก                  | 40                                             | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| ภาคตะวันออก                |                                                |                                       |                                                          |                             |                                     |                                                                      |                                                              |                                                  |
| - ชลบุรี                   | -                                              | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| - ฉะเชิงเทรา               | 40                                             | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| - สระแก้ว                  | 40                                             | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| ภาคตะวันออก<br>เฉียงเหนือ  |                                                |                                       |                                                          |                             |                                     |                                                                      |                                                              |                                                  |
| - นครราชสีมา               | -                                              | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| - อุบลราชธานี              | 40                                             | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| - บุรีรัมย์                | 30                                             | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| ภาคใต้                     |                                                |                                       |                                                          |                             |                                     |                                                                      |                                                              |                                                  |
| - ภูเก็ต                   | -                                              | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| - สงขลา                    | 30                                             | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| - ชุมพร                    | 30                                             | 20                                    | 20                                                       | -                           | 20                                  | -                                                                    | 20                                                           | 40                                               |
| - ยะลา                     | 30                                             | -                                     | -                                                        | 140                         | 10                                  | -                                                                    | -                                                            | -                                                |
| - ปัตตานี                  | -                                              | -                                     | -                                                        | 130                         | -                                   | -                                                                    | -                                                            | -                                                |
| - นราธิวาส                 | -                                              | -                                     | -                                                        | 130                         | -                                   | -                                                                    | -                                                            | -                                                |
| รวม                        | 400                                            | 400                                   | 400                                                      | 400                         | 400                                 | 400                                                                  | 400                                                          | 700                                              |
| รวมทั้งสิ้น                |                                                |                                       |                                                          |                             |                                     |                                                                      |                                                              | 3,500                                            |

หมายเหตุ : 1. ประชากรตามผลผลิตการให้บริการสุขภาพ มีเพียง 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดราอาร์คมี

2. ประชากรตามโครงการจัดหาชุดอุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เก็บข้อมูลดังนี้

2.1 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 60 ชุด ประกอบด้วย

- กลุ่มงานเก็บกู้และตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิด กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ จำนวน 20 ชุด

- สถานีตำรวจ จำนวน 4 สถานี ๆ ละ 10 ชุด รวม 40 ชุด

- 2.2 กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน จำนวน 20 ชุด
- 2.3 กองบังคับการปราบปราม จำนวน 10 ชุด
- 2.4 ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนหน้า (ศปก.ตร.สน.) จว.ยะลา จำนวน 10 ชุด
- 2.5 สายงานป้องกันปราบปรามและสายงานสืบสวน สถานีตำรวจภูธรเมือง จว.สมุทรปราการ, นนทบุรี, ประจวบคีรีขันธ์, เชียงใหม่, เชียงราย, พิชณุโลก, ชลบุรี, ฉะเชิงเทรา, สระแก้ว, นครราชสีมา, อุบลราชธานี, บุรีรัมย์, ภูเก็ต, สงขลา และชุมพร จำนวน 15 สถานีฯ ละ 20 ชุด รวม 300 ชุด

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือได้รับการพัฒนาจากที่ปรึกษาว่ามีทั้งความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) สำหรับการเก็บข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมก่อน การปฏิบัติงานภาคสนามเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาเป็นแบบสอบถามระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจเครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และเติมข้อความที่เป็นจริงตามสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามสำรวจเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจตัวชี้วัดเชิงคุณภาพตาม พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดังนี้

**แบบสอบถามชุดที่ 1** แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวัง  
แก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

**แบบสอบถามชุดที่ 2** แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต  
 Foreigners' confident survey on immigration check-up services  
 (လူဝင်္ဂဗျာဏ်းယုကပူရေခြံ့ပီၣ်ကွၢ်ဆဲးရဲးဝနဲဆာဌးအပုၣ်ဒုင်္ဂိၣ်ဗဲးသးမံး၏  
 သောာထးစုမုးကာကူၣ်စုးပံၣ်)

**แบบสอบถามชุดที่ 3** ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

**แบบสอบถามชุดที่ 4** ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเผ่าร้าง และแก้ไขปัญหาด้านการฉ้อโกงเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

แบบสอบถามชุดที่ 5 แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้  
ยุทธโศภรณ์

แบบสอบถามชุดที่ 6 แบบสำรวจความพึงพอใจของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
โรงพยาบาลตำรวจ

แบบสอบถามชุดที่ 7 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาล

**แบบสอบถามชุดที่ 8** แบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ  
ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

**แบบสอบถามชุดที่ 9** แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน  
ด้านสืบสวนสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2563

**ส่วนที่ 3** เป็นข้อความคำถามปลายเปิดให้แสดงข้อคิดเห็นประเด็นที่ประชาชนไม่มั่นใจและไม่พึงพอใจ

**ส่วนที่ 4** เป็นข้อความคำถามปลายเปิดให้แสดงข้อเสนอแนะ

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 1. ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและนำประเด็นมากำหนดเป็นโครงสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำไปให้ผู้ใช้ประโยชน์ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ภายหลังจากได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และส่งคืนกลับไปยังคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษา กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามที่มีการปรับแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายนามผู้ตรวจสอบการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

- |                                      |                                                         |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1. พันตำรวจเอก คลัง เสถียรธนเศรษฐ์   | รองผู้บังคับการกองวิจัย                                 |
| 2. พันตำรวจเอก ปกักร ศรีวิธัญ        | ผู้กำกับกรกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย<br>กองวิจัย |
| 3. พันตำรวจโทหญิง สุพิน ศิริมงคลสูตร | รองผู้กำกับกรกลุ่มงานวิจัยและประเมินผล 2<br>กองวิจัย    |

หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้ง 10 ชุด ส่งมอบให้ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาและนำมาหาค่า IOC (Index of Congruence) โดยใช้สูตร  $IOC = \sum R/N$  โดยแบบสอบถามที่นำมาคำนวณค่าความตรงเชิงเนื้อหาจะทำเฉพาะในส่วน of แบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยมีรายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

- |                                            |                                           |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษา | รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา             |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ           | รองอธิการบดีฝ่ายแผนงานและ<br>ประกันคุณภาพ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์  | รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ                   |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวิทย์ ยอดฉิม   | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา            |
| 5. อาจารย์ ดร.ปรมัตถ์ ชุตินันต์            | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ             |

คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence: IOC)

$$\text{สูตรคำนวณ IOC} = \frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}} = \frac{\sum R}{N}$$

- |                     |                                            |
|---------------------|--------------------------------------------|
| ให้คะแนน +1 หมายถึง | แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น    |
| ให้คะแนน 0 หมายถึง  | ไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น |
| ให้คะแนน -1 หมายถึง | แน่ใจว่าข้อสอบไม่วัดจุดประสงค์/เนื้อหานั้น |

เกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ หรือตรงตามเนื้อหานั้น แสดงว่า ข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้

## 2. ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามสำรวจเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ผลผลิตตัวชี้วัดเชิงคุณภาพตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 9 ชุด ที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หลังจากนั้น นำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (coefficient)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่าย งบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ ประกอบด้วย แบบสอบถามจำนวน 9 ชุด ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิจากนั้นผู้วิจัยวางแผนการเก็บข้อมูล ดังนี้

#### ขั้นเตรียมเก็บข้อมูล

1. ประชุมทีมวิจัยร่วมกับทีมที่ปรึกษาวิจัยในวันและเวลาที่กำหนด ณ ห้องประชุมสำนักงาน อธิการบดี ชั้น 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1.1 อธิบายขอบเขตของการดำเนินการในระยะของการเก็บข้อมูลแก่ทีมวิจัยและ ทีมที่ปรึกษาโดยใช้แผนการดำเนินการวิจัยดังนี้

| ปี   | กิจกรรม                                | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ต.ค. |
|------|----------------------------------------|------|------|------|------|
| 2563 | เสนอเค้าโครงวิจัย                      | X    |      |      |      |
| 2563 | ปรับแก้หลังการเสนอเค้าโครง             | X    |      |      |      |
| 2563 | ดำเนินการเก็บข้อมูล                    |      | X    | X    |      |
| 2563 | วิเคราะห์ข้อมูล                        |      |      | X    |      |
| 2563 | สรุปผลการวิจัยและเสนอเล่มรายงานสมบูรณ์ |      |      |      | X    |

1.2 มอบหมายหัวหน้าทีมเก็บข้อมูลเพื่อประสานงานรายภาค ดังนี้

|                                             |                       |                     |
|---------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา อู๋รัตนมณี | ภาคเหนือ              | ติดต่อ 085-116-9555 |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา อู๋รัตนมณี | ภาคตะวันออก           | ติดต่อ 085-116-9555 |
| 3. อาจารย์สุภาวดี เลิศสำราญ                 | กทม.                  | ติดต่อ 090-978-6990 |
| 4. อาจารย์สุภาวดี เลิศสำราญ                 | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | ติดต่อ 090-978-6990 |
| 5. อาจารย์สุภาวดี เลิศสำราญ                 | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | ติดต่อ 090-978-6990 |
| 6. นาย พรหมอุบลัมป์ แสนสุริยวงศ์            | ชายแดนใต้             | ติดต่อ 095-5575725  |
| 7. นาย พรหมอุบลัมป์ แสนสุริยวงศ์            | ภาคใต้                | ติดต่อ 095-5575725  |

1.3 อธิบายวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลของแบบสอบถามรายชุด เพื่อให้เข้าเก็บ ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้ตรงตามเป้าหมาย

1.4 ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยตาม TOR เปรียบเทียบกับชุดแบบสอบถามเพื่อให้ทีมวิจัยสามารถตรวจสอบความถูกต้องของชุดแบบสอบถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์

1.5 ทีมผู้วิจัยจากกองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ข้อมูลและประสานงานกับผู้ประสานงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อเข้าเก็บข้อมูล

1.6 นำเสนอแผนการเก็บข้อมูลรายภาคโดยผู้รับผิดชอบแก้หัวหน้าที่มีวิจัย

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยเครื่องมือซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถาม 9 ชุด โดยลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม – 30 กันยายน 2563 จากนั้นทีมวิจัยส่งข้อมูลประกอบด้วยชุดแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเรียบร้อยของชุดข้อมูลแก่ส่วนประสานงานกลางและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การเก็บข้อมูลใช้วิธีเก็บแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) โดยเจ้าหน้าที่เข้าเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย โดยให้กลุ่มเป้าหมายใช้เครื่องมือสื่อสารสแกนรหัสคิวอาร์ (QR code) หากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดเรื่องเครื่องมือสื่อสาร หรือไม่สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้ เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกเรื่องการอ่านแบบสอบถามและการใส่ข้อมูลในแบบสอบถามออนไลน์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ทำการวิเคราะห์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้คือ

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัยโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจาก ประชาชน ข้าราชการตำรวจ และครอบครัว ซึ่งผลจากการศึกษาส่งผลต่อการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีจำนวนประชากรในการศึกษาทั้งสิ้น 3,500 คน โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมครบตามวัตถุประสงค์การวิจัยจากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 9 ชุดแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งแยกตามชุดแบบสอบถาม

| ชุดที่ | เนื้อหา                                                                                                                                         | จำนวน (คน) |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1      | แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                                          | 400        |
| 2      | แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต                                                                                        | 400        |
| 3      | แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                                     | 400        |
| 4      | แบบสำรวจประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                                 | 400        |
| 5      | แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโธปกรณ์                                                                             | 400        |
| 6      | แบบสำรวจความพึงพอใจของความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ                                                                                | 300        |
| 7      | แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลตำรวจ                                                                                             | 100        |
| 8      | แบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ                                                                        | 400        |
| 9      | แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2563 | 700        |
| รวม    |                                                                                                                                                 | 3,500      |

\*หมายเหตุแบบสอบถามชุดที่ 9 มีรายงานแยกออกเป็นเล่มรายงานวิจัยเฉพาะ

การศึกษานี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data analysis) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

# 1. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

### 1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 และเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

ตารางที่ 4.2 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 162        | 40.5   |
| หญิง | 238        | 59.5   |
| รวม  | 400        | 100.0  |

### 2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5

ตารางที่ 4.2 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 21 ปี       | 58         | 14.5   |
| ระหว่าง 21-30 ปี    | 118        | 29.5   |
| ระหว่าง 31-40 ปี    | 106        | 26.5   |
| ระหว่าง 41-50 ปี    | 84         | 21.0   |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 34         | 8.5    |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

### 3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา คือ ว่างาน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7

ตารางที่ 4.2 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

| อาชีพ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ว่างงาน               | 91         | 22.8   |
| เกษตรกร               | 28         | 7.0    |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 122        | 30.5   |
| รับจ้าง               | 84         | 21.0   |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | 75         | 18.7   |
| รวม                   | 400        | 100.0  |

### 4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4.2 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา             | 37         | 9.2    |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 28         | 7.0    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 64         | 16.0   |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 33         | 8.3    |
| ปริญญาตรี              | 192        | 48.0   |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 46         | 11.5   |
| รวม                    | 400        | 100.0  |

## 5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมาก มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมา มีรายได้ 10,001–20,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

ตารางที่ 4.2 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

| รายได้             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 157        | 39.3   |
| 10,001-20,000 บาท  | 148        | 37.0   |
| 20,001-30,000 บาท  | 53         | 13.2   |
| 30,001 บาทขึ้นไป   | 42         | 10.5   |
| รวม                | 400        | 100.0  |

## 6. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมานับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4.2 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

| ศาสนา  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|------------|--------|
| พุทธ   | 366        | 91.5   |
| คริสต์ | 20         | 5.0    |
| อิสลาม | 14         | 3.5    |
| รวม    | 400        | 100.0  |

## 7. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมา มีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

ตารางที่ 4.2 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| โสด                 | 245        | 61.2   |
| แต่งงานแล้ว         | 138        | 34.5   |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 14         | 3.5    |
| คู่สมรสเสียชีวิต    | 3          | 0.8    |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

### 8. ลักษณะที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนเมือง/เขตเทศบาล จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และอาศัยอยู่นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7

ตารางที่ 4.2 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะที่อยู่อาศัย

| ลักษณะที่อยู่อาศัย         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล       | 249        | 62.3   |
| นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล | 151        | 37.7   |
| รวม                        | 400        | 100.0  |

### 9. ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยที่มีระยะทางจากแนวชายแดน 21 กิโลเมตรขึ้นไป จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาที่พักอาศัยที่มีระยะทาง 11-20 กิโลเมตรจากแนวชายแดน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

ตารางที่ 4.2 (9) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน

| ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 10 กิโลเมตร                     | 75         | 18.7   |
| 11-20 กิโลเมตร                          | 86         | 21.5   |
| 21 กิโลเมตรขึ้นไป                       | 238        | 59.5   |
| ไม่ระบุ                                 | 1          | 0.3    |
| รวม                                     | 400        | 100.0  |

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ตารางที่ 4.3 (1) แสดงข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

| ข้อคำถาม                                                                                                | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |       |       |                  |      | รวม  |      |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|-------|-------|------------------|------|------|------|--------|
|                                                                                                         |                  | 5                  | 4     | 3     | 2 $\overline{x}$ | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| การปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                         |                  |                    |       |       |                  |      | 4.29 | 0.85 | 85.83  |
| ด้านความสงบสุข                                                                                          |                  |                    |       |       |                  |      | 4.33 | 0.83 | 86.60  |
| 1.การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข | จำนวน            | 231                | 121   | 35    | 11               | 2    | 4.42 | 0.80 | 88.40  |
|                                                                                                         | ร้อยละ           | 57.75              | 30.25 | 8.75  | 2.75             | 0.50 |      |      |        |
| 2.ตำรวจตระเวนชายแดนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนตามแนวชายแดน      | จำนวน            | 182                | 144   | 60    | 10               | 4    | 4.22 | 0.86 | 84.40  |
|                                                                                                         | ร้อยละ           | 45.50              | 36.00 | 15.00 | 2.50             | 1.00 |      |      |        |

ตารางที่ 4.3 (1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                           | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |       |       |             |      | รวม         |             |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|-------|-------|-------------|------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                    |                  | 5                  | 4     | 3     | 2 $\bar{x}$ | 1    |             | S.D.        | ร้อยละ       |
| 3.สำรวจตระเวนชายแดน<br>สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัย<br>ต่างๆ และบริการประชาชน<br>นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่แนว<br>ชายแดนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                        | จำนวน            | 215                | 124   | 49    | 10          | 2    | 4.35        | 0.83        | 87.00        |
|                                                                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 53.75              | 31.00 | 12.25 | 2.50        | 0.50 |             |             |              |
| <b>ด้านการเฝ้าระวัง</b>                                                                                                                                                                            |                  |                    |       |       |             |      | <b>4.24</b> | <b>0.86</b> | <b>84.80</b> |
| 1.สำรวจตระเวนชายแดนมี<br>การออกลาดตระเวนเพื่อเฝ้า<br>ระวังการรุกร้าเส้นเขตแดน<br>และการลักลอบนำเข้า-ออก<br>ของคนและสิ่งผิดกฎหมาย<br>รวมถึงภัยคุกคามตามแนว<br>ชายแดนอย่างทั่วถึง                    | จำนวน            | 191                | 137   | 55    | 15          | 2    | 4.25        | 0.87        | 85.00        |
|                                                                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 47.75              | 34.25 | 13.75 | 3.75        | 0.50 |             |             |              |
| 2.สำรวจตระเวนชายแดนมี<br>การพบปะเยี่ยมเยียนกับ<br>ประชาชนเพื่อสร้างความอุ่นใจ<br>ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร<br>อย่างสม่ำเสมอ                                                                        | จำนวน            | 178                | 145   | 51    | 19          | 7    | 4.17        | 0.95        | 83.40        |
|                                                                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 44.50              | 36.25 | 12.75 | 4.75        | 1.75 |             |             |              |
| 3.สำรวจตระเวนชายแดน<br>ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่<br>ชายแดนเข้ามามีส่วนร่วม<br>ในการดูแลเฝ้าระวังภัยใน<br>หมู่บ้าน ชุมชนชายแดน                                                                    | จำนวน            | 170                | 161   | 57    | 10          | 2    | 4.22        | 0.84        | 84.40        |
|                                                                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 42.50              | 40.25 | 14.25 | 2.50        | 0.50 |             |             |              |
| 4.ความเหมาะสมของบริเวณ/พื้นที่<br>การตั้งจุดตรวจ จุดสกัดของสำรวจ<br>ตระเวนชายแดนในการคัดกรอง<br>ตรวจสอบประชาชน ยานพาหนะ<br>สินค้า และบริการต่างๆ ที่สัญจร<br>ข้ามแดนเข้า-ออกตามช่องทาง<br>ธรรมชาติ | จำนวน            | 192                | 138   | 52    | 13          | 5    | 4.25        | 0.89        | 85.00        |
|                                                                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 48.00              | 34.50 | 13.00 | 3.25        | 1.25 |             |             |              |
| 5.มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้<br>ความรู้โทษภัยของอาชญากรรม<br>ให้กับประชาชนในชุมชนตามแนว<br>ชายแดนได้รับรู้ และเตรียมพร้อม<br>ป้องกัน                                                             | จำนวน            | 186                | 140   | 64    | 8           | 2    | 4.25        | 0.83        | 85.00        |
|                                                                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 46.50              | 35.00 | 16.00 | 2.00        | 0.50 |             |             |              |
| 6.มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้<br>ความรู้เรื่องการสัญจรข้ามแดนที่ผิด<br>กฎหมายแก่ประชาชนในหมู่บ้าน/<br>ชุมชนบริเวณช่องทางสัญจรข้าม<br>แดนตามธรรมชาติ                                                | จำนวน            | 177                | 153   | 57    | 9           | 4    | 4.23        | 0.85        | 84.60        |
|                                                                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 44.25              | 38.25 | 14.25 | 2.25        | 1.00 |             |             |              |

ตารางที่ 4.3 (1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                  | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                                                                                           |                  | 5                  | 4     | 3     | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| 7.ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตำรวจตระเวนชายแดนได้เฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้วยการคัดกรองโรคประชาชนที่ผ่านเข้า-ออกตามช่องทางธรรมชาติในพื้นที่ชายแดน              | จำนวน            | 203                | 130   | 55    | 10   | 2    | 4.31 | 0.84 | 86.20  |
|                                                                                                                                                                                           | ร้อยละ           | 50.75              | 32.50 | 13.75 | 2.50 | 0.50 |      |      |        |
| 8.มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้โทษภัยของโรคโควิด-19 ให้กับประชาชนในชุมชนตามแนวชายแดนได้รับรู้และเตรียมพร้อมป้องกัน                                                                   | จำนวน            | 184                | 142   | 61    | 13   | 0    | 4.24 | 0.83 | 84.80  |
|                                                                                                                                                                                           | ร้อยละ           | 46.00              | 35.50 | 15.25 | 3.25 | 0.00 |      |      |        |
| <b>ด้านการแก้ไขปัญหา</b>                                                                                                                                                                  |                  |                    |       |       |      |      | 4.31 | 0.85 | 86.10  |
| 1.ตำรวจตระเวนชายแดนสามารถติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม                                                                                                | จำนวน            | 194                | 133   | 53    | 18   | 2    | 4.25 | 0.89 | 85.00  |
|                                                                                                                                                                                           | ร้อยละ           | 48.50              | 32.25 | 13.25 | 4.50 | 0.50 |      |      |        |
| 2.บริเวณแนวชายแดนใกล้ที่พักอาศัยของท่านปลอดภัยจากอาชญากรรมประเภทต่างๆ เช่น การค้ายาเสพติด การลักลอบตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การค้าของเถื่อน หรือการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง เป็นต้น | จำนวน            | 204                | 129   | 48    | 17   | 2    | 4.29 | 0.88 | 85.80  |
|                                                                                                                                                                                           | ร้อยละ           | 51.00              | 32.25 | 12.00 | 4.25 | 0.50 |      |      |        |
| 3.ตำรวจตระเวนชายแดนมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในพื้นที่ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ได้อย่างดี                                                                      | จำนวน            | 199                | 132   | 55    | 13   | 1    | 4.29 | 0.84 | 85.80  |
|                                                                                                                                                                                           | ร้อยละ           | 49.75              | 33.00 | 13.75 | 3.25 | 0.25 |      |      |        |
| 4.ตำรวจตระเวนชายแดนมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดน                                                                                                | จำนวน            | 217                | 133   | 40    | 8    | 2    | 4.39 | 0.79 | 87.80  |
|                                                                                                                                                                                           | ร้อยละ           | 54.25              | 33.25 | 10.00 | 2.00 | 0.50 |      |      |        |
| 5.ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดน                                                                                                                          | จำนวน            | 214                | 125   | 48    | 11   | 2    | 4.34 | 0.83 | 86.80  |
|                                                                                                                                                                                           | ร้อยละ           | 53.50              | 31.25 | 12.00 | 2.75 | 0.50 |      |      |        |

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.83 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัย และสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในการเฝ้าระวังในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตำรวจตระเวนชายแดนได้เฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้วยการคัดกรองโรคประชาชนที่ผ่านเข้า-ออกตามช่องทางธรรมชาติในพื้นที่ชายแดน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20

ด้านการแก้ไขปัญหา มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.10 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในการดำเนินการตำรวจตระเวนชายแดนมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านความสงบสุขด้านการเฝ้าระวังและด้านการแก้ไขปัญหา

**ตารางที่ 4.3 (2)** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

| ด้าน<br>$\bar{X}$ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|-------------------|-----------|------------------------------|--------|
| ด้านความสงบสุข    | 4.33      | 0.83                         | 86.60  |
| ด้านการเฝ้าระวัง  | 4.24      | 0.86                         | 84.80  |
| ด้านการแก้ไขปัญหา | 4.31      | 0.85                         | 86.10  |
| รวม               | 4.29      | 0.85                         | 85.83  |

**ส่วนที่ 3** ประเด็นที่ประชาชนไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

1. การปฏิบัติหน้าที่ยังมีการละเลยอยู่ บางสถานการณ์มีการทำงานที่ล่าช้า
2. ตำรวจตระเวนชายแดนมีน้อย เขตพื้นที่ติดต่อชายแดนมีมาก พื้นที่ของแนวชายแดนมีระยะทางที่ยาวไกล และเป็นพื้นที่แนวธรรมชาติ ยากต่อการตรวจสอบ
3. มีผู้ติดเชื้อโควิด-19 ลักลอบเข้าประเทศ หากได้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการจัดการจะเป็นการดีมาก
4. ยังปรากฏเป็นข่าวว่าเจ้าหน้าที่บางกลุ่มมีการรับสินบน เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับพรรคพวก ทำให้การตรวจสอบการทำผิดกฎหมายและการลงโทษผู้กระทำผิด การป้องกันการเกิดอาชญากรรมโจรกรรม ยาเสพติด การลักลอบหนีเข้าเมือง มีมากเกินไปจนควบคุม มีการใช้อำนาจเกินขอบเขต จับกุมผู้บริสุทธิ์
5. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร บทบาทหน้าที่ หรือการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อประชาชนยังน้อย
6. ข้อจำกัดการเข้าถึงพื้นที่ การค้ามนุษย์และส่งผู้ร้ายข้ามแดน ไม่มีการตรวจสอบอย่างถี่ถ้วน ทำให้ยังไม่สามารถจับกุมผู้กระทำผิดได้

7. ตำรวจยังยึดติดกับอำนาจ ผลประโยชน์ ภาพลักษณ์ หวงอำนาจ จะทำอะไรก็ต้องมีผลประโยชน์มาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ตั้งจุดตรวจมากกว่านี้เพื่อความปลอดภัยของคนในชุมชน คัดกรองบริเวณด้านตรวจอย่างเข้มงวด
2. ต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลความสงบของชุมชนมากขึ้น
3. ทำงานให้สมกับเป็นผู้ปกป้องดูแลประชาชน ควรปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แสวงหาผลประโยชน์กับประชาชน
4. บังคับใช้กฎหมายกับทุกคนให้เท่าเทียมกัน เป็นกำลังใจให้ทุกคนที่ทำความดี ทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

### 2. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

##### 1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 และเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2

ตารางที่ 4.4 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 197        | 49.2   |
| หญิง | 203        | 50.8   |
| รวม  | 400        | 100.0  |

##### 2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุ ระหว่าง 21-30 ปี เท่ากันกับอายุช่วงระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 4.4 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 21 ปี       | 22         | 5.5    |
| ระหว่าง 21-30 ปี    | 134        | 33.5   |
| ระหว่าง 31-40 ปี    | 134        | 33.5   |
| ระหว่าง 41-50 ปี    | 53         | 13.2   |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 57         | 14.3   |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

##### 3. ประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากเดินทางจากประเทศเมียนมาร์ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาเดินทางมาจากประเทศลาว จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4.4 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ประเทศ

| ประเทศ                                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------------|------------|--------|
| พม่า                                      | 155        | 38.7   |
| ออสเตรเลีย                                | 9          | 2.2    |
| สแกนดิเนเวีย (นอร์เวย์, สวีเดน, เดนมาร์ก) | 6          | 1.5    |
| ออสเตรเลีย                                | 10         | 2.5    |
| อินโดนีเซีย                               | 3          | 0.8    |
| มาเลเซีย                                  | 5          | 1.2    |
| โปแลนด์                                   | 3          | 0.8    |
| เยอรมนี                                   | 5          | 1.2    |
| แคนาดา                                    | 4          | 1.0    |
| สหรัฐอเมริกา                              | 3          | 0.8    |
| ฝรั่งเศส                                  | 2          | 0.5    |
| ลาว                                       | 64         | 16.0   |
| อเมริกาใต้                                | 3          | 0.8    |
| อินเดีย                                   | 11         | 2.8    |
| กัมพูชา                                   | 21         | 5.2    |
| เวียดนาม                                  | 14         | 3.5    |
| จีน                                       | 32         | 8.0    |
| ญี่ปุ่น                                   | 11         | 2.8    |
| ฟิลิปปินส์                                | 21         | 5.2    |
| อังกฤษ                                    | 11         | 2.8    |
| อื่นๆ                                     | 7          | 1.7    |
| รวม                                       | 400        | 100.0  |

## 4. จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากเดินทางมาประเทศไทย 2-5 ครั้ง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาเดินทางมาประเทศไทย 6-10 ครั้ง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

ตารางที่ 4.4 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย

| จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| ครั้งแรก                        | 88         | 22.0   |
| 2-5 ครั้ง                       | 182        | 45.5   |
| 6-10 ครั้ง                      | 89         | 22.3   |
| มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป          | 31         | 7.7    |
| ไม่ระบุข้อมูล                   | 10         | 2.5    |
| รวม                             | 400        | 100.0  |

## 5. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมานับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

ตารางที่ 4.4 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

| ศาสนา  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|------------|--------|
| พุทธ   | 288        | 72.0   |
| คริสต์ | 93         | 23.3   |
| อิสลาม | 17         | 4.2    |
| อื่นๆ  | 2          | 0.5    |
| รวม    | 400        | 100.0  |

## 6. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมามีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

ตารางที่ 4.4 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| โสด                 | 218        | 54.5   |
| แต่งงานแล้ว         | 166        | 41.5   |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 12         | 3.0    |
| คู่สมรสเสียชีวิต    | 4          | 1.0    |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

## 7. วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เดินทางมาประเทศไทยเพื่อทำงาน/รับจ้าง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาเดินทางมาประเทศไทยเพื่อท่องเที่ยว จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

ตารางที่ 4.4 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาประเทศไทย

| วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาประเทศไทย | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------|------------|--------|
| ท่องเที่ยว                           | 59         | 14.8   |
| ทำงาน/รับจ้าง                        | 245        | 61.3   |
| ทำธุรกิจ/ค้าขาย                      | 30         | 7.5    |
| เยี่ยมญาติ                           | 23         | 5.7    |
| อื่นๆ                                | 43         | 10.7   |
| รวม                                  | 400        | 100.0  |

**ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต**  
**ตารางที่ 4.5 (1) แสดงระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต**

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |       |       |      |      | รวม       |      |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|-------|-------|------|------|-----------|------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  | 5                  | 4     | 3     | 2    | 1    | $\bar{X}$ | S.D. | ร้อยละ |
| การรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |                    |       |       |      |      | 4.35      | 0.83 | 86.96  |
| Facility (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                    |       |       |      |      | 4.37      | 0.80 | 87.35  |
| 1. There is a map showing the location and routes to the immigration checkpoint and easy to understand.<br>(มีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปยังด่านตรวจคนเข้าเมืองชัดเจน และเข้าใจง่าย)<br>လူဝင်္ဂူးဟူကီးဟူကပူဝေးဂိတုတ်<br>တညးနုးဂုးဝုးလမုးဝေးဟူကပူဝေး<br>နားလညးလူဝေးဝေးဝေးဝေးဝေးဝေး<br>ဝေးဝေးဝေးဝေးဝေးဝေးဝေးဝေး         | จำนวน            | 204                | 161   | 29    | 5    | 1    | 4.41      | 0.70 | 88.20  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ร้อยละ           | 51.00              | 40.25 | 7.25  | 1.25 | 0.25 |           |      |        |
| 2. There is a sufficient number of seats are available in the immigration services.<br>(มีการจัดที่นั่งรองรับบริการในด่านตรวจคนเข้าเมืองอย่างเพียงพอ)<br>လူဝင်္ဂူးဟူကီးဟူကပူဝေးဂိတုတ် ထိုဝေး<br>အလောကူလူဝေး ခိုသညး                                                                                                              | จำนวน            | 219                | 126   | 42    | 8    | 5    | 4.37      | 0.85 | 87.40  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ร้อยละ           | 54.75              | 31.50 | 10.50 | 2.00 | 1.25 |           |      |        |
| 3. Immigration city clean and orderly. (ด่านตรวจคนเข้าเมืองมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย)<br>လူဝင်္ဂူးဟူကီးဟူကပူဝေးသညး<br>သန့်ရှင်းသန့်ပီး စနစ်ခိုသညး                                                                                                                                                                        | จำนวน            | 216                | 136   | 35    | 11   | 2    | 4.38      | 0.80 | 87.60  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ร้อยละ           | 54.00              | 34.00 | 8.75  | 2.75 | 0.50 |           |      |        |
| 4. There are channels for disabled services, such as bouquets for the disabled, Ramp for wheelchair.<br>(มีช่องทางการให้บริการสำหรับผู้พิการ เช่น ช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการ เป็นต้น)<br>ကုဝေးလူဝေးဝေးဝေးဝေးဝေးဝေး<br>အထူးဝေးသန့်ကျော့တြိမေးထားခိုသုး<br>တြေးလူဝေးဝေးထားခိုသုး<br>စသညးဝေးဝေးဝေးခိုသညး | จำนวน            | 202                | 132   | 55    | 8    | 3    | 4.31      | 0.84 | 86.20  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ร้อยละ           | 50.50              | 33.00 | 13.75 | 2.00 | 0.75 |           |      |        |



ตารางที่ 4.5 (1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  | 5                  | 4     | 3     | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| 4. The immigration police perform their duties with honesty. Example, don't ask for compensation, don't accept bribes, don't benefit in the wrong way. Apart from fees, etc.<br>(ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียม) လူဝင်္ဂးဗုဂ်းဗုဂ်းဝုဝုအရရှိမိသည့် ဂွီးသးဝေဟနုမတုး ဥပမာ လကုဝေဆုဝေတုးဝိမတုး၊ လာဘုးမတုး၊ တရားဝုဝုဝေဗုဂ်းဝုဝုအရ ဝေတုးဝိမတုးမရှိမတုးမတုး ဂွီးသးဝေဟနုမတုးဂွီးသည။ | จำนวน            | 235                | 116   | 43    | 5    | 1    | 4.45 | 0.75 | 89.00  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ร้อยละ           | 58.75              | 29.00 | 10.75 | 1.25 | 0.25 |      |      |        |
| 5. The immigration police wear neat uniforms during their duties.<br>(ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสวมเครื่องแบบอย่างเรียบร้อยระหว่างการปฏิบัติหน้าที่) လူဝင်္ဂးဗုဂ်းဗုဂ်းဝုဝုအရရှိမိသည့် ဝေသညာဝတုးဝေသညာဝိ လူဝင်္ဂးဝေဝုဝုး ဝေမုးဝေဝုဝုး။                                                                                                                                                                                                                                                             | จำนวน            | 249                | 119   | 28    | 3    | 1    | 4.53 | 0.68 | 90.60  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ร้อยละ           | 62.25              | 29.75 | 7.00  | 0.75 | 0.25 |      |      |        |
| Service Process (ด้านกระบวนการให้บริการ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                    |       |       |      |      | 4.28 | 0.88 | 85.56  |
| 1. There is a map showing the steps in various services to clearly and easy to understand.<br>(มีการจัดแสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนในการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย) ဝုဝုဝေသညာလူဝင်္ဂးဝုဝုးအား ဂွီးလူဝင်္ဂးနားလူဝင်္ဂးဝေသညာ လူဝင်္ဂးဝေသညာမတုးမတုး ဂွီးသည။                                                                                                                                                                                                                              | จำนวน            | 187                | 133   | 66    | 11   | 3    | 4.23 | 0.87 | 84.60  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ร้อยละ           | 46.75              | 33.25 | 16.50 | 2.75 | 0.75 |      |      |        |
| 2. All steps are completed at one point for convenience and time saving.<br>(มีการให้บริการทุกขั้นตอนเสร็จเรียบร้อย ณ จุดเดียว เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการรับบริการ) လူဝင်္ဂးဝေသညာလူဝင်္ဂးအား အဆုဝေသညာ အဝုဝုးတုးအတုး တရားတုး ဝေသညာမတုးမတုး။                                                                                                                                                                                                                                           | จำนวน            | 209                | 127   | 39    | 20   | 5    | 4.29 | 0.92 | 85.80  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ร้อยละ           | 52.25              | 31.75 | 9.75  | 5.00 | 1.25 |      |      |        |

ตารางที่ 4.5 (1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                                          | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                   |                  | 5                  | 4     | 3     | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| 3. The duration of the service is quick manner.<br>(ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม)<br>ဝနုဓာဏ္ဍာနုကတလဝနုဓာဏ္ဍာနုလသည<br>လုံဝနုဓာဏ္ဍာနု                                                                 | จำนวน            | 209                | 110   | 53    | 22   | 6    | 4.24 | 0.98 | 84.80  |
|                                                                                                                                                                                                                   | ร้อยละ           | 52.25              | 27.50 | 13.25 | 5.50 | 1.50 |      |      |        |
| 4. There are models available before – after. Don’t discriminate<br>(มีรูปแบบการให้บริการก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ)<br>မဝနုဓာဏ္ဍာနုဝနုဓာဏ္ဍာနု နုကတလဝနုဓာဏ္ဍာနု<br>ထာဝနုဓာဏ္ဍာနု ခြံဝနုဓာဏ္ဍာနုဝနုဓာဏ္ဍာနု        | จำนวน            | 229                | 109   | 50    | 9    | 3    | 4.38 | 0.84 | 87.60  |
|                                                                                                                                                                                                                   | ร้อยละ           | 57.25              | 27.25 | 12.50 | 2.25 | 0.75 |      |      |        |
| 5. There is a public hearing cabinet installed clearly.<br>(มีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน)<br>မဝနုဓာဏ္ဍာနု အနုကတလဝနုဓာဏ္ဍာနု<br>လကတလဝနုဓာဏ္ဍာနု ထာဝနုဓာဏ္ဍာနု ထာဝနုဓာဏ္ဍာနု | จำนวน            | 197                | 130   | 52    | 18   | 3    | 4.25 | 0.90 | 85.00  |
|                                                                                                                                                                                                                   | ร้อยละ           | 49.25              | 32.50 | 13.00 | 4.50 | 0.75 |      |      |        |
| 6. The overall performance of satisfied the immigration police can be satisfied and trusted.<br>(ความพึงพอใจและความมั่นใจโดยภาพรวมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง)                                  | จำนวน            | 225                | 119   | 49    | 6    | 1    | 4.40 | 0.78 | 88.00  |
|                                                                                                                                                                                                                   | ร้อยละ           | 56.25              | 29.75 | 12.25 | 1.50 | 0.25 |      |      |        |

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาตจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.96 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.35 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นมีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปยังด่านตรวจคนเข้าเมืองชัดเจน และเข้าใจง่าย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.96 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสวมเครื่องแบบอย่างเรียบร้อยระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

ด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.56 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นมีรูปแบบการให้บริการก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60

ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการรับบริการตรวจอนุญาตอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรและด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4.5 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

| ด้าน<br>$\bar{X}$       | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|-------------------------|-----------|----------------------------------|--------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | 4.37      | 0.80                             | 87.35  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร | 4.40      | 0.81                             | 87.96  |
| ด้านกระบวนการให้บริการ  | 4.28      | 0.88                             | 85.56  |
| รวม                     | 4.35      | 0.83                             | 86.96  |

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นต่อการรับบริการตรวจอนุญาต คือ ประเด็นไม่มั่นใจกฎหมาย กระบวนการผ่านด้านและมาตรการควบคุมป้องกันโรคในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในช่องทางด่านพรมแดน มีความไม่มั่นใจในการเรียกเก็บสินบนจากคนต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทย

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ด้านบริการ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพมากกว่าเดิม ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อให้บริการประชาชนได้รวดเร็วและช่วยลดความแออัดในการรอรับบริการของประชาชน

### 3. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

##### 1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

ตารางที่ 4.6 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 163        | 40.7   |
| หญิง | 237        | 59.3   |
| รวม  | 400        | 100.0  |

##### 2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8

ตารางที่ 4.6 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 21 ปี       | 26         | 6.5    |
| ระหว่าง 21-30 ปี    | 186        | 46.5   |
| ระหว่าง 31-40 ปี    | 115        | 28.8   |
| ระหว่าง 41-50 ปี    | 52         | 13.0   |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 21         | 5.2    |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

### 3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมามีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

ตารางที่ 4.6 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

| อาชีพ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ว่างงาน               | 58         | 14.5   |
| เกษตรกร               | 9          | 2.2    |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 99         | 24.8   |
| รับจ้าง               | 145        | 36.3   |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | 89         | 22.2   |
| รวม                   | 400        | 100.0  |

### 4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4.6 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา             | 14         | 3.5    |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 14         | 3.5    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 54         | 13.5   |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 33         | 8.2    |
| ปริญญาตรี              | 244        | 61.0   |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 41         | 10.3   |
| รวม                    | 400        | 100.0  |

### 5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมามีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5

ตารางที่ 4.6 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

| รายได้             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 90         | 22.5   |
| 10,001-20,000 บาท  | 190        | 47.5   |
| 20,001-30,000 บาท  | 87         | 21.7   |
| 30,001 บาทขึ้นไป   | 33         | 8.3    |
| รวม                | 400        | 100.0  |

## 6. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8  
 รองลงมานับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ตารางที่ 4.2 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

| ศาสนา  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|------------|--------|
| พุทธ   | 379        | 94.8   |
| คริสต์ | 13         | 3.2    |
| อิสลาม | 8          | 2.0    |
| รวม    | 400        | 100.0  |

## 7. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8  
 รองลงมามีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

ตารางที่ 4.6 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| โสด                 | 275        | 68.8   |
| แต่งงานแล้ว         | 112        | 28.0   |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 10         | 2.5    |
| คู่สมรสเสียชีวิต    | 3          | 0.7    |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

## 8. ลักษณะที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีลักษณะที่อยู่อาศัย อาศัยอยู่ในชุมชนเมือง/เขตเทศบาล  
 จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 และอาศัยอยู่นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล จำนวน 88 คน  
 คิดเป็นร้อยละ 22.0

ตารางที่ 4.6 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะที่อยู่อาศัย

| ลักษณะที่อยู่อาศัย         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล       | 312        | 78.0   |
| นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล | 88         | 22.0   |
| รวม                        | 400        | 100.0  |

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด  
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตารางที่ 4.7 (1) แสดงข้อมูลระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม  
ยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

| ข้อคำถาม                                                                                                                                     | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |       |       |            |      | รวม  |      |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|-------|-------|------------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                                              |                  | 5                  | 4     | 3     | $2\bar{X}$ | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| การดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                                                                    |                  |                    |       |       |            |      | 3.65 | 1.09 | 72.94  |
| ด้านการป้องกันยาเสพติด                                                                                                                       |                  |                    |       |       |            |      | 3.56 | 1.09 | 71.20  |
| 1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ก่อนบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดปัญหา ยาเสพติดที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน | จำนวน            | 98                 | 121   | 116   | 45         | 20   | 3.58 | 1.12 | 71.60  |
|                                                                                                                                              | ร้อยละ           | 24.50              | 30.25 | 29.00 | 11.25      | 5.00 |      |      |        |
| 2.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติดและการป้องกันตนเองจากยาเสพติดให้กับเยาวชนและคนในชุมชน          | จำนวน            | 98                 | 109   | 123   | 51         | 19   | 3.54 | 1.13 | 70.80  |
|                                                                                                                                              | ร้อยละ           | 24.50              | 27.25 | 30.75 | 12.75      | 4.75 |      |      |        |
| 3.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรณรงค์หรือชักจูงให้ผู้เสพยาสมัครใจเข้ารับการบำบัดฟื้นฟู                                                               | จำนวน            | 103                | 112   | 114   | 47         | 24   | 3.56 | 1.01 | 71.20  |
|                                                                                                                                              | ร้อยละ           | 25.75              | 28.00 | 28.50 | 11.75      | 6.00 |      |      |        |
| ด้านการปราบปรามยาเสพติด                                                                                                                      |                  |                    |       |       |            |      | 3.73 | 1.08 | 74.68  |
| 1.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตรวจค้นและจับกุมตัวผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในชุมชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง                                            | จำนวน            | 107                | 128   | 106   | 39         | 20   | 3.66 | 1.12 | 73.20  |
|                                                                                                                                              | ร้อยละ           | 26.75              | 32.00 | 26.50 | 9.75       | 5.00 |      |      |        |
| 2.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการสืบสวนติดตามจับกุมตัวผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในชุมชน                                               | จำนวน            | 121                | 138   | 96    | 28         | 17   | 3.80 | 1.08 | 76.00  |
|                                                                                                                                              | ร้อยละ           | 30.25              | 34.50 | 24.00 | 7.00       | 4.25 |      |      |        |
| 3.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด เพื่อสกัดกั้นการลักลอบขนยาเสพติด                                                               | จำนวน            | 126                | 128   | 113   | 24         | 9    | 3.85 | 1.01 | 77.00  |
|                                                                                                                                              | ร้อยละ           | 31.50              | 32.00 | 28.25 | 6.00       | 2.25 |      |      |        |
| 4.เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขยายผลการจับกุมตัวการ/เครือข่าย/ผู้มีอิทธิพลในคดียาเสพติดได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                       | จำนวน            | 99                 | 129   | 106   | 42         | 24   | 3.59 | 1.14 | 71.80  |
|                                                                                                                                              | ร้อยละ           | 24.75              | 32.25 | 26.50 | 10.50      | 6.00 |      |      |        |

ตารางที่ 4.7 (1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                                  | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |       |       |      |      | รวม  |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|-------|-------|------|------|------|--------|
|                                                                                                           |                  | 5                  | 4     | 3     | 2    | 1    | S.D. | ร้อยละ |
| 5.เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถยึดหรืออายัดทรัพย์สินที่ได้มาเนื่องจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดได้จำนวนมาก | จำนวน            | 110                | 140   | 110   | 28   | 12   |      |        |
|                                                                                                           | ร้อยละ           | 27.50              | 35.00 | 27.50 | 7.00 | 3.00 |      |        |

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 72.94 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการป้องกันยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ก่อนบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดปัญหายาเสพติดที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60

ด้านการปราบปรามยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.68 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด เพื่อสกัดกั้นการลักลอบขนยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.00

ประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติดและการป้องกันตนเองจากยาเสพติดให้กับเยาวชนและคนในชุมชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80

**ตารางที่ 4.7 (2)** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

| ด้าน                    | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ |
|-------------------------|-----------|----------------------|--------|
|                         | $\bar{X}$ | S.D.                 |        |
| ด้านการป้องกันยาเสพติด  | 3.56      | 1.09                 | 71.20  |
| ด้านการปราบปรามยาเสพติด | 3.73      | 1.08                 | 74.68  |
| รวม                     | 3.65      | 1.09                 | 72.94  |

**ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่มั่นใจจากการปฏิบัติหน้าที่ต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ**

1. ในการตั้งด่านสกัด ประชาชนกลัวการจับและยึดยาเสพติด เหมือนตั้งด่านเพื่อเรียกรับผลประโยชน์ แต่ไม่จับกุมผู้กระทำความผิด คนร้ายรายใหญ่ยังไม่ถูกจับกุม
2. ในการปฏิบัติงานยังมีตำรวจบางคนรับสินบนจากผู้กระทำความผิด มีการช่วยเหลือพวกพ้องหากไม่ใช้พวกพ้องหรือญาติมิตรจะไม่สนใจความเดือดร้อนของประชาชน
3. ในละแวกบ้านมียาเสพติดมาก เมื่อวัยรุ่นถูกจับกุมในคดียาเสพติด ไม่นานก็ถูกปล่อยตัวกลับบ้าน ไม่ถูกดำเนินคดี การจับกุมผู้กระทำความผิดด้านยาเสพติดส่วนมากจะจับเฉพาะรายย่อย แถวบ้านยังมีการเรียกรับเงินแลกกับการปล่อยตัว
4. ไม่ค่อยเห็นมีด่านยาเสพติด เห็นแต่ด่านใบขับขี่กับแอลกอฮอล์
5. เห็นรถสายตรวจขับตรวจเป็นเวลา แต่ไม่รู้ว่าจับยาเสพติดได้หรือไม่ ไม่มีการประชาสัมพันธ์จากสื่อเท่าที่ควร

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. เพิ่มความถี่ในการตั้งจุดตรวจ จุดสกัดยาเสพติด และการทำงานเชิงรุกเข้าถึงชุมชนอย่างจริงจัง ร่วมกันทำงานกับชุมชนอย่างเข้าใจ สม่่าเสมอ จัดอบรมโทษของยาเสพติดให้กับเยาวชนในชุมชน
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในชุมชนที่มีปัญหาเสพติดแพร่ระบาด ให้ชาวบ้านอุ่นใจ ว่ามีการจับและสืบสวนยาเสพติด เป็นการระงับยับยั้งเยาวชนวัยรุ่นไม่กล้าเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด จับกุมผู้ขายผู้เสพอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบขยายผล และบำบัดผู้เสพให้หายขาด
3. เพิ่มการตรวจให้มากขึ้นควรหาหลักฐานให้แน่ชัดก่อนเข้าจับกุม มีความชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ควรมีความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณในวิชาชีพ
4. ปรับปรุงการปฏิบัติงานกับประชาชน ประชาชนบางท่านอาจไม่รู้หนังสือ เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้ ควรกระตือรือร้นและตระหนักถึงความไม่ปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่ให้มากกว่านี้
5. กรณีที่ตำรวจประพฤติดีควรมีมาตรการที่ชัดเจนและเด็ดขาด
6. สนับสนุนงบประมาณให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

#### 4. ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

##### 1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5

ตารางที่ 4.8 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 198        | 49.5   |
| หญิง | 202        | 50.5   |
| รวม  | 400        | 100.0  |

##### 2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0

ตารางที่ 4.8 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 21 ปี       | 19         | 4.7    |
| ระหว่าง 21-30 ปี    | 104        | 26.0   |
| ระหว่าง 31-40 ปี    | 108        | 27.0   |
| ระหว่าง 41-50 ปี    | 113        | 28.3   |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 56         | 14.0   |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

### 3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

ตารางที่ 4.8 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

| อาชีพ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ว่างงาน               | 43         | 10.7   |
| เกษตรกร               | 46         | 11.5   |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 99         | 24.8   |
| รับจ้าง               | 132        | 33.0   |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | 80         | 20.0   |
| รวม                   | 400        | 100.0  |

### 4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

ตารางที่ 4.8 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา             | 22         | 5.5    |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 37         | 9.2    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 85         | 21.3   |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 67         | 16.8   |
| ปริญญาตรี              | 186        | 46.5   |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 3          | 0.7    |
| รวม                    | 400        | 100.0  |

### 5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5

ตารางที่ 4.8 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

| รายได้             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 74         | 18.5   |
| 10,001-20,000 บาท  | 238        | 59.5   |
| 20,001-30,000 บาท  | 72         | 18.0   |
| 30,001 บาทขึ้นไป   | 16         | 4.0    |
| รวม                | 400        | 100.0  |

## 6. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

ตารางที่ 4.8 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

| ศาสนา  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------|------------|--------|
| พุทธ   | 235        | 58.8   |
| คริสต์ | 3          | 0.7    |
| อิสลาม | 162        | 40.5   |
| รวม    | 400        | 100.0  |

## 7. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงนามีสถานภาพโสด จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2

ตารางที่ 4.8 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| โสด                 | 177        | 44.2   |
| แต่งงานแล้ว         | 197        | 49.3   |
| หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 14         | 3.5    |
| คู่สมรสเสียชีวิต    | 12         | 3.0    |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

## 8. ลักษณะที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนเมือง/เขตเทศบาล จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 และอาศัยอยู่นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8

ตารางที่ 4.8 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะที่อยู่อาศัย

| ลักษณะที่อยู่อาศัย         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล       | 241        | 60.2   |
| นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล | 159        | 39.8   |
| รวม                        | 400        | 100.0  |

ส่วนที่ 2 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหา  
สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ตารางที่ 4.9 (1) แสดงข้อมูลประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหา  
สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

| ข้อคำถาม                                                                                                                             | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                                      |                  | 5                | 4     | 3     | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| เขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสงบสุขจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ                                    |                  |                  |       |       |      |      | 3.80 | 0.71 | 75.95  |
| ด้านความสงบสุข                                                                                                                       |                  |                  |       |       |      |      | 3.75 | 0.72 | 74.90  |
| 1.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสร้างสังคมและความหลากหลายของวัฒนธรรมและร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่รับผิดชอบ          | จำนวน            | 71               | 187   | 108   | 32   | 2    | 3.73 | 0.72 | 74.60  |
|                                                                                                                                      | ร้อยละ           | 17.75            | 46.75 | 27.00 | 8.00 | 0.50 |      |      |        |
| 2.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองในการมาติดต่อในพื้นที่          | จำนวน            | 60               | 225   | 87    | 24   | 4    | 3.78 | 0.81 | 75.60  |
|                                                                                                                                      | ร้อยละ           | 15.00            | 56.25 | 21.75 | 6.00 | 1.00 |      |      |        |
| 3.เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรม และเท่าเทียมกัน                                   | จำนวน            | 61               | 178   | 141   | 18   | 2    | 3.70 | 0.66 | 74.00  |
|                                                                                                                                      | ร้อยละ           | 15.25            | 44.50 | 35.25 | 4.50 | 0.50 |      |      |        |
| 4.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ในการช่วยเหลือและรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ | จำนวน            | 68               | 186   | 134   | 10   | 2    | 3.77 | 0.67 | 75.40  |
|                                                                                                                                      | ร้อยละ           | 17.00            | 46.50 | 33.50 | 2.50 | 0.50 |      |      |        |
| ด้านการเฝ้าระวัง                                                                                                                     |                  |                  |       |       |      |      | 3.81 | 0.72 | 76.28  |
| 1.เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจเยี่ยมบริเวณที่มีความเสี่ยงบ่อยขึ้น และสม่ำเสมอ                                                            | จำนวน            | 68               | 216   | 106   | 10   | 0    | 3.86 | 0.72 | 77.20  |
|                                                                                                                                      | ร้อยละ           | 17.00            | 54.00 | 26.50 | 2.50 | 0.00 |      |      |        |

ตารางที่ 4.9 (1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                                                          | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                   |                  | 5                | 4     | 3     | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| 2.เจ้าหน้าที่ตำรวจมี<br>การตั้งจุดตรวจเพื่อ<br>ตรวจสอบบุคคล/<br>ยานพาหนะคัดกรอง<br>การเดินทางภายใต้<br>สถานการณ์แพร่<br>ระบาดของโควิด-19 ใน<br>พื้นที่อย่างเคร่งครัด<br>และสม่ำเสมอ                                               | จำนวน            | 59               | 208   | 123   | 10   | 0    | 3.79 | 0.72 | 75.80  |
|                                                                                                                                                                                                                                   | ร้อยละ           | 14.75            | 52.00 | 30.75 | 2.50 | 0.00 |      |      |        |
| 3.เจ้าหน้าที่ตำรวจมี<br>การจัดกำลังในการ<br>รักษาความปลอดภัย<br>ในสถานที่สำคัญ<br>เช่น สถานที่ราชการ<br>ศาสนสถาน ตลาด<br>ชุมชน และสถานี<br>รถไฟ เป็นต้น<br>ภายใต้สถานการณ์<br>แพร่ระบาดของโควิด-19<br>อย่างเพียงพอและ<br>สม่ำเสมอ | จำนวน            | 64               | 222   | 109   | 5    | 0    | 3.86 | 0.68 | 77.20  |
|                                                                                                                                                                                                                                   | ร้อยละ           | 16.00            | 55.50 | 27.25 | 1.25 | 0.00 |      |      |        |
| 4.เจ้าหน้าที่ตำรวจ<br>ในพื้นที่มีจำนวน<br>เพียงพอต่อการ<br>ปฏิบัติหน้าที่ดูแล<br>และคุ้มครอง<br>ประชาชน                                                                                                                           | จำนวน            | 54               | 204   | 128   | 10   | 4    | 3.74 | 0.76 | 74.80  |
|                                                                                                                                                                                                                                   | ร้อยละ           | 13.50            | 51.00 | 32.00 | 2.50 | 1.00 |      |      |        |
| 5.เจ้าหน้าที่ตำรวจมี<br>การวางมาตรการ/<br>จัดระเบียบชุมชน<br>ภายใต้สถานการณ์<br>แพร่ระบาดของโควิด-19<br>เพื่อเสริมสร้างความ<br>มั่นคงของชุมชนใน<br>พื้นที่ชายแดนภาคใต้                                                            | จำนวน            | 66               | 205   | 119   | 10   | 0    | 3.82 | 0.73 | 76.40  |
|                                                                                                                                                                                                                                   | ร้อยละ           | 16.50            | 51.25 | 29.75 | 2.50 | 0.00 |      |      |        |

ตารางที่ 4.9(1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                                                                           | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                                                    |                  | 5                | 4     | 3     | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์                                                                                                             |                  |                  |       |       |      |      | 3.83 | 0.69 | 76.67  |
| 1.เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญในการสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดในทุกคดี                                                                           | จำนวน            | 69               | 210   | 117   | 4    | 0    | 3.86 | 0.70 | 77.20  |
|                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 17.25            | 52.50 | 29.25 | 1.00 | 0.00 |      |      |        |
| 2.เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และเป็นธรรมชาติ                                                       | จำนวน            | 70               | 190   | 134   | 6    | 0    | 3.81 | 0.73 | 76.20  |
|                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 17.50            | 47.50 | 33.50 | 1.50 | 0.00 |      |      |        |
| 3.การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การปิดล้อมตรวจค้น และการสอบสวน เป็นต้น เป็นตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัดและไม่ทำให้ผู้บริสุทธิ์เดือดร้อน | จำนวน            | 55               | 225   | 116   | 4    | 0    | 3.83 | 0.66 | 76.60  |
|                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 13.75            | 56.25 | 29.00 | 1.00 | 0.00 |      |      |        |
| 4.ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                                                                           | จำนวน            | 76               | 224   | 99    | 1    | 0    | 3.94 | 0.67 | 78.80  |
|                                                                                                                                                    | ร้อยละ           | 19.00            | 56.00 | 24.75 | 0.25 | 0.00 |      |      |        |

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้จากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 75.95 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 74.90 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองในการมาติดต่อในพื้นที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.28 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน 2 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจเยี่ยมบริเวณที่มีความเสี่ยงบ่อยขึ้น และสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดกำลังในการรักษาความปลอดภัยในสถานที่สำคัญ เช่น สถานที่ราชการ ศาลากลาง ตลาด ชุมชน และสถานีรถไฟ เป็นต้น ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20

ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.67 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญในการสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดในทุกคดี มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำความผิดอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรม และเท่าเทียมกัน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

**ตารางที่ 4.9 (2)** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนข้อมูลประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุข และพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

| ด้าน<br>$\bar{X}$                      | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|----------------------------------------|-----------|------------------------------|--------|
| ด้านความสงบสุข                         | 3.75      | 0.72                         | 74.90  |
| ด้านการเฝ้าระวัง                       | 3.81      | 0.72                         | 76.28  |
| ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์ | 3.83      | 0.69                         | 76.67  |
| รวม                                    | 3.80      | 0.71                         | 75.95  |

**ส่วนที่ 3** ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่มั่นใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

1. บางครั้งใช้นิติศาสตร์มากเกินไป
2. เจ้าหน้าที่ไม่ตั้งใจรับฟังปัญหาของชาวบ้านมากที่ควร บางท่านไม่ค่อยสนใจประชาชน

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้เจ้าหน้าที่อบรมเรื่องคัดกรองโควิด-19 มีการตรวจโควิด-19 ให้เข้มงวดตามแหล่งชุมชน ตลาด
2. ลงตรวจพื้นที่เสี่ยงให้บ่อยครั้ง เพิ่มการลงพื้นที่ตามแหล่งชุมชนนอกเมือง สอดส่องความปลอดภัยของคนในชุมชนมากขึ้น ปรับเรื่องการสื่อสารให้สุภาพในเจ้าหน้าที่บางท่าน ยิ้มแย้มเวลาประชาชนไปติดต่อ
3. ต้องการให้ตำรวจสอนการป้องกันตัวเองเบื้องต้นมีกรณีโดนทำร้ายร่างกายจากคนร้าย
4. เพิ่มช่องทางให้ประชาชนแสดงปัญหาต่างๆ ได้สื่อสารกับตำรวจมากขึ้น
5. ต้องการให้มีตำรวจมาดูแลและแวกโรงเรียนช่วงเวลาเด็กเลิกเรียน

### 5. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโศปกรณ์

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

##### 1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

**ตารางที่ 4.10 (1)** แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 393        | 98.3   |
| หญิง | 7          | 1.7    |
| รวม  | 400        | 100.0  |

## 2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0

ตารางที่ 4.10 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ระหว่าง 21-30 ปี    | 148        | 37.0   |
| ระหว่าง 31-40 ปี    | 108        | 27.0   |
| ระหว่าง 41-50 ปี    | 70         | 17.5   |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 74         | 18.5   |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

## 3. ตำแหน่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้บังคับหมู่ จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5 รองลงมาดำรงตำแหน่งรองสารวัตร/พนักงานสอบสวน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

ตารางที่ 4.10 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ตำแหน่ง

| ตำแหน่ง                                      | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------------------|------------|--------|
| ผู้บังคับหมู่                                | 342        | 85.5   |
| รองสารวัตร/พนักงานสอบสวน                     | 44         | 11.0   |
| สารวัตร/พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ             | 6          | 1.5    |
| รองผู้กำกับการ/พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ | 1          | 0.2    |
| ผู้กำกับการ/พนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิ       | 2          | 0.5    |
| รองผู้บังคับการ/พนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญ    | 5          | 1.3    |
| รวม                                          | 400        | 100.0  |

## 4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8

ตารางที่ 4.10 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 254        | 63.5   |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 29         | 7.2    |
| ปริญญาตรี              | 107        | 26.8   |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 10         | 2.5    |
| รวม                    | 400        | 100.0  |

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์  
 ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                                        | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |       |       |       |      | รวม  |      |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|-------|-------|-------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                 |                  | 5                  | 4     | 3     | 2     | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| การใช้ยุทธโปกรณ์ในการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                 |                  |                    |       |       |       |      | 3.71 | 0.89 | 74.20  |
| 1.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์หน่วยงานของท่านสำหรับใช้ในการภารกิจสำคัญที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น                                                             | จำนวน            | 79                 | 198   | 98    | 19    | 6    | 3.81 | 0.86 | 76.20  |
|                                                                                                                                                                                                                 | ร้อยละ           | 19.75              | 49.50 | 24.50 | 4.75  | 1.50 |      |      |        |
| 2.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์หน่วยงานของท่านสำหรับใช้ในการภารกิจสำคัญในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 อาทิ หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระบังป้องกันใบหน้า (face shield)                                         | จำนวน            | 75                 | 182   | 97    | 34    | 12   | 3.69 | 0.98 | 73.80  |
|                                                                                                                                                                                                                 | ร้อยละ           | 18.75              | 45.50 | 24.25 | 8.50  | 3.00 |      |      |        |
| 3.ในปีงบประมาณ 2563 สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดสรรงบประมาณตามโครงการจัดหายุทธโปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ท่านมีความเชื่อมั่นในการจัดสรรยุทธโปกรณ์เพิ่มขึ้นในหน่วยงาน | จำนวน            | 76                 | 204   | 80    | 34    | 6    | 3.78 | 0.90 | 75.60  |
|                                                                                                                                                                                                                 | ร้อยละ           | 19.00              | 51.00 | 20.00 | 8.50  | 1.50 |      |      |        |
| 4.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์ที่มีเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น                                                           | จำนวน            | 76                 | 184   | 101   | 33    | 6    | 3.73 | 0.91 | 74.60  |
|                                                                                                                                                                                                                 | ร้อยละ           | 19.00              | 46.00 | 25.25 | 8.25  | 1.50 |      |      |        |
| 5.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์ที่มีเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 อาทิ หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระบังป้องกันใบหน้า (face shield)                                                  | จำนวน            | 68                 | 166   | 114   | 41    | 11   | 3.60 | 0.98 | 72.00  |
|                                                                                                                                                                                                                 | ร้อยละ           | 17.00              | 41.50 | 28.50 | 10.25 | 2.75 |      |      |        |
| 6.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความทันสมัย สำหรับใช้ในสถานการณ์ความเสี่ยงสูง เช่น เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่ จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น                                                   | จำนวน            | 67                 | 181   | 114   | 36    | 2    | 3.69 | 0.87 | 73.80  |
|                                                                                                                                                                                                                 | ร้อยละ           | 16.75              | 45.25 | 28.50 | 9.00  | 0.50 |      |      |        |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                                                                       | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความเชื่อมั่น |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |                  | 5                  | 4     | 3     | ๒    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| 7. ท่านมีความเชื่อมั่นใน<br>ยุทธโรปกรณ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมี<br>ความทันสมัยต่อการป้องกัน<br>การแพร่ระบาดโควิด-19 อาทิ<br>หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระบัง<br>ป้องกันใบหน้า (face shield)                                                        | จำนวน            | 59                 | 182   | 118   | 30   | 11   | 3.62 | 0.92 | 72.40  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | ร้อยละ           | 14.75              | 45.50 | 29.50 | 7.50 | 2.75 |      |      |        |
| 8. ท่านมีความเชื่อมั่นใน<br>ยุทธโรปกรณ์มีความเหมาะสมกับ<br>การใช้งานในการปฏิบัติหน้าที่ใน<br>หน่วยงานสำหรับใช้ใน<br>สถานการณ์ความเสี่ยงสูง เช่น<br>เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่ จังหวัด<br>นครราชสีมา, การป้องกันการ<br>แพร่ระบาดโควิด-19 เป็นต้น | จำนวน            | 44                 | 197   | 133   | 21   | 5    | 3.64 | 0.80 | 72.80  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | ร้อยละ           | 11.00              | 49.25 | 33.25 | 5.25 | 1.25 |      |      |        |
| 9. ท่านมีความเชื่อมั่นว่ายุทธโรปกรณ์<br>ที่เพิ่มขึ้นช่วยให้ท่านมีความพร้อมใน<br>การปฏิบัติหน้าที่                                                                                                                                              | จำนวน            | 68                 | 222   | 88    | 16   | 6    | 3.82 | 0.81 | 76.40  |
|                                                                                                                                                                                                                                                | ร้อยละ           | 17.00              | 55.50 | 22.00 | 4.00 | 1.50 |      |      |        |

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโรปกรณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 โดยเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโรปกรณ์มีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโรปกรณ์มีความเชื่อมั่นว่ายุทธโรปกรณ์ที่เพิ่มขึ้นช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโรปกรณ์มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นในยุทธโรปกรณ์หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโรปกรณ์สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่ จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20

ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโรปกรณ์มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีความเชื่อมั่นในยุทธโรปกรณ์ที่มีเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 อาทิ หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระบังป้องกันใบหน้า (face shield) มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

1. ยุทธโรปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษาหลักสูตรนายสิบตำรวจควรตรงกับยุทธโรปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานจริง
2. ควรจัดสรรยุทธโรปกรณ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน เหมาะสมกับหน่วยงานภารกิจและสภาพพื้นที่ และสนับสนุนยุทธโรปกรณ์ที่มีคุณภาพให้กับหน่วยรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และมีเพียงพอต่อบุคลากรในสังกัดทุกนาย เพิ่มความรู้ในการใช้และการเก็บรักษา รวมทั้งพัฒนาศักยภาพกำลังพลให้มีความรู้ความสามารถให้ใช้ยุทธโรปกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพิ่มยานพาหนะโดยเฉพาะของหน่วย ดชด. ที่ปฏิบัติหน้าที่ในแนวชายแดน
4. เพิ่มกระสุนที่ใช้ในการฝึกและสถานที่ให้ตำรวจได้ฝึกฝนตนเอง ขอสนับสนุนกระสุนปืนตามชนิดและอาวุธที่แจกมาด้วย กระสุนที่มีอยู่ปัจจุบัน คงคลังมา 10-20 ปีแล้ว
5. เสือเกราะไม่ทันสมัย มีความต้องการเสือเกราะกันกระสุนเพิ่มขึ้น

6. เพิ่มหรือปรับเปลี่ยนให้มีอุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอ โดยเฉพาะยานพาหนะ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของชุดเฝ้าตรวจชายแดนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ที่ขาดแคลน และที่มีอยู่ก็มีทั้งเสียใช้งานไม่ได้ สภาพเก่าใช้ปฏิบัติงานได้ไม่เต็มที่ ไม่มีจัดสรรให้ซ่อมบำรุง การ สสน. บางครั้งล่าช้า

7. จัดกำลังพลให้เหมาะสมกับงาน ควรดูแลเอาใจใส่กำลังพลใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ คนสำราญ งานสำเร็จ ควรตรวจสอบ แต่ละหน่วยงานเป็นรายเดือน เพิ่มงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือ ที่ทันสมัยและอาวุธทันสมัย เพิ่มสวัสดิการกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภาคสนาม มีการตรวจสอบ เบี้ยเลี้ยงและเงินต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับในแต่ละเดือน งบประมาณที่จัดสรรมาควรให้ตกถึงมือ ผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

8. เพิ่มศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ให้กับหน่วยงานให้มากขึ้น

## 6. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

### 6.1 โรงพยาบาลตำรวจ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

##### 1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 300 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

ตารางที่ 4.12 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 148        | 49.3   |
| หญิง | 152        | 50.7   |
| รวม  | 300        | 100.0  |

##### 2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

ตารางที่ 4.12 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| น้อยกว่า 21 ปี      | 8          | 2.7    |
| ระหว่าง 21-30 ปี    | 79         | 26.3   |
| ระหว่าง 31-40 ปี    | 48         | 16.0   |
| ระหว่าง 41-50 ปี    | 45         | 15.0   |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 120        | 40.0   |
| รวม                 | 300        | 100.0  |

##### 3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4

ตารางที่ 4.12 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

| อาชีพ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ว่างงาน               | 61         | 20.3   |
| เกษตรกรรม             | 3          | 1.0    |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 98         | 32.7   |
| รับจ้าง               | 76         | 25.4   |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | 61         | 20.3   |
| อื่นๆ                 | 1          | 0.3    |
| รวม                   | 300        | 100.0  |

#### 4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

ตารางที่ 4.12 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา             | 23         | 7.6    |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 15         | 5.0    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 48         | 16.0   |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 27         | 9.0    |
| ปริญญาตรี              | 155        | 51.7   |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 32         | 10.7   |
| รวม                    | 300        | 100.0  |

#### 5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมามีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0

ตารางที่ 4.14 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

| รายได้             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 53         | 17.7   |
| 10,001-20,000 บาท  | 108        | 36.0   |
| 20,001-30,000 บาท  | 72         | 24.0   |
| 30,001 บาทขึ้นไป   | 67         | 22.3   |
| รวม                | 300        | 100.0  |

#### 6. สิทธิการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากใช้สิทธิครอบครัวตำรวจ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาใช้สิทธิข้าราชการตำรวจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตารางที่ 4.12 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา

| สิทธิการรักษา              | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| ชำระเงินเอง                | 36         | 12.0   |
| สิทธิข้าราชการตำรวจ        | 54         | 18.0   |
| สิทธิครอบครัวตำรวจ         | 76         | 25.3   |
| สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า  | 36         | 12.0   |
| สิทธิประกันสังคม           | 48         | 16.0   |
| สิทธิประกันชีวิตเอกชน      | 6          | 2.0    |
| สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 44         | 14.7   |
| รวม                        | 300        | 100.0  |

#### 7. สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 โดยโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการเลือกใช้ มีดังนี้

โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ รังสิต โรงพยาบาลรามธิบดี สถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โรงพยาบาลกรมชลประทาน

โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ได้แก่ โรงพยาบาลพระมงกุฎ โรงพยาบาลภูมิพล โรงพยาบาลทหารผ่านศึก โรงพยาบาลทหารเรือ

โรงพยาบาลสังกัดสภากาชาดไทย ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลสมเด็จพระญาณ ศิริราชา

โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลสิรินธร โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลลาดกระบัง

โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลราชวิถี สถาบันบำราศนราดูร โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ โรงพยาบาลราชบุรี โรงพยาบาลปทุมธานี โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โรงพยาบาลหลังสวน โรงพยาบาลร้อยเอ็ด โรงพยาบาลบ้านสร้าง โรงพยาบาลบ้านแพ้ว โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา โรงพยาบาลเกาะช้าง โรงพยาบาลตราด โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลนครปฐม โรงพยาบาลสระบุรี โรงพยาบาลอุดรธานี โรงพยาบาลแหลมฉบัง โรงพยาบาลชุมแพ โรงพยาบาลคอนสาร โรงพยาบาลห้วยยาง โรงพยาบาลบางละมุง

โรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ ศูนย์แพทย์พัฒนา โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ โรงพยาบาลพญาไท1 โรงพยาบาลพญาไท2 โรงพยาบาลพญาไท3 โรงพยาบาลธนบุรี 2 โรงพยาบาลนครธน โรงพยาบาลบางปะกอก1 โรงพยาบาลจุฬารัตน์ บางปะกงปิยะเวช โรงพยาบาลบางพลี โรงพยาบาลศุภมิตร โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน โรงพยาบาลปิยะเวท สำโรง การแพทย์ โรงพยาบาลเอกชัย โรงพยาบาลศิรินครินทร์ โรงพยาบาลสิริเวช โรงพยาบาลศิรินครินทร์ โรงพยาบาลวิภาวดี โรงพยาบาลนวมินทร์ 9 โรงพยาบาลมงกุฎวัฒนะ โรงพยาบาลวิชัยยุทธ

โรงพยาบาลชานันรวิทย์ โรงพยาบาลพระประแดง โรงพยาบาลเพชรเวช โรงพยาบาลราชธานี  
โรงพยาบาลยันฮี โรงพยาบาลบางมด โรงพยาบาลขอนแก่นราม โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น  
โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท โรงพยาบาลสุขุมวิท โรงพยาบาลนวมินทร์

ตารางที่ 4.12 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการ  
ที่โรงพยาบาลตำรวจ

| สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้<br>เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| โรงพยาบาลของรัฐ                                                               | 218        | 72.7   |
| โรงพยาบาลเอกชน                                                                | 82         | 27.3   |
| รวม                                                                           | 300        | 100.0  |

#### 8. เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ

จากการศึกษาถึงเหตุผลของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการ  
โรงพยาบาลตำรวจพบว่าเหตุผลที่มาใช้บริการ มีดังต่อไปนี้

1. ด้านทีมแพทย์ พยาบาล บุคลากร ทีมแพทย์เก่ง หมอมีความสามารถมาก มีประสิทธิภาพ  
โรงพยาบาลใหญ่ รักษาดี ดีทุกอย่าง บริการดี ยาราคาถูกกว่าเอกชน ย้ายตามแพทย์มา มีคุณหมอ  
เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีแพทย์เฉพาะทางครบวงจร แพทย์ พยาบาล บุคลากร ดูแลอย่างดีเยี่ยม  
พยาบาลพูดจาไพเราะ เจ้าหน้าที่บริการดี มั่นใจการรักษาของแพทย์ มีบุคลากรทางการแพทย์ที่เก่ง  
และน่าเชื่อถือ

2. เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย

3. มีญาติและครอบครัวแนะนำ คนแนะนำว่าหมอเก่ง ลูกพามา เพื่อนแนะนำ ครอบครัว  
ใช้บริการ สามารับราชการตำรวจก็อยากรักษาที่โรงพยาบาลตำรวจ

4. ด้านบริการ ให้ข้อมูลบริการว่า โรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือ สะดวก บริการดี  
มีการแนะนำที่ดีมีน้ำใจ รวดเร็ว เดินทางสะดวก ใกล้บ้าน มีความคุ้นเคย มารับบริการประจำ มีประวัติ  
การรักษาที่นี่ รักษามานานแล้ว รักษาต่อเนื่อง เพราะใกล้และไวใจโรงพยาบาลตำรวจ เป็นโรงพยาบาล  
ที่เยี่ยมยอดในแทบจะทุกด้าน

5. ด้านสิทธิการรักษาและค่าใช้จ่าย ราคาการรักษาพยาบาลและบริการไม่แพง รักษา  
ตามสิทธิ สิทธิประกันสังคม ชรก.บำนาญ (ตำรวจ) สิทธิสวัสดิการของตำรวจและครอบครัว สิทธิ  
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า

#### 9. ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาล

จากการศึกษาถึงความคาดหวังของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับ  
บริการโรงพยาบาลตำรวจพบว่าความคาดหวังเมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ มีดังต่อไปนี้

1. การรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ ใส่ใจ รวดเร็ว พุดจาไพเราะ ไม่ตะคอกคนแก่ การบริการ  
ที่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่สุภาพ รอคิวไม่นาน การบริการที่ดี พนักงานใช้กริยาจาสุภาพ ให้บริการ  
อย่างเป็นระบบ เท่าเทียม ไม่มีการลัดคิว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ ไม่ต้องคอยนาน  
คอยได้ตามสถานการณ์

2. คาดหวังการรักษาที่มีมาตรฐาน การรักษาที่ดีของแพทย์และพยาบาล การบริการที่ดี  
ถูกต้อง ปลอดภัย ผู้ป่วยหายจากอาการเจ็บป่วย ได้รับความเอาใจใส่ คำแนะนำดีจากคุณหมอ มีเครื่องมือ  
แพทย์ทันสมัย การบริการของพยาบาลที่ห้องฉุกเฉิน บริการด้วยความเป็นมิตร

3. มีที่จอดรถเพียงพอ ที่พักรับรองสำหรับญาติผู้ป่วย มีความสะดวก รวดเร็ว

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ

ตารางที่ 4.13 (1) แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ

| ข้อคำถาม                                                                                                         | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                  |                  | 5                | 4     | 3     | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| บริการโรงพยาบาลตำรวจ                                                                                             |                  |                  |       |       |      |      | 4.50 | 0.73 | 90.01  |
| ด้านผู้ให้บริการ                                                                                                 |                  |                  |       |       |      |      | 4.52 | 0.73 | 90.33  |
| 1.แพทย์ที่ดูแลรักษามี<br>อัธยาศัยดีรับฟังปัญหา<br>ของผู้ป่วย                                                     | จำนวน            | 218              | 70    | 11    | 1    | 0    | 4.68 | 0.56 | 93.60  |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 72.67            | 23.33 | 3.67  | 0.33 | 0.00 |      |      |        |
| 2.แพทย์อธิบาย ให้<br>คำแนะนำเกี่ยวกับโรค<br>วิธีการรักษาและยาที่ใช้<br>กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน<br>เข้าใจง่าย       | จำนวน            | 207              | 79    | 11    | 3    | 0    | 4.63 | 0.61 | 92.60  |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 69.00            | 26.33 | 3.67  | 1.00 | 0.00 |      |      |        |
| 3.พยาบาลมีอัธยาศัยดี<br>เอาใจใส่อาการของผู้ป่วย                                                                  | จำนวน            | 197              | 80    | 15    | 8    | 0    | 4.55 | 0.71 | 91.00  |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 65.67            | 26.67 | 5.00  | 2.67 | 0.00 |      |      |        |
| 4.การให้คำแนะนำจาก<br>พยาบาลมีเนื้อหาเข้าใจ<br>ง่าย                                                              | จำนวน            | 190              | 87    | 17    | 6    | 0    | 4.54 | 0.70 | 90.80  |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 63.33            | 29.00 | 5.67  | 2.00 | 0.00 |      |      |        |
| 5.การให้บริการด้วย<br>ห้องตรวจเชื้อ<br>พระราชทาน<br>(Modular Swab<br>Unit)                                       | จำนวน            | 163              | 85    | 47    | 1    | 4    | 4.34 | 0.85 | 86.80  |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 54.33            | 28.33 | 15.67 | 0.33 | 1.33 |      |      |        |
| 6.พนักงานให้บริการมี<br>อัธยาศัยดีมีความตั้งใจ<br>ในการให้บริการหรือ<br>ช่วยเหลือผู้ป่วย                         | จำนวน            | 185              | 84    | 25    | 3    | 3    | 4.48 | 0.77 | 89.60  |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 61.67            | 28.00 | 8.33  | 1.00 | 1.00 |      |      |        |
| 7.พนักงานให้บริการให้<br>คำแนะนำเกี่ยวกับ<br>วิธีการที่จำเป็นในการ<br>ดูแลตนเองของผู้ป่วยใน<br>สถานการณ์โควิด-19 | จำนวน            | 194              | 76    | 22    | 4    | 4    | 4.51 | 0.80 | 90.20  |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 64.67            | 25.33 | 7.33  | 1.33 | 1.33 |      |      |        |
| 8.พนักงานทำความสะอาด<br>สะอาดให้การดูแลความ<br>สะอาดได้เป็นอย่างดี มี<br>ความเรียบร้อย ใน<br>สถานการณ์โควิด-19   | จำนวน            | 186              | 82    | 25    | 2    | 5    | 4.47 | 0.81 | 89.40  |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 62.00            | 27.33 | 8.33  | 0.67 | 1.67 |      |      |        |
| 9.มีป้ายประชาสัมพันธ์<br>สถานที่/จุดให้บริการ<br>ต่าง ๆ ของโรงพยาบาล<br>ตำรวจ อย่างชัดเจน                        | จำนวน            | 175              | 94    | 23    | 7    | 1    | 4.45 | 0.76 | 89.00  |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 58.33            | 31.33 | 7.67  | 2.33 | 0.33 |      |      |        |

ตารางที่ 4.13 (1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                              | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                       |                  | 5                | 4     | 3     | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| ด้านคุณภาพบริการ                                                                                      |                  |                  |       |       |      |      | 4.48 | 0.73 | 89.68  |
| 1.ความสะอาดกสบาย<br>ของสถานที่                                                                        | จำนวน            | 194              | 49    | 22    | 5    | 0    | 4.60 | 0.71 | 92.00  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 64.67            | 26.33 | 7.33  | 1.67 | 0.00 |      |      |        |
| 2.ความสะอาดกสบาย<br>ของที่พักรักษาตัวที่<br>เยี่ยมผู้ป่วยใน                                           | จำนวน            | 181              | 87    | 27    | 2    | 3    | 4.47 | 0.77 | 89.40  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 60.33            | 29.00 | 9.00  | 0.67 | 1.00 |      |      |        |
| 3.การได้รับการบริการ<br>ทันทีเมื่อมีการร้องขอ                                                         | จำนวน            | 172              | 88    | 32    | 8    | 0    | 4.41 | 0.79 | 88.20  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 57.33            | 29.33 | 10.67 | 2.67 | 0.00 |      |      |        |
| 4.ความสะอาดรวดเร็ว<br>ในขั้นตอนการรับรักษา<br>ตัวในโรงพยาบาลตำรวจ                                     | จำนวน            | 168              | 87    | 40    | 1    | 4    | 4.38 | 0.83 | 87.60  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 56.00            | 29.00 | 13.33 | 0.33 | 1.33 |      |      |        |
| 5.ความสะอาดรวดเร็ว<br>ในขั้นตอนการ<br>เคลื่อนย้ายท่านไปยัง<br>หอผู้ป่วย                               | จำนวน            | 164              | 94    | 37    | 5    | 0    | 4.39 | 0.77 | 87.80  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 54.67            | 31.33 | 12.33 | 1.67 | 0.00 |      |      |        |
| 6.อุปกรณ์เครื่องมือ<br>รักษาพยาบาลมีจำนวน<br>เพียงพอ และพร้อมใช้<br>งานอยู่เสมอ                       | จำนวน            | 192              | 82    | 23    | 3    | 0    | 4.54 | 0.68 | 90.80  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 64.00            | 27.33 | 7.67  | 1.00 | 0.00 |      |      |        |
| 7.การประสานงาน<br>ระหว่างหอผู้ป่วยกับ<br>แผนกอื่น ๆ ในการ<br>ให้บริการ                                | จำนวน            | 173              | 89    | 34    | 4    | 0    | 4.44 | 0.75 | 88.80  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 57.67            | 29.67 | 11.33 | 1.33 | 0.00 |      |      |        |
| 8.ท่านพึงพอใจในการจัด<br>ของเครื่องใช้สำหรับท่าน<br>เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปู<br>ที่นอน หมอน เป็นต้น | จำนวน            | 184              | 86    | 27    | 3    | 0    | 4.50 | 0.70 | 90.00  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 61.33            | 28.67 | 9.00  | 1.00 | 0.00 |      |      |        |
| 9.ท่านพึงพอใจในความ<br>สะอาดของหอผู้ป่วย<br>เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา<br>ระเบียงทางเดิน เป็นต้น           | จำนวน            | 188              | 83    | 23    | 6    | 0    | 4.51 | 0.73 | 90.20  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 62.67            | 27.67 | 7.67  | 2.00 | 0.00 |      |      |        |
| 10.ท่านพึงพอใจในค่า<br>ยา ค่ารักษาพยาบาล<br>ของโรงพยาบาลตำรวจ                                         | จำนวน            | 199              | 84    | 15    | 2    | 0    | 4.60 | 0.62 | 92.00  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 66.33            | 28.00 | 5.00  | 0.67 | 0.00 |      |      |        |
| 11.ความพึงพอใจใน<br>ภาพรวมการให้บริการ<br>ของโรงพยาบาลตำรวจ                                           | จำนวน            | 188              | 96    | 10    | 3    | 3    | 4.54 | 0.71 | 90.80  |
|                                                                                                       | ร้อยละ           | 62.67            | 32.00 | 3.33  | 1.00 | 1.00 |      |      |        |

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.01 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.33 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์ที่ดูแลรักษามีอริยาไยดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.68 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน 2 ประเด็นคือ ความสะดวกสบายของสถานที่และค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านผู้ให้บริการและด้านคุณภาพบริการ

**ตารางที่ 4.13 (2)** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ

| ด้าน             | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|----------------------|--------|
| $\bar{X}$        |           | S.D.                 |        |
| ด้านผู้ให้บริการ | 4.52      | 0.73                 | 90.33  |
| ด้านคุณภาพบริการ | 4.48      | 0.73                 | 89.68  |
| รวม              | 4.50      | 0.73                 | 90.01  |

### ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตำรวจ

1. หมอไม่ค่อยอธิบายถึงโรคที่เข้ามารับการรักษารักษาหรือขั้นตอนการรักษา ความล่าช้าในการวินิจฉัยโรค การพบหมอต้องรอนาน แพทย์ควรมาพบปะคนไข้ และให้คำแนะนำ ควรมียังรอบให้แพทย์เจ้าของไข้ขึ้นมาดูแลคนไข้ที่ตนเองรับผิดชอบ มิใช่ปล่อยให้แพทย์ประจำหอผู้ป่วย ซึ่งมีการสับเปลี่ยนกันทุกเดือนมาดูแลอย่างเดียว ทำให้บางครั้งการรักษาไม่ต่อเนื่อง

2. พยาบาลชอบพูดตึงเหมือนตะคอก ผู้สูงอายุไม่เข้าใจหรือกว่าพยายามอธิบาย บางแผนกพยาบาลบางคนพูดจาเสียงดังกับคนไข้เกินไป พยาบาลบางท่านพูดจาแย่มาก ไม่สุภาพ ใช้อารมณ์กับญาติคนไข้ พูดไม่น่าฟัง ควรเข้าใจญาติผู้ป่วยด้วย พยาบาลขาดความเอาใจใส่เท่าที่ควร

3. ผู้ช่วยพยาบาลไม่ค่อยให้ความสนใจกับผู้ป่วย มารยาทไม่สุภาพ บริการไม่ประทับใจ

4. เจ้าหน้าที่บางคนใช้อารมณ์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช้า คนไข้อาจจะเยาะ บริการเลวช้า

5. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดเหมือนแม่บ้านทำความสะอาดไม่ทัน รปภ. บางคนไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยที่จอดรถพูดจาไม่สุภาพ

6. พนักงานเปลน่าจะมากกว่านี้ เพราะรอนาน และเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ก็ดูเหนื่อย ทุกคนทำงานด้วยความตั้งใจ มีอริยาไยดีกับผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี

7. แผนกฉุกเฉินพูดจาไม่ให้เกิดใจผู้ป่วยและผู้รับบริการ พยาบาลฉุกเฉินบางคนดู ใช้อารมณ์ ไม่ยิ้มแย้มกับคนไข้

8. การติดต่อเพื่อที่จะมารักษาในโรงพยาบาลต้องรอคิวนาน (ผู้ป่วยใน) การที่ต้องรอหอผู้ป่วยนาน และไม่ให้ความสำคัญผู้ป่วยที่ไม่ได้เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ เช่น ให้ผู้ป่วยรอห้องพักที่เต็มอยู่แต่ส่งไปรอที่หน่วยงานฉุกเฉิน ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแต่ไม่มาสอบถามผู้ป่วยว่าต้องทำอะไรต่อ

9. ไม่สะดวกในการหาที่จอดรถ ที่จอดรถน้อย

10. ที่รับประทานอาหารมีขนาดเล็ก ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ที่นั่งทานอาหารนอกตึก ผู้ป่วยนอก ไม่มีพัดลมอากาศร้อนมาก สถานที่สำหรับญาติผู้ป่วยไม่เพียงพอ

11. มีการลัดคิว การแซงคิวในการเข้าพบหมอ การมีคิว VIP มากไป ควรแยกช่วงเวลาบริการ

12. ห้องไอซียูอากาศเย็น สอบถามพยาบาลแจ้งว่าต้องเปิดให้เย็นเพื่อเครื่องมือในห้อง โดยไม่คำนึงถึงคนไข้ว่าจะหนาวแค่ไหน

13. หอผู้ป่วยในแอร์ไม่เย็น ที่แขวนฝักบัวชำรุด ความสะอาดของอาหารต้องปรับปรุง

**ส่วนที่ 4 ความเห็นว่าโรงพยาบาลตำรวจมีความจำเป็นต้องจัดบริการด้านการแพทย์ เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืน**

ผลการศึกษาความจำเป็นต้องจัดบริการด้านการแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าจำเป็น จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 เห็นว่าไม่จำเป็น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

**ตารางที่ 4.13 (3) แสดงข้อมูลความจำเป็นต้องจัดบริการด้านการแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืน**

| ความคิดเห็น   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| จำเป็น        | 274        | 91.3   |
| ไม่จำเป็น     | 10         | 3.3    |
| ไม่มีความเห็น | 16         | 5.4    |
| รวม           | 300        | 100.0  |

**ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

1. เน้นเรื่องบริการ คนไข้เป็นศูนย์กลาง จำเป็นต้องจัดบริการเร่งด่วนเวลากลางคืน
2. พยาบาล/เจ้าหน้าที่ต้องมีจิตบริการ จิตกรุณาต่อคนไข้ โดยเฉพาะผู้สูงอายุ บ่อยครั้งที่เห็นตอบด้วยวาจาที่ไม่น่าฟัง แต่โดยรวมดีแล้ว พยาบาลและเจ้าหน้าที่ชั้น 11 ดูแลเอาใจใส่ดีมาก
3. ห้องฉุกเฉินควรดำเนินการกับผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น
4. ควรแยกการบริการผู้สูงอายุออกจากผู้ป่วยอื่น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
5. เพิ่มเจ้าหน้าที่แผนกตา
6. ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ
7. จัดโซนสวนหย่อมเพื่อคนไข้และญาติจะได้ใช้เป็นทางเลือกเมื่อมาใช้บริการ
8. เปิดขายยาสำหรับบุคคลภายนอกในราคาเดียวกับผู้ป่วยใน
9. คัดกรองรถที่มาจอด จัดให้มีที่จอดรถให้มากกว่านี้
10. ติดตั้ง wifi และบันไดเลื่อนชั้น 1 ชั้น 2
11. เพิ่มตู้เอทีเอ็มของธนาคารอื่นให้มากขึ้น
12. ติดตั้งพัดลม ในจุดรับประทานอาหารหน้าตึกภูมิพลราชานุสรณ์
13. แก้ไขปัญหาระบบปรับอากาศหอผู้ป่วยในบางห้องที่ไม่เย็นสบายเท่าที่ควร

**6.2 โรงพยาบาลตำรวจมี**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

**1. เพศ**

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 100 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

ตารางที่ 4.14 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 49         | 49.0   |
| หญิง | 51         | 51.0   |
| รวม  | 100        | 100.0  |

## 2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0  
 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

ตารางที่ 4.14 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 21 ปี       | 4          | 4.0    |
| ระหว่าง 21-30 ปี    | 14         | 14.0   |
| ระหว่าง 31-40 ปี    | 21         | 21.0   |
| ระหว่าง 41-50 ปี    | 22         | 22.0   |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 39         | 39.0   |
| รวม                 | 100        | 100.0  |

## 3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

ตารางที่ 4.14 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

| อาชีพ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ว่างงาน               | 20         | 20.0   |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 40         | 40.0   |
| รับจ้าง               | 12         | 12.0   |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | 28         | 28.0   |
| รวม                   | 100        | 100.0  |

## 4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตารางที่ 4.14 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา             | 8          | 8.0    |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 7          | 7.0    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 8          | 8.0    |
| ปริญญาตรี              | 59         | 59.0   |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 18         | 18.0   |
| รวม                    | 100        | 100.0  |

## 5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมามีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตารางที่ 4.14 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

| รายได้             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 31         | 31.0   |
| 10,001-20,000 บาท  | 30         | 30.0   |
| 20,001-30,000 บาท  | 21         | 21.0   |
| 30,001 บาทขึ้นไป   | 18         | 18.0   |
| รวม                | 100        | 100.0  |

## 6. สิทธิการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากใช้สิทธิครอบครัวตำรวจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาใช้สิทธิข้าราชการตำรวจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีเพียงส่วนน้อยที่ใช้สิทธิประกันสังคม

ตารางที่ 4.14 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา

| สิทธิการรักษา              | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| ชำระเงินเอง                | 9          | 9.0    |
| สิทธิข้าราชการตำรวจ        | 26         | 26.0   |
| สิทธิครอบครัวตำรวจ         | 29         | 29.0   |
| สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า  | 8          | 8.0    |
| สิทธิประกันสังคม           | 2          | 2.0    |
| สิทธิประกันชีวิตเอกชน      | 12         | 12.0   |
| สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 14         | 14.0   |
| รวม                        | 100        | 100.0  |

## 7. หน่วยแผนกที่เข้ารับการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการแผนกอายุรกรรม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาใช้บริการแผนก ตา หู คอ จมูก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตารางที่ 4.14 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน หน่วยแผนกที่เข้ารับการรักษา

| หน่วยแผนกที่เข้ารับการรักษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------|
| อายุรกรรม                   | 50         | 50.0   |
| ออโรโธปิดิกส์ (กระดูก)      | 10         | 10.0   |
| ศัลยกรรม                    | 6          | 6.0    |
| ตา หู คอ จมูก               | 30         | 30.0   |
| อื่นๆ                       | 4          | 4.0    |
| รวม                         | 100        | 100.0  |

### 8. ประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการแบบผู้ป่วยนอก จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 และใช้บริการแบบผู้ป่วยใน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.14 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา

| ประเภทของผู้ป่วย | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| ผู้ป่วยใน        | 7          | 7.0    |
| ผู้ป่วยนอก       | 93         | 93.0   |
| รวม              | 100        | 100.0  |

### 9. สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลดงาราศี

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐเมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลดงาราศี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 โดยโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการเลือกใช้ ได้แก่ โรงพยาบาลแมริ่ง โรงพยาบาลสันทราย โรงพยาบาลนครพิงค์ โรงพยาบาลมหาสารคาม เชียงใหม่ โรงพยาบาลกรุงเทพ เชียงใหม่ โรงพยาบาลลานนา โรงพยาบาลช้างเผือก โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ตารางที่ 4.14 (9) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลดงาราศี

| สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|--------|
| โรงพยาบาลของรัฐ                       | 73         | 73.0   |
| โรงพยาบาลเอกชน                        | 27         | 27.0   |
| รวม                                   | 100        | 100.0  |

### 10. เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลดงาราศี

จากการศึกษาเหตุผลของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลดงาราศีพบว่าเหตุผลที่มารับบริการ มีดังนี้

1. มาใช้บริการตามสิทธิการรักษา
2. ใกล้บ้าน
3. เป็นโรงพยาบาลที่ติดต่อได้ง่าย
4. โรงพยาบาลใช้ยาที่มีคุณภาพดี
5. มีแพทย์เฉพาะทางที่มีความเชี่ยวชาญ
6. เป็นโรงพยาบาลในสังกัดที่ทำงาน ราคาไม่แพง

### 11. ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลดงาราศี

จากการศึกษาความคาดหวังของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลดงาราศีพบว่าความคาดหวังเมื่อมารับบริการ มีดังนี้

1. ได้รับการรักษาที่ดี แพทย์ตรวจรักษาอย่างละเอียด
2. ตรวจรักษาใช้เวลาน้อย รวดเร็ว เข้ารับการรักษาแล้วหายป่วยได้เร็ว
3. ให้การรักษาที่ทันเวลา และตรงจุด
4. ได้พบกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการรักษา
5. ได้รับบริการที่ดี บุคลากรพูดจาดี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลดารารัศมี  
ตารางที่ 4.15 (1) แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลดารารัศมี

| ข้อคำถาม                                                                                                     | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                              |                  | 5                | 4     | 3     | ๒    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| บริการโรงพยาบาลดารารัศมี                                                                                     |                  |                  |       |       |      |      | 4.27 | 0.84 | 85.33  |
| ด้านผู้ให้บริการ                                                                                             |                  |                  |       |       |      |      | 4.27 | 0.86 | 85.33  |
| 1.แพทย์ที่ดูแลรักษามีอัธยาศัย<br>ดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย                                                     | จำนวน            | 53               | 17    | 28    | 2    | 0    | 4.21 | 0.98 | 84.20  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 53.00            | 17.00 | 28.00 | 2.00 | 0.00 |      |      |        |
| 2.แพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำ<br>เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและ<br>ยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน<br>เข้าใจง่าย      | จำนวน            | 57               | 29    | 11    | 2    | 1    | 4.39 | 0.84 | 87.80  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 57.00            | 29.00 | 11.00 | 2.00 | 1.00 |      |      |        |
| 3.พยาบาลมีอัธยาศัยดี เอาใจ<br>ใส่อาการของผู้ป่วย                                                             | จำนวน            | 53               | 27    | 16    | 3    | 1    | 4.28 | 0.91 | 85.60  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 53.00            | 27.00 | 16.00 | 3.00 | 1.00 |      |      |        |
| 4.การให้คำแนะนำจาก<br>พยาบาลมีเนื้อหาเข้าใจง่าย                                                              | จำนวน            | 42               | 37    | 18    | 3    | 0    | 4.18 | 0.83 | 83.60  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 42.00            | 37.00 | 18.00 | 3.00 | 0.00 |      |      |        |
| 5.พนักงานให้บริการมีอัธยาศัย<br>ดีมีความตั้งใจในการให้บริการ<br>หรือช่วยเหลือผู้ป่วย                         | จำนวน            | 57               | 29    | 11    | 2    | 1    | 4.39 | 0.84 | 87.80  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 57.00            | 29.00 | 11.00 | 2.00 | 1.00 |      |      |        |
| 6.พนักงานให้บริการให้<br>คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่<br>จำเป็นในการดูแลตนเองของ<br>ผู้ป่วยในสถานการณ์โควิด-19 | จำนวน            | 37               | 31    | 27    | 4    | 1    | 3.99 | 0.95 | 79.80  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 37.00            | 31.00 | 27.00 | 4.00 | 1.00 |      |      |        |
| 7.พนักงานทำความสะอาดให้<br>การดูแลความสะอาดได้เป็น<br>อย่างดี มีความเรียบร้อย ใน<br>สถานการณ์โควิด-19        | จำนวน            | 42               | 37    | 18    | 3    | 0    | 4.18 | 0.83 | 83.60  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 42.00            | 37.00 | 18.00 | 3.00 | 0.00 |      |      |        |
| 8.มีป้ายประชาสัมพันธ์<br>สถานที่/จุดให้บริการต่าง ๆ<br>ของโรงพยาบาลดารารัศมี<br>อย่างชัดเจน                  | จำนวน            | 62               | 28    | 9     | 1    | 0    | 4.51 | 0.70 | 90.20  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 62.00            | 28.00 | 9.00  | 1.00 | 0.00 |      |      |        |
| ด้านคุณภาพบริการ                                                                                             |                  |                  |       |       |      |      | 4.27 | 0.81 | 85.32  |
| 1.ความสะอาดสวยงามของ<br>สถานที่                                                                              | จำนวน            | 57               | 29    | 11    | 2    | 1    | 4.39 | 0.84 | 87.80  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 57.00            | 29.00 | 11.00 | 2.00 | 1.00 |      |      |        |
| 2.ความสะอาดสวยงามของที่พัก<br>ญาติขณะที่มาเยี่ยมผู้ป่วยใน                                                    | จำนวน            | 37               | 31    | 27    | 4    | 1    | 3.99 | 0.95 | 79.80  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 37.00            | 31.00 | 27.00 | 4.00 | 1.00 |      |      |        |
| 3.การได้รับการบริการทันที<br>เมื่อมีการร้องขอ                                                                | จำนวน            | 46               | 33    | 18    | 3    | 0    | 4.22 | 0.85 | 84.40  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 46.00            | 33.00 | 18.00 | 3.00 | 0.00 |      |      |        |
| 4.ความสะดวกรวดเร็วใน<br>ขั้นตอนการรับรักษาตัวใน<br>โรงพยาบาลตำรวจ                                            | จำนวน            | 60               | 25    | 12    | 2    | 1    | 4.41 | 0.85 | 88.20  |
|                                                                                                              | ร้อยละ           | 60.00            | 25.00 | 12.00 | 2.00 | 1.00 |      |      |        |

ตารางที่ 4.15(1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                   | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                            |                  | 5                | 4     | 3     | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| 5.ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการเคลื่อนย้ายท่านไปยังหอผู้ป่วย                                | จำนวน            | 42               | 39    | 18    | 1    | 0    | 4.22 | 0.77 | 84.40  |
|                                                                                            | ร้อยละ           | 42.00            | 39.00 | 18.00 | 1.00 | 0.00 |      |      |        |
| 6.อุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ                         | จำนวน            | 62               | 28    | 9     | 1    | 0    | 4.51 | 0.70 | 90.20  |
|                                                                                            | ร้อยละ           | 62.00            | 28.00 | 9.00  | 1.00 | 0.00 |      |      |        |
| 7.การประสานงานระหว่างหอผู้ป่วยกับแผนกอื่น ๆ ในการให้บริการ                                 | จำนวน            | 41               | 38    | 19    | 2    | 0    | 4.18 | 0.81 | 83.60  |
|                                                                                            | ร้อยละ           | 41.00            | 38.00 | 19.00 | 2.00 | 0.00 |      |      |        |
| 8.ท่านพึงพอใจในการจัดของเครื่องใช้สำหรับท่าน เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน หมอน เป็นต้น | จำนวน            | 44               | 27    | 27    | 2    | 0    | 4.13 | 0.88 | 82.60  |
|                                                                                            | ร้อยละ           | 44.00            | 27.00 | 27.00 | 2.00 | 0.00 |      |      |        |
| 9.ท่านพึงพอใจในความสะอาดของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น          | จำนวน            | 39               | 33    | 27    | 1    | 0    | 4.10 | 0.84 | 82.00  |
|                                                                                            | ร้อยละ           | 39.00            | 33.00 | 27.00 | 1.00 | 0.00 |      |      |        |
| 10.ท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลดารารัศมี                                  | จำนวน            | 63               | 26    | 10    | 1    | 0    | 4.51 | 0.72 | 90.20  |
|                                                                                            | ร้อยละ           | 63.00            | 26.00 | 10.00 | 1.00 | 0.00 |      |      |        |
| 11.ความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของโรงพยาบาลดารารัศมี                                    | จำนวน            | 55               | 36    | 9     | 0    | 0    | 4.46 | 0.66 | 89.20  |
|                                                                                            | ร้อยละ           | 55.00            | 36.00 | 9.00  | 0.00 | 0.00 |      |      |        |

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลดารารัศมีจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.33 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.33 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นมีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่/จุดให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลดารารัศมีอย่างชัดเจน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.32 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็นคือ อุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และความพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลดารารัศมี มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในสองประเด็นคือ พนักงานให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่จำเป็นในการดูแลตนเองของผู้ป่วยในสถานการณ์โควิด-19 และความสะอาดสบายของที่พักญาติขณะที่มาเยี่ยมผู้ป่วยใน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80

ตารางที่ 4.15 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลดรรารัศมี

| ด้าน<br>$\bar{X}$ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|-------------------|-----------|------------------------------|--------|
| ด้านผู้ให้บริการ  | 4.27      | 0.86                         | 85.33  |
| ด้านคุณภาพบริการ  | 4.27      | 0.81                         | 85.32  |
| รวม               | 4.27      | 0.84                         | 85.33  |

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลดรรารัศมี

1. ที่นั่งไม่เพียงพอ เมื่อต้องรอคิวนาน
2. ขั้นตอนเยอะ บางครั้งมารอหมอนาน แพทย์ตรวจเร็ว ไม่สนใจดูแลเท่าที่ควร บุคลากรทางการแพทย์ไม่เพียงพอ รีบเร่งในการทำงาน บางครั้งพยาบาลก็อารมณ์ไม่ดี พูดไม่ดีกับคนไข้
3. พนักงานบริการดูแลไม่ทั่วถึง วางอำนาจข่มคนไข้ บางครั้งให้บริการล่าช้ามาก
4. การบริการที่ไม่เท่าเทียม ข้าราชการตำรวจได้รับการดูแลอย่างดี ต่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้มีแพทย์และพยาบาลจำนวนมากขึ้น
2. เพิ่มพนักงานดูแล ผู้ป่วยสูงอายุมีมาก ต้องดูแลเป็นพิเศษ
3. จัดระบบให้เป็นขั้นตอนที่ดีกว่านี้ ปัจจุบันต้องผ่านหลายขั้นตอนมากกว่าจะได้พบแพทย์
4. ปรับระบบการประสานงานภายในที่ช่วยให้ผู้ป่วยไม่ต้องดำเนินการทุกจุดด้วยตนเอง
5. บรรยากาศของโรงพยาบาล เพิ่มพื้นที่สีเขียว ต้นไม้ใหญ่ให้ร่มเงาแก่ผู้ป่วย
6. ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ที่ห้องโถงรอรับการรักษา
7. ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ

6.3 โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดรรารัศมี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 และเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2

ตารางที่ 4.16 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 197        | 49.2   |
| หญิง | 203        | 50.8   |
| รวม  | 400        | 100.0  |

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

ตารางที่ 4.16 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 21 ปี       | 12         | 3.0    |
| ระหว่าง 21-30 ปี    | 93         | 23.3   |
| ระหว่าง 31-40 ปี    | 69         | 17.2   |
| ระหว่าง 41-50 ปี    | 67         | 16.7   |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 159        | 39.8   |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

### 3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

ตารางที่ 4.16 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

| อาชีพ                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ว่างงาน               | 81         | 20.3   |
| เกษตรกร               | 3          | 0.7    |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 138        | 34.5   |
| รับจ้าง               | 88         | 22.0   |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | 89         | 22.3   |
| อื่นๆ                 | 1          | 0.2    |
| รวม                   | 400        | 100.0  |

### 4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาได้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ตารางที่ 4.16 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ประถมศึกษา             | 31         | 7.8    |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 22         | 5.5    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 56         | 14.0   |
| อนุปริญญา/ปวส.         | 27         | 6.7    |
| ปริญญาตรี              | 214        | 53.5   |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 50         | 12.5   |
| รวม                    | 400        | 100.0  |

### 5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

ตารางที่ 4.16 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

| รายได้             | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 84         | 21.0   |
| 10,001-20,000 บาท  | 138        | 34.5   |
| 20,001-30,000 บาท  | 93         | 23.3   |
| 30,001 บาทขึ้นไป   | 85         | 21.2   |
| รวม                | 400        | 100.0  |

## 6. สิทธิการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากใช้สิทธิครอบครัวตำรวจ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาใช้สิทธิข้าราชการตำรวจ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 4.16 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา

| สิทธิการรักษา              | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| สิทธิข้าราชการตำรวจ        | 80         | 20.0   |
| สิทธิครอบครัวตำรวจ         | 105        | 26.3   |
| ชำระเงินเอง                | 45         | 11.2   |
| สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า  | 44         | 11.0   |
| สิทธิประกันสังคม           | 60         | 15.0   |
| สิทธิประกันชีวิตเอกชน      | 8          | 2.0    |
| สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 58         | 14.5   |
| รวม                        | 400        | 100.0  |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี

ตารางที่ 4.17 (1) แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี

| ข้อคำถาม                                                                                                 | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |      |      |      | รวม  |      |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                          |                  | 5                | 4     | 3    | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี                                                                |                  |                  |       |      |      |      | 4.44 | 0.69 | 88.83  |
| ด้านผู้ให้บริการ                                                                                         |                  |                  |       |      |      |      | 4.47 | 0.77 | 89.45  |
| 1.แพทย์ที่ดูแลรักษามี<br>อัธยาศัยดีรับฟังปัญหาของ<br>ผู้ป่วย                                             | จำนวน            | 271              | 87    | 39   | 1    | 2    | 4.56 | 0.72 | 91.20  |
|                                                                                                          | ร้อยละ           | 67.75            | 21.75 | 9.75 | 0.25 | 0.50 |      |      |        |
| 2.แพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำ<br>เกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา<br>และยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่าง<br>ชัดเจน เข้าใจง่าย | จำนวน            | 264              | 108   | 22   | 5    | 1    | 4.57 | 0.68 | 91.40  |
|                                                                                                          | ร้อยละ           | 66.00            | 27.00 | 5.50 | 1.25 | 0.25 |      |      |        |
| 3.พยาบาลมีอัธยาศัยดี เอาใจ<br>ใส่อาการของผู้ป่วย                                                         | จำนวน            | 250              | 107   | 31   | 11   | 1    | 4.49 | 0.78 | 89.80  |
|                                                                                                          | ร้อยละ           | 62.5             | 26.75 | 7.75 | 2.75 | 0.25 |      |      |        |

ตารางที่ 4.17(1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                                         | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |       |      |      | รวม         |             |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|-------|------|------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                  |                  | 5                | 4     | 3     | ๒    | 1    |             | S.D.        | ร้อยละ       |
| 4.การให้คำแนะนำจาก<br>พยาบาลมีเนื้อหาเข้าใจง่าย                                                                  | จำนวน            | 232              | 124   | 35    | 9    | 0    | 4.45        | 0.75        | 89.00        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 58.00            | 31.00 | 8.75  | 2.25 | 0.00 |             |             |              |
| 5.พนักงานให้บริการมี<br>อัธยาศัยดีมีความตั้งใจใน<br>การให้บริการหรือช่วยเหลือ<br>ผู้ป่วย                         | จำนวน            | 242              | 113   | 36    | 5    | 4    | 4.46        | 0.79        | 89.20        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 60.50            | 28.25 | 9.00  | 1.25 | 1.00 |             |             |              |
| 6.พนักงานให้บริการให้<br>คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่<br>จำเป็นในการดูแลตนเอง<br>ของผู้ป่วยในสถานการณ์<br>โควิด-19 | จำนวน            | 231              | 107   | 49    | 8    | 5    | 4.38        | 0.87        | 87.60        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 57.75            | 26.75 | 12.25 | 2.00 | 1.25 |             |             |              |
| 7.พนักงานทำความสะอาด<br>ให้การดูแลความสะอาดได้<br>เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย<br>ในสถานการณ์โควิด-19             | จำนวน            | 228              | 119   | 43    | 5    | 5    | 4.40        | 0.83        | 88.00        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 57.00            | 29.75 | 10.75 | 1.25 | 1.25 |             |             |              |
| 8.มีป้ายประชาสัมพันธ์<br>สถานที่/จุดให้บริการต่างๆ<br>ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน                                    | จำนวน            | 237              | 122   | 32    | 8    | 1    | 4.47        | 0.75        | 89.40        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 59.25            | 30.50 | 8.00  | 2.00 | 0.25 |             |             |              |
| <b>ด้านคุณภาพบริการ</b>                                                                                          |                  |                  |       |       |      |      | <b>4.41</b> | <b>0.61</b> | <b>88.20</b> |
| 1.ความสะดวกสบาย<br>ของสถานที่                                                                                    | จำนวน            | 251              | 108   | 33    | 7    | 1    | 4.50        | 0.69        | 90.00        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 62.75            | 27.00 | 8.25  | 1.75 | 0.25 |             |             |              |
| 2.ความสะดวกสบายของ<br>ที่พักญาติขณะที่มาเยี่ยม<br>ผู้ป่วยใน                                                      | จำนวน            | 218              | 118   | 54    | 6    | 4    | 4.35        | 0.84        | 87.00        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 54.50            | 29.50 | 13.50 | 1.50 | 1.00 |             |             |              |
| 3.การได้รับการบริการทันที<br>เมื่อมีการร้องขอ                                                                    | จำนวน            | 218              | 121   | 50    | 11   | 0    | 4.37        | 0.81        | 87.40        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 54.50            | 30.25 | 12.50 | 2.75 | 0.00 |             |             |              |
| 4.ความสะดวกรวดเร็วใน<br>ขั้นตอนการรับรักษาตัวใน<br>โรงพยาบาล                                                     | จำนวน            | 228              | 112   | 52    | 3    | 5    | 4.39        | 0.83        | 87.80        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 57.00            | 28.00 | 13.00 | 0.75 | 1.25 |             |             |              |
| 5.ความสะดวกรวดเร็วใน<br>ขั้นตอนการเคลื่อนย้ายท่าน<br>ไปยังหอผู้ป่วย                                              | จำนวน            | 206              | 133   | 55    | 6    | 0    | 4.35        | 0.77        | 87.00        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 51.50            | 33.25 | 13.75 | 1.50 | 0.00 |             |             |              |
| 6.อุปกรณ์เครื่องมือ<br>รักษาพยาบาลมีจำนวน<br>เพียงพอ และพร้อมใช้งาน<br>อยู่เสมอ                                  | จำนวน            | 254              | 110   | 32    | 4    | 0    | 4.54        | 0.69        | 90.80        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 63.50            | 27.50 | 8.00  | 1.00 | 0.00 |             |             |              |
| 7.การประสานงานระหว่าง<br>หอผู้ป่วยกับแผนกอื่น ๆ ใน<br>การให้บริการ                                               | จำนวน            | 214              | 127   | 53    | 6    | 0    | 4.37        | 0.77        | 87.40        |
|                                                                                                                  | ร้อยละ           | 53.50            | 31.75 | 13.25 | 1.50 | 0.00 |             |             |              |

ตารางที่ 4.17(1) (ต่อ)

| ข้อความคำถาม                                                                                         | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |       |           |      | รวม  |      |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|-------|-----------|------|------|------|--------|
|                                                                                                      |                  | 5                | 4     | 3     | $\bar{X}$ | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| 8.ท่านพึงพอใจในการจัดของ<br>เครื่องใช้สำหรับท่าน เช่น<br>เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน<br>หมอน เป็นต้น | จำนวน            | 228              | 113   | 54    | 5         | 0    | 4.41 | 0.77 | 88.20  |
|                                                                                                      | ร้อยละ           | 57.00            | 28.25 | 13.50 | 1.25      | 0.00 |      |      |        |
| 9.ท่านพึงพอใจในความ<br>สะอาดของหอผู้ป่วย เช่น<br>ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียง<br>ทางเดิน เป็นต้น         | จำนวน            | 227              | 116   | 50    | 7         | 0    | 4.41 | 0.77 | 88.20  |
|                                                                                                      | ร้อยละ           | 56.75            | 29.00 | 12.50 | 1.75      | 0.00 |      |      |        |

ผลการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจมีจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ความพึงพอใจในภาพรวม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.83 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.45 โดยข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชน มีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นอุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถาม ทั้งด้านผู้ให้บริการและด้านคุณภาพบริการ

**ตารางที่ 4.17 (2)** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจมี

| ด้าน             | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|----------------------|--------|
| $\bar{X}$        |           | S.D.                 |        |
| ด้านผู้ให้บริการ | 4.47      | 0.77                 | 89.45  |
| ด้านคุณภาพบริการ | 4.41      | 0.61                 | 88.20  |
| รวม              | 4.44      | 0.69                 | 88.83  |

## 7. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

#### 1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 95.5 และเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.18 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 382        | 95.5   |
| หญิง | 18         | 4.5    |
| รวม  | 400        | 100.0  |

## 2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8

ตารางที่ 4.18 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

| อายุ                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------|
| ระหว่าง 21-30 ปี    | 205        | 51.3   |
| ระหว่าง 31-40 ปี    | 139        | 34.8   |
| ระหว่าง 41-50 ปี    | 41         | 10.2   |
| ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป | 15         | 3.7    |
| รวม                 | 400        | 100.0  |

## 3. อายุราชการ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาอายุราชการ 6 – 10 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4.18 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุราชการ

| อายุราชการ   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 5 ปี | 277        | 69.3   |
| 6 – 10 ปี    | 54         | 13.5   |
| 11 – 15 ปี   | 28         | 7.0    |
| 16 ปีขึ้นไป  | 41         | 10.2   |
| รวม          | 400        | 100.0  |

## 4. ชั้นยศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีระดับชั้นยศ ส.ต.ต. – ส.ต.อ. จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมาชั้นยศ จ.ส.ต. – ด.ต.จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตารางที่ 4.18 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ชั้นยศ

| ชั้นยศ          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|------------|--------|
| ส.ต.ต. – ส.ต.อ. | 301        | 75.3   |
| จ.ส.ต. – ด.ต.   | 70         | 17.5   |
| ร.ต.ต. – ร.ต.อ. | 27         | 6.8    |
| พ.ต.ต. – พ.ต.ท. | 1          | 0.2    |
| พ.ต.อ. ขึ้นไป   | 1          | 0.2    |
| รวม             | 400        | 100.0  |

## 5. หน้าที่

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ทำหน้าที่ ฝ่ายอำนวยการ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาทำหน้าที่ป้องกันปราบปราม จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4.18 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน หน้าที่

| สังกัด          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|------------|--------|
| ฝ่ายอำนวยการ    | 282        | 70.5   |
| ป้องกันปราบปราม | 46         | 11.5   |
| สืบสวน          | 18         | 4.5    |
| สอบสวน          | 36         | 9.0    |
| งานเทคโนโลยี    | 17         | 4.3    |
| บริหาร          | 1          | 0.2    |
| รวม             | 400        | 100.0  |

## 6. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตารางที่ 4.18 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 303        | 75.8   |
| ปริญญาตรี        | 95         | 23.7   |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 2          | 0.5    |
| รวม              | 400        | 100.0  |

## 7. กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติหน้าที่ในงานระบบ CRIMES มาแล้วเฉลี่ยเป็นเวลา 7.49 เดือน

## 8. พื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 5 ปีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมามีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 4 – 5 ปีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3

ตารางที่ 4.18 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน พื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

| พื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 1 ปี                                   | 4          | 1.0    |
| 2 – 3 ปี                                       | 55         | 13.7   |
| 4 – 5 ปี                                       | 169        | 42.3   |
| มากกว่า 5 ปี                                   | 172        | 43.0   |
| รวม                                            | 400        | 100.0  |

## ส่วนที่ 2 : ความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องพบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ (Thin Client) ส่วนใหญ่ 992 เครื่อง ใช้งานไม่ได้ 24 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.42 เครื่องพิมพ์ (Printer) จำนวน 1,085 เครื่อง ส่วนใหญ่ใช้งานได้ดี จำนวน 1,061 เครื่อง ใช้งานไม่ได้ จำนวน 24 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.21 เครื่องอ่านบัตรสมาร์ตการ์ด ส่วนใหญ่ใช้งานได้ดี จำนวน 638 เครื่อง ใช้งานไม่ได้ จำนวน 16 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.51

ตารางที่ 4.19 แสดงข้อมูลความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

| อุปกรณ์คอมพิวเตอร์               | เพียงพอ (ร้อยละ) | ไม่เพียงพอ (ร้อยละ) |
|----------------------------------|------------------|---------------------|
| เครื่องคอมพิวเตอร์ (Thin Client) | 380 (95.00)      | 20 (9.50)           |
| เครื่องพิมพ์ (Printer)           | 378 (94.50)      | 22 (5.5)            |
| เครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด       | 360 (90.00)      | 40 (10.00)          |

### ส่วนที่ 3 : ความพร้อมด้านเครือข่าย (VPN ตร.)

ความพร้อมด้านเครือข่าย (VPN ตร.) พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานให้ค่าคะแนนความเสถียรของเครือข่าย จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 93.77 ไม่เสถียร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23

การเชื่อมต่อเครือข่ายส่วนใหญ่เชื่อมต่อด้วย WiFi จำนวน 294 (79.67) เชื่อมต่อสาย LAN จำนวน 65 (17.62) และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 10 (2.71)

ความเร็วเครือข่าย Download สูงสุด 324 Mbit/s ค่าเฉลี่ย 13.09, Upload สูงสุด 1868 Mbit/s ค่าเฉลี่ย 13.42, Ping สูงสุด 17217472 m ค่าเฉลี่ย 46729.02

### ประเด็นที่ทนายไม่พึงพอใจระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES)

1. การค้นหาบางที่ใช้เวลานาน ระบบการค้นหาค่อนข้างช้ากว่านี้
2. การบริหารบุคคลในสถานีควรจัดให้เหมาะสมกับงาน ผู้ปฏิบัติงานบางคนยังไม่ผ่านการอบรม
3. การบันทึกคดีอาญาสี่กลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่ 1 และข้อหาที่ยังไม่สามารถจำแนกได้โดยชัด บางข้อหาไม่สามารถปฏิบัติได้ ต้องการให้มีข้อมูลด้านอาชญากรรมที่ประชาชนครอบครองได้ เชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านประชากรให้เข้าถึงง่ายขึ้น เช่น ข้อมูลอาชญากรรม เป็นต้น
4. การโอนคดีอาญาจากระบบ POLIS มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน
5. ข้อมูลที่ผู้บังคับบัญชาต้องการไม่ตรงต่อการออกแบบรายงานในระบบ Crimes
6. ความเร็วอินเทอร์เน็ตช้าเกินไป บางครั้งระบบการเชื่อมต่อไม่ค่อยเสถียร หากมีการแก้ไขข้อมูล การประมวลผลค่อนข้างช้า
7. เครื่อง tin ไม่เพียงพอ ไม่มีอุปกรณ์สนับสนุนจากทางราชการ
8. ต้องมาตรวจสอบคดีย้อนหลังถึงปี 2554 เสียเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ด้านอื่น

### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตารางที่ 4.20 (1) แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

| ข้อคำถาม                                                             | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |      |      |      | รวม  |      |        |
|----------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|------|------|------|------|------|--------|
|                                                                      |                  | 5                | 4     | 3    | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ          |                  |                  |       |      |      |      | 4.08 | 0.56 | 81.60  |
| ด้านโปรแกรม                                                          |                  |                  |       |      |      |      | 4.12 | 0.55 | 82.30  |
| 1.ความสะดวกรวดเร็วของ<br>โปรแกรมการบันทึกข้อมูล<br>ระบบ CRIMES       | จำนวน            | 70               | 303   | 23   | 3    | 1    | 4.10 | 0.53 | 82.00  |
|                                                                      | ร้อยละ           | 17.50            | 75.75 | 5.75 | 0.75 | 0.25 |      |      |        |
| 2.ความสะดวกรวดเร็วของ<br>โปรแกรมการค้นหา สืบค้น<br>ข้อมูลระบบ CRIMES | จำนวน            | 33               | 315   | 26   | 4    | 0    | 4.00 | 0.57 | 80.00  |
|                                                                      | ร้อยละ           | 13.75            | 78.75 | 6.50 | 1.00 | 0.00 |      |      |        |

ตารางที่ 4.20 (1) (ต่อ)

| ข้อคำถาม                                                                                                              | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |       |      |      | รวม  |      |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                       |                  | 5                | 4     | 3     | 2    | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| 3.ความสะดวกรวดเร็วของ<br>โปรแกรมการออกรายงาน<br>ข้อมูลระบบ CRIMES                                                     | จำนวน            | 141              | 222   | 33    | 3    | 1    | 4.25 | 0.59 | 85.00  |
|                                                                                                                       | ร้อยละ           | 35.25            | 55.50 | 10.12 | 0.75 | 0.25 |      |      |        |
| 4.ความถูกต้องสมบูรณ์ของ<br>โปรแกรมการบันทึกข้อมูล<br>ระบบ CRIMES                                                      | จำนวน            | 90               | 278   | 26    | 4    | 2    | 4.13 | 0.53 | 82.60  |
|                                                                                                                       | ร้อยละ           | 22.50            | 69.50 | 6.50  | 1.00 | 0.50 |      |      |        |
| 5.ความถูกต้องสมบูรณ์ของ<br>โปรแกรมการค้นหา สืบค้น<br>ข้อมูลระบบ CRIMES                                                | จำนวน            | 77               | 288   | 31    | 2    | 2    | 4.09 | 0.45 | 81.80  |
|                                                                                                                       | ร้อยละ           | 19.25            | 72.00 | 7.75  | 0.50 | 0.50 |      |      |        |
| 6.ความถูกต้องสมบูรณ์ของ<br>โปรแกรมการออกรายงาน<br>ข้อมูลระบบ CRIMES                                                   | จำนวน            | 88               | 280   | 26    | 4    | 2    | 4.12 | 0.60 | 82.40  |
|                                                                                                                       | ร้อยละ           | 22.00            | 70.00 | 6.50  | 1.00 | 0.50 |      |      |        |
| <b>ด้านระบบด้านตรวจ</b>                                                                                               |                  |                  |       |       |      |      | 4.08 | 0.57 | 81.50  |
| 1.ความสะดวกรวดเร็วของ<br>ระบบแอปพลิเคชันโควิด<br>คอนโทรลผ่านเครื่องอ่านบัตร<br>(Card Reader)                          | จำนวน            | 66               | 307   | 19    | 5    | 3    | 4.07 | 0.57 | 81.40  |
|                                                                                                                       | ร้อยละ           | 16.50            | 76.75 | 4.75  | 1.25 | 0.75 |      |      |        |
| 2.ความถูกต้องสมบูรณ์ของ<br>ระบบแอปพลิเคชันโควิด<br>คอนโทรลผ่านเครื่องอ่านบัตร<br>(Card Reader)                        | จำนวน            | 70               | 301   | 21    | 6    | 2    | 4.08 | 0.57 | 81.60  |
|                                                                                                                       | ร้อยละ           | 17.50            | 75.25 | 5.25  | 1.50 | 0.50 |      |      |        |
| <b>ด้านบุคลากร</b>                                                                                                    |                  |                  |       |       |      |      | 4.05 | 0.55 | 81.00  |
| 1.มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้<br>ในการใช้งานระบบสารสนเทศ<br>สถานีตำรวจ (CRIMES) แก่<br>เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานเพียงพอ | จำนวน            | 55               | 308   | 25    | 6    | 6    | 4.00 | 0.63 | 80.00  |
|                                                                                                                       | ร้อยละ           | 13.75            | 77.00 | 6.25  | 1.50 | 1.50 |      |      |        |
| 2.ท่านมีความรู้ ทักษะและ<br>ประสบการณ์ในการใช้งาน<br>ระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ<br>(CRIMES) เพียงใด                       | จำนวน            | 56               | 310   | 24    | 8    | 2    | 4.03 | 0.57 | 80.60  |
|                                                                                                                       | ร้อยละ           | 14.00            | 77.50 | 6.00  | 2.00 | 0.50 |      |      |        |
| 3.ความสะดวกในการขอสิทธิ<br>และความรวดเร็วในการ<br>อนุมัติสิทธิการใช้งานระบบ<br>สารสนเทศสถานีตำรวจ<br>(CRIMES)         | จำนวน            | 69               | 300   | 23    | 5    | 3    | 4.07 | 0.59 | 81.40  |
|                                                                                                                       | ร้อยละ           | 17.25            | 75.00 | 5.75  | 1.25 | 0.75 |      |      |        |
| 4.การตอบข้อสงสัยและการ<br>แก้ไขปัญหาผ่านไลน์<br>“CRIMES ระบบสารสนเทศ<br>สถานีตำรวจ”                                   | จำนวน            | 65               | 303   | 28    | 3    | 1    | 4.07 | 0.53 | 81.40  |
|                                                                                                                       | ร้อยละ           | 16.25            | 75.75 | 7.00  | 0.75 | 0.25 |      |      |        |

ตารางที่ 4.20 (1) (ต่อ)

| ข้อความคำถาม                                                                                                      | จำนวน/<br>ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |       |      |           |      | รวม  |      |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|-------|------|-----------|------|------|------|--------|
|                                                                                                                   |                  | 5                | 4     | 3    | $\bar{x}$ | 1    |      | S.D. | ร้อยละ |
| 5.การบริการและดูแลแก้ไข<br>ปัญหาผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ<br>สถานีตำรวจ (CRIMES) มีความ<br>รวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน | จำนวน            | 53               | 329   | 16   | 1         | 1    | 4.08 | 0.45 | 81.60  |
|                                                                                                                   | ร้อยละ           | 13.25            | 82.25 | 4.00 | 0.25      | 0.25 |      |      |        |

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านโปรแกรม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.30 โดยผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

ด้านระบบด้านตรวจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.50 โดยผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความถูกต้องสมบูรณ์ของระบบแอปพลิเคชันโควิตคอนโทรลผ่านเครื่องอ่านบัตร (Card Reader) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60

ด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 โดยผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นการบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60

ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเท่ากัน 2 ประเด็นคือ ความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES และมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) แก่เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

**ตารางที่ 4.20 (2)** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

| ด้าน             | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ |
|------------------|-----------|----------------------|--------|
| $\bar{x}$        |           | S.D.                 |        |
| ด้านโปรแกรม      | 4.12      | 0.55                 | 82.30  |
| ด้านระบบด้านตรวจ | 4.08      | 0.57                 | 81.50  |
| ด้านบุคลากร      | 4.05      | 0.55                 | 81.00  |
| รวม              | 4.08      | 0.56                 | 81.60  |

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการวิจัยโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 3,500 คน สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

**ตารางที่ 5.1** แสดงผลการศึกษาโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

| ลำดับ | ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ<br>(ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น)                                                          | เกณฑ์<br>(ร้อยละ) | ผล<br>การประเมิน<br>(ร้อยละ) |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------|
| 1     | ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไข<br>ปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ          | 80                | 85.83                        |
| 2     | ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดัน<br>คนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต                  | 80                | 86.96                        |
| 3     | ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและ<br>ปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                     | 80                | 72.94                        |
| 4     | ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวัง<br>และแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ | 80                | 75.95                        |
| 5     | ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุพภิกขภัย                                                  | 90                | 74.20                        |
| 6     | ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ                                                                                | 80                | 88.83                        |
| 7     | ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ                                                                    | 70                | 81.60                        |

โดยมีรายละเอียดของแผนงาน ผลผลิต โครงการ ดังนี้

#### 1. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.83 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็น การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตำรวจตระเวนชายแดนได้เฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้วยการคัดกรองโรคประชาชนที่ผ่านเข้า-ออกตามช่องทางธรรมชาติในพื้นที่ชายแดน มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20

ด้านการแก้ไข้ปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.10 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่น

ในการแก้ไขปัญหามาตรฐานในเขตพื้นที่ชายแดน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านความสงบสุขด้านการเฝ้าระวังและด้านการแก้ไขปัญหา

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรเพิ่มจุดตรวจเพื่อความปลอดภัยและให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการดูแลความสงบของชุมชนมากขึ้น
2. ตำรวจตระเวนชายแดนควรมีการพบปะเยี่ยมเยียนกับประชาชนเพื่อสร้างความอุ่นใจในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารอย่างสม่ำเสมอ
3. เพิ่มนโยบายแก่เจ้าหน้าที่ให้ควรปฏิบัติกับมนุษย์ทุกคนอย่างเท่าเทียม มีการบังคับใช้กฎหมายกับทุกคนให้เท่าเทียมกัน
4. หากมีการระบาดของโรคโควิด-19 ควรมีการคัดกรองบริเวณด่านตรวจอย่างเข้มงวดเพื่อลดการแพร่ระบาดของตามแนวชายแดน

**ตารางที่ 5.2** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

| ด้าน              | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|-------------------|------------------------|------------------------------|--------|
| ด้านความสงบสุข    | 4.33                   | 0.83                         | 86.60  |
| ด้านการเฝ้าระวัง  | 4.24                   | 0.86                         | 84.80  |
| ด้านการแก้ไขปัญหา | 4.31                   | 0.85                         | 86.10  |
| รวม               | 4.29                   | 0.85                         | 85.83  |

## 2. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาตจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.96 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.35 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นมีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางเดินทางไปยังด่านตรวจคนเข้าเมืองชัดเจน และเข้าใจง่าย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 87.96 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสวมเครื่องแบบอย่างเรียบร้อยระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

ด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.56 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นมีรูปแบบการให้บริการก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60

ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการรับบริการตรวจอนุญาตอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรและด้านกระบวนการให้บริการ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านบริการ จัดอบรม หรือมอบนโยบายจากผู้บังคับบัญชาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ
2. จัดทำระบบการทำงานให้รวดเร็ว มีความเป็นระเบียบ มีการจัดแสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนในการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย
3. จัดสรรพื้นที่เพื่อลดความแออัด ให้มีอากาศถ่ายเทไม่สะดวก โดยเฉพาะช่วงที่มีการดำเนินการล่าช้าบางช่วงเวลา โดยเฉพาะในช่วงที่มีการแพร่ระบาดโควิด-19

**ตารางที่ 5.3** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

| ด้าน                    | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|-------------------------|------------------------|----------------------------------|--------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | 4.37                   | 0.80                             | 87.35  |
| ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร | 4.40                   | 0.81                             | 87.96  |
| ด้านกระบวนการให้บริการ  | 4.28                   | 0.88                             | 85.56  |
| รวม                     | 4.35                   | 0.83                             | 86.96  |

### 3. ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 72.94 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการป้องกันยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ก่อนบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดปัญหายาเสพติดที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60

ด้านการปราบปรามยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.68 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด เพื่อสกัดกั้นการลักลอบขนยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.00

ประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติดและการป้องกันตนเองจากยาเสพติดให้กับเยาวชนและคนในชุมชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จัดตั้งจุดตรวจ สกัดยาเสพติด เพิ่มการทำงานเชิงรุกเพื่อเข้าถึงชุมชนอย่างจริงจัง และทำงานกับชุมชนอย่างเข้าใจ สม่่าเสมอ

2. จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ในชุมชนที่มีปัญหายาเสพติดแพร่ระบาด เพื่อให้เยาวชนไม่กล้าเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด ประชาสัมพันธ์การจับกุมผู้ขายผู้เสพอย่างจริงจัง และบำบัดผู้เสพให้หายขาด
3. ควรมีมาตรการที่ชัดเจนและเด็ดขาด กรณี ที่ตำรวจประพฤติด
4. เสนอบประมาณสนับสนุนผู้ตำรวจผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต
5. ควรจัดให้มีโครงการจัดอบรมโทษของยาเสพติดให้กับเยาวชนในชุมชน

**ตารางที่ 5.4** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

| ด้าน                    | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|-------------------------|------------------------|------------------------------|--------|
| ด้านการป้องกันยาเสพติด  | 3.56                   | 1.09                         | 71.20  |
| ด้านการปราบปรามยาเสพติด | 3.73                   | 1.08                         | 74.68  |
| รวม                     | 3.65                   | 1.09                         | 72.94  |

#### 4. ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไข ปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้จากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 75.95 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 74.90 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองในการมาติดต่อในพื้นที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.28 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน 2 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจเยี่ยมบริเวณที่มีความเสี่ยงบ่อยขึ้น และสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดทำลงในการรักษาความปลอดภัยในสถานที่สำคัญ เช่น สถานที่ราชการ ศาสนสถาน ตลาด ชุมชน และสถานีรถไฟ เป็นต้น ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20

ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.67 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญในการสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดในทุกคดี มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำความผิดอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรม และเท่าเทียมกัน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

##### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ดูแล และคุ้มครองประชาชน

2. จัดโครงการอบรมเจ้าหน้าที่เรื่องการตรวจคัดกรองโควิด-19 ในพื้นที่เขตจังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพิ่มจุดคัดกรองโควิด - 19 ในพื้นที่เขตจังหวัดชายแดนภาคใต้เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะช่องทางธรรมชาติ
4. จัดตารางลงตรวจพื้นที่เปราะบางที่มีความเสี่ยงมากขึ้น โดยเฉพาะแหล่งชุมชนนอกเขตเมือง
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรจัดโครงการอบรมสอนการป้องกันตัวเองเบื้องต้นแก่ประชาชน
6. จัดให้มีอัตรากำลังตำรวจมาดูแลและเฝ้าโรงเรียนช่วงเย็น ในช่วงเวลาเด็กเลิกเรียน

ตารางที่ 5.5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนข้อมูลประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

| ด้าน                                   | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|----------------------------------------|------------------------|------------------------------|--------|
| ด้านความสงบสุข                         | 3.75                   | 0.72                         | 74.90  |
| ด้านการเฝ้าระวัง                       | 3.81                   | 0.72                         | 76.28  |
| ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์ | 3.83                   | 0.69                         | 76.67  |
| รวม                                    | 3.80                   | 0.71                         | 75.95  |

## 5. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโศปกรณ์

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโศปกรณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 โดยเจ้าหน้าที่ผู้ใช้อยุทธโศปกรณ์มีความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ใช้อยุทธโศปกรณ์มีความเชื่อมั่นว่ายุทธโศปกรณ์ที่เพิ่มขึ้นช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้อยุทธโศปกรณ์มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมาคือ มีความเชื่อมั่นในยุทธโศปกรณ์หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้อยุทธโศปกรณ์สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20

ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้อยุทธโศปกรณ์มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีความเชื่อมั่นในยุทธโศปกรณ์ที่มีเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระจกป้องกันใบหน้า (face shield) มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เพิ่มยุทธโศปกรณ์ให้เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระจกป้องกันใบหน้า (face shield)
2. ยุทธโศปกรณ์ที่ใช้การศึกษานายสิบตำรวจควรตรงกับยุทธโศปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานจริง
3. สำรวจความต้องการและจัดสรรยุทธโศปกรณ์ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน และภารกิจ และสภาพพื้นที่ จัดสรรขอให้องค์กรหรือหน่วยงานจัดส่งยุทธโศปกรณ์ที่มีคุณภาพให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และสนับสนุนอุปกรณ์ให้ทั่วถึง
4. จัดสรรกระสุนที่ใช้ในการฝึกและเพิงให้ตำรวจได้ฝึกฝนตนเอง

5. เพิ่มงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือ อาวุธที่ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอ เพื่อให้มีอุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอ โดยเฉพาะยานพาหนะ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของชุดเฝ้าตรวจชายแดนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้

6. เพิ่มสวัสดิการกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสนาม ควรดูแลเอาใจใส่กำลังพลใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ คนสำเร็จ งานสำเร็จ ควรจะตรวจสอบแต่ละหน่วยงานเป็นรายเดือน เพิ่มงบประมาณจัดซื้อเครื่องมือที่ทันสมัยและอาวุธทันสมัย

7. ตรวจสอบเบี้ยเลี้ยงจะเงินต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับในแต่ละเดือน งบประมาณที่จัดสรรมาควรให้ตกถึงมือผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

8. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับยุทธโศปกรณ์ที่จะต้องใช้ให้มีความเหมาะสมกับการกิจในแต่ละพื้นที่ให้มีความเหมาะสมกว่าที่เป็นอยู่ เพราะบางพื้นที่ยุทธโศปกรณ์ต่างๆ มีไม่เพียงพอต่อการใช้ในการตอบสนองต่อการกิจที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยเหนือ

9. ควรจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงาน

## 6. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

### 6.1 โรงพยาบาลตำรวจ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.01 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.33 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์ที่ดูแลรักษามีอธยาศัยย์ดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.68 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน 2 ประเด็นคือ ความสะอาดกสบายของสถานที่และค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านผู้ให้บริการและด้านคุณภาพบริการ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยโรงพยาบาลตำรวจ

1. ควรมีบริการตรวจรักษานอกเวลาที่นอกจากหน่วยฉุกเฉินในช่วงกลางคืน
2. ควรเน้นนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสุภาพ
3. ควรจัดโซนสวนหย่อมที่สามารถรับอากาศบริสุทธิ์จากธรรมชาติเพื่อคนไข้และญาติจะได้ใช้เป็นทางเลือกเมื่อมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้
4. เปิดให้บริการขายยาสำหรับบุคคลภายนอกในราคาเดียวกับผู้ป่วยใน
5. เพิ่มอัตราค่าล้างของแผนกตรวจตา
6. ติดตั้ง wifi และบันไดเลื่อนชั้น 1 ชั้น 2
7. จัดหน่วยหรือช่องบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ หรือคนป่วยอื่นๆ
8. เพิ่มตู้ ATM ให้มากขึ้น
9. จัดตารางตรวจสอบสะอาดของห้องน้ำ เพื่อรักษามาตรฐานความสะอาด

10. พยาบาลและเจ้าหน้าที่ชั้น11 ดูแลเอาใจใส่ดีมาก
11. เพิ่มพัฒลในจุดรับประทานอาหารหน้าตึกภูมิพลราชานุสรณ์
12. ตรวจสอบระบบการทำงานของเครื่องระบบปรับอากาศในหอผู้ป่วยใน

## 6.2 โรงพยาบาลดาราภิรมย์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการโรงพยาบาลดาราภิรมย์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.33 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.33 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นมีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่/จุดให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาลดาราภิรมย์อย่างชัดเจน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.32 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นคือ อุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และความพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลดาราภิรมย์ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากันทั้งสองประเด็นคือ พนักงานให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่จำเป็นในการดูแลตนเองของผู้ป่วยในสถานการณ์โควิด-19 และความสะดวกสบายของที่พักญาติขณะที่มาเยี่ยมผู้ป่วยใน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยโรงพยาบาลดาราภิรมย์

1. ช่วงโควิด-19 สถานที่รอการรับการรักษาน้อย เนื่องจากการเว้นระยะห่างทางสังคม
2. เพิ่มอัตรากำลังแพทย์และพยาบาลให้เพียงพอต่อการให้บริการ
3. เพิ่มพนักงานดูแลผู้ป่วยวัยชราที่เพิ่มมากขึ้นและต้องดูแลเป็นพิเศษ
4. ลดขั้นตอนการบริการที่ไม่จำเป็นเพื่อลดระยะเวลาการทำงานที่ซ้ำซ้อน
5. เพิ่มคำแนะนำการบริการในจุดต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใจการใช้บริการ
6. เพิ่มพื้นที่สีเขียว ต้นไม้ใหญ่เพื่อให้ร่มเงาแก่ผู้ป่วย
7. ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ที่ห้องโถงรอรับการรักษา เพิ่มพัฒลระบายอากาศในจุดที่อากาศร้อน อบอ้าวและทึบ

## 6.3 โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดาราภิรมย์

ผลการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดาราภิรมย์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.83 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.45 โดยข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชน มีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นอุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านผู้ให้บริการและด้านคุณภาพบริการ

**ตารางที่ 5.6** แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจ

| ด้าน             | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|------------------|------------------------|------------------------------|--------|
| ด้านผู้ให้บริการ | 4.47                   | 0.77                         | 89.45  |
| ด้านคุณภาพบริการ | 4.41                   | 0.61                         | 88.20  |
| รวม              | 4.44                   | 0.69                         | 88.83  |

## 7. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านโปรแกรม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.30 โดยผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

ด้านระบบด้านตรวจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.50 โดยผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นความถูกต้องสมบูรณ์ของระบบแอปพลิเคชันคิวคิวคอนโทรลผ่านเครื่องอ่านบัตร (Card Reader) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60

ด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 โดยผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นการบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60

ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเท่ากัน 2 ประเด็นคือ ความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES และมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) แก่เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ควรมีรายละเอียดการโอนคดีอาญาจากระบบ POLIS
3. ปรับการบันทึกคดีอาญาสี่กลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่ 1 และข้อหาให้สามารถจำแนกได้โดยชัด
4. ควรพิจารณาการบริหารบุคคลในสถานีให้เหมาะสมกับงาน
5. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในการใช้ระบบ
6. ควรเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านประชากรให้เข้าถึงง่ายขึ้น เช่น ข้อมูลอาชญากรรม

ตารางที่ 5.7 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

| ด้าน             | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{x}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ร้อยละ |
|------------------|------------------------|------------------------------|--------|
| ด้านโปรแกรม      | 4.12                   | 0.55                         | 82.30  |
| ด้านระบบด้านตรวจ | 4.08                   | 0.57                         | 81.50  |
| ด้านบุคลากร      | 4.05                   | 0.55                         | 81.00  |
| รวม              | 4.08                   | 0.56                         | 81.60  |



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจ  
ในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ





☐ \_\_\_\_ ☐ ☐ ☐ ☐

## แบบสอบถามชุดที่ 1

### แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหา สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ



คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

##### 1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

##### 2. อายุ..... ปี

##### 3. อาชีพ

☐ 1. ว่างาน

☐ 2. เกษตรกรรม

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. รับจ้าง

☐ 5. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

##### 4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

##### 5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 – 20,000 บาท

☐ 3. 20,001 – 30,000 บาท

☐ 4. 30,001 บาทขึ้นไป

##### 6. ศาสนา

☐ 1. พุทธ

☐ 2. คริสต์

☐ 3. อิสลาม

☐ 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

##### 7. สถานภาพการสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. แต่งงานแล้ว

☐ 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

☐ 4. คู่สมรสเสียชีวิต

##### 8. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

☐ 1. ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล

☐ 2. นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล

##### 9. ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน ประมาณ.....กิโลเมตร

## ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

- |   |         |                          |
|---|---------|--------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น มาก        |
| 3 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น น้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น น้อยที่สุด |

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                     | ระดับความเชื่อมั่น |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                                              | 5                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านความสงบสุข</b>                                                                                                                                                        |                    |   |   |   |   |
| 1.การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข                                                                      |                    |   |   |   |   |
| 2.ตำรวจตระเวนชายแดนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนตามแนวชายแดน                                                                           |                    |   |   |   |   |
| 3.ตำรวจตระเวนชายแดนสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ และบริการประชาชน นักท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่แนวชายแดนได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                 |                    |   |   |   |   |
| <b>ด้านการเฝ้าระวัง</b>                                                                                                                                                      |                    |   |   |   |   |
| 1.ตำรวจตระเวนชายแดนมีการออกลาดตระเวนเพื่อเฝ้าระวังการรุกล้ำเส้นเขตแดน และการลักลอบนำเข้า-ออกของคนและสิ่งผิดกฎหมาย รวมถึงภัยคุกคามตามแนวชายแดนอย่างทั่วถึง                    |                    |   |   |   |   |
| 2.ตำรวจตระเวนชายแดนมีการพบปะเยี่ยมเยียนกับประชาชนเพื่อสร้างความอุ่นใจในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารอย่างสม่ำเสมอ                                                                  |                    |   |   |   |   |
| 3.ตำรวจตระเวนชายแดนส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ชายแดนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลเฝ้าระวังภัยในหมู่บ้าน ชุมชนชายแดน                                                              |                    |   |   |   |   |
| 4.ความเหมาะสมของบริเวณ/พื้นที่การตั้งจุดตรวจ จุดสกัดของตำรวจตระเวนชายแดนในการคัดกรองตรวจสอบประชาชน ยานพาหนะ สินค้า และบริการต่างๆ ที่สัญจรข้ามแดนเข้า-ออกตามช่องทางธรรมชาติ  |                    |   |   |   |   |
| 5.มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้โทษภัยของอาชญากรรมให้กับประชาชนในชุมชนตามแนวชายแดนได้รับรู้ และเตรียมพร้อมป้องกัน                                                       |                    |   |   |   |   |
| 6.มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องการสัญจรข้ามแดนที่ผิดกฎหมายแก่ประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชนบริเวณช่องทางสัญจรข้ามแดนตามธรรมชาติ                                          |                    |   |   |   |   |
| 7.ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตำรวจตระเวนชายแดนได้เฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้วยการคัดกรองโรคประชาชนที่ผ่านเข้า-ออกตามช่องทางธรรมชาติในพื้นที่ชายแดน |                    |   |   |   |   |

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                  | ระดับความเชื่อมั่น |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                                                           | 5                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8.มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้โทษภัยของโรคโควิด-19 ให้กับประชาชนในชุมชนตามแนวชายแดนได้รับรู้ และเตรียมพร้อมป้องกัน                                                                 |                    |   |   |   |   |
| <b>ด้านการแก้ไขปัญหา</b>                                                                                                                                                                  |                    |   |   |   |   |
| 1.ตำรวจตระเวนชายแดนสามารถติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม                                                                                                |                    |   |   |   |   |
| 2.บริเวณแนวชายแดนใกล้ที่พักอาศัยของท่านปลอดภัยจากอาชญากรรมประเภทต่างๆ เช่น การค้ายาเสพติด การลักลอบตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การค้าของเถื่อน หรือการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง เป็นต้น |                    |   |   |   |   |
| 3.ตำรวจตระเวนชายแดนมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในพื้นที่ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ได้อย่างดี                                                                      |                    |   |   |   |   |
| 4.ตำรวจตระเวนชายแดนมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดน                                                                                                |                    |   |   |   |   |
| 5.ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดน                                                                                                                          |                    |   |   |   |   |

ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดน

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการ  
ตรวจอนุญาต





☐ ☐ ☐ ☐ ☐

## แบบสอบถามชุดที่ 2

### စွန့်ပေးသောစုံစမ်းစစ်ဆေးမှုအဖွဲ့

Foreigners' confident survey on immigration check-up services

แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

လူဝင်္ကျာများ၏ ဖြစ်နိုင်စွမ်းစွမ်းဆောင်ရည်အပေါ် ဝမ်းသာစရာမရှိသော

သေချာစွာစုံစမ်းစစ်ဆေးမှု



**Note:** This questionnaire was part of a project to evaluate the success of the implementation of the budget expenditures of the Royal Thai Police. Fiscal year 2020

**คำชี้แจง:** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

**ရှင်းလင်းချက်။** ဤစုံစမ်းစစ်ဆေးမှုသည် ၂၀၁၇ ခုနှစ်အတွက် အသွင်းကုန်နှင့် အထွက်ကုန်များ လုပ်ငန်းအသွင်းအထွက်ကုန် စီမံကိန်း၏ တစ်စိတ်တစ်ဒေသအဖြစ် စုံစမ်းစစ်ဆေးမှုအဖွဲ့မှ ပြုလုပ်သည်။

#### Part 1 Basic Information

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

##### အပိုင်း ၁ အခြေအနေအထား

Please mark ✓ in ☐ in front of text / fill that matches the information about you.

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

သင့်၏အသွင်းကုန်နှင့်အထွက်ကုန်စာရင်းမှာ ☐ ဖြစ်သည်။ ☒ အမှန်တရားမရှိပါ။

##### 1. Gender (เพศ) လိင်

☐ 1. Male (ชาย) ကံး

☐ 2. Female (หญิง) မ

##### 2. Age (อายุ) အသက် ..... Year (ปี) နှစ်

##### 3. Home country (ประเทศ) နိုင်ငံ

.....

##### 4. Frequency of trips (at that area) ..... (Times)

(จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย) ..... (ครั้ง)

ခရီးသွားလာမှုအဖွဲ့အစည်း (အဆိုပါနေရာတွင်) ... ဗဟိုမှ

##### 5. Religion (ศาสนา) ကိုးကြီးယူဆချက်

☐ 1. Buddhist (พุทธ) ဗုဒ္ဓဘာသာ

☐ 2. Christian (คริสต์) ခရစ်ယာန်

☐ 3. Islam (อิสลาม) အစ္စလာမ္

☐ 4. Other (อื่น ๆ) အခြားသော .....

## 6. Marital status (สถานภาพการสมรส) အိမ်ထောင်ရေး

- ☐ 1. Single (โสด) အိမ်ထောင်ရှိ ☐ 2. Married (แต่งงานแล้ว) အိမ်ထောင်ရှိ
- ☐ 3. Divorced/Separated (หย่าร้าง/แยกกันอยู่) ကြွေးမြီ/ကြွေးမြီ
- ☐ 4. Death spouse (คู่สมรสเสียชีวิต) နေ/အခြားသေဆုံး

## 7. Purpose of travel or permission (วัตถุประสงค์ของการเดินทางหรือการขออนุญาต)

ခရီးသွားလာရမည့်ရလဒ်ကို သိပ္ပံနည်းကျ ဖြေဆိုပါ

- ☐ 1. Travel (ท่องเที่ยว) ခရီးသွား
- ☐ 2. Work / Hire (ทำงาน/รับจ้าง) အလုပ်/လုပ်ငန်းကိစ္စ
- ☐ 3. Business / Trade (ทำธุรกิจ/ค้าขาย) စီးပွားရေး/ရောင်းဝယ်ရေး
- ☐ 4. Visit Relatives (เยี่ยมญาติ) ခြေခံအိမ်ထောင်
- ☐ 5. Other (อื่น ๆ) အသေး .....

## Part 2 Foreigners' confident with licensing service of the Immigration Checkpoint

### ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาต

အပိုင်း ၂ လူငွေများက ဘက်စုံစုံစမ်းစစ်ဆေးမှုကို တုံ့လျှောက်ခံယူသည့် အခန်းကဏ္ဍများအပေါ်

Please mark ✓ in ☐ that meets the satisfaction of most, only one box.

The interpretation follows:

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด  
เพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

သင့်အား ရောက်ရှိမှုကို ကိုယ်တိုင် အဆင့်မြင့် ခြေခံအိမ်ထောင်ကြီး ☐ ကြီး အဆင့်မြင့် ခြေခံအိမ်ထောင်ကြီး ✓  
အမှတ်အသား ရေးပါ။ အားရကျေနပ်မှု အဆင့်မြင့် အိမ်ထောင်ကြီး အဆင့်မြင့် အိမ်ထောင်ကြီး

- |   |                         |                                                                           |
|---|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 5 | means (หมายถึง) ဆိုသည့် | Most confidence (และความเชื่อมั่นมากที่สุด) အဆင့်မြင့် ခြေခံအိမ်ထောင်ကြီး |
| 4 | means (หมายถึง) ဆိုသည့် | Very confidence (ความเชื่อมั่นมาก) အလွန်ကျေနပ်မှု                         |
| 3 | means (หมายถึง) ဆိုသည့် | Moderate confidence (ความเชื่อมั่นปานกลาง) အလွန်ကျေနပ်မှု                 |
| 2 | means (หมายถึง) ဆိုသည့် | Less confidence (ความเชื่อมั่นน้อย) အနည်းကျေနပ်မှု                        |
| 1 | means (หมายถึง) ဆိုသည့် | Least confidence (ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด) အနည်းကျေနပ်မှု                 |



| Question (ข้อคำถาม) မေးမြန်း                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Level of confident<br>(ระดับความเชื่อมั่น)<br>ဝက်နူးအဆင့် |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5                                                         | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <p>4. The immigration police perform their duties with honesty. Example, don't ask for compensation, don't accept bribes, don't benefit in the wrong way. Apart from fees, etc.</p> <p>(ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียม)</p> <p>လူဝင်္ဂးဟုကီးဟုကပုဝေးအရရှိမီးသည့် ရိုးသားဝေးဟဝုမတုးပုမာ လကုဝေးဆာဝေးတာဝေးဝေးမတုးလဘားမတုး၊ တရားဝင်ဆုကးဝေးငြိမအပ ဝေးတာဝေးဝေးမရရှိမတုးမတုး ရိုးသားဝေးဟဝုမတုးရှိသည့်။</p> |                                                           |   |   |   |   |
| <p>5. The immigration police wear neat uniforms during their duties.</p> <p>(ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสวมเครื่องแบบอย่างเรียบร้อยระหว่างการปฏิบัติหน้าที่)</p> <p>လူဝင်္ဂးဟုကီးဟုကပုဝေးအရရှိမီးသည့် ဝေးသည့်ဝေးတုးဆာဝေးဝေး လူဝင်္ဂးတာဝေး ထမီးဝေးဆာဝေး။</p>                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                           |   |   |   |   |
| <b>Service Process (ด้านกระบวนการให้บริการ) ဝေးဆာဝေးလူဝင်္ဂးအဆင့်</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                           |   |   |   |   |
| <p>1. There is a map showing the steps in various services to clearly and easy to understand.</p> <p>(มีการจัดแสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนในการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย)</p> <p>ဝေးဆာဝေးလူဝင်္ဂးဝေးအား ရှင်းလင်းနားလည်မှုဝေးသည့် လူဝင်္ဂးဆာဝေးပမမဝု ရှိသည့်။</p>                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |   |   |   |   |
| <p>2. All steps are completed at one point for convenience and time saving.</p> <p>(มีการให้บริการทุกขั้นตอนเสร็จเรียบร้อย ณ จุดเดียว เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการรับบริการ)</p> <p>လူဝင်္ဂးဆာဝေးဝေးအား အဆင့်ပေးပေး အရှိရှိကိုအကြောင်း တရားတည့် ဝေးဆာဝေး ပေးစီးသည့်။</p>                                                                                                                                                                                                                                       |                                                           |   |   |   |   |
| <p>3. The duration of the service is quick manner.</p> <p>(ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม)</p> <p>ဝေးဆာဝေးဟုကပုမတုးရှိလသည့် ဝေးဆာဝေး။</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                           |   |   |   |   |
| <p>4. There are models available before – after. Don't discriminate</p> <p>(มีรูปแบบการให้บริการก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ)</p> <p>မဝေးလူဝင်္ဂးဝေး မဝေးလူဝင်္ဂး နှုးနုးဝေး ထားရှိမီး ခြံဆားဆာဝေးမရှိပါ။</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                           |   |   |   |   |
| <p>5. There is a public hearing cabinet installed clearly.</p> <p>(มีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน)</p> <p>မဝေးလူဝင်္ဂး၏ အဟုကေးဝေးမဝေးကို လကုသည့်ဝေး ထားရှိ ထားရှိပေးသည့်။</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                           |   |   |   |   |
| <p>6. The overall performance of satisfied the immigration police can be satisfied and trusted. (ความพึงพอใจและความมั่นใจโดยภาพรวมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                           |   |   |   |   |





#### ภาคผนวก ค

แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการ  
ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ



☐ \_\_\_\_ ☐ ☐ ☐ ☐

**แบบสอบถามชุดที่ 3**  
**แบบสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม**  
**ยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ**  
**~~~~~**

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน**

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

**1. เพศ**

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

**2. อายุ.....ปี**

**3. อาชีพ**

☐ 1. ว่างาน

☐ 2. เกษตรกรรม

☐ 3. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. รับจ้าง

☐ 5. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**4. ระดับการศึกษา**

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

**5. รายได้ต่อเดือน**

☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 – 20,000 บาท

☐ 3. 20,001 – 30,000 บาท

☐ 4. 30,001 บาทขึ้นไป

**6. ศาสนา**

☐ 1. พุทธ

☐ 2. คริสต์

☐ 3. อิสลาม

☐ 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**7. สถานภาพการสมรส**

☐ 1. โสด

☐ 2. แต่งงานแล้ว

☐ 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

☐ 4. คู่สมรสเสียชีวิต

**8. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย**

☐ 1. ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล

☐ 2. นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล

## ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

|   |         |                          |
|---|---------|--------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น มาก        |
| 3 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น น้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น น้อยที่สุด |

| ข้อคำถาม                                                                                                                                    | ระดับความเชื่อมั่น |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                             | 5                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านการป้องกันยาเสพติด</b>                                                                                                               |                    |   |   |   |   |
| 1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ก่อนบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดปัญหายาเสพติดที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน |                    |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติดและการป้องกันตนเองจากยาเสพติดให้กับเยาวชนและคนในชุมชน        |                    |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรณรงค์หรือชักจูงให้ผู้เสพติดสมัครใจเข้ารับการบำบัดฟื้นฟู                                                            |                    |   |   |   |   |
| <b>ด้านการปราบปรามยาเสพติด</b>                                                                                                              |                    |   |   |   |   |
| 1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตรวจค้นและจับกุมตัวผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในชุมชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง                                          |                    |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการสืบสวนติดตามจับกุมตัวผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในชุมชน                                             |                    |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด เพื่อสกัดกั้นการลักลอบขนยาเสพติด                                                             |                    |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขยายผลการจับกุมตัวการ/เครือข่าย/ผู้มีอิทธิพลในคดียาเสพติดได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                     |                    |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถยึดหรืออายัดทรัพย์สินที่ได้มาเนื่องจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดได้จำนวนมาก                                  |                    |   |   |   |   |

## ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

.....

.....

## ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามชุดที่ 4 แบบสำรวจประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและ  
พึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับ  
ความมั่นคงของรัฐ





☐ \_\_\_\_ ☐ ☐ ☐ ☐

## แบบสอบถามชุดที่ 4

### แบบสำรวจประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ



คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ/เติมข้อมูลที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

##### 1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

##### 2. อายุ..... ปี

##### 3. ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.....ปี

##### 4. อาชีพ

☐ 1. ว่างาน

☐ 2. เกษตรกรรม

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. รับจ้าง

☐ 5. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

##### 5. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

##### 6. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 – 20,000 บาท

☐ 3. 20,001 – 30,000 บาท

☐ 4. 30,001 บาทขึ้นไป

##### 7. ศาสนา

☐ 1. พุทธ

☐ 2. คริสต์

☐ 3. อิสลาม

☐ 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

##### 8. สถานภาพการสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. แต่งงานแล้ว

☐ 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

☐ 4. คู่สมรสเสียชีวิต

##### 9. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

☐ 1. ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล

☐ 2. นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล

**ส่วนที่ 2 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

|   |         |                        |
|---|---------|------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจ มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจ มาก        |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจ ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจ น้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจ น้อยที่สุด |

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                                                       | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านความสงบสุข</b>                                                                                                                                                                 |                  |   |   |   |   |
| 1.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสร้างสังคมและความหลากหลายของวัฒนธรรมและร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่รับผิดชอบ                                                           |                  |   |   |   |   |
| 2.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองในการมาติดต่อในพื้นที่                                                           |                  |   |   |   |   |
| 3.เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรม และเท่าเทียมกัน                                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 4.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ในการช่วยเหลือและรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่                                                 |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านการเฝ้าระวัง</b>                                                                                                                                                               |                  |   |   |   |   |
| 1.เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจเยี่ยมบริเวณที่มีความเสี่ยงบ่อยขึ้น และสม่ำเสมอ                                                                                                             |                  |   |   |   |   |
| 2.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตั้งจุดตรวจเพื่อตรวจสอบบุคคล/ยานพาหนะคัดกรองการเดินทางภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 ในพื้นที่อย่างเคร่งครัด และสม่ำเสมอ                                     |                  |   |   |   |   |
| 3.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดกำลังในการรักษาความปลอดภัยในสถานที่สำคัญ เช่น สถานีราชการ ศาสนสถาน ตลาด ชุมชน และสถานีรถไฟ เป็นต้น ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ |                  |   |   |   |   |
| 4.เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ดูแล และคุ้มครองประชาชน                                                                                                  |                  |   |   |   |   |
| 5.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการวางแผนมาตรการ/จัดระเบียบชุมชน ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของชุมชนในพื้นที่ชายแดนภาคใต้                                          |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์</b>                                                                                                                                         |                  |   |   |   |   |
| 1.เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญในการสืบสวน ปรามปรามผู้กระทำความผิดในทุกคดี                                                                                                             |                  |   |   |   |   |

| ข้อคำถาม                                                                                                                                            | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                     | 5                    | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม                                                           |                      |   |   |   |   |
| 3.การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การปิดล้อม ตรวจค้น และการสอบสวน เป็นต้น เป็นตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัดและไม่ทำให้ผู้บริสุทธิ์เดือดร้อน |                      |   |   |   |   |
| 4.ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ                                                                                            |                      |   |   |   |   |

ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก จ

แบบสอบถามชุดที่ 5 แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ผู้ใช้ยุทธโศปกรณ์





☐ \_\_\_\_ ☐ ☐ ☐ ☐

**แบบสอบถามชุดที่ 5**  
**แบบสำรวจความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุพภิกขภัย**



**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุพภิกขภัย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน**

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

**1. เพศ**

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

**2. อายุ..... ปี**

**3. ตำแหน่งงาน**

☐ 1. รองผู้บังคับหมู่

☐ 2. ผู้บังคับหมู่

☐ 3. รองสารวัตร/พนักงานสอบสวน

☐ 4. สารวัตร/พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ

☐ 5. รองผู้กำกับการ/พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ

☐ 6. ผู้กำกับการ/พนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิ

☐ 7. รองผู้บังคับการ/พนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญ

☐ 8. ผู้บังคับการ/พนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

☐ 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**4. ระดับการศึกษา**

☐ 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 2. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 3.ปริญญาตรี

☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี

**5. รายได้ต่อเดือน**

☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 – 20,000 บาท

☐ 3. 20,001 – 30,000 บาท

☐ 4. 30,001 บาทขึ้นไป

**6. ศาสนา**

☐ 1. พุทธ

☐ 2. คริสต์

☐ 3. อิสลาม

☐ 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**7. สถานภาพการสมรส**

☐ 1. โสด

☐ 2. แต่งงานแล้ว

☐ 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

☐ 4. คู่สมรสเสียชีวิต

## ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

|   |         |                          |
|---|---------|--------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น มาก        |
| 3 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น น้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความเชื่อมั่น น้อยที่สุด |

| ข้อคำถาม                                                                                                                                                                                                             | ระดับความเชื่อมั่น |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                                                                                      | 5                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์หน่วยงานของท่านสำหรับใช้ในการกิจสำคัญที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น                                                                     |                    |   |   |   |   |
| 2.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์หน่วยงานของท่านสำหรับใช้ในการกิจสำคัญในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระบังป้องกันใบหน้า (face shield)                                              |                    |   |   |   |   |
| 3.ในปีงบประมาณ 2563 สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดสรรงบประมาณตามโครงการจัดหายุทธโปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ท่านมีความเชื่อมั่นในการจัดสรรยุทธโปกรณ์เพิ่มขึ้นในหน่วยงาน      |                    |   |   |   |   |
| 4.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์ที่มีเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น                                                                |                    |   |   |   |   |
| 5.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์ที่มีเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระบังป้องกันใบหน้า (face shield)                                                    |                    |   |   |   |   |
| 6.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความทันสมัยสำหรับใช้ในสถานการณ์ความเสี่ยงสูง เช่น เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น                                                          |                    |   |   |   |   |
| 7.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความทันสมัยต่อการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 อาทิ หน้ากากอนามัย, ชุด PPE, กระบังป้องกันใบหน้า (face shield)                                                |                    |   |   |   |   |
| 8.ท่านมีความเชื่อมั่นในยุทธโปกรณ์มีความเหมาะสมกับการใช้งานในการปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานสำหรับใช้ในสถานการณ์ความเสี่ยงสูง เช่น เหตุการณ์กราดยิงในพื้นที่ จังหวัดนครราชสีมา, การป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นต้น |                    |   |   |   |   |

| ข้อคำถาม                                                                                | ระดับความเชื่อมั่น |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|---|---|
|                                                                                         | 5                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9.ท่านมีความเชื่อมั่นว่ายุทธศาสตร์ที่เพิ่มขึ้นช่วยให้ท่านมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ |                    |   |   |   |   |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ฉ

แบบสอบถามชุดที่ 6 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
โรงพยาบาลตำรวจ



☐ \_\_\_\_ ☐ ☐ ☐ ☐

**แบบสอบถามชุดที่ 6**  
**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ**



**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จำแนกประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน**

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

**1.เพศ**

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

**2.อายุ.....ปี**

**3.อาชีพ**

☐ 1. ว่างาน

☐ 2. เกษตรกรรม

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. รับจ้าง

☐ 5. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**4.ระดับการศึกษา**

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5.ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

**5.รายได้ต่อเดือน**

☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 – 20,000 บาท

☐ 3. 20,001 – 30,000 บาท

☐ 4. 30,001 บาทขึ้นไป

**6.การใช้สิทธิค่ารักษาพยาบาล**

☐ 1. ชำระเงินเอง

☐ 2. สิทธิข้าราชการตำรวจ

☐ 3. สิทธิครอบครัวตำรวจ

☐ 4. สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

☐ 5. สิทธิประกันสังคม

☐ 6. สิทธิประกันชีวิตเอกชน

☐ 7. สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**7.หากท่านไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจท่านนี้ถึงโรงพยาบาลใด**

☐ โรงพยาบาลรัฐ (โปรดระบุ).....

☐ โรงพยาบาลเอกชน (โปรดระบุ).....

**8.เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ .....**

**9.ท่านความคาดหวังอย่างไร เมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ .....**

## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

|   |         |                        |
|---|---------|------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจ มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจ มาก        |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจ ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจ น้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจ น้อยที่สุด |

| ข้อคำถาม                                                                                         | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านผู้ให้บริการ</b>                                                                          |                  |   |   |   |   |
| 1.แพทย์ที่ดูแลรักษามีอริยาไศยดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย                                             |                  |   |   |   |   |
| 2.แพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้กับผู้ป่วย อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย    |                  |   |   |   |   |
| 3.พยาบาลมีอริยาไศยดี เอาใจใส่อาการของผู้ป่วย                                                     |                  |   |   |   |   |
| 4.การให้คำแนะนำจากพยาบาลมีเนื้อหาเข้าใจง่าย                                                      |                  |   |   |   |   |
| 5.การให้บริการด้วยห้องตรวจเชื้อพระราชทาน (Modular Swab Unit)                                     |                  |   |   |   |   |
| 6.พนักงานให้บริการมีอริยาไศยดีมีความตั้งใจในการให้บริการหรือช่วยเหลือผู้ป่วย                     |                  |   |   |   |   |
| 7.พนักงานให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่จำเป็นในการดูแลตนเองของผู้ป่วยในสถานการณ์โควิด-19 |                  |   |   |   |   |
| 8.พนักงานทำความสะอาดให้การดูแลความสะอาดได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย ในสถานการณ์โควิด-19        |                  |   |   |   |   |
| 9.มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่/จุดให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลตำรวจ อย่างชัดเจน                    |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านคุณภาพบริการ</b>                                                                          |                  |   |   |   |   |
| 1.ความสะอาดสบายของสถานที่                                                                        |                  |   |   |   |   |
| 2.ความสะอาดสบายของที่พักรอขณะที่มาเยี่ยมผู้ป่วยใน                                                |                  |   |   |   |   |
| 3.การได้รับการบริการทันทีเมื่อมีการร้องขอ                                                        |                  |   |   |   |   |
| 4.ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรักษาตัวในโรงพยาบาลตำรวจ                                           |                  |   |   |   |   |
| 5.ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการเคลื่อนย้ายท่านไปยังหอผู้ป่วย                                      |                  |   |   |   |   |
| 6.อุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ                              |                  |   |   |   |   |
| 7.การประสานงานระหว่างหอผู้ป่วยกับแผนกอื่น ๆ ในการให้บริการ                                       |                  |   |   |   |   |
| 8.ท่านพึงพอใจในการจัดของเครื่องใช้สำหรับท่าน เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน หมอน เป็นต้น       |                  |   |   |   |   |

| ข้อคำถาม                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9.ท่านพึงพอใจในความสะดวกของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น |                  |   |   |   |   |
| 10.ท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ                             |                  |   |   |   |   |
| 11.ความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ                               |                  |   |   |   |   |

### ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ท่านมีความเห็นว่าโรงพยาบาลตำรวจมีความจำเป็นต้องจัดบริการด้านการแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืนหรือไม่

☐ จำเป็น

☐ ไม่จำเป็น

☐ ไม่มีความเห็น

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามชุดที่ 7 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ  
โรงพยาบาลดารารัศมี



☐ \_\_\_\_ ☐ ☐ ☐ ☐

## แบบสอบถามชุดที่ 7

### แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมี



คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

##### 1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

##### 2. อายุ..... ปี

##### 3. อาชีพ

☐ 1. ว่างาน

☐ 2. เกษตรกรรม

☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 4. รับจ้าง

☐ 5. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

##### 4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี

☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

##### 5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 – 20,000 บาท

☐ 3. 20,001 – 30,000 บาท

☐ 4. 30,001 บาทขึ้นไป

##### 6. การใช้สิทธิคำรักษาพยาบาล

☐ 1. ชำระเงินเอง

☐ 2. สิทธิข้าราชการตำรวจ

☐ 3. สิทธิครอบครัวตำรวจ

☐ 4. สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

☐ 5. สิทธิประกันสังคม

☐ 6. สิทธิประกันชีวิตเอกชน

☐ 7. สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

##### 7. หน่วย/แผนกที่เข้ารับการรักษา

☐ 1. อายุรกรรม

☐ 2. ออร์โธปิดิกส์ (กระดูก)

☐ 3. ศัลยกรรม

☐ 4. ตา หู คอ จมูก

☐ 5. คลินิกตำรวจ

☐ 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 8.ท่านเป็น

☐ 1. ผู้ป่วยใน☐ 2. ผู้ป่วยนอก

## 9.หากท่านไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลดาราภิรมย์ท่านนึกถึงโรงพยาบาลใด

☐ 1. โรงพยาบาลรัฐ (โปรดระบุ).....☐ 2. โรงพยาบาลเอกชน (โปรดระบุ).....

## 10.เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลดาราภิรมย์

.....

## 11.ท่านมีความคาดหวังอย่างไร เมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาลดาราภิรมย์

.....

## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลดาราภิรมย์

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

|   |         |                        |
|---|---------|------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจ มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจ มาก        |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจ ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจ น้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจ น้อยที่สุด |

| ข้อคำถาม                                                                                         | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านผู้ให้บริการ</b>                                                                          |                  |   |   |   |   |
| 1.แพทย์ที่ดูแลรักษามีอธยาศัยดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย                                              |                  |   |   |   |   |
| 2.แพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย     |                  |   |   |   |   |
| 3.พยาบาลมีอธยาศัยดี เอาใจใส่อาการของผู้ป่วย                                                      |                  |   |   |   |   |
| 4.การให้คำแนะนำจากพยาบาลมีเนื้อหาเข้าใจง่าย                                                      |                  |   |   |   |   |
| 5.การให้บริการด้วยห้องตรวจเชื้อพระราชทาน (Modular Swab Unit)                                     |                  |   |   |   |   |
| 6.พนักงานให้บริการมีอธยาศัยดีมีความตั้งใจในการให้บริการหรือช่วยเหลือผู้ป่วย                      |                  |   |   |   |   |
| 7.พนักงานให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่จำเป็นในการดูแลตนเองของผู้ป่วยในสถานการณ์โควิด-19 |                  |   |   |   |   |
| 8.พนักงานทำความสะอาดให้การดูแลความสะอาดได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อยในสถานการณ์โควิด-19         |                  |   |   |   |   |
| 9.มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่/จุดให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาลตำรวจอย่างชัดเจน                      |                  |   |   |   |   |

| ข้อคำถาม                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านคุณภาพบริการ</b>                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 1.ความสะอาดสบายของสถานที่                                                                  |                  |   |   |   |   |
| 2.ความสะอาดสบายของที่พักรักษาตัวที่มียาเย็บผู้ป่วยใน                                       |                  |   |   |   |   |
| 3.การได้รับการบริการทันทีเมื่อมีการร้องขอ                                                  |                  |   |   |   |   |
| 4.ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรับรักษาตัวในโรงพยาบาลดาร์ศรี                                |                  |   |   |   |   |
| 5.ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการเคลื่อนย้ายท่านไปยังหอผู้ป่วย                                |                  |   |   |   |   |
| 6.อุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ                        |                  |   |   |   |   |
| 7.การประสานงานระหว่างหอผู้ป่วยกับแผนกอื่นๆ ในการให้บริการ                                  |                  |   |   |   |   |
| 8.ท่านพึงพอใจในการจัดของเครื่องใช้สำหรับท่าน เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน หมอน เป็นต้น |                  |   |   |   |   |
| 9.ท่านพึงพอใจในความสะอาดของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น          |                  |   |   |   |   |
| 10.ท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลดาร์ศรี                                    |                  |   |   |   |   |
| 11.ความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของโรงพยาบาลดาร์ศรี                                      |                  |   |   |   |   |

ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจ จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ซ

แบบสอบถามชุดที่ 8 แบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน  
ระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ





1. เพศ
 

☐ 1. ชาย
☐ 2. หญิง
  2. อายุ..... ปี
  3. อายุราชการ
 

☐ 1. ไม่เกิน 5 ปี
☐ 2. 6 – 10 ปี
☐ 3. 11 – 15 ปี
☐ 4. 16 ปีขึ้นไป
  4. ชั้นยศ
 

☐ 1. ส.ต.ต. – ส.ต.อ.
☐ 2. จ.ส.ต. – ด.ต.
☐ 3. ร.ต.ต. – ร.ต.อ.

☐ 4. พ.ต.ต. – พ.ต.ท.
☐ 5. พ.ต.อ. ขึ้นไป
  5. สังกัด
 

สน./สภ./กก.....บก./ภ.จว.....บช./ภาค.....
  6. ทำหน้าที่
 

☐ 1. ฝ่ายอำนวยการ
☐ 2. ป้องกันปราบปราม
☐ 3. สืบสวน

☐ 4. สอบสวน
☐ 5. งานเทคโนโลยี
☐ 6. บริหาร
  7. ระดับการศึกษา
 

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ 3. ปริญญาโท
☐ 4. ปริญญาเอก
  8. ท่านปฏิบัติหน้าที่ในงานระบบ CRIMES มาแล้วเป็นเวลา .....เดือน
  9. ท่านมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาแล้วเป็นเวลา
 

☐ 1. ไม่เกิน 1 ปี
☐ 2. 2 – 3 ปี
☐ 3. 4 – 5 ปี
☐ 4. มากกว่า 5 ปี

## ส่วนที่ 2 : ความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ (Thin Client) จำนวน.....เครื่อง ใช้งานได้.....เครื่อง ใช้งานไม่ได้.....เครื่อง  
☐ 1. เพียงพอ ☐ 2. ไม่เพียงพอ
2. เครื่องพิมพ์ (Printer) จำนวน.....เครื่อง ใช้งานได้.....เครื่อง ใช้งานไม่ได้.....เครื่อง  
☐ 1. เพียงพอ ☐ 2. ไม่เพียงพอ
3. เครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด จำนวน.....เครื่อง ใช้งานได้.....เครื่อง ใช้งานไม่ได้.....เครื่อง  
☐ 1. เพียงพอ ☐ 2. ไม่เพียงพอ

## ส่วนที่ 3 : ความพร้อมด้านเครือข่าย (VPN ตร.)

1. ความเสถียรของเครือข่าย  
☐ 1. เสถียร ☐ 2. ไม่เสถียร
2. การเชื่อมต่อเครือข่าย  
☐ 1. สาย LAN ☐ 2. WiFi ☐ 3. อินเทอร์เน็ต
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่าย จำนวน.....เครื่อง
4. ความเร็วเครือข่าย Download.....Mbit/s Upload.....Mbit/s Ping.....m

## ส่วนที่ 4 แบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

- |   |         |                        |
|---|---------|------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจ มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจ มาก        |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจ ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจ น้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจ น้อยที่สุด |

| ข้อคำถาม                                                       | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านโปรแกรม</b>                                             |                  |   |   |   |   |
| 1.ความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการบันทึกข้อมูลระบบ CRIMES         |                  |   |   |   |   |
| 2.ความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES   |                  |   |   |   |   |
| 3.ความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES      |                  |   |   |   |   |
| 4.ความถูกต้องสมบูรณ์ของโปรแกรมการบันทึกข้อมูลระบบ CRIMES       |                  |   |   |   |   |
| 5.ความถูกต้องสมบูรณ์ของโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES |                  |   |   |   |   |
| 6.ความถูกต้องสมบูรณ์ของโปรแกรมการออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES    |                  |   |   |   |   |

| ข้อความคำถาม                                                                                              | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                           | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านระบบด้านตรวจ</b>                                                                                   |                  |   |   |   |   |
| 1.ความสะดวกรวดเร็วของระบบแอปพลิเคชันโควิดคอนโทรลผ่านเครื่องอ่านบัตร (Card Reader)                         |                  |   |   |   |   |
| 2.ความถูกต้องสมบูรณ์ของระบบแอปพลิเคชันโควิดคอนโทรลผ่านเครื่องอ่านบัตร (Card Reader)                       |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านบุคลากร</b>                                                                                        |                  |   |   |   |   |
| 1.มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) แก่เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานเพียงพอ |                  |   |   |   |   |
| 2.ท่านมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) เพียงใด                      |                  |   |   |   |   |
| 3.ความสะดวกในการขอสิทธิ์ และความรวดเร็วในการอนุมัติสิทธิ์การใช้งานระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES)         |                  |   |   |   |   |
| 4.การตอบข้อสงสัยและการแก้ไขปัญหาผ่านไลน์ “CRIMES ระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ”                                  |                  |   |   |   |   |
| 5.การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน     |                  |   |   |   |   |

**ส่วนที่ 5 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES)**

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ฅ  
ภาพการดำเนินงาน



















สำนักงานตรวจหา่งชาติ



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
Suan Sunandha Rajabhat University

มหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน : A Leading Quality University for All