

บทสรุปผู้บริหาร

1. หลักการและเหตุผล

การติดตามประเมินผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งสำนักงานงบประมาณกำหนดเงื่อนไขในการติดตามประเมินผล โดยกำหนดให้หน่วยงานอิสระ (Third Party) เป็นผู้ประเมิน

กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (วจ.ยศ.ตร.) ได้จัดทำโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประเมินตัวชี้วัดเชิงคุณภาพด้านความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ได้แก่

แผนงานพื้นฐานด้านความมั่นคง

ผลผลิตที่ 1 : การบังคับใช้กฎหมาย อำนาจความยุติธรรมและบริการประชาชน

กิจกรรมการให้บริการสุขภาพ

1.1 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

กิจกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

โครงการที่ 1 : โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมสถานการณ์ความไม่สงบในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ผลผลิตที่ 2 : การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ

กิจกรรมการบริหารจัดการความมั่นคงชายแดน

1.4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ร้อยละ 80

กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว

1.5 นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจการให้บริการและอำนวยความสะดวก ร้อยละ 80

กิจกรรมการป้องกันและการปราบปรามการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองและคนต่างด้าวที่ไม่พึงปรารถนา

1.6 ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

กิจกรรมการป้องกัน ปราบปราม สืบสวนผู้ผลิตและผู้ค้ายาเสพติด

1.7 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกัน ปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

(2)

กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตน่านน้ำและการรักษาความสงบเรียบร้อยทางทะเล

1.8 ประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในน่านน้ำ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

แผนงานบูรณาการพัฒนาด้านที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ

เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูงขึ้น

1.9 นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 80

1.10 ประเมินกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2562

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ

2.5 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวก

2.6 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต

2.7 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.8 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

2.9 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.10 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2562

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1.1 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ

3.1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3.1.3 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

3.1.4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ

3.1.5 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวก

3.1.6 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต

3.1.7 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกัน ปราบปราม ยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3.1.8 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

3.1.9 ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.1.10 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2562

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่เป็นผู้ได้รับการจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของผลผลิต ตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2562 ดังนี้

3.2.1 ประชาชนทั่วไป

3.2.2 ประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา ปัตตานี นราธิวาส)

3.2.3 ผู้มาติดต่อรับบริการในพื้นที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

3.2.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

3.2.5 ประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลดารารัศมี

3.2.6 ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวน

3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในเดือนกันยายน พ.ศ. 2562

(4)

4. ระเบียบวิธีวิจัย

4.1 แบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การดำเนินการวิจัยครั้งนี้จะให้หน่วยงานอิสระ (Third Party) ทำการศึกษาตามขอบเขตและวิธีการดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและประชาชนได้อย่างแท้จริง

4.2 ประเภทการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง

การแบ่งกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มจากประชากรผู้มารับบริการและได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอำนวยความสะดวก เลือกพื้นที่เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรแบบแบ่งกลุ่ม (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 $\pm 4\%$ ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 625 คน แต่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นแนวทางที่ชัดเจนจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 700 คน ในแต่ละกลุ่มประชากร ซึ่งจำนวนข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชากรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้ครอบคลุมประชากรตามหลักสถิติ อีกทั้งเพื่อให้เป็นตัวแทนประชาชนทั่วประเทศอย่างแท้จริง รวมมีประชากรในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น 7,000 คน

4.3 เครื่องมือวิจัยและวิธีการเก็บข้อมูล (Survey Instrument and Data Collection Methods)

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Survey Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือได้รับการพัฒนาจากที่ปรึกษาว่ามีทั้งความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) สำหรับการเก็บข้อมูลนั้นจะทำโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการคัดเลือกจาก 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคัดเลือกจากส่วนกลาง (มหาวิทยาลัยมหิดล) จากผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์และที่มีความสนใจด้านงานวิจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศสำหรับการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กลุ่มสองคัดเลือกเจ้าหน้าที่จากมหาวิทยาลัยในท้องถิ่นหรือพื้นที่ใกล้เคียงที่จะมีการเก็บข้อมูลเหตุผลหลักคือ ความคุ้นเคยกับขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมและ/หรือภาษาท้องถิ่นในพื้นที่นั้น ๆ เช่น พื้นที่ทางภาคใต้ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมจากที่ปรึกษาในเรื่องวิธีการและขั้นตอนในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามก่อนการปฏิบัติงานภาคสนาม

แบบสอบถาม (Survey Questionnaires) ที่ใช้เก็บข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมวิจัย มีลักษณะเป็นทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิดที่ให้ตอบตามความเป็นจริงตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามผู้เข้าร่วมวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในตัวชี้วัดเชิงคุณภาพตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ

แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

แบบสอบถามชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

แบบสอบถามชุดที่ 5 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

แบบสอบถามชุดที่ 6 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามผลักดันคนต่างด้าว

แบบสอบถามชุดที่ 7 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

แบบสอบถามชุดที่ 8 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

แบบสอบถามชุดที่ 9 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

แบบสอบถามชุดที่ 10 แบบสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แบบสอบถามชุดที่ 11 แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2562

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดที่ถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะ

(6)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis) ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

6. สรุปและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการวิจัยโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 7,000 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

6.1 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์ที่ดูแลรักษาเมื่อมีอาการเจ็บป่วย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ พนักงานทำความสะอาดให้การดูแลความสะอาดได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80

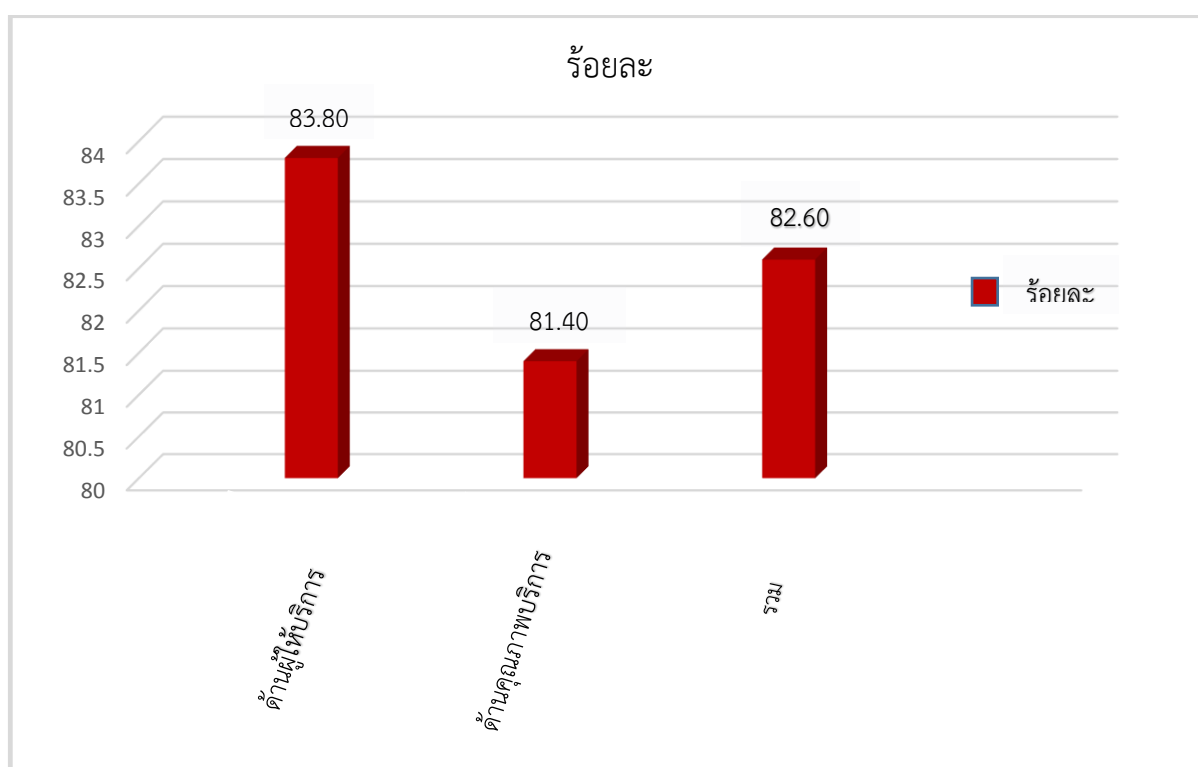
ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน 2 ประเด็นคือ ความสะอาดสบายของสถานที่และท่านพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 2 ประเด็นคือ การได้รับการบริการทันทีเมื่อมีการร้องขอและความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรับรักษาตัวในโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40

ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด 4 ประเด็นคือ โรงพยาบาลมีที่จอดรถน้อยมาก รองลงมาคือ การที่เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจในการบริการ การที่เจ้าหน้าที่พูดจาที่ไม่สุภาพและการรอรับบริการในแต่ละขั้นตอนมีเวลานาน

ส่วนข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ การเพิ่มที่จอดรถให้มากขึ้น ตามด้วยการที่เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการบริการและการเพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการคนไข้

ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มีบริการโรงพยาบาลตำรวจ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านผู้ให้บริการ	4.19	.79	83.80
ด้านคุณภาพบริการ	4.07	.83	81.40
รวม	4.13	.81	82.60



แผนภูมิที่ 1 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มีบริการโรงพยาบาลตำรวจ

6.2 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมี

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมีจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่/จุดให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลดารารัศมี อย่างชัดเจน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

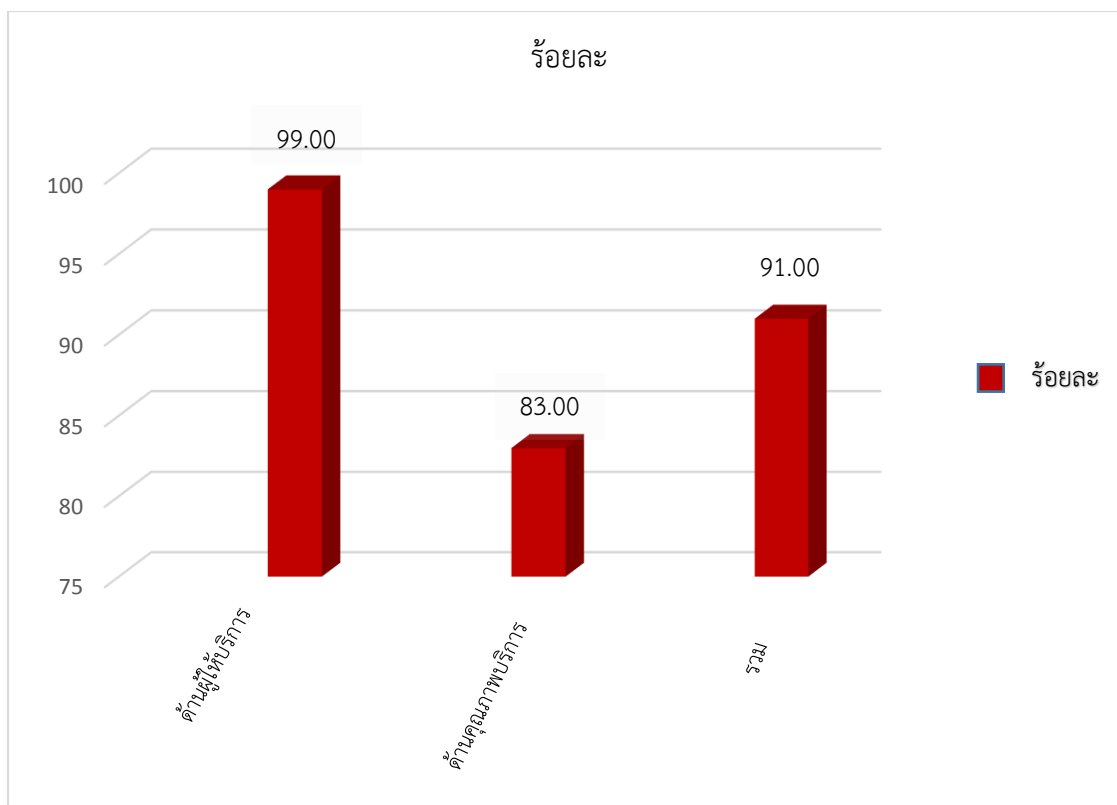
ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลดารารัศมี มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ท่านพึงพอใจในความสะอาดของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00

ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด 5 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ให้ละเอียดพอ รองลงมาคือการรอรับบริการในแต่ละขั้นตอนมีเวลานาน จำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอไม่เพียงพอกับคนไข้ ที่จอดรถอยู่ไกลและไม่เพียงพอและคนไข้ไม่ได้ยินเสียงชัดเจนตอนที่นางพยาบาลเรียกชื่อ

ส่วนข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ควรขยายและปรับปรุงพื้นที่ที่คนไข้และญาตินั่งรอการตรวจให้ดีขึ้นและการเพิ่มเก้าอี้ให้เพียงพอกับคนไข้

ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมี

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านผู้ให้บริการ	4.95	.85	99.00
ด้านคุณภาพบริการ	4.15	.91	83.00
รวม	4.55	.88	91.00



แผนภูมิที่ 2 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ

6.3 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

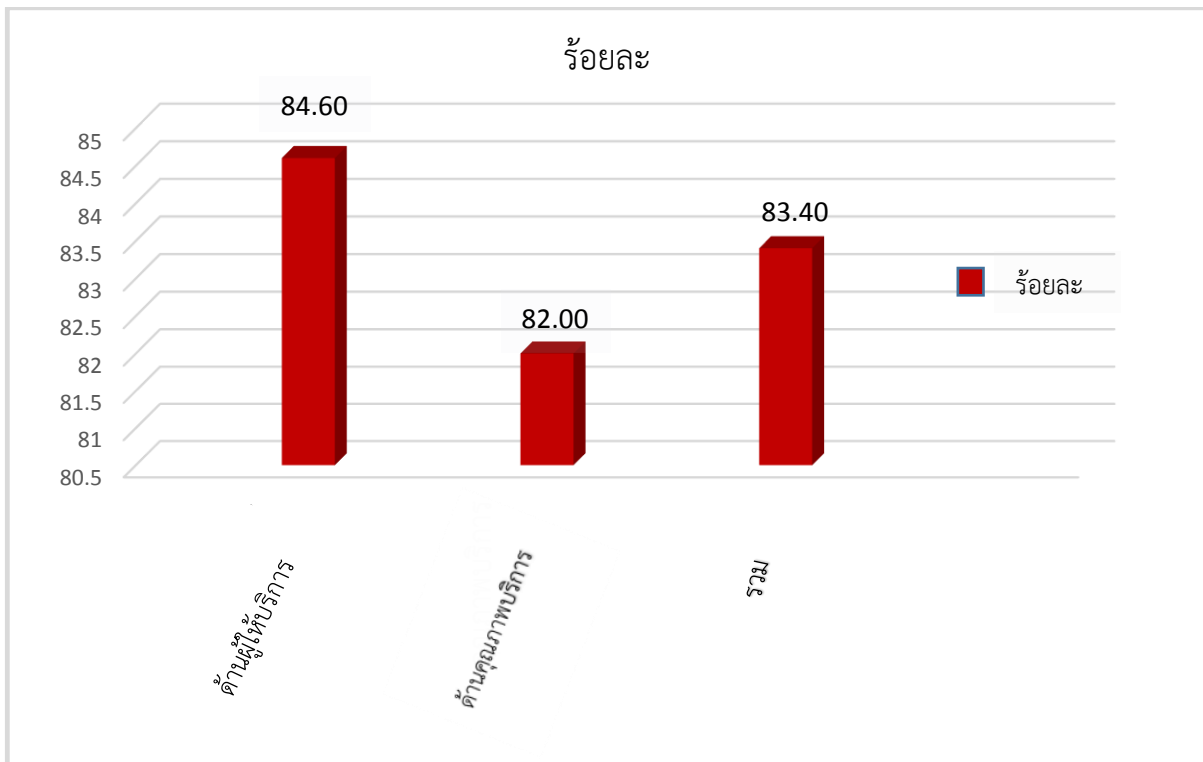
ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์ที่ดูแลรักษามีอริยาไยดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ พนักงานทำความสะอาดให้การดูแลความสะอาดได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นคือ ท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การได้รับการบริการทันทีเมื่อมีการร้องขอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40

(10)

ตารางที่ 3 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มีบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านผู้ให้บริการ	4.23	.81	84.60
ด้านคุณภาพบริการ	4.10	.85	82.00
รวม	4.17	.83	83.40



แผนภูมิที่ 3 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มีบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ

6.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.60 มีองค์ประกอบดังนี้

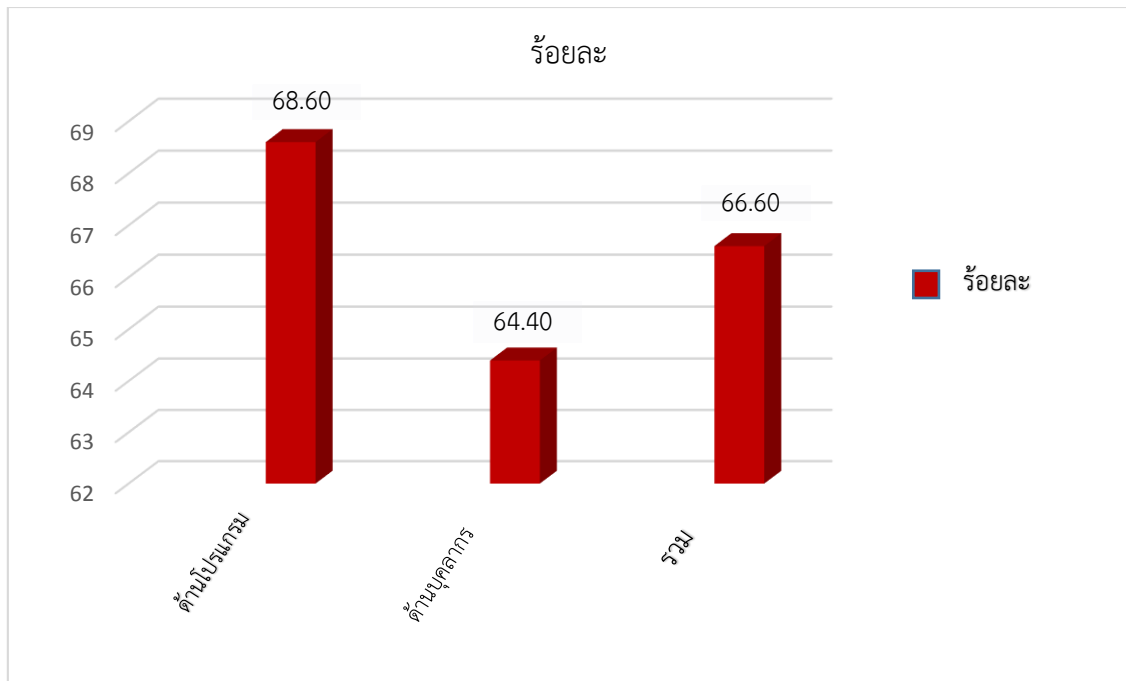
ด้านโปรแกรม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็นคือ ความถูกต้องสมบูรณ์ของโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES และความถูกต้องสมบูรณ์ของโปรแกรมการออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 คิดเป็นร้อยละ 67.20

ด้านบุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นท่านมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการใช้งานประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES เพียงใด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.40 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเพียงพอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 คิดเป็นร้อยละ 62.40

ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุด 5 ประเด็นคือ การเพิ่มความเร็วของเครือข่ายให้ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเสถียรและเชื่อมโยงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น การทำให้เจ้าหน้าที่ระบบ CRIMES เข้าสู่ระบบได้ง่ายขึ้น การเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอแก่เจ้าหน้าที่ การเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ทำการระบบ CRIMES ให้เพียงพอและการเพิ่มวัสดุคอมพิวเตอร์ เช่น กระดาษ ผ้าห่มก เป็นต้น ให้เพียงพอในการทำงาน

ตารางที่ 4 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านโปรแกรม	3.43	.95	68.60
ด้านบุคลากร	3.22	.96	64.40
รวม	3.33	.96	66.60



แผนภูมิที่ 4 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวัน อิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

6.5 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คิดเป็นร้อยละ 67.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองในการมาติดต่อในพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิด อย่างเหมาะสม มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 65.60

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดกำลังในการรักษาความปลอดภัยในสถานที่สำคัญ เช่น สถานีราชการ ศาสนสถาน ตลาด ชุมชน และสถานีรถไฟ เป็นต้น อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.80 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจเยี่ยมบริเวณที่มีความเสี่ยงบ่อยขึ้นและสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.40

ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กองทัพบก/ศอ.บต.) ในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ย

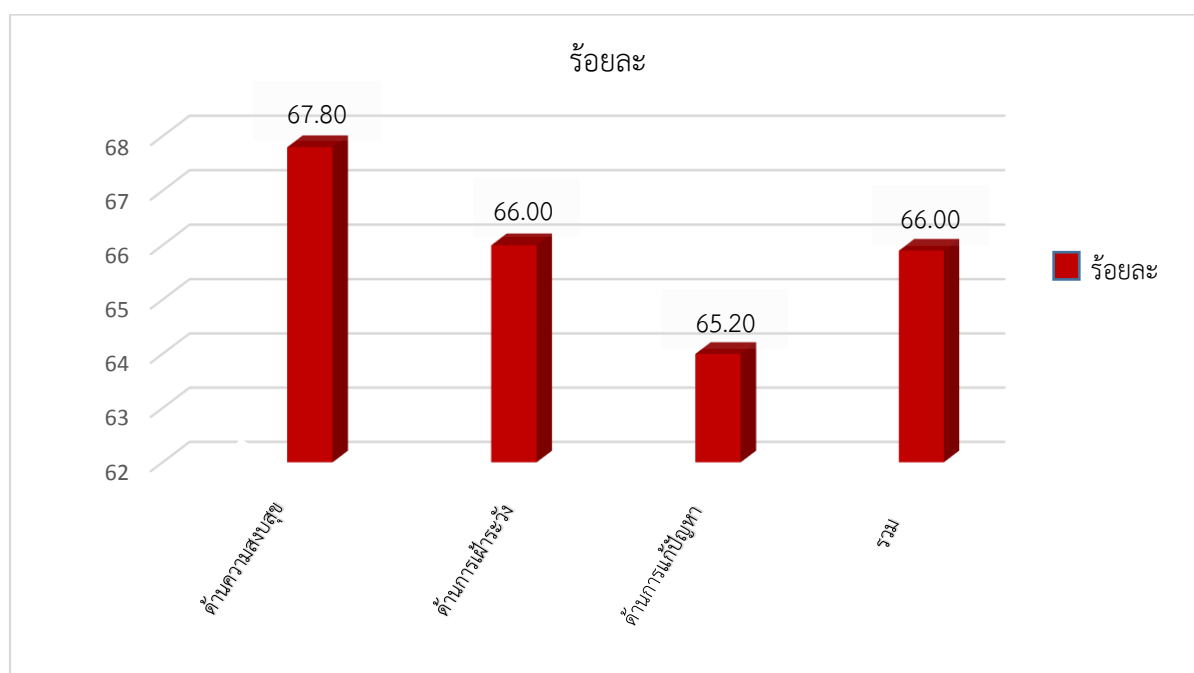
เท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 คิดเป็นร้อยละ 62.80

ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็นคือการมีด่านหรือจุดตรวจที่มากเกินไป ความรู้สึกที่เจ้าหน้าที่ไม่มีความยุติธรรมและมีการเลือกปฏิบัติและเจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มและพูดจาไม่สุภาพในการบริการประชาชน

ส่วนข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ความต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีใบหน้ายิ้มแย้มและพูดจาสุภาพในการบริการประชาชน การแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างจริงจังโดยเฉพาะผู้ค้าและการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มที่มากกว่าปัจจุบัน

ตารางที่ 5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านความสงบสุข	3.39	1.00	67.80
ด้านการเฝ้าระวัง	3.30	1.04	66.00
ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์	3.26	1.09	65.20
รวม	3.30	0.99	66.00



แผนภูมิที่ 5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

6.6 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

ผลการศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 และประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นน้อยที่สุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนช่วยผลักดันในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนตามแนวชายแดน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีการออกลาดตระเวนเพื่อเฝ้าระวังการลักลอบนำเข้าคนสินค้า บริการและสิ่งผิดกฎหมาย รวมถึงภัยคุกคามตามแนวชายแดนอย่างทั่วถึง มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 และประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นน้อยที่สุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีการพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเพื่อสร้างความอุ่นใจอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00

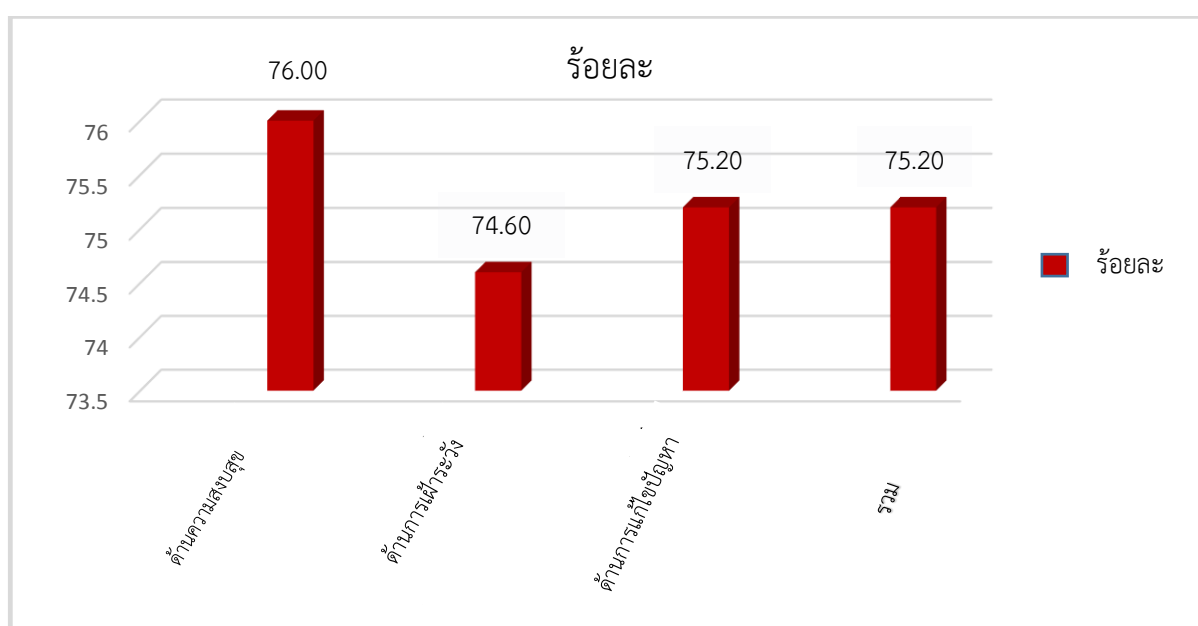
ด้านการแก้ไขปัญหา มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดนได้อย่างดี มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ โฆษกภัยของอาชญากรรมให้กับประชาชนในชุมชนตามแนวชายแดนได้รับรู้ และเตรียมพร้อมป้องกันภัยคุกคาม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็น คือ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่เข้มงวดเพียงพอ การลักลอบของผิดกฎหมายเข้าเมืองตามแนวชายแดนและการขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการป้องกันอาชญากรรมให้กับประชาชน

ส่วนข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ความต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่พบปะกับประชาชนมากขึ้นเพื่อรับฟังปัญหาและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ความต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เข้มงวดและออกตรวจพื้นที่บ่อยขึ้น การแก้ไขปัญหาหาเสพติดอย่างจริงจังและการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยเหลือแนะนำเรื่องการสร้างอาชีพและหารายได้ให้กับประชาชน

ตารางที่ 6 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านความสงบสุข	3.80	.95	76.00
ด้านการเฝ้าระวัง	3.73	1.00	74.60
ด้านการแก้ไขปัญหา	3.76	.98	75.20
รวม	3.76	.98	75.20



แผนภูมิที่ 6 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

6.7 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านการป้องกัน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองคอยตรวจตราคัดกรองบุคคลและยานพาหนะทุกประเภทที่ผ่านเข้า-ออกราชอาณาจักรและเฝ้าระวังการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายของคนต่างด้าวในพื้นที่เสี่ยงตามแนวชายแดน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่เสี่ยงตามแนวชายแดนไม่ให้หลงเชื่อหรือให้ความร่วมมือกับกลุ่มขบวนการนำพาคนต่างด้าวหลบหนีเมืองโดยผิดกฎหมาย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20

ด้านการปราบปราม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตรวจตรา ตรวจสอบและจับกุมคนต่างด้าวในชุมชนเขตพื้นที่อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุด มี 2 ประเด็นคือ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชน ในการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย และตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการตรวจสอบและสืบสวนการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20

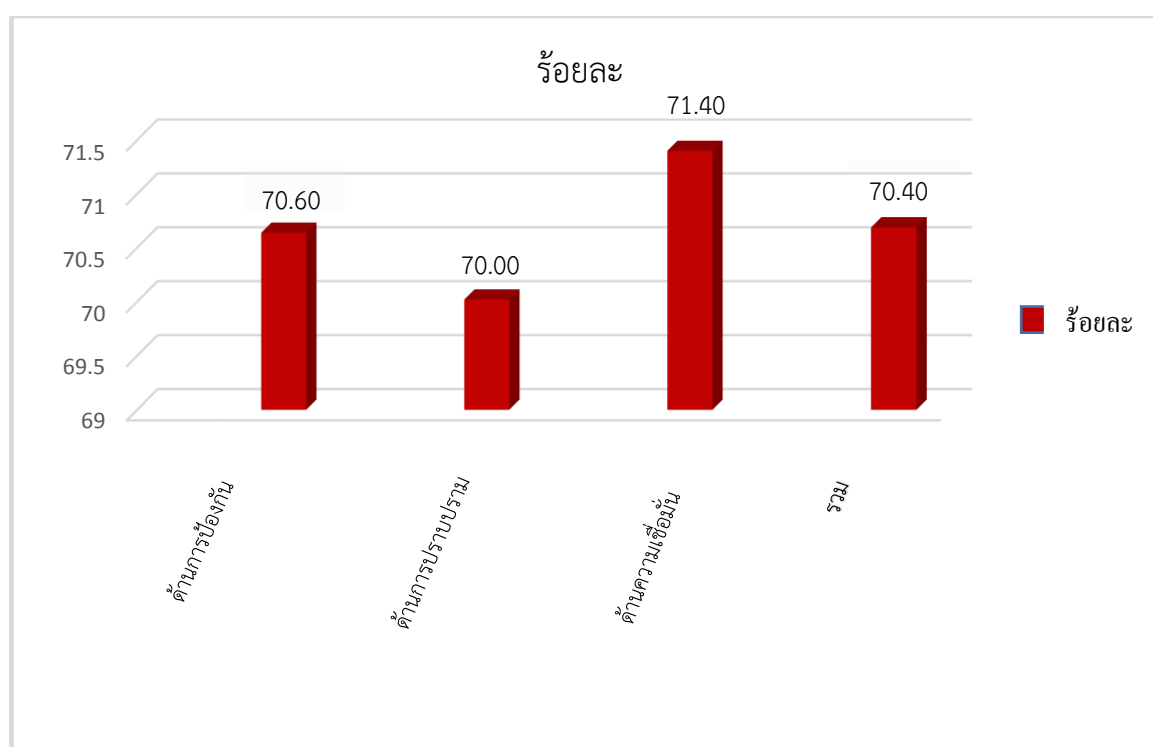
ด้านความเชื่อมั่น ประชาชนมีความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40

ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็นคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ออกตรวจพื้นที่ เจ้าหน้าที่มีความล่าช้าในการปฏิบัติหน้าที่เมื่อมีเหตุและเจ้าหน้าที่ไม่ทำงานจริงจังเท่าที่ควร

ส่วนข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ความต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกตรวจคนต่างด้าวให้เข้มงวดขึ้นและสม่ำเสมอและความต้องการให้เจ้าหน้าที่ออกตรวจตราการกระทำความผิดของคนต่างด้าวในพื้นที่และในชุมชนให้บ่อยขึ้น

ตารางที่ 7 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านการป้องกัน	3.53	1.07	70.60
ด้านการปราบปราม	3.50	1.08	70.00
ด้านความเชื่อมั่น	3.57	1.11	71.40
รวม	3.52	1.08	70.40



แผนภูมิที่ 7 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว

6.8 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นด่านตรวจคนเข้าเมืองมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการสำหรับผู้พิการ เช่น ช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการ เป็นต้น มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสวมเครื่องแบบอย่างเรียบร้อยระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60

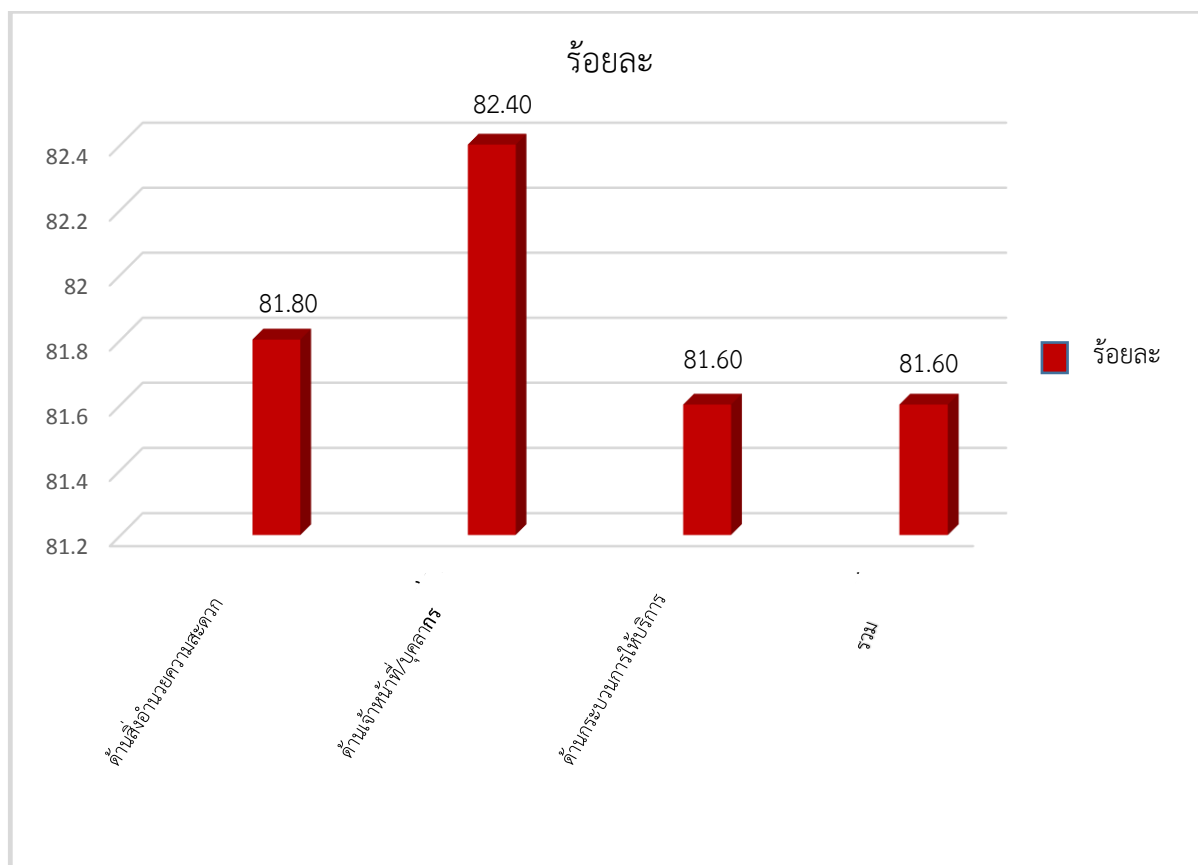
ด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นมีรูปแบบการให้บริการก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40

ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็นคือ การใช้เวลานานในการทำพาสปอร์ตและต่อวีซ่า การที่เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มและไม่มีความเป็นมิตรและการที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีพอ

ส่วนข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจควรสื่อสารภาษาอังกฤษได้มากพอ การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและการลดการรอรับบริการให้น้อยลง

ตารางที่ 8 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	.91	81.80
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.12	.94	82.40
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.08	.94	81.60
รวม	4.08	.94	81.60



แผนภูมิที่ 8 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง

6.9 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านการป้องกันยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ก่อนบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดปัญหา ยาเสพติดที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการณรงค์หรือชักจูงให้ผู้เสพติดสมัครใจเข้ารับการบำบัดฟื้นฟู มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00

ด้านการปราบปรามยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด เพื่อสกัดกั้นการลักลอบขนยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 ประเด็นที่ประชาชนมี

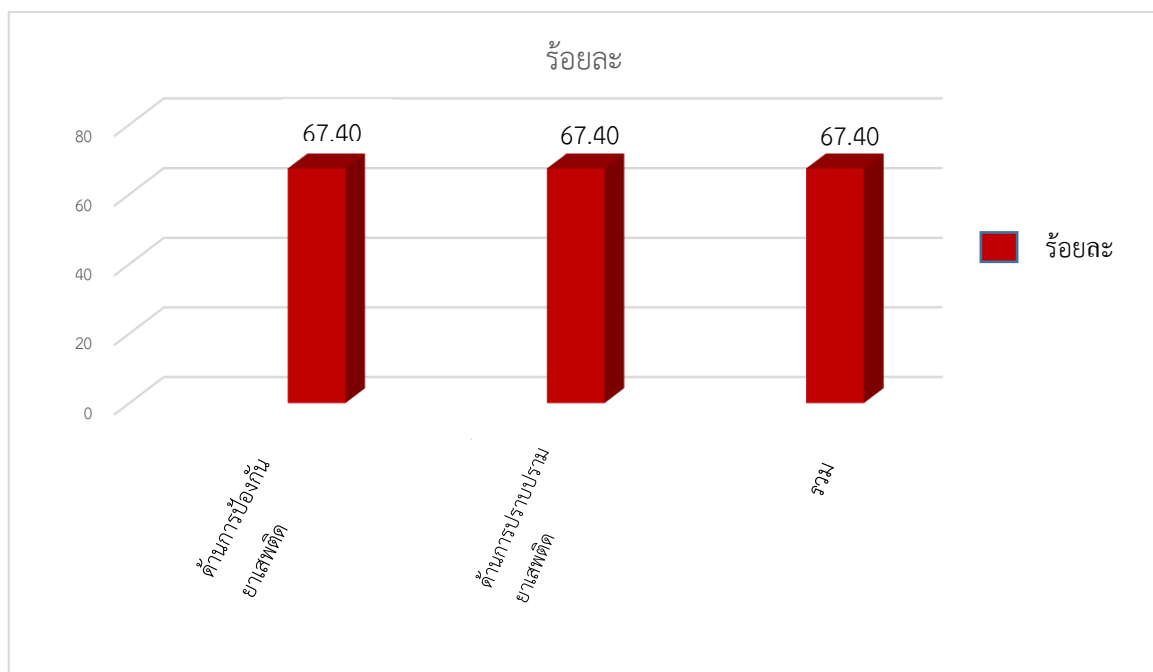
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขยายผลการจับกุมตัวการ/เครือข่าย/ผู้มีอิทธิพลในคดียาเสพติดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20

ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็น คือ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่เข้มงวดและไม่จริงจังเพียงพอ ปัญหาเรื่องการคอร์รัปชันและปัญหาการเลือกปฏิบัติ

ส่วนข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ความต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เข้มงวดและจริงจังมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรจะเน้นการจับกุมผู้กระทำความผิดเรื่องยาเสพติดให้มากกว่าปัจจุบันและการที่เจ้าหน้าที่ควรจะใช้หลักมนุษยธรรมและดุลพินิจในการทำงานด้วย

ตารางที่ 9 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านการป้องกันยาเสพติด	3.37	1.07	67.40
ด้านการปราบปรามยาเสพติด	3.37	1.10	67.40
รวม	3.37	1.09	67.40



แผนภูมิที่ 9 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

6.10 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.00 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจน้ำมีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานหรือกฎระเบียบของตำรวจน้ำเพื่อให้ประชาชนทราบบทบาทหน้าที่หรือความมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจน้ำมีการพบปะกับประชาชนด้วยความมีอัธยาศัยและไม่ตรีจิตที่ดี มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจน้ำในพื้นที่ออกตรวจตราในเขตน่านน้ำที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจน้ำมีการส่งเสริม จัดการฝึกอบรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางน้ำ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังภัยในเขตทะเลภายใน เขตทะเลและเขตต่อเนื่องที่รับผิดชอบ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 คิดเป็นร้อยละ 62.20

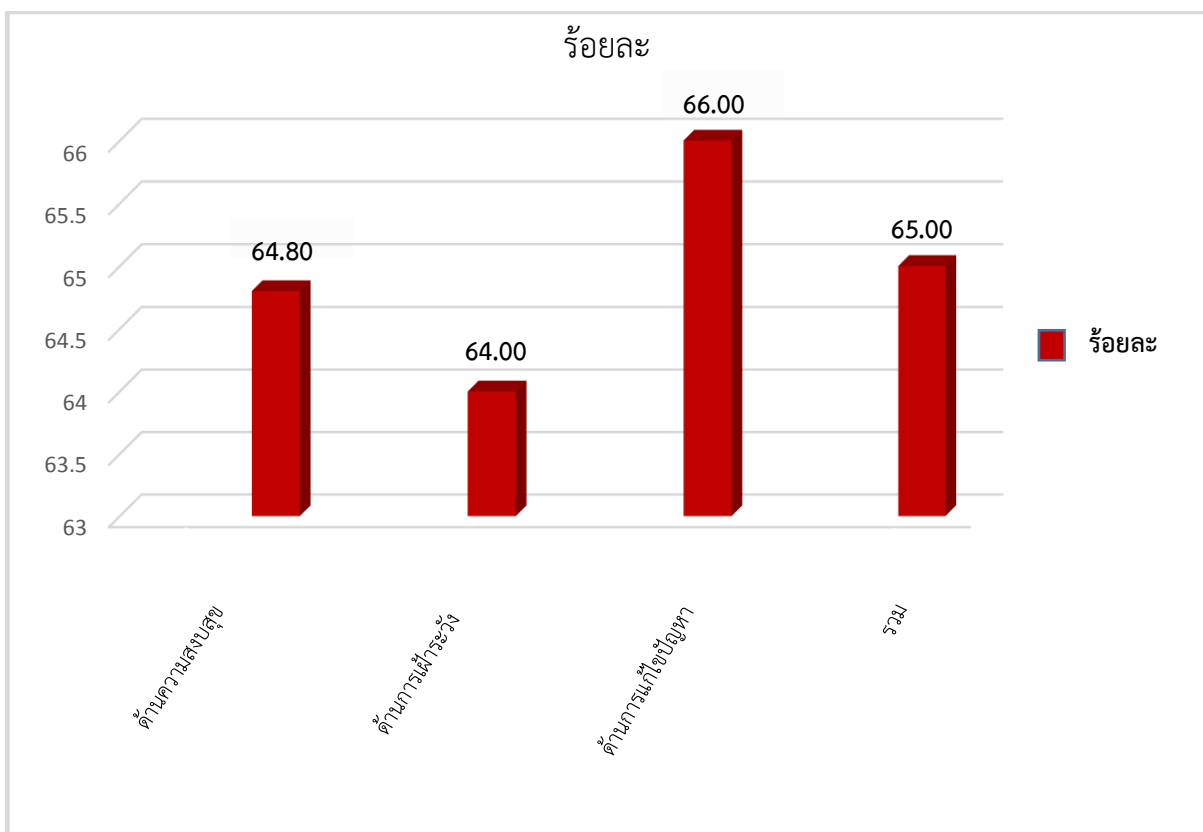
ด้านการแก้ไขปัญหา มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเมื่อเกิดเหตุตำรวจน้ำสามารถเข้าถึงสถานที่เกิดเหตุหรือระงับเหตุได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.60 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจน้ำมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตน่านน้ำ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 64.60

ข้อเสนอแนะคำถามปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็นคือ การที่ประชาชนไม่เคยเห็นตำรวจน้ำมาตรวจพื้นที่ การขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานของตำรวจน้ำให้ประชาชนทราบและการที่ตำรวจน้ำไม่เข้าถึงชุมชนและมีบทบาทร่วมกับชุมชนเลย

ส่วนข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ความต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับตำรวจน้ำให้ประชาชนทราบมากขึ้น การให้ตำรวจน้ำออกตรวจพื้นที่ให้มากขึ้น และความต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจน้ำเข้าถึงชุมชนและมีกิจกรรมร่วมกับประชาชนมากขึ้น

ตารางที่ 10 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านความสงบสุข	3.24	1.10	64.80
ด้านการเฝ้าระวัง	3.20	1.12	64.00
ด้านการแก้ไขปัญหา	3.30	1.12	66.00
รวม	3.25	1.11	65.00



แผนภูมิที่ 10 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

6.11 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกลุ่มตัวอย่างจำนวน 700 คน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก

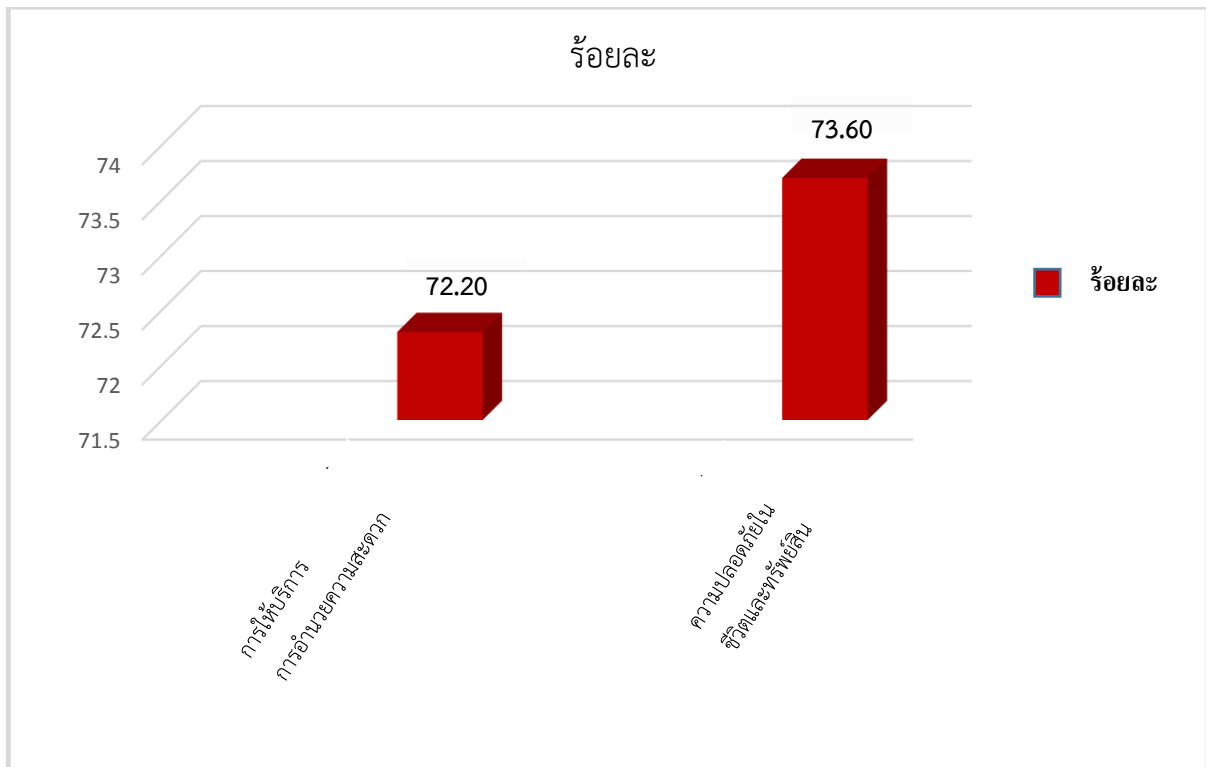
ผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน คะแนนในภาพรวม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำแผ่นป้ายแสดงสถานที่ตั้ง/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของข้อมูลหรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ 1155 หรือเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60

ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน คะแนนในภาพรวม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ท่านรู้สึกปลอดภัยจากการถูกประทุษร้ายร่างกายในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในไทย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 และประเด็นที่นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นและพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการรับจ้างสาธารณะ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20

ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิดพบว่า ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุดคือการที่นักท่องเที่ยวไม่เคยเห็นหรือรู้จักว่ามีตำรวจท่องเที่ยว

ส่วนข้อเสนอแนะที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ความต้องการให้มีข้อมูลเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวให้มากขึ้น โดยเฉพาะเบอร์โทร 1155 โดยผ่านทางเว็บไซต์ท่องเที่ยว สนามบิน สถานีรถไฟ และโรงแรมที่พัก ความต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี และความต้องการให้ตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่พุดจาทักทายกับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ



แผนภูมิที่ 11 แสดงภาพรวมของค่าคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตารางที่ 11 ตารางแสดงข้อมูลเปรียบเทียบความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในภาพรวมตามตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ โครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562

วัตถุประสงค์	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ
	2560	2561	2562
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม ยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	73.40	76.40	67.40
2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามผลิตภัณฑ์คนต่างด้าว	75.60	80.20	70.40
และการรับบริการตรวจอนุญาต	84.80	81.80	81.60
3.เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อ			
3.1 ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก	72.60	79.40	72.20
3.2 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	-	-	73.60
4.เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	74.60	79.40	75.20
5.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	79.60	83.20	66.00
6.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจรัศมี	80.20	80.40	83.40
7.ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES	-	-	66.60

(26)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

วัตถุประสงค์	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ
	2560	2561	2562
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
8.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	-	-	65.00

The Executive Summary

1. Principal and Justification

The evaluation of the analysis of the success level from operating and spending the 2019 annual budget of the Royal Thai Police (or so-called Performance Assessment Rating Tool (PART)) was conditioned by Bureau of the Budget that such evaluation should be done by a third party. In 2019, the Research Division of the Royal Thai Police implemented the PART project to evaluate the qualitative indicators of confidence and satisfaction including:

Basic Plan in the Area of Security

Product 1 : Law Enforcement, Delivering Justice, and Servicing People

Activities of providing health care service

1.1 At least 80% of service recipients are satisfied with the health care service.

Activities of the use of technology and communication

1.2 At least 70% of the users of technology and communication equipment and system are satisfied with the equipment and system.

Project 1 : The Increase of Efficiency and Control of the Unstable Situations in the Three Southern-Most Provinces of Thailand Project

1.3 At least 80% of people who reside in the areas are satisfied with the government's safeguard and the handling of the security issues in the three provinces.

Product 2 : Peace Keeping and Security within the Kingdom of Thailand

Activities of Managing the security along the border

1.4 At least 80% of people are satisfied with and confident in police performance in safeguarding and handling the situations relating the security issues.

Activities of providing safety and service for tourists

1.5 At least 80% of tourists are satisfied with and confident in police service and performance.

Activities of preventing and suppressing illegal immigrants

1.6 At least 80% of people are satisfied with and confident in the way police deal with the illegal immigration issues and the visa extension service.

Activities of preventing, suppressing, and investigating drug users and drug traffickers

1.7 At least 80% of people are satisfied with and confident in the ability of the police to preventing, suppressing, and investigating the drug cases.

Activities of protecting people's lives and property in the territorial waters and keeping peace in the territorial sea

1.8 At least 80% of people in the target areas are satisfied with the government's effort in safeguarding and handling the security issues in the territorial waters.

Integrated Plan in Developing the Special Economic Areas

1.9 At least 80% of tourists are confident in the safety of their lives and property.

1.10 Evaluate the fund used for the investigation and criminal cases.

2. Objectives: To study the satisfaction and confidence of the target population in the following areas:

2.1 Satisfaction of health care service of police officers, their family members, and the public who use the services at the Police Hospital and Dara Russami Hospital.

2.2 Satisfaction of police officers who use the technology and communication system of the Royal Thai Police.

2.3 Satisfaction of people who reside in the southern provinces of Thailand regarding the government's effort to safeguard and handle the security-related issues.

2.4 Satisfaction and confidence of people in the government's effort to safeguard and handle the security-related issues.

2.5 Satisfaction and confidence of tourists toward police service and facilitation.

2.6 Satisfaction and confidence of people toward the police efforts to prevent and suppress illegal immigrants and the visa extension service.

2.7 Satisfaction and confidence of people toward the efforts of narcotics police to handle drug cases.

2.8 Satisfaction of people in the target areas regarding the government's efforts to safeguard and handle the security issues and to keep peace along the territorial waters.

2.9 Confidence of tourists in the safety feelings of their lives and property.

2.10 Satisfaction of police officers who serve as investigators and inspectors regarding the operation of fund for investigation and criminal interrogation in 2019.

3. Scope of Research

3.1 Content Scope

3.1.1 Satisfaction of health care service of police officers, their family members, and the public who use the services at the Police Hospital and Dara Russami Hospital.

3.1.2 Satisfaction of police officers who use the technology and communication system of the Royal Thai Police.

3.1.3 Satisfaction of people who reside in the southern provinces of Thailand regarding the government's effort to safeguard and handle the security-related issues.

3.1.4 Satisfaction and confidence of people in the government's effort to safeguard and handle the security-related issues.

3.1.5 Satisfaction and confidence of tourists toward police service and facilitation.

3.1.6 Satisfaction and confidence of people toward the police efforts to prevent and suppress illegal immigrants and the visa extension service.

3.1.7 Satisfaction and confidence of people toward the efforts of narcotics police to handle drug cases.

3.1.8 Satisfaction of people in the target areas regarding the government's efforts to safeguard and handle the security issues and to keep peace along the territorial waters.

3.1.9 Confidence of tourists in the safety feelings of their lives and property.

3.1.10 Satisfaction of police officers who serve as investigators and inspectors regarding the operation of fund for investigation and criminal interrogation in 2019.

3.2 Population Scope

To study the populations who are listed in the 2019 Expenditure Budget Act in the following groups:

3.2.1 General public

3.2.2 People who reside in the three southern-most provinces (Yala, Pattani, and Narathiwat)

3.2.3 People who receive service at the immigration check-point.

3.2.4 Foreign tourists

3.2.5 People, police officers, and their family members who come to receive service at the Police General Hospital and Dara Russami Hospital

3.2.6 Police officers who serve in the areas of investigation and interrogation

3.3 Time Scope

To finish the project by September 2019

4. Research Methodology

4.1 Type of Research

This project uses a survey research technique which is conducted by an independent party who evaluates all the aforementioned qualitative indicators. The research project is conducted with reliability and its results can be utilized to benefit both the Royal Thai Police and people in general.

4.2 Sampling

This study uses convenient samples who come to receive service and who are impacted, both directly and indirectly, in their safety, property and the delivery of justice. This is a national survey that collects data through the cluster sampling technique.

1. Divides Thailand into five regions (north, south, east, northeast, central, and Bangkok)
2. Selects provinces that have the target population
3. Collects data from people in each of those provinces

For the sample size of each of the target groups, the Taro Yamane Formula (which has the confidence level at 95% for very large size of the population with the discrepancy at $\pm 4\%$) uses a sample size of 625. However, the sample size of 700 is collected in each of the target groups to add more robustness to the study and more representativeness to the population. Therefore, the total sample for the study is 7,000.

4.3 Survey Instrument and Data Collection Techniques

This project uses survey questionnaires to collect data. The testing of reliability and validity of the questionnaires were done by two groups (professors from Mahidol University who have research knowledge and experience, as well as having foreign language skills suitable for collecting data from foreign tourists, and professors from local or nearby universities who are familiar with the customs and culture of the local people in the target areas). Before implementing the survey questionnaires, all the research team members received training from consultants on how to collect data using survey questionnaires.

Each survey questionnaire consists of four parts as follows:

Part 1 consists of questions regarding personal information that has both close-ended and open-ended questions that allow the respondents to answer the questions according to facts.

Part 2 asks the respondents to express their satisfaction and confidence in the qualitative indicators taken from the expenditure budget act for 2019 as follows:

Questionnaire 1 Survey evaluating the satisfaction of health care service of police officers, their family members, and the public who use the services at the Police Hospital and Dara Russami Hospital.

Questionnaire 2 Survey evaluating the satisfaction of health care service of police officers, their family members, and the public who use the services at Dara Russami Hospital.

Questionnaire 3 Survey evaluating the satisfaction of police officers who use the technology and communication system of the Royal Thai Police.

Questionnaire 4 Survey evaluating the satisfaction of people who reside in the southern provinces of Thailand regarding the government's effort to safeguard and handle the security-related issues.

Questionnaire 5 Survey evaluating the satisfaction and confidence of people in the government's effort to safeguard and handle the security-related issues.

Questionnaire 6 Survey evaluating the satisfaction and confidence of tourists toward police service and facilitation.

Questionnaire 7 Survey evaluating the satisfaction and confidence of people toward the police efforts to prevent and suppress illegal immigrants and the visa extension service.

Questionnaire 8 Survey evaluating the satisfaction and confidence of people toward the efforts of narcotics police to handle drug cases.

Questionnaire 9 Survey evaluating the satisfaction of people in the target areas regarding the government's efforts to safeguard and handle the security issues and to keep peace along the territorial waters.

Questionnaire 10 Survey evaluating the confidence of tourists in the safety feelings of their lives and property.

Questionnaire 11 Survey evaluating the satisfaction of police officers who serve as investigators and inspectors regarding the operation of fund for investigation and criminal interrogation in 2019.

Part 3 consists of an open-ended question asking the respondents about issues of their dissatisfaction.

Part 4 consists of an open-ended question asking for respondents' suggestions for improvement.

5. Data Analysis

The SPSS program was used to analyze the data of this study. Descriptive statistics (including frequency, percent, mean scores, and standard deviation) is used for quantitative data analysis. For the answers from the open-ended questions, content analysis was used.

6. Conclusion and Suggestions

The results of this PART project for the 2019 annual budget collecting the data from 7,000 samples can be concluded as follows:

6.1 Satisfaction of health care service of police officers, their family members, and the public who use the services at the Police Hospital

The overall results of measuring the satisfaction of 500 respondents who used the service at the Police Hospital yielded a mean score of 4.13 (82.60%) with the following details:

The service aspect has a mean score of 4.19 (83.80%). The respondents are most satisfied with the item “the doctor is attentive and is listening to the patients” with a mean score of 4.39 (87.80%). They are least satisfied with the item “How well custodians keep the place nice and clean” with a mean score of 4.09 (81.80%)

The quality of service aspect has a mean score of 4.07 (81.40%). The respondents are most satisfied with the two items “The conveniences at the facility” and “You are satisfied with the prescription bills and medical bills” with a mean score of 4.16 (83.20%). They are least satisfied with the two items “the promptness of the service when requested” and “the quickness of procedures in admitting patients” with a mean score of 3.92 (78.40%)

The top four complaints from the respondents are (1) the limitation of parking space, (2) hospital officials are not attentive in their duties, (3) hospital officials are rude, and (4) the service is taking too long.

Suggestions for improvement given by the respondents include increasing parking space, increased attentiveness of the hospital officials on their duties, and increasing more modern medical equipment for service.

Table 1 The Overall Mean Score and Percent of Respondents’ Satisfaction toward the Service Received from the Police Hospital

Aspect	Mean	S.D.	Percent
Service Provider	4.19	.79	83.80
Quality of Service	4.07	.83	81.40
Total	4.13	.81	82.60

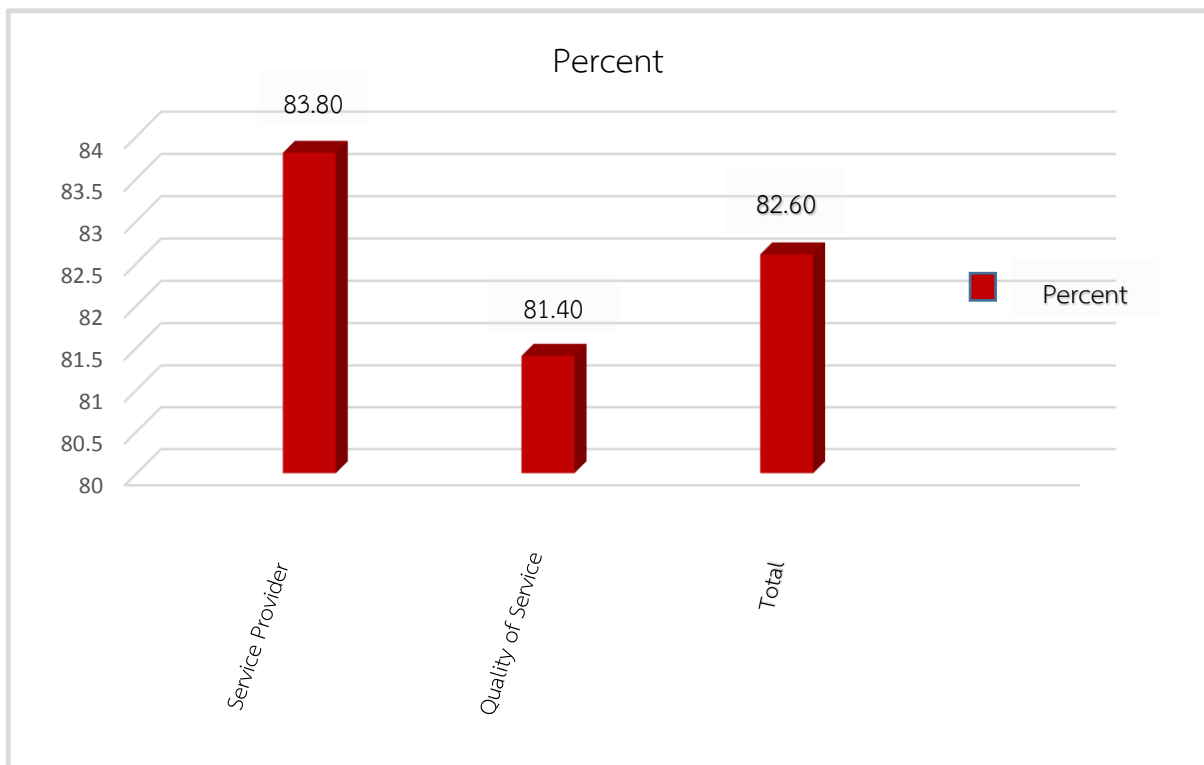


Chart 1 The Overall Results of Respondents' Satisfaction toward the Service Received from the Police Hospital

6.2 Satisfaction of health care service of police officers, their family members, and the public who use the services at Dara Russami Hospital

The overall results of measuring the satisfaction of 200 respondents who used the service at Dara Russami Hospital yielded a mean score of 4.55 (91.00%) with the following details:

The service aspect has a mean score of 4.95 (99.00%). The respondents are most satisfied with the item “the doctor clearly explains and suggests to the patients about the issues, medical procedures, and the medication” with a mean score of 4.46 (89.20%). They are least satisfied with the item “the hospital has clear signs indicating all the service points” with a mean score of 4.21 (84.20%).

The quality of service aspect has a mean score of 4.15 (83.00%). The respondents are most satisfied with the item “You are satisfied with the prescription bills and medical bills” with a mean score of 4.33 (86.60%). They are least satisfied with the item “the cleanness and sanitation of the facility” with a mean score of 4.05 (81.00%).

The top five complaints from the respondents are (1) the lack of clear explanation of the medical procedures, (2) the service takes too long, (3) there are not enough seats for

patients, (4) the parking space is too limited, and (5) the nurse calls out patients' names too softly and the patients could not hear her.

Suggestions for improvement given by the respondents include expanding the waiting areas to better accommodate patients and their relatives and adding more seats to the waiting areas.

Table 2 The Overall Mean Score and Percent of Respondents' Satisfaction toward the Service Received from Dara Russami Hospital

Aspect	Mean	S.D.	Percent
Service Provider	4.95	.85	99.00
Quality of Service	4.15	.91	83.00
Total	4.55	.88	91.00

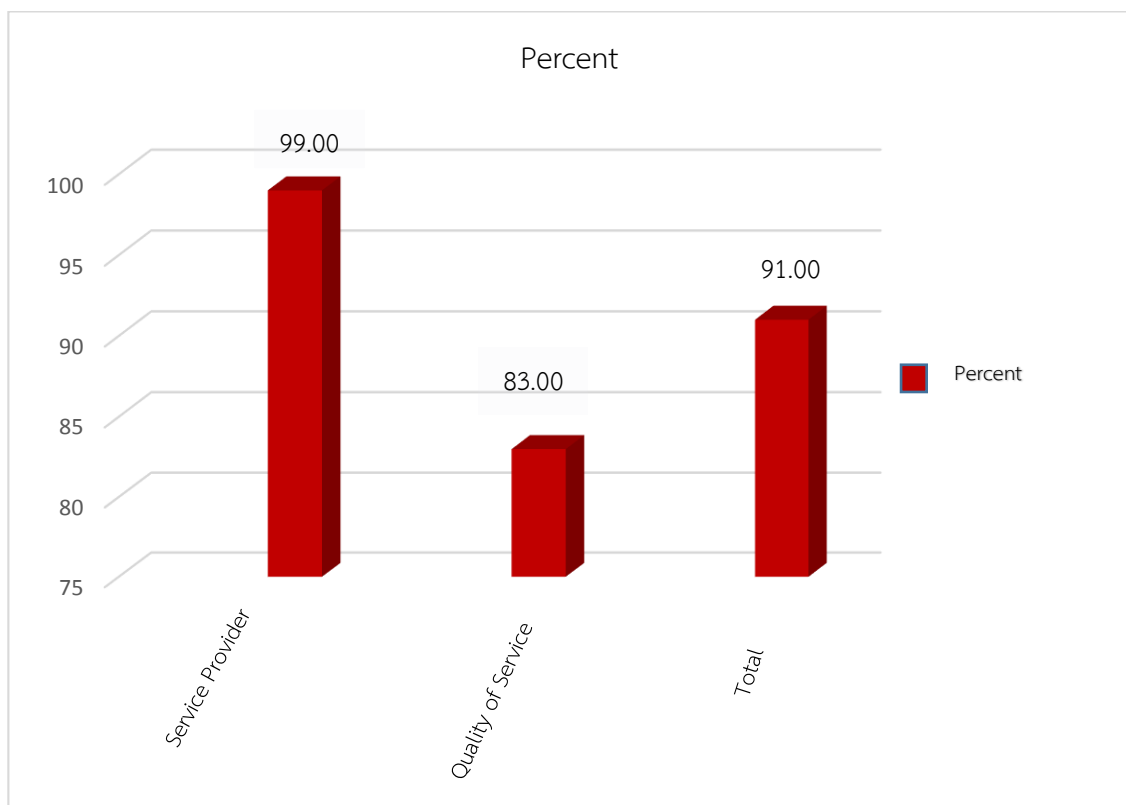


Chart 2 The Overall Results of Respondents' Satisfaction toward the Service Received from Dara Russami Hospital

6.3 Satisfaction of health care service of police officers, their family members, and the public who use the services at the Police Hospital and Dara Russami Hospital

The overall results of measuring the satisfaction of 700 respondents who used the service at the Police Hospital and Dara Russami Hospital yielded a mean score of 4.17 (83.40%) with the following details:

The service aspect has a mean score of 4.23 (84.60%). The respondents are most satisfied with the item “the doctor is attentive and is listening to the patients” with a mean score of 4.40 (88.00%). They are least satisfied with the item “the cleanness and sanitation of the facility” with a mean score of 4.13 (82.60%).

The quality of service aspect has a mean score of 4.10 (82.00%). The respondents are most satisfied with the two items “You are satisfied with the prescription bills and medical bills” with a mean score of 4.25 (85.00%). They are least satisfied with the item “the promptness of the service when requested” with a mean score of 3.97 (79.40%).

Table 3 The Overall Mean Score and Percent of Respondents’ Satisfaction toward the Service Received from the Police Hospital and Dara Russami Hospital

Aspect	Mean	S.D.	Percent
Service Provider	4.23	.81	84.60
Quality of Service	4.10	.85	82.00
Total	4.17	.83	83.40

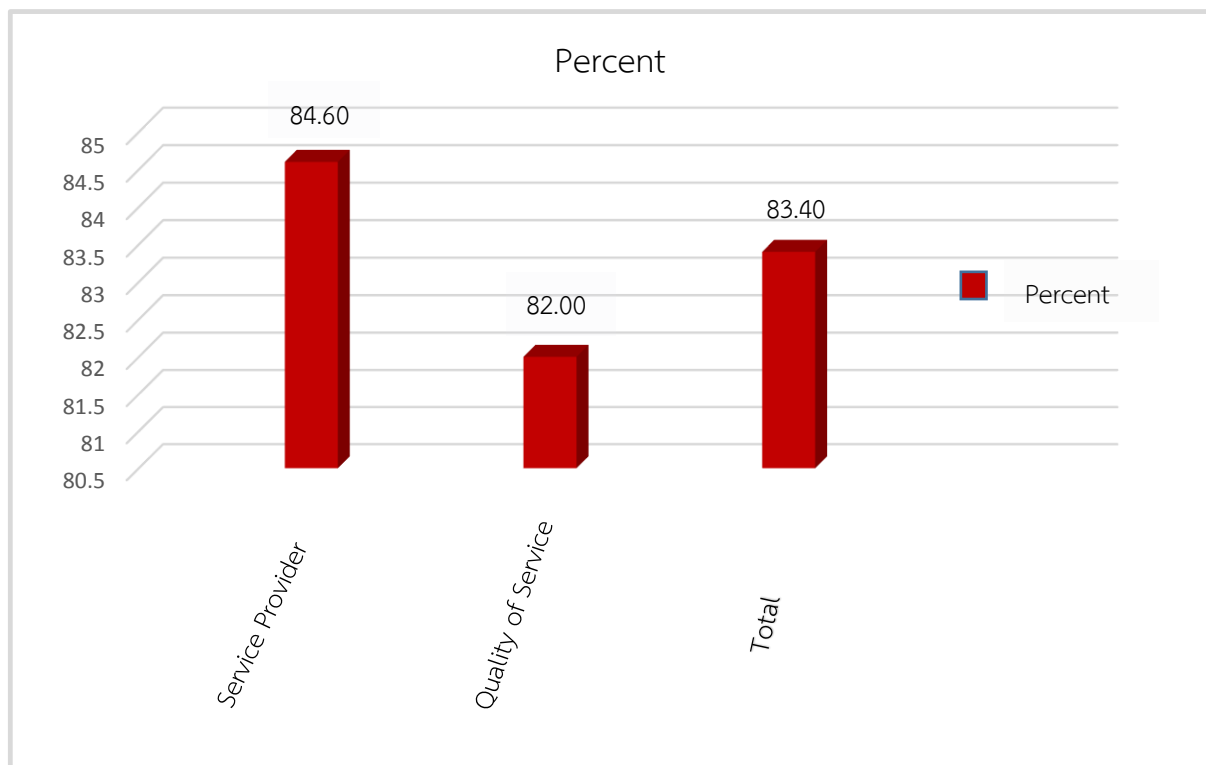


Chart 3 The Overall Results of Respondents' Satisfaction toward the Service Received from the Police Hospital and Dara Russami Hospital

6.4 Satisfaction of police officers who use the technology and communication system (the CRIMES system) of the Royal Thai Police.

The overall results of measuring the satisfaction of 700 respondents who used the CRIMES system showed a mean score of 3.33 (66.60%) with the following details:

The program aspect has a mean score of 3.43 (68.60%). The respondents are most satisfied with the two items “the completeness and accuracy of the program when using the search program” and “the completeness and accuracy of the program when issuing the CRIMES report” with a mean score of 3.45 (69.00%). They are least satisfied with the item “the speed of the program in issuing the CRIMES report” with a mean score of 3.36 (67.20%).

The personnel aspect has a mean score of 3.22 (64.40%). The respondents are most satisfied with the item “you have knowledge, skills, and experience in using the CRIMES system” with a mean score of 3.27 (65.40%). They are least satisfied with the item “there is sufficient training on the CRIMES system for the officers who use it” with a mean score of 3.12 (62.40%).

The top five suggestions for improvement given by the respondents include (1) increasing the speed and stability of the system and adding the connecting efficiency to the system, (2) enabling the CRIMES officers to access the system easier, (3) providing enough computers to the CRIMES users, (4) providing more officers to work on the CRIMES system, and (5) providing enough computer accessories such as paper and ink cartridge.

Table 4 The Overall Mean Score and Percent of Respondents' Satisfaction toward the Use of the CRIMES System

Aspect	Mean	S.D.	Percent
Program	3.43	.95	68.60
Personnel	3.22	.96	64.40
Total	3.33	.96	66.60

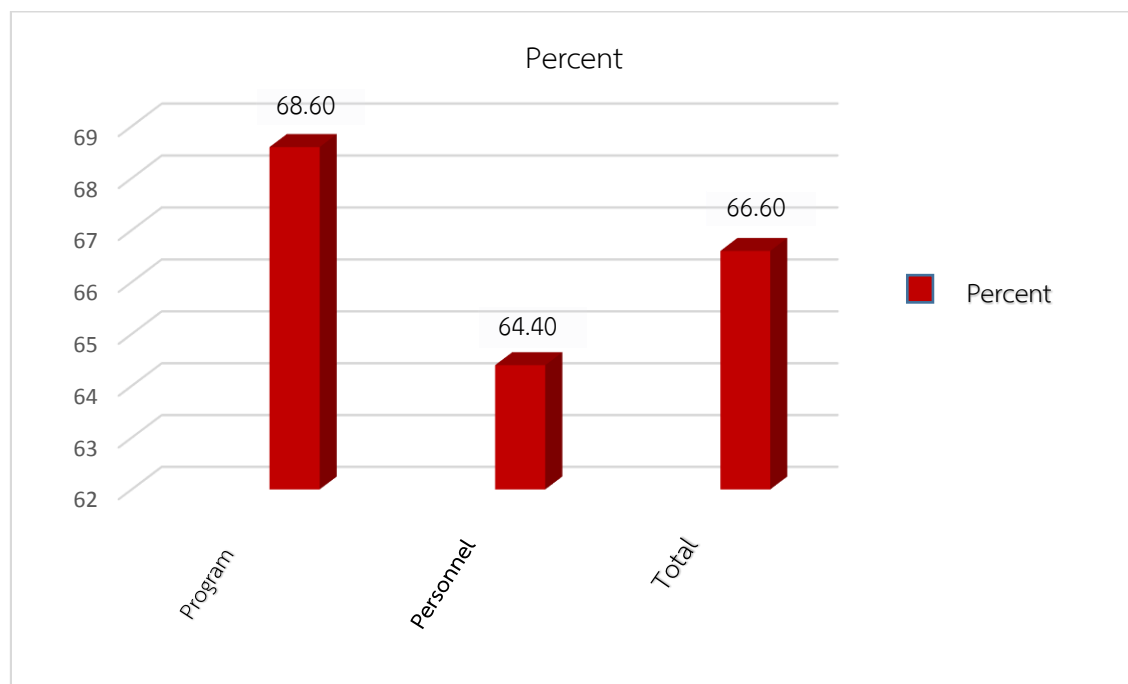


Chart 4 The Overall Results of Respondents' Satisfaction toward the Use of the CRIMES System

6.5 Satisfaction of people who reside in the southern provinces of Thailand regarding the government's effort to safeguard and handle the security-related issues.

The overall results of measuring the satisfaction of 700 respondents regarding government's effort to safeguard and handle the security-related issues in the southern provinces of Thailand yielded a mean score of 3.30 (66.00%) with the following details:

The peace-keeping aspect has a mean score of 3.39 (67.80%). The respondents are most satisfied with the item "the officers welcome people who come to the police station with friendliness" with a mean score of 3.45 (69.00%). They are least satisfied with the item "the officers treat the suspects professionally and fairly" with a mean score of 3.28 (65.60%).

The surveillance aspect has a mean score of 3.30 (66.00%). The respondents are most satisfied with the item "there are sufficient surveillance and safeguard of the important places in the city such as religious places, governmental offices, and train station" with a mean score of 3.34 (66.80%). They are least satisfied with the item "there is enough officer patrol and visit in the red-zone areas" with a mean score of 3.22 (64.40%).

The problem-solving and handling situation aspect has a mean score of 3.26 (65.20%). The respondents are most satisfied with the item "police officers work well with other agencies in handling the unstable situations in the areas" with a mean score of 3.37 (67.40%). They are least satisfied with the item "police officers can arrest the suspects based on evidence and in a timely fashion" with a mean score of 3.14 (62.80%).

The top three dissatisfied issues from the respondents are (1) having too many police check-points, (2) police officers do not perform their job professionally and use double standards, and (3) police officers are not friendly and rude.

Suggestions for improvement given by the respondents include (1) the police should do their job fairly and with equitability, (2) the police should be more friendly, (3) the police should be more serious in dealing with the drug problems, especially the traffickers, and (3) the police should be more attentive and take their job more seriously than before.

Table 5 The Overall Mean Score and Percent of Respondents' Satisfaction toward the Government's Efforts to Safeguard and Handle the Security-Related Issues.

Aspect	Mean	S.D.	Percent
Peace-Keeping	3.39	1.00	67.80
Surveillance	3.30	1.04	66.00
Problem-Solving	3.26	1.09	65.20
Total	3.30	0.99	66.00

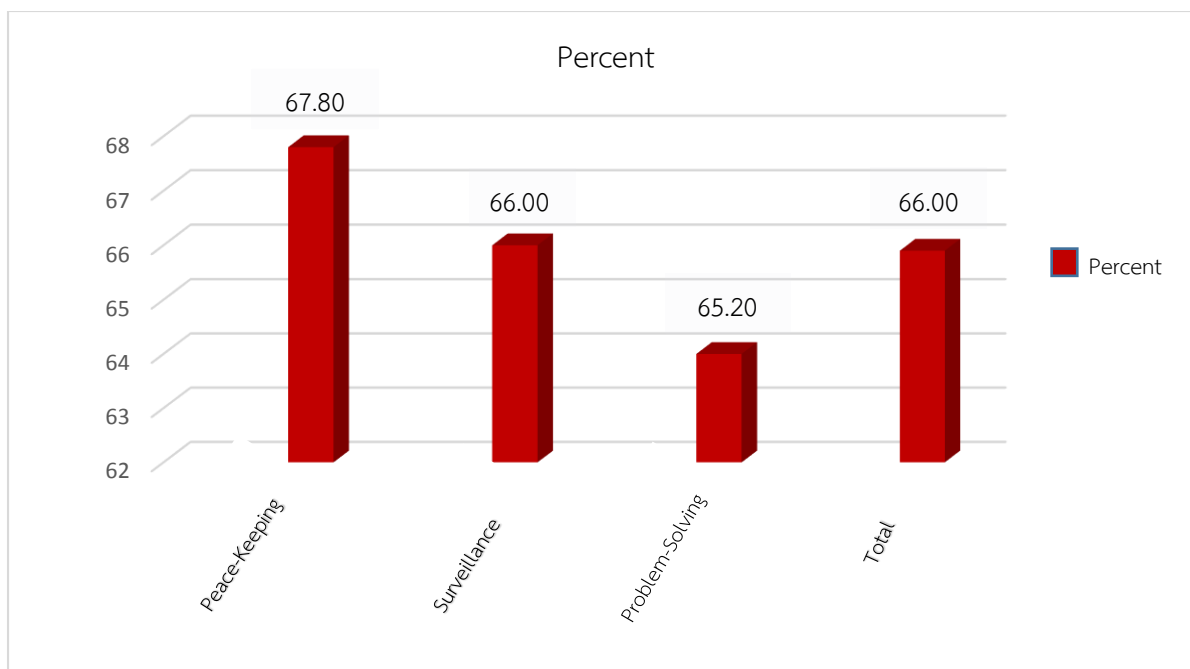


Chart 5 The Overall Results of Respondents' Satisfaction toward the Government's Efforts to Safeguard and Handle the Security-Related Issues.

6.6 Satisfaction and confidence of people in the government's efforts to safeguard and handle the security-related issues along the border.

The overall results of measuring the satisfaction of 700 respondents regarding the government's effort to safeguard and handle the security-related issues along the border yielded a mean score of 3.76 (75.20%) with the following details:

The peace-keeping aspect has a mean score of 3.80 (76.00%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item "the operations of the border patrol police make people feel safe and live with their daily lives" with a mean score of 3.90 (78.00%). They are least satisfied with and least confident in the item "the border patrol police help develop the quality of people's lives in their community" with a mean score of 3.70 (74.00%).

The surveillance aspect has a mean score of 3.73 (74.60%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item "the border patrol police patrol along the border to address the issues of smuggling people, contrabands, and other threats" with a mean score of 3.82 (76.40%). They are least satisfied with and least confident in the item "the border patrol police meet with the members of the community in the remote areas" with a mean score of 3.65 (73.00%).

The problem-solving and handling situation aspect has a mean score of 3.76 (75.20%). The respondents are most satisfied with the item “police officers work well with other agencies in addressing criminal cases in the areas” with a mean score of 3.84 (76.80%). They are least satisfied with and least confident in the item “there are not enough public relations regarding the negative consequences of criminalization to people in the community along the border” with a mean score of 3.70 (74.00%).

The top three dissatisfied issues from the respondents are (1) the police do not do their job as strictly as they should be, (2) there are still smuggling issues along the border, and (3) there is not enough public relations along the border regarding crime prevention to people in the community.

Suggestions for improvement given by the respondents include (1) having the police officers met and talked to people in the community in order to listen to their problems and build confidence in the public (2) wanting to police officers to perform their job more seriously and patrol in the community more often, and (3) the border patrol police should do their job more seriously and help advise people on how to create their income and build their career.

Table 6 The Overall Mean Score and Percent of Respondents’ Satisfaction toward the Government’s Efforts to Safeguard and Handle the Security-Related Issues Along the Border

Aspect	Mean	S.D.	Percent
Peace-Keeping	3.80	.95	76.00
Surveillance	3.73	1.00	74.60
Problem-Solving	3.76	.98	75.20
Total	3.76	.98	75.20

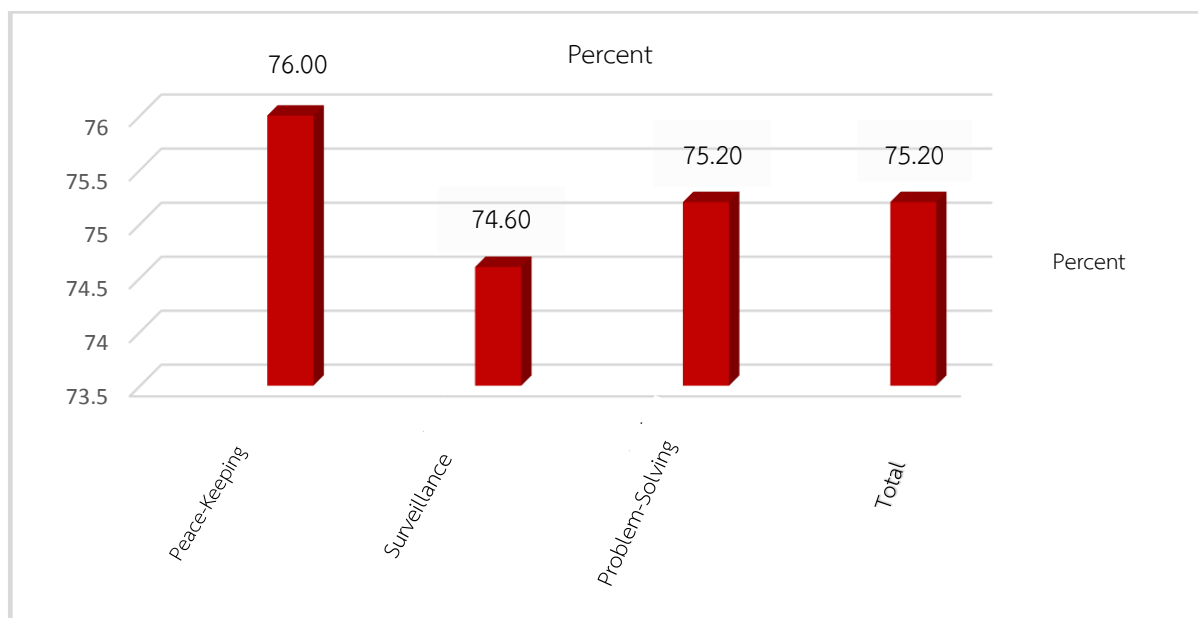


Chart 6 The Overall Results of Respondents' Satisfaction toward the Government's Efforts to Safeguard and Handle the Security-Related Issues along the Border

6.7 Satisfaction and confidence of people toward the police efforts to prevent and suppress illegal immigrants.

The overall results of measuring the satisfaction of 700 respondents regarding the police efforts to prevent and suppress illegal immigrants yielded a mean score of 3.52 (70.40%) with the following details:

The prevention aspect has a mean score of 3.53 (70.60%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item "the immigration police inspect both travelers and vehicles coming in and out of the country and monitor for smuggling items along the border" with a mean score of 3.65 (73.00%). They are least satisfied with and least confident in the item "the immigration police campaign in the communities along the border to let communities' members be aware of the human trafficking gangs" with a mean score of 3.46 (69.20%).

The suppression aspect has a mean score of 3.50 (70.00%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item "the immigration police regularly and seriously inspect, investigate, and arrest illegal immigrants in the areas" with a mean score of 3.56 (71.20%). They are least satisfied with and least confident in the two items "the immigration police receive tips from people in the community regarding illegal immigration" and "the immigration police use modern technology and equipment for inspecting and investigating the illegal immigration cases" with a mean score of 3.46 (69.20%).

For the confidence aspect, overall the respondents are satisfied with and least confident in the operation of the immigration police, with a mean score of 3.57 (71.40%).

The top three dissatisfied issues from the respondents are (1) the police do not do patrol the areas, (2) the police do not respond to the incident in a timely manner, and (3) the police do not quite seriously perform their job.

Suggestions for improvement given by the respondents include (1) the need for the police to patrol the areas more often, (2) the police should inspect for illegal immigrant more strictly, and (3) the need for the police to investigate the illegal immigration cases in the areas and in the community more often.

Table 7 The Overall Mean Score and Percent of Respondents' Satisfaction toward the Government's Efforts to Prevent and Suppress Illegal Immigrants

Aspect	Mean	S.D.	Percent
Prevention	3.53	1.07	70.60
Suppression	3.50	1.08	70.00
Confidence	3.57	1.11	71.40
Total	3.52	1.08	70.40

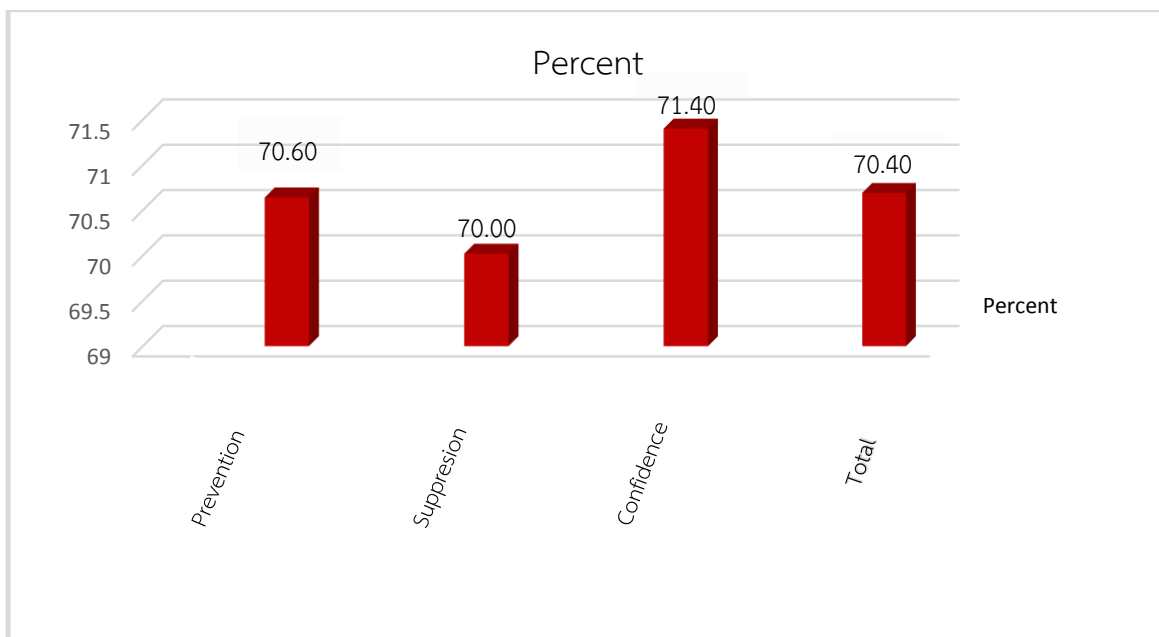


Chart 7 The Overall Results of Respondents' Satisfaction toward the Government's Efforts to Prevent and Suppress Illegal Immigrants

6.8 Satisfaction and confidence of tourists toward extending their visa and the service at the immigration check-points.

The overall results of measuring the satisfaction of 700 respondents regarding the visa extension service and the service at the immigration check-points yielded a mean score of 4.08 (81.60%) with the following details:

The facilitation aspect has a mean score of 4.09 (81.80%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item “the immigration police check-points are clean and organized” with a mean score of 4.23 (84.60%). They are least satisfied with and least confident in the item “the immigration office has accommodations for handicapped service recipients, such as ramps and special lines for handicappers” with a mean score of 3.93 (78.60%).

The personnel aspect has a mean score of 4.12 (82.40%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item “the immigration police dress professionally while on duty” with a mean score of 4.23 (84.60%). They are least satisfied with and least confident in the item “There are enough immigration police officers on duty providing service to people” with a mean score of 4.03 (80.60%).

The service procedure aspect has a mean score of 4.08 (81.60%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item “the immigration police service people on the first come first serve basis” with a mean score of 4.20 (84.00%). They are least satisfied with and least confident in the item “the service takes too long” with a mean score of 3.87 (77.40%).

The top three dissatisfied issues from the respondents are (1) time taken to do passport and extend visa is too long, (2) the immigration officers do not seem to be friendly, and (3) the immigration officers cannot speak English well enough.

Suggestions for improvement given by the respondents include (1) the need for the immigration police to be more fluent in English, (2) adding more officers to meet the need for services, and (3) the need for the immigration police to reduce the wait time for service.

Table 8 The Overall Mean Score and Percent of Tourists’ Satisfaction toward Extending Their Visa and the Service at the Immigration Check-Points.

Aspect	Mean	S.D.	Percent
Facilitation	4.09	.91	81.80
Personnel	4.12	.94	82.40
Service Procedure	4.08	.94	81.60
Total	4.08	.94	81.60

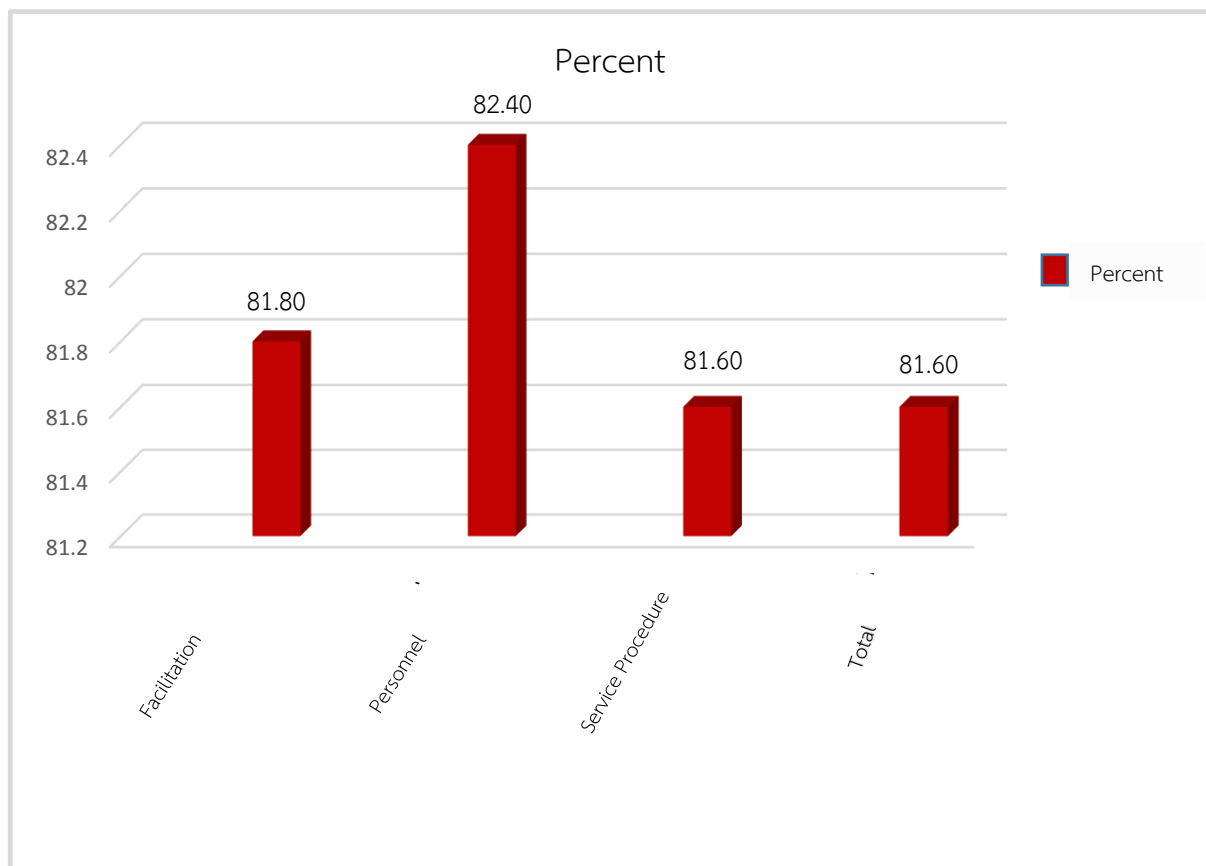


Chart 8 The Overall Results of Tourists' Satisfaction toward Extending Their Visa and the Service at the Immigration Check-Points.

6.9 Satisfaction and confidence of people toward the efforts of the narcotics police to handle drug cases.

The overall results of measuring the satisfaction of 700 respondents regarding the efforts of the narcotics police to handle drug cases yielded a mean score of 3.37 (67.40%) with the following details:

The drug prevention aspect has a mean score of 3.37 (67.40%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item "the narcotics police learn about culture and norm of people in the community before fully enforcing drug laws" with a mean score of 3.40 (68.00%). They are least satisfied with and least confident in the item "the narcotics officers have the campaign to get drug addicts to receive drug treatment" with a mean score of 3.30 (66.00%).

The drug suppression aspect has a mean score of 3.37 (67.40%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item "the police have check-points to

address the drug smuggling problems” with a mean score of 3.45 (69.00%). They are least satisfied with and least confident in the item “the police can efficiently expand the drug cases to arrest the “big fish” in the drug ring” with a mean score of 3.26 (65.20%).

The top three dissatisfied issues from the respondents are (1) the operations of the narcotics police are not in full-force, (2) there are still corruption issues, and (3) there are still issues of double standards.

Suggestions for improvement given by the respondents include (1) the narcotics police should be more serious in fulfilling their duties, (2) the narcotics police should emphasize on arresting drug criminals more than before, and (3) humanity and discretion should be taken into account while enforcing drug laws.

Table 9 The Overall Mean Score and Percent of People’s Satisfaction toward the Efforts of the Narcotics Police to Address Drug Cases.

Aspect	Mean	S.D.	Percent
Drug Prevention	3.37	1.07	67.40
Drug Suppression	3.37	1.10	67.40
Total	3.37	1.09	67.40

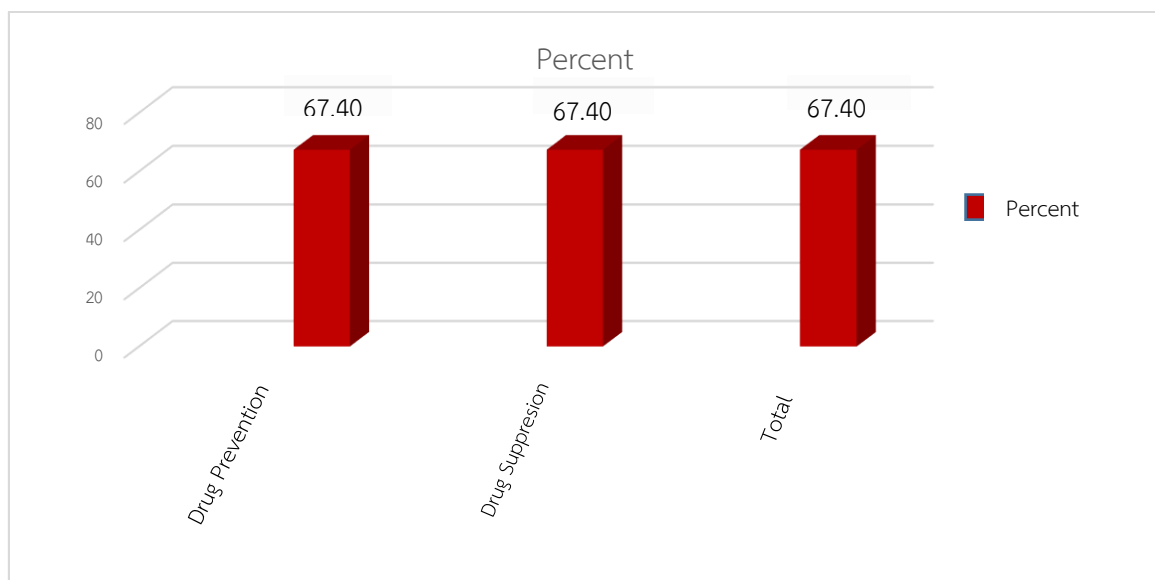


Chart 9 The Overall Results of People’s Satisfaction toward the Efforts of the Narcotics Police to Address Drug Cases.

6.10 Satisfaction of people in the target areas regarding the government's efforts to safeguard and handle the security issues and to keep peace along the territorial waters.

The overall results of measuring the satisfaction of 700 respondents regarding the government's efforts to safeguard and handle the security issues and to keep peace along the territorial waters yielded a mean score of 3.25 (65.00%) with the following details:

The peace-keeping aspect has a mean score of 3.24 (64.80%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item "the marine police do a public relation program to let people know about their responsibility and the rules and regulations of the marine police" with a mean score of 3.29 (65.80%). They are least satisfied with and least confident in the item "the marine police are friendly and nice when meeting with people" with a mean score of 3.20 (64.00%).

The surveillance aspect has a mean score of 3.20 (64.00%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item "the marine police regularly patrol in the territorial waters" with a mean score of 3.25 (65.00%). They are least satisfied with and least confident in the item "the marine police have training sessions to prepare to help and rescue flood victims and allow the public to take part in the process of surveillance the territorial waters" with a mean score of 3.11 (62.20%).

The problem-solving aspect has a mean score of 3.30 (66.00%). The respondents are most satisfied with and most confident in the item "the marine police can respond to the incidents in a timely manner and with efficiency" with a mean score of 3.33 (66.60%). They are least satisfied with and least confident in the item "the marine police are dedicated and eager in addressing the crime problems occurred in the territorial waters" with a mean score of 3.23 (64.60%).

The top three dissatisfied issues from the respondents are (1) people seldom see the marine police patrol in their areas, (2) people do not know much about the duties and responsibilities of the marine police, and (3) the marine police do not engage with the community's members.

Suggestions for improvement given by the respondents are that the public wants (1) to see more public relations about what the marine police do, (2) to see the marine police patrol more in the community, and (3) to have the marine police engaged more with people.

Table 10 The Overall Mean Score and Percent of People's Satisfaction Regarding the Government's Efforts to Safeguard and Handle the Security Issues and to Keep Peace along the Territorial Waters.

Aspect	Mean	S.D.	Percent
Peace-Keeping	3.24	1.10	64.80
Surveillance	3.20	1.12	64.00
Problem-Solving	3.30	1.12	66.00
Total	3.25	1.11	65.00

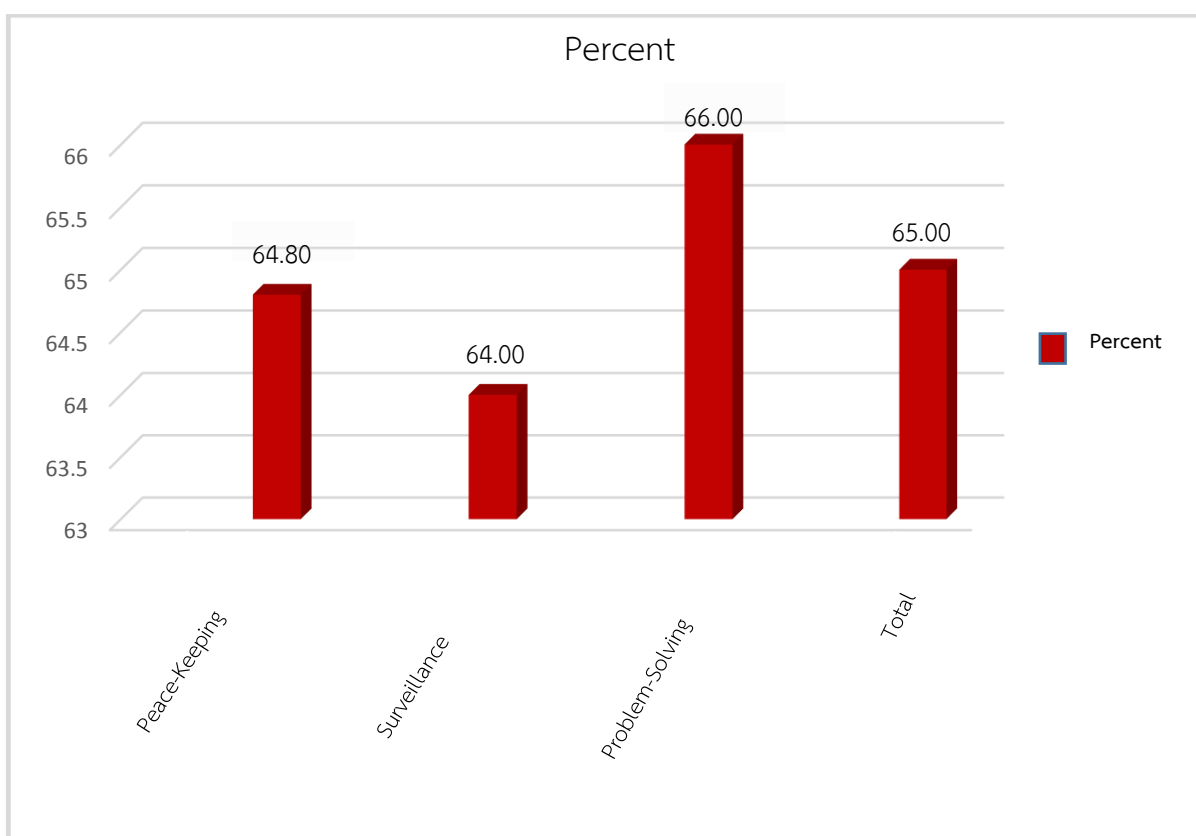


Chart 10 The Overall Results of People's Satisfaction Regarding the Government's Efforts to Safeguard and Handle the Security Issues and to Keep Peace Along the Territorial Waters.

6.11 Confidence of tourists in the service they received and the safety feelings of their lives and property.

The overall results of measuring the satisfaction of 700 tourists toward the service and facilitation they received and the safety feelings of their lives and property are as follows:

Confidence and Satisfaction of the Tourists toward the Service and Facilitation They Received

The overall results of measuring the satisfaction of 700 tourists toward the service and facilitation they received yielded a mean score of 3.61 (72.20%). The respondents are most satisfied with the item “the tourist police provide service with nice courtesy and friendly gesture” with a mean score of 3.71 (74.20%). They are least satisfied with the item “the tourist police make available useful information such as information signs, brochure, emergency phone number, and warning signs in the crime-prone areas” with a mean score of 3.43 (68.60%).

Confidence and Satisfaction of the Tourists toward the Safety Feeling of Their Lives and Property

The overall results of measuring the satisfaction of 700 tourists toward their personal safety and their property yielded a mean score of 3.68 (73.60%). The respondents are most satisfied with the item “you feel safe from being a victim of a personal assault while spending time in Thailand” with a mean score of 3.82 (76.40%). They are least satisfied with the item “the tourist police help you from being a victim of taxi price scalping” with a mean score of 3.51 (70.20%).

The most dissatisfied issue from the respondents is that tourist never know of or see the tourist police at all.

Suggestions for improvement given by the respondents include (1) the need to learn more about the tourist police via travel websites, airports, and underground and elevated trains, (2) the need for the tourist police to be fluent in English, and (3) the need for the tourist police in the areas to always meet and greet the tourists.

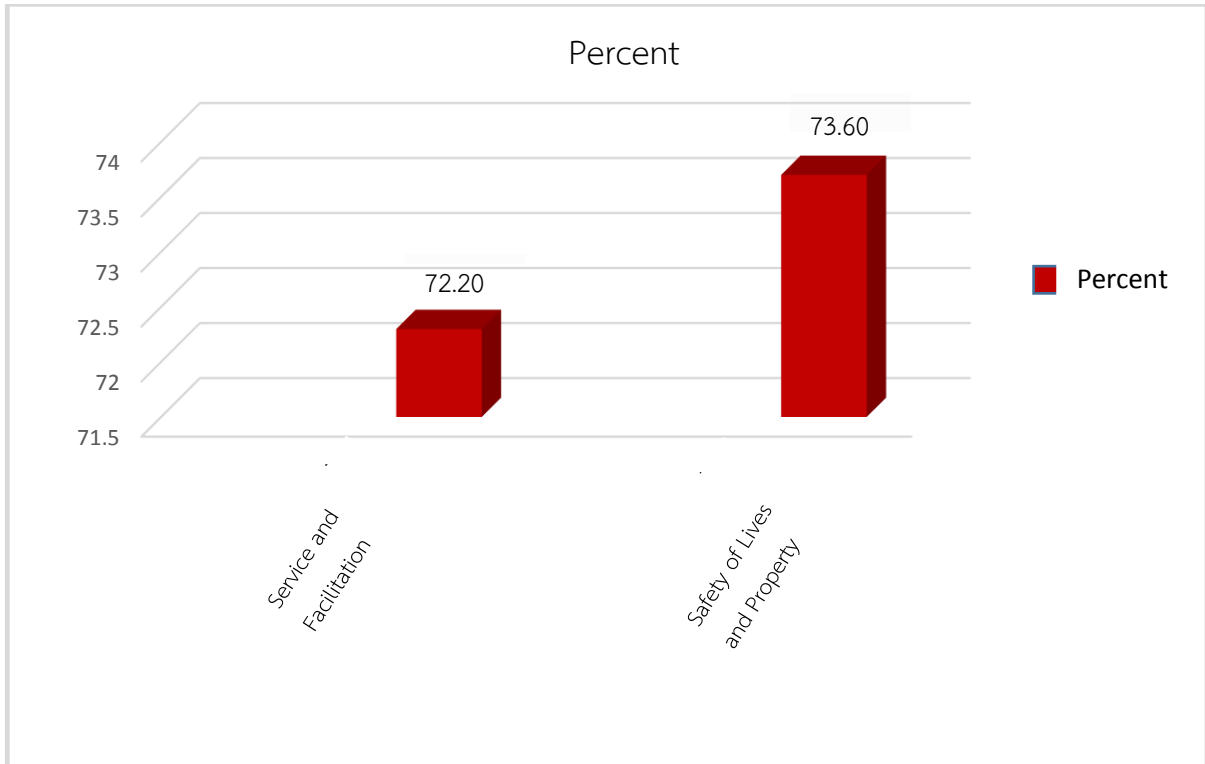


Chart 11 The Overall Results of Tourists' Confidence in the Service They Received and the Safety Feelings of Their Lives and Property.

Table 11 Comparative Data (in Percent) of the Confidence and Satisfaction Level Based on the Qualitative Indicators Listed in the PART Projects from 2017 to 2019

Objectives	Fiscal Year 2017	Fiscal Year 2018	Fiscal Year 2019
	Percent	Percent	Percent
1. To evaluate the satisfaction and confidence of people toward the efforts of narcotics police to handle drug cases	73.40	76.40	67.40
2. To evaluate the satisfaction and confidence of people toward the police efforts to prevent and suppress illegal immigrants	75.60	80.20	70.40
And the visa extension service	84.80	81.80	81.60
3. To evaluate the satisfaction and confidence of the tourists in:			
3.1 Service and facilitation	72.60	79.40	72.20
3.2 Safety of lives and property	-	-	73.60
4. To evaluate the satisfaction and confidence of people in the government's effort to safeguard and handle the security-related issues along the border	74.60	79.40	75.20
5. To evaluate the satisfaction of people who reside in the southern provinces of Thailand regarding the government's effort to safeguard and handle the security-related issues	79.60	83.20	66.00
6. To evaluate the satisfaction of police officers, their family members, and the public who use the services at the Police Hospital and Dara Russami Hospital	80.20	80.40	83.40

Table 11

Objectives	Fiscal Year 2017	Fiscal Year 2018	Fiscal Year 2019
	Percent	Percent	Percent
7. To evaluate the satisfaction of police officers who use the CRIMES system of the Royal Thai Police.	-	-	66.60
8. To evaluate the satisfaction of people in the target areas regarding the government's efforts to safeguard and handle the security issues and to keep peace along the territorial waters	-	-	65.00

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
1. หลักการและเหตุผล	(1)
2. วัตถุประสงค์	(2)
3. ขอบเขตของการวิจัย	(2)
3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	(2)
3.2 ขอบเขตด้านประชากร	(3)
3.3 ขอบเขตด้านเวลา	(3)
4. ระเบียบวิธีวิจัย	(4)
4.1 แบบการวิจัย	(4)
4.2 ประเภทการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง	(4)
4.3 เครื่องมือวิจัยและวิธีการเก็บข้อมูล	(4)
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	(6)
6. สรุปและข้อเสนอแนะ	(6)
6.1 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ	(6)
6.2 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจศิริ	(8)
6.3 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจศิริ	(9)
6.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES	(11)
6.5 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุข และพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	(12)
6.6 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวัง แก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อย ตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	(14)
6.7 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว	(16)
6.8 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง	(18)
6.9 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	(19)
6.10 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายที่มีความสงบสุขและพึงพอใจ จากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและ การรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	(21)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.11 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	(23)
The Executive Summary	(27)
สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	ข
สารบัญแผนภูมิ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ขอบเขตของการวิจัย	2
4. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
5. นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตำรวจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	6
แนวคิดทฤษฎีความเชื่อมั่น	7
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	15
รูปแบบการวิจัย	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
เครื่องมือวิจัยและวิธีการเก็บข้อมูล	18
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	19
1. ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)	19
2. ความเชื่อมั่นสอดคล้องกลมกลืนของคำถามในแบบสอบถาม (Reliability)	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
การวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิจัย	25
1. ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลดารารัศมี	26
1.1 โรงพยาบาลตำรวจ	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	26
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการ โรงพยาบาลตำรวจ	31
ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลตำรวจ	34
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	35
1.2 โรงพยาบาลดารารัศมี	36
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	36
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการ โรงพยาบาลดารารัศมี	42
ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลดารารัศมี	45
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	46
1.3 โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี	47
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	47
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชน ที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี	51
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES	54
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	54
ส่วนที่ 2 ความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	58
ส่วนที่ 3 ความพร้อมด้านเครือข่าย (VPN ตร.)	61
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES	63
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	65
3. ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุข และพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	67
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	67
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุข และพึงพอใจจากการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	71
ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	76
4. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไข ปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตาม แนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	77
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	77
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวัง แก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบ เรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	81
ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติงานของตำรวจ ในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษา ความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	85
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	86
5. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดัน คนต่างด้าว	87
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	87
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว	91
ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว	95
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	96
6. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาต และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง	96
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	96
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการ ตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง	100
ส่วนที่ 3 โพรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง	105
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	106
7. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกัน และปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	106

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	106
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกัน และปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	110
ส่วนที่ 3 โพรตระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	112
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	113
8. ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจ จากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ และการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	115
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	115
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุข และพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ ความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	119
ส่วนที่ 3 โพรตระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจน้ำ	122
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	123
9. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	124
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	124
ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก	128
ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	132
ส่วนที่ 4 โพรตระบุประเด็นที่ท่านไม่เชื่อมั่นและไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจท่องเที่ยว	137
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	137
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	139
1. ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการ โรงพยาบาลตำรวจ	139
2. ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการ โรงพยาบาลดาราศาสตร์	140

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แบบสอบถามชุดที่ 5 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของ ตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคง ของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและ การเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	169
แบบสอบถามชุดที่ 6 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว	172
แบบสอบถามชุดที่ 7 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง	175
แบบสอบถามชุดที่ 8 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม ยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	181
แบบสอบถามชุดที่ 9 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและ แก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและ การรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	184
แบบสอบถามชุดที่ 10 แบบสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	187
ภาคผนวก ข ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)	193
ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)	195
ความเชื่อมั่นสอดคล้องกลมกลืนของคำถามในแบบสอบถาม (Reliability)	195
ภาคผนวก ค ภาพการดำเนินงาน	199

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจ ของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลตำรวจ	(7)
ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจ ของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลตำรวจ	(8)
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจ	(10)
ตารางที่ 4 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจด้านโปรแกรม ประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES	(11)
ตารางที่ 5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	(13)
ตารางที่ 6 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหา สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อย ตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	(15)
ตารางที่ 7 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว	(17)
ตารางที่ 8 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด่านตรวจคนเข้าเมือง	(18)
ตารางที่ 9 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ	(20)
ตารางที่ 10 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของ ประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ และการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	(22)

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 11 ตารางแสดงข้อมูลเปรียบเทียบความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในภาพรวมตามตัวชี้วัดเชิงคุณภาพโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562	(25)
ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง	17
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามที่มีการวัดแบบขั้นลำดับ (Scale Measurement) และค่าแอลฟาโคเอฟฟิเชียน (Alpha's Coefficient)	20
ตารางที่ 4.1 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งแยกตามชุดแบบสอบถาม	25
ตารางที่ 4.2 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	26
ตารางที่ 4.2 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	27
ตารางที่ 4.2 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ	27
ตารางที่ 4.2 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา	28
ตารางที่ 4.2 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้	28
ตารางที่ 4.2 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา	29
ตารางที่ 4.2 (7) แสดงข้อมูล สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ	29
ตารางที่ 4.2 (8) แสดงข้อมูล เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ	30
ตารางที่ 4.2 (9) แสดงข้อมูล ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ	30
ตารางที่ 4.3 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ	31
ตารางที่ 4.3 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ	33
ตารางที่ 4.3 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตำรวจ	34
ตารางที่ 4.3 (4) แสดงข้อมูลความจำเป็นต้องจัดบริการด้านการแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืน	35
ตารางที่ 4.3 (5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	35
ตารางที่ 4.4 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	36
ตารางที่ 4.4 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	37
ตารางที่ 4.4 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.4 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา	38
ตารางที่ 4.4 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้	38
ตารางที่ 4.4 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา	39
ตารางที่ 4.4 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน หน่วย/แผนกที่เข้ารับการรักษา	39
ตารางที่ 4.4 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา	40
ตารางที่ 4.4 (9) แสดงข้อมูล สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้ เมื่อไม่มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมี	40
ตารางที่ 4.4 (10) แสดงข้อมูล เหตุผลที่เลือกรับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมี	41
ตารางที่ 4.4 (11) แสดงข้อมูล ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่ โรงพยาบาลดารารัศมี	41
ตารางที่ 4.5 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมี	42
ตารางที่ 4.5 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการ ตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมี	45
ตารางที่ 4.5 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลดารารัศมี	45
ตารางที่ 4.5 (4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	46
ตารางที่ 4.6 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	47
ตารางที่ 4.6 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	47
ตารางที่ 4.6 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ	48
ตารางที่ 4.6 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา	48
ตารางที่ 4.6 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้	49
ตารางที่ 4.6 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา	49
ตารางที่ 4.6 (7) แสดงข้อมูล สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้ เมื่อไม่มารับบริการ โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี	50
ตารางที่ 4.6 (8) แสดงข้อมูล เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลดารารัศมี	50
ตารางที่ 4.6 (9) แสดงข้อมูล ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ ที่โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.7 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี	51
ตารางที่ 4.7 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของ ข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจรัศมี	54
ตารางที่ 4.8 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	54
ตารางที่ 4.8 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	54
ตารางที่ 4.8 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุราชการ	55
ตารางที่ 4.8 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ชั้นยศ	55
ตารางที่ 4.8 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สังกัด	56
ตารางที่ 4.8 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ทำหน้าที่	56
ตารางที่ 4.8 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา	57
ตารางที่ 4.8 (8) แสดงข้อมูลท่านปฏิบัติหน้าที่ในงานระบบ CRIMES มาแล้วเป็นเวลา.....เดือน	57
ตารางที่ 4.8 (9) แสดงข้อมูล ท่านมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ มาแล้วเป็นเวลา	58
ตารางที่ 4.9 (1) แสดงข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ (Thin Client) จำนวน....เครื่อง ใช้งานได้...เครื่อง ใช้งานไม่ได้....เครื่อง	58
ตารางที่ 4.9 (2) แสดงข้อมูล ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	59
ตารางที่ 4.9 (3) แสดงข้อมูล เครื่องพิมพ์ (Printer) จำนวน....เครื่อง ใช้งานได้.....เครื่อง ใช้งานไม่ได้.....เครื่อง	59
ตารางที่ 4.9 (4) แสดงข้อมูล ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งานเครื่องพิมพ์ (Printer)	60
ตารางที่ 4.9 (5) แสดงข้อมูล เครื่องอ่านบัตรสมาชิกการ์ด จำนวน.....เครื่อง	60
ตารางที่ 4.9 (6) แสดงข้อมูล ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เครื่องอ่านบัตรสมาชิกการ์ด	61
ตารางที่ 4.10 (1) แสดงข้อมูล ความเสถียรของเครือข่าย	61
ตารางที่ 4.10 (2) แสดงข้อมูล การเชื่อมต่อเครือข่าย	61
ตารางที่ 4.10 (3) แสดงข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่าย จำนวน.....เครื่อง	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 (4) แสดงข้อมูล ความเร็วเครือข่าย Download....Mbit/s Upload....Mbit/s Ping....m	62
ตารางที่ 4.11 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ ในระบบ CRIMES	63
ตารางที่ 4.11 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจ ด้านโปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES	65
ตารางที่ 4.11 (3) ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุงที่ได้มาจากผู้ตอบแบบสอบถาม	65
ตารางที่ 4.12 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	67
ตารางที่ 4.12 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	67
ตารางที่ 4.12 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	68
ตารางที่ 4.12 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ	68
ตารางที่ 4.12 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 4.12 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้	69
ตารางที่ 4.12 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา	70
ตารางที่ 4.12 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส	70
ตารางที่ 4.12 (9) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย	70
ตารางที่ 4.13 แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหา สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	71
ตารางที่ 4.14 (1) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจ ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสงบสุขและพึงพอใจ จากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	75
ตารางที่ 4.14 (2) แสดงภาพรวมประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	75
ตารางที่ 4.14 (3) แสดงภาพรวมหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะ หรือที่ควรปรับปรุง	76
ตารางที่ 4.15 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	77
ตารางที่ 4.15 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	77
ตารางที่ 4.15 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา	78
ตารางที่ 4.15 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้	79
ตารางที่ 4.15 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา	79
ตารางที่ 4.15 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส	79
ตารางที่ 4.15 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย	80
ตารางที่ 4.15 (9) แสดงข้อมูล ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน	80
ตารางที่ 4.16 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคง ของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและ การเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	81
ตารางที่ 4.16 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและ ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหา สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อย ตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	85
ตารางที่ 4.16 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหา สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อย ตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	86
ตารางที่ 4.16 (4) แสดงภาพรวมประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	86
ตารางที่ 4.17 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	87
ตารางที่ 4.17 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	87
ตารางที่ 4.17 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ	88
ตารางที่ 4.17 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา	88
ตารางที่ 4.17 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้	89
ตารางที่ 4.17 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา	89
ตารางที่ 4.17 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส	89
ตารางที่ 4.17 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย	90
ตารางที่ 4.17 (9) แสดงข้อมูล ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 (10) แสดงข้อมูล ชนชาติคนต่างด้าวส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในชุมชน	90
ตารางที่ 4.18 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน ต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว	91
ตารางที่ 4.18 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว	95
ตารางที่ 4.18 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่น จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว	95
ตารางที่ 4.18 (4) แสดงภาพรวมหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	96
ตารางที่ 4.19 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	96
ตารางที่ 4.19 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	97
ตารางที่ 4.19 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน Home country (ประเทศ)	97
ตารางที่ 4.19 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย	98
ตารางที่ 4.19 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา	98
ตารางที่ 4.19 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส	98
ตารางที่ 4.19 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาประเทศไทย	99
ตารางที่ 4.20 (1) แสดงระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติ ต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านตรวจคนเข้าเมือง	100
ตารางที่ 4.20 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและ ความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาต และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง	105
ตารางที่ 4.20 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	105
ตารางที่ 4.20 (4) แสดงภาพรวมหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะ หรือที่ควรปรับปรุง	106
ตารางที่ 4.21 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	106
ตารางที่ 4.21 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ	107
ตารางที่ 4.21 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา	108
ตารางที่ 4.21 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้	108
ตารางที่ 4.21 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา	109
ตารางที่ 4.21 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส	109
ตารางที่ 4.21 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย	109
ตารางที่ 4.22 (1) แสดงระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน ต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	110
ตารางที่ 4.22 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม ยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	112
ตารางที่ 4.22 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่น จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	112
ตารางที่ 4.22 (4) แสดงภาพรวมหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะ หรือที่ควรปรับปรุง	113
ตารางที่ 4.23 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	115
ตารางที่ 4.23 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	115
ตารางที่ 4.23 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ	116
ตารางที่ 4.23 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา	116
ตารางที่ 4.23 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้	117
ตารางที่ 4.23 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา	117
ตารางที่ 4.23 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส	117
ตารางที่ 4.23 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะที่อยู่อาศัย	118
ตารางที่ 4.23 (9) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแม่น้ำหรือทะเล	118
ตารางที่ 4.24 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อย ในเขตน่านน้ำ	119

สารบัญญัตราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	122
ตารางที่ 4.24 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	122
ตารางที่ 4.24 (4) แสดงภาพรวมข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุง	123
ตารางที่ 4.25 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ	124
ตารางที่ 4.25 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ	124
ตารางที่ 4.25 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ประเทศ	125
ตารางที่ 4.25 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย	126
ตารางที่ 4.25 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา	126
ตารางที่ 4.25 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส	127
ตารางที่ 4.25 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน หมายเลขที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	127
ตารางที่ 4.25 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน การรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่รับรู้ว่ามีตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย	128
ตารางที่ 4.26 (1) แสดงข้อมูล ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก	128
ตารางที่ 4.26 (2) แสดงข้อมูล ระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	132
ตารางที่ 4.26 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	137
ตารางที่ 4.26 (4) แสดงภาพรวมหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะและควรปรับปรุง	137

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ	(7)
แผนภูมิที่ 2 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมี	(9)
แผนภูมิที่ 3 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี	(10)
แผนภูมิที่ 4 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวัน อิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES	(12)
แผนภูมิที่ 5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหา สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	(13)
แผนภูมิที่ 6 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับ ความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดน และการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	(15)
แผนภูมิที่ 7 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว	(17)
แผนภูมิที่ 8 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด่านตรวจคนเข้าเมือง	(19)
แผนภูมิที่ 9 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	(20)
แผนภูมิที่ 10 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ ที่เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	(22)
แผนภูมิที่ 11 แสดงภาพรวมของค่าคะแนนความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	(24)

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

การติดตามประเมินผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งสำนักงานงบประมาณกำหนดเงื่อนไขในการติดตามประเมินผล โดยกำหนดให้หน่วยงานอิสระ (Third Party) เป็นผู้ประเมิน

กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (วจ.สยศ.ตร.) ได้จัดทำโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประเมินตัวชี้วัดเชิงคุณภาพด้านความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ ได้แก่

แผนงานพื้นฐานด้านความมั่นคง

ผลผลิตที่ 1 : การบังคับใช้กฎหมาย อำนวยความยุติธรรมและบริการประชาชน

กิจกรรมการให้บริการสุขภาพ

1.1 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

กิจกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

โครงการที่ 1 : โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมสถานการณ์ความไม่สงบในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3 ประชาชนในพื้นที่ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ผลผลิตที่ 2 : การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ

กิจกรรมการบริหารจัดการความมั่นคงชายแดน

1.4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ร้อยละ 80

กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยและให้บริการนักท่องเที่ยว

1.5 นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจการให้บริการและอำนวยความสะดวก ร้อยละ 80

กิจกรรมการป้องกันและการปราบปรามการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองและคนต่างด้าวที่ไม่พึงปรารถนา

1.6 ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

กิจกรรมการป้องกัน ปราบปราม สืบสวนผู้ผลิตและผู้ค้ายาเสพติด

1.7 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกัน ปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

กิจกรรมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตน่านน้ำและการรักษาความสงบเรียบร้อยทางทะเล

1.8 ประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในน่านน้ำ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

แผนงานบูรณาการพัฒนานพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ

เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูงขึ้น

1.9 นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 80

1.10 ประเมินกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2562

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ

2.5 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวก

2.6 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต

2.7 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกัน ปราบปราม ยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2.8 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

2.9 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.10 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2562

3. ขอบเขตของการวิจัย

สำหรับการศึกษานี้ เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ผลผลิตตามตัวชี้วัดเชิงคุณภาพของพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ (โครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) ในประเด็นดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1.1 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

3.1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3.1.3 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

3.1.4 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ

3.1.5 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวก

3.1.6 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว และการรับบริการตรวจอนุญาต

3.1.7 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกัน ปราบปรามยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3.1.8 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

3.1.9 ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.1.10 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2562

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่เป็นผู้ได้รับบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของผลผลิต ตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2562 ดังนี้

3.2.1 ประชาชนทั่วไป

3.2.2 ประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา ปัตตานี นราธิวาส)

3.2.3 ผู้มาติดต่อรับบริการในพื้นที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

3.2.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

3.2.5 ประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

3.2.6 ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวน

3.3 ขอบเขตด้านสถานที่

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาในจังหวัดที่มีประชากรเป็นผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในพื้นที่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้และกรุงเทพมหานคร

3.4 ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในกันยายน พ.ศ. 2562

4. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 รับทราบความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนของตัวชี้วัดผลผลิต กิจกรรมตามภารกิจความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

4.2 รับทราบระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในกระบวนการจัดการงบประมาณในการกำหนดนโยบายและปรับทิศทางการทำงานไปสู่เป้าหมายยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 เพื่อเป็นแนวทางในการวัดระดับความสำเร็จในเชิงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่าอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญประกอบการตัดสินใจในกระบวนการกำหนดแผนการจัดทำงบประมาณของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพและเพื่อความสัมพันธ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม

5. นิยามศัพท์

นักท่องเที่ยว หมายถึง คนต่างดาวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว เพื่อเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ทั้งที่ไปพักค้างแรมและไปโดยไม่ได้พักค้างแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้ การบันเทิง หรือการอื่นใด แต่มิใช่เพื่อไปทำงานทำหรือหารายได้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบใจ ในการรับบริการด้าน งานบริการ ความสะดวกสบายของพื้นที่ให้บริการ การประสานงานกับหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน ความปลอดภัยในงานและผู้รับบริการ การประสานงานความร่วมมือของหน่วยงานและผู้รับบริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการวิจัยโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผู้วิจัยได้ทบทวนและศึกษางานที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

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

1. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตำรวจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ตำรวจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย

พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 6 สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

(2) ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

(3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

(4) รักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร

(5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ตาม (1) (2) (3) (4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดความผิดทางอาญาขึ้นสำหรับการกระทำใดเป็นการเฉพาะ และตกอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติตาม (3) (4) หรือ (5) จะตราพระราชกฤษฎีกาโอนอำนาจหน้าที่ตาม (3) (4) หรือ (5) เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญาดังกล่าว ทั้งหมดหรือบางส่วนให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่อื่นใดก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ข้าราชการตำรวจ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติพ้นจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวทั้งหมดหรือบางส่วนและให้ถือว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว เป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ

พนักงานสอบสวน หรือพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจชั้นผู้ใหญ่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว

หลักการตำรวจของ เซอร์ โรเบิร์ต ฟิล หลักการที่สำคัญ คือ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจในการบังคับใช้กฎหมาย ต้องมีความยุติธรรมและไม่ใช้กำลัง เว้นแต่กรณีจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เมื่อตำรวจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดอาชญากรรมและความยุ่งเหยิงในสังคม

จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของตำรวจ สรุปบทบาทหน้าที่ของตำรวจได้ดังนี้

1. รักษาความปลอดภัยสถาบันพระมหากษัตริย์
2. รักษาความสงบและความมั่นคงของชาติ
3. ป้องกัน ยับยั้ง ไม่ให้เกิดอาชญากรรม
4. สืบสวนการกระทำความผิดและเมื่อมีผู้กระทำความผิดกฎหมายก็ทำการจับกุมเพื่อดำเนินคดีทางกฎหมายต่อไป
5. รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

Oliver, R. L. (1997) ได้อธิบาย ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การตอบสนองกับความอยากได้ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์ที่มาใช้บริการ และการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของแต่ละคนมีวิธีคิดที่ต่างต่างกันไปในแต่ละบุคคล

Kim, Y. K., & Lee, H. R. (2011) กล่าวว่า เมื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการนั้น ส่งผลให้เกิดความภักดีต่อบริการนั้นและมีการชื่นชมการบริการต่อบุคคลอื่น ๆ ถึงการบริการ และอยากวนกลับมาใช้บริการนั้นซ้ำอีกส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการนั้น

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวถึง ความพึงพอใจบริการว่าเป็นความรู้สึกในใจของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด เมื่อได้มีการคาดหวังไว้กับความต้องการสิ่งนั้น ๆ ส่งผลกับการตอบสนองที่ดี จะทำให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก แต่เมื่อไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการอาจจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ จะต้องเกิดจากนิติบุคคลมหาชน เช่น รัฐ องค์กรที่ปกครองท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หรือเกิดจากเอกชนที่รัฐมอบหมายให้เอกชนดำเนินการ และต้องเป็นบริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณะ และทำขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยเห็นถึงส่วนรวมมาก่อนผลกำไร

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545) ได้อธิบายถึงวิธีการบริการของภาครัฐ โดยให้ทุกคนเป็นจุดศูนย์กลาง โดยจุดมุ่งหมายที่สำคัญหลัก ๆ ของการให้บริการของภาครัฐ ต้องตอบสนองสิ่งที่ประชาชนต้องการ โดยขั้นตอนในการให้บริการต่อประชาชนนั้น ภาครัฐหรือผู้บริการ จำเป็นต้องมีการประกาศ ออกข้อกำหนด หรือข้อบังคับให้มีหลักปฏิบัติของการบริการที่ได้มาตรฐาน และจำเป็นต้องให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามข้อกำหนด รวมถึง

ประชาชนควรมีสิทธิในการเรียกร้อง ค่าเสียหาย ค่าชดเชย หรือค่าตอบแทน เมื่อผู้ให้บริการหรือองค์กรนั้นไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดเอาไว้ได้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2545) ได้สรุปการบริการสาธารณะไว้ว่า ประชาชนควรที่จะมีทางเลือกในการรับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์สูงสุด อีกทั้งหัวใจของการบริการสาธารณะที่สำคัญที่ภาครัฐหรือผู้ให้บริการคือ รับผิดชอบการให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ต้องพิจารณาถึงความคล่องตัว ความยุติธรรมจะส่งผลให้การให้บริการขององค์กรหรือภาครัฐตรงตามความหวังหรือความปรารถนาของประชาชนผู้มาใช้บริการ ต้องมีการจัดประชุมหรือปรึกษากับผู้ให้บริการหรือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงในสิ่งที่ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

นครินทร์ และคณะ (2548) ได้ให้นิยามว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการที่ทำให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะ โดยบริการนั้นให้ประโยชน์ต่อประชาชนโดยทั่วไป เพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของส่วนรวม

ชาติชาย ณ เชียงใหม่ (2549) ได้อธิบายเกี่ยวกับการบริการระหว่างภาครัฐและประชาชนไว้ว่า วิธีการบริการประชาชนต้องให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมีประเด็นสำคัญอยู่ด้วยกันหลายประการคือ ต้องกำหนดให้กระจ่างชัดว่า ประชาชนผู้รับบริการคือ กลุ่มไหน ผู้ที่มีส่วนได้ประโยชน์หรือเสียประโยชน์ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม เป็นกลุ่มใดบ้าง ส่วนต่อมาต้องกำหนดองค์กรหรือฝ่ายไหนเป็นผู้ให้บริการ จะต้องให้บริการอะไรบ้าง ควรให้บริการในรูปแบบไหน ต้องมีการเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการหรือประชาชนว่าต้องการอะไรมากกว่าจะมาให้บริการ และต้องกำหนดวิธีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของการบริการ

สรุปแนวคิดที่มีต่อความพึงพอใจในการบริการ

1. ความพึงพอใจในการบริการ จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ให้บริการตอบสนองความอยากได้ของผู้รับบริการ หรือตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง
2. เมื่อเกิดความพึงพอใจในการบริการ จะทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นและมีโอกาสในการใช้บริการอีก
3. หัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการคือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม การทำงานอย่างเต็มที่ รวมถึงมรรยาทในการให้บริการอีกด้วย
4. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงความต้องการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

3. แนวคิดทฤษฎีความเชื่อมั่น

Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992) ได้ให้คำจำกัดความของความเชื่อมั่นคือ ความไว้วางใจในการจะแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นจึงจะเกิดขึ้นจากความซื่อสัตย์ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ เพื่อการนั้นแล้ว ผู้ให้บริการหรือองค์กรจึงจำเป็นต้องแสดงให้เห็นให้ผู้ที่มาใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการหรือองค์กรนั้น ๆ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือในการเก็บหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญของทั้ง 2 ฝ่าย

Morgan. & Hunt. (1994) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจริงเมื่อกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งเกิดความเชื่อใจในช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กันในขณะที่มีการแลกเปลี่ยนความไว้วางใจและความตรงไปตรงมา ความเชื่อมั่นของผู้ที่จะรับบริการจะประเมินได้เมื่อผู้รับบริการ ได้การรับบริการจนเสร็จสิ้น ขบวนการเป็นที่เรียบร้อย ผู้รับบริการจะนำสิ่งที่ตกลงกันก่อนที่จะมีการรับบริการกับองค์การหรือผู้ให้บริการได้ให้ข้อตกลงไว้ ดังนั้นถ้าผู้ให้บริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ทั้งหมด ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในที่สุด และองค์ประกอบในการสร้างความน่าเชื่อถือต่อองค์กรหรือผู้ให้บริการเพื่อเกิดความเชื่อมั่นคือ การมีความตรงไปตรงมา มีความยุติธรรม มีคุณธรรม มีการอำนวยความสะดวกที่ดี มีความสุจริต มีความรับผิดชอบ รวมถึงการมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สมควรใจให้ทำการบริการ สนับสนุนกิจกรรมสาธารณะ สร้างความน่าเชื่อถือต่อองค์กรและไม่แสดงออกถึงการกระทำที่ส่งผลลบให้เกิดไม่น่าเชื่อถือขององค์กรหรือผู้ให้บริการ

จากการศึกษาความเชื่อมั่น สรุปวิธีการสร้างความเชื่อมั่น จากปัจจัยดังนี้

1. ความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม ถูกต้อง ตรงไปตรงมา
2. ความยุติธรรม
3. การบริการที่ดี มีความสุภาพ มีมารยาท มีความรับผิดชอบ และมีน้ำใจ
4. มีทักษะการสื่อสารที่ดี

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Sahapattana, P., & Cobkit, S. (2016) มีการศึกษาที่สนับสนุนสมมติฐาน ทั้งหมด 3 ข้อ

1. คนไทยโดยส่วนใหญ่ (65%) ยังคงเชื่อมั่นในตำรวจ
2. ตัวแปรอิสระในการศึกษานี้มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในตำรวจ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของตำรวจในบางส่วน ไม่สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นในตำรวจได้ แต่ต้องใช้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในรอบด้าน เพื่อลดความรู้สึกลัวอาชญากรรม หรือ ลดจำนวนผู้ตกเป็นเหยื่อจากอาชญากรรม
3. สิ่งที่สำคัญที่สุดในตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของพลเมืองคือ ความสามารถของตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตำรวจ ตำรวจไทยต้องมุ่งเน้นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนที่ดี โดยรวมการศึกษานี้เป็นการหาคำตอบเพื่อเป็นการตอบทั้ง 2 คำถาม

1. ตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีผลต่อความเชื่อมั่นในตำรวจอย่างไร
2. ตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อตำรวจเป็นอย่างมากหรือไม่

การศึกษานี้ สนับสนุนการศึกษาของ Stoutland (2001) ว่า ความเชื่อมั่นในตำรวจ สัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีของตำรวจของพลเมือง ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ มีการเสนอนโยบายต่าง ๆ ดังนี้

1. ทุก ๆ ครั้งที่คนจะเริ่มติดต่อกับตำรวจ (เช่น การขอข้อมูล หรือบริการอื่น ๆ) ตำรวจต้องตอบสนองความต้องการของพวกเขา เพราะประสบการณ์การพบกันที่นำไปสู่ทัศนคติที่ดีของพลเมืองต่อตำรวจ

2. เพื่อจัดการปัญหาความกลัวในอาชญากรรมของพลเมือง ตำรวจควรหาหนทางที่สามารถทำงานให้ใกล้ชิดกับพลเมืองมากยิ่งขึ้น เพื่อร่วมมือกันแก้ปัญหาเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรม และ ปัญหาต่าง ๆ จากความกลัวอาชญากรรมในสังคม ซึ่งพื้นที่ที่มีการก่ออาชญากรรมสูงตำรวจควรเพิ่มความพยายามในการเพิ่มประสิทธิภาพในการลดอาชญากรรม ซึ่งในหลาย ๆ สังคมที่มีแผนงาน หรือกิจกรรม ที่สามารถช่วยเพิ่มจำนวนของประชาชนที่ทำงานร่วมกับตำรวจได้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม

3. ตำรวจควรมีการทำงานที่ดูเด่นชัดมากยิ่งขึ้นต่อสาธารณชน โดยมีสายตรวจที่คอยออกตรวจอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ และแจ้งผลการทำงานของตำรวจต่อสาธารณะ ดังนั้นการแสดงออกถึงการทำงานตำรวจต่อสาธารณชน สามารถแสดงออกได้ผ่านช่องทางทั่ว ๆ ไป เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ เป็นต้น และผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook นิตยสารออนไลน์ และอื่น ๆ

ความเชื่อมั่นของพลเมืองมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานของตำรวจ เพื่อระบุและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ถ้าแผนงานตำรวจสาธารณะประสบผลสำเร็จ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะได้รับความเชื่อใจและมั่นใจจากสาธารณชนมากยิ่งขึ้น โดยผ่านความสามารถตำรวจในการลดความกลัวต่ออาชญากรรม และผ่านการป้องกันและควบคุมอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพของตำรวจ

Cheurprakobkit, S. (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปิดเผยผลกระทบของ 3 ปัจจัยหลัก ๆ ที่เป็นตัวกำหนดทัศนคติของพลเมืองที่มีต่อตำรวจ ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ของตำรวจ, เชื้อชาติ, ความรู้สึกปลอดภัย

ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ที่มีต่อตำรวจเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบกับทัศนคติของพลเมืองที่มีต่อตำรวจมากที่สุด มากกว่าปัจจัยด้านเชื้อชาติ และความรู้สึกปลอดภัย อีกทั้งยังพบว่าประสบการณ์ของประชาชนที่มีต่อตำรวจนั้น จะพบเห็นว่าการที่ตำรวจจะมีพฤติกรรมแบบใด มีสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรักในการบริการ และความเมตตากรุณา เช่น ตำรวจมีความสุภาพ มีความยุติธรรม มีน้ำใจ มีความห่วงใยผู้อื่นมากกว่าประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจ เช่น การป้องกันอาชญากรรม การต่อสู้กับอาชญากรรม การจัดการอย่างมืออาชีพ ความรู้แบบมืออาชีพ

ดังนั้นจากการศึกษานี้จึงพบว่า ทัศนคติมีของพลเมืองต่อตำรวจ ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของตำรวจสูงกว่าประสิทธิภาพของตำรวจ

การประเมินความชื่นชอบของประชาชนที่มีต่อตำรวจ ไม่ควรพิจารณาจากเพียงทัศนคติทั่วไปว่าทั้งหมดเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพได้ แต่ยังคงประเมินปัจจัยเพิ่มเติมที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของพลเมืองต่อตำรวจ โดยเฉพาะ ประสบการณ์ตำรวจ, เชื้อชาติ, ความรู้สึกปลอดภัย การศึกษาตัวชี้วัดล่าสุดพบว่า ความสัมพันธ์ในทางที่ดีของตำรวจและประชาชน กับความรู้สึกปลอดภัยในบริเวณละแวกบ้าน ชีววัดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีของตำรวจ ด้วยเหตุนี้ การใช้ทรัพยากรและความพยายามของตำรวจที่มากขึ้น จะสร้างความปลอดภัยและความรู้สึกเป็นมิตรในละแวกบ้านให้กับประชาชน

Bartsch, A. R., & Cheurprakobkit, S. (2004) มีงานวิจัยเกี่ยวกับ ผลกระทบของจำนวนการติดต่อ, ความคาดหวังในการติดต่อ, ประสบการณ์การติดต่อ กับทัศนคติที่มีต่อตำรวจของประชาชน ซึ่งจากการศึกษาพบว่าการติดต่อไม่ได้มีผลกระทบโดยตรงกับทัศนคติที่มีต่อตำรวจ แต่ต้องมีปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย นอกจากนี้ยัง

พบว่าทัศนคติที่แตกต่างไม่ได้มีผลกระทบในติดต่อกับตำรวจ จากข้อมูลการศึกษานี้ทำให้สามารถให้ความเห็นและแนะนำแก่ตำรวจได้ว่า

1. ประชาชนโดยทั่วไปมีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจ
2. การพบปะของประชาชนกับตำรวจ เมื่อมีประสบการณ์ที่ดี จะทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อตำรวจมากกว่าประชาชนที่มีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อตำรวจ การศึกษานี้ทำให้ค้นพบเกี่ยวกับความคาดหวังการติดต่อในทางที่ดีว่าประสบการณ์ในการพบปะตำรวจที่ดีที่จะเกิดขึ้น เมื่อประชาชนคาดหวังการติดต่อที่ดี และจะได้รับการดูแลเป็นพิเศษตามมา
3. ทั้งประสบการณ์ที่ดีและเลวร้าย ได้ถูกนำมาบันทึกไว้ในข้อมูลทัศนคติที่มีต่อตำรวจ ดังนั้นถ้าตำรวจรู้ว่าประชาชนที่มีประสบการณ์เลวร้ายกับตำรวจนั้น ในอนาคตตำรวจจะเพิ่มศักยภาพในการสร้างประสบการณ์ที่ดีมากขึ้น จากเหตุการณ์ที่เป็นบทเรียนในอดีต
4. สถานการณ์ที่มีเหตุการณ์อยู่รอบ ๆ ระหว่างที่มีการติดต่อสื่อสารของประชาชนกับตำรวจ ไม่เกี่ยวข้องกัทัศนคติประชาชนที่มีต่อตำรวจ ดังนั้นตำรวจไม่ควรกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์มากนัก แต่สิ่งที่ตำรวจควรตระหนักถึงคือการสร้างความคาดหวังของประชาชนที่ดีโดยไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ดี

Cheurprakobkit, S., & Bartsch, A. R. (2001) มีงานวิจัยเกี่ยวกับ ต้นแบบสำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และความสำคัญของคุณสมบัติของตำรวจ จากการศึกษาที่สะท้อนให้เห็นว่าแนวโน้มที่มีความสำคัญของตำรวจอเมริกาทุกวันนี้ มีดังนี้

1. ประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมของตำรวจที่ทำให้มีนโยบายในการตอบสนองปัญหาอาชญากรรมที่ใหม่และจำนวนมากยิ่งขึ้น แต่ละกลยุทธ์ถูกนำมาใช้ โดยผู้บังคับใช้กฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่มีการฝึกฝนตำรวจ
2. คุณสมบัติของตำรวจที่มีความสำคัญมากที่สุดที่เป็นที่คาดหวังของประชาชนคือ ความสุจริตในอาชีพทั้งในหน้าที่บังคับใช้กฎหมายและหน้าที่ในการบริการประชาชน
3. การจัดการอย่างมืออาชีพของตำรวจถือเป็นเป้าหมายของตำรวจ ในการบรรลุเป้าหมายต้องมีการปรับปรุงความรับผิดชอบของตำรวจ และคุณภาพการให้บริการของตำรวจ

โดยแม้ว่าความพึงพอใจและคุณสมบัติของตำรวจในความคิดของประชาชนจะเป็นในทิศทางที่ดี แต่ก็ยังแนะนำให้การป้องกันอาชญากรรมของตำรวจมีความสำคัญที่ต้องคำนึงถึงก่อนเสมอ

จากการศึกษายังพบว่าความพึงพอใจต่อตำรวจของประชาชนมีปัจจัยที่สำคัญคือ การจัดการอย่างมืออาชีพของตำรวจ เช่น ความรู้อย่างมืออาชีพ คุณภาพของการบริการ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม นอกจากนี้ยังต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และมีการป้องกันควบคุมอาชญากรรมที่ดี

Cheurprakobkit, S. (2000) มีงานวิจัยเกี่ยวกับประชาชนที่มีการติดต่อกับตำรวจและทัศนคติที่มีต่อประสิทธิภาพของตำรวจ ของคนที่พูดภาษาสเปน และผู้ที่ไม่ได้พูดภาษาสเปน จากการศึกษาพบว่า การติดต่อของตำรวจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อทัศนคติของประชาชน ในทุก ๆ ปัจจัยไม่ว่าจะเป็น เชื้อชาติ ภาษา และประเภทของประสบการณ์ที่มีต่อตำรวจ พบว่าประเภทประสบการณ์ที่มีต่อตำรวจ ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อตำรวจมากที่สุด การที่ประชาชนมีประสบการณ์ที่ดีต่อตำรวจมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อตำรวจในขณะเดียวกัน

การที่ประชาชนมีประสบการณ์ที่เลวร้ายต่อตำรวจมีผลต่อทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ ดังนั้นสิ่งที่ตำรวจสามารถทำเพื่อช่วยลดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของตำรวจคือ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในตำรวจในขณะที่มีการติดต่อกับประชาชน รวมถึงเชื่อชาติยังมีผลกระทบเป็นอย่างมากต่อทัศนคติ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2559) โดย ประพนธ์ สหพัฒนาและคณะ ได้รายงานผลการศึกษาโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ดังนี้

1) ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20

2) ความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ในภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60

3) ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำพบว่าเป็นภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20

4) ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนในภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00

5) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามผลิตภัณฑ์คนต่างด้าว ในภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60

6) ความพึงพอใจของคนต่างด้าวต่อการรับบริการตรวจอนุญาต ในภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20

7) ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดาราภิรมย์ ในภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80

8) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.80

9) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความปลอดภัยจากอุบัติเหตุจากรถทางบก ในภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60

10) ความพึงพอใจของประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการอำนวยความสะดวกทางการค้าในพื้นที่สาธารณะ ในภาพรวมมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2560) โดยฤาเดช เกิดวิชัยและคณะ ได้รายงานผลการศึกษาคำถามโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2560 ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดน คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60

2. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80

3. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40

4. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามผลิตภัณฑ์คนต่างด้าว คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60

5. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80

6. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสงบสุขจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60

7. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60

8. ระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20

9. ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความปลอดภัยจากอุบัติเหตุจากรถทางบก คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80

10. ระดับความพึงพอใจ ความมั่นใจของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ทุโปกรณ์ในการปฏิบัติงาน คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20

11. ระดับความพึงพอใจของประชาชนและชาวต่างด้าวที่มารับบริการในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.80

12. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (โครงการสถานีตำรวจล้ำสมัย) คะแนนในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2561) โดยฤาเดช เกิดวิชัยและคณะ ได้รายงานผลการศึกษาคำแนะนำโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40

2. ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามผลิตภัณฑ์คนต่างด้าว ในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20
3. ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80
4. ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการและอำนวยความสะดวก ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40
5. ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม) ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40
6. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20
7. ระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ และโรงพยาบาลดารารัศมี ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40
8. ระดับความพึงพอใจและความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโศปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

รูปแบบการวิจัย

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่เป็นผู้ได้รับบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานเจ้าของผลผลิต ตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2562 ดังนี้

1. ประชาชนทั่วไป
2. ประชาชนทั่วไปที่พักอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา ปัตตานี นราธิวาส)
3. ผู้มาติดต่อรับบริการในพื้นที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง
4. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
5. ประชาชน ข้าราชการตำรวจและครอบครัวที่มีรับบริการโรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลตำรวจศรี
6. ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวน

กลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้มารับบริการและได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอำนวยความสะดวกยุติธรรม เลือกพื้นที่เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ประชากรแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดย

1. แบ่งตามเขตพื้นที่ของประเทศไทยออกเป็น 5 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร

2. หลังจากนั้นเลือกจังหวัดที่มีประชากรเป็นผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. ทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในจังหวัดที่ถูกคัดเลือกมาให้ครบจำนวน

สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะทำการศึกษาจากข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนในเขตพื้นที่ตั้งของหน่วยบริการและจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจและที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอำนวยความสะดวกยุติธรรม โดยใช้ขนาดตัวอย่างจาก Taro Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่มีขนาดประชากรจำนวนมากนับไม่ถ้วน ณ ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 4\%$ ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 625 คน แต่เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเป็นแนวทางที่ชัดเจน

จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 700 คน ในแต่ละกลุ่มประชากร ซึ่งจำนวนข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชากรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้ครอบคลุมประชากรตามหลักสถิติ อีกทั้งเพื่อให้เป็นตัวแทนประชาชนทั่วประเทศอย่างแท้จริง รวมมีประชากรในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น 7,000 คน รายละเอียดปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง

พื้นที่ เจ้าภาพ ผลิต	โรงพยาบาล ตำรวจและ โรงพยาบาล ดาราภิรมย์ (รพ.ตร., รพ.ด.)	สำนักงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ และการ สื่อสาร (สทส.)	ตำรวจ ภูธร ภาค 9 (ภ.9)	กองบัญชาการ ตำรวจตระเวน ชายแดน (ตชด.)	กองบัญชาการ ตำรวจท่องเที่ยว (ทท.)		สำนักงาน ตรวจคนเข้า เมือง (สตม.)	กองบัญชาการ ตำรวจ ปราบปราม ยาเสพติด (บช.ปส.)	กอง บังคับการ ตำรวจน้ำ (รน.)	กองทุน เพื่อการ สืบสวน และ สอบสวน คดีอาญา	
					ข้อ 2.5	ข้อ 2.9					
วัตถุประสงค์	ข้อ 2.1	ข้อ 2.2	ข้อ 2.3	ข้อ 2.4	ข้อ 2.5	ข้อ 2.9	ข้อ 2.6	ข้อ 2.7	ข้อ 2.8	ข้อ 2.10	
กรุงเทพฯ	500	100	-	-	100		120	120	100	-	100
ภาคกลาง											
สมุทรสงคราม	-	30	-	-	-		100	100	30	70	30
-กาญจนบุรี	-	30	-	-	120		-	-	30	-	30
-ราชบุรี	-	30	-	70	-		-	-	30	-	30
-เพชรบุรี	-	30	-	70	-		-	-	30	-	30
ภาคเหนือ											
-เชียงใหม่	200	30	-	60	-		30	30	30	-	30
-เชียงราย	-	30	-	-	60		30	30	30	70	30
-เพชรบูรณ์	-	30	-	60	-		30	30	30	-	30
-ตาก	-	30	-	60	60		30	30	30	-	30
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ											
-ปราจีนบุรี	-	30	-	70	-		30	30	30	70	30
-สระแก้ว	-	30	-	70	60		30	30	30	-	30
-ตราด	-	30	-	-	60		30	30	30	70	30
-ฉะเชิงเทรา	-	30	-	-	-		30	30	30	-	30
ภาคตะวันออก											
-หนองคาย	-	30	-	-	40		30	30	30	-	30
-นครพนม	-	30	-	-	40		30	30	30	70	30
-มุกดาหาร	-	30	-	60	40		30	30	30	70	30
-บุรีรัมย์	-	30	-	60	-		30	30	30	-	30
ภาคใต้											
-สงขลา	-	30	-	60	60		30	30	30	70	30
-สุราษฎร์ธานี	-	30	-	-	-		30	30	30	70	30
-กระบี่	-	30	-	60	-		30	30	30	70	30
-พังงา	-	30	-	-	-		30	30	30	70	30
-ยะลา	-	-	230	-	-		-	-	-	-	-
-ปัตตานี	-	-	240	-	-		-	-	-	-	-
-นราธิวาส	-	-	230	-	60		-	-	-	-	-
รวม	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	
รวมทั้งสิ้น										7,000	

หมายเหตุ : 1) ประชากรตามผลผลิตการให้บริการสุขภาพ มีเพียง 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศรี

2) ประชากรกลุ่มเป้าหมายการบริการนักท่องเที่ยวสามารถตอบตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ข้อ 2.5 และข้อ 2.9

เครื่องมือวิจัยและวิธีการเก็บข้อมูล (Survey Instrument and Data Collection Methods)

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Survey Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือได้รับการพัฒนาจากที่ปรึกษาว่ามีทั้งความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) สำหรับการเก็บข้อมูลนั้นจะทำโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการคัดเลือกจาก 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคัดเลือกจากส่วนกลาง (มหาวิทยาลัยมหิดล) จากผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์และที่มีความสนใจด้านงานวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศสำหรับการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กลุ่มสองคัดเลือกเจ้าหน้าที่จากมหาวิทยาลัยในท้องถิ่นหรือพื้นที่ใกล้เคียงที่จะมีการเก็บข้อมูล เหตุผลหลักคือ ความคุ้นเคยกับขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมและ/หรือภาษาท้องถิ่นในพื้นที่นั้น ๆ เช่น พื้นที่ทางภาคใต้ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมจากที่ปรึกษาในเรื่องวิธีการและขั้นตอนในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามก่อนการปฏิบัติงานภาคสนาม

แบบสอบถาม (Survey Questionnaires) ที่จะใช้เก็บข้อมูลจะแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมวิจัย มีลักษณะเป็นทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิดที่ให้ตอบตามความเป็นจริงตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามผู้เข้าร่วมวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพตาม พ.ร.บ.งบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจศรี

แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

แบบสอบถามชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

แบบสอบถามชุดที่ 5 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

แบบสอบถามชุดที่ 6 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว

แบบสอบถามชุดที่ 7 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

แบบสอบถามชุดที่ 8 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

แบบสอบถามชุดที่ 9 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

แบบสอบถามชุดที่ 10 แบบสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แบบสอบถามชุดที่ 11 แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2562

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิดให้แสดงข้อคิดเห็นประเด็นที่ประชาชนไม่เชื่อมั่นและไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามปลายเปิดให้แสดงข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นและนำประเด็นมากำหนดเป็นโครงสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำไปให้ผู้ใช้ประโยชน์ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยภายหลังจากได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และส่งคืนกลับไปยังคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาโครงการฯ กองวิจัยสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ จำนวน 6 ท่าน เพื่อตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามที่มีการปรับแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายนามผู้ตรวจสอบการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

1. พันตำรวจเอกหญิง จุฑารัตน์ ฉัตรเพิ่มพร รองผู้บังคับการกองวิจัย
2. พันตำรวจเอก คลัง เสถียรธนเศรษฐ์ ผู้กำกับการกลุ่มงานวิจัยและประเมินผล 2 กองวิจัย
3. พันตำรวจเอก วิโรจน์ จันทร์หอม ผู้กำกับการกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย กองวิจัย
4. พันตำรวจโทหญิง สุพิณ ศิริมงคลสูตร สารวัตรกลุ่มงานวิจัยและประเมินผล 2 กองวิจัย
5. พันตำรวจโท สันติ ศรีรี สารวัตรกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย กองวิจัย
6. ร้อยตำรวจเอกหญิง พรทิพย์ กอกัน รองสารวัตรกลุ่มงานวิจัยและประเมินผล 2 กองวิจัย

ในการนี้ ได้มีการให้ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการสำรวจความคิดเห็นวัดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ศึกษาและตรวจแบบสอบถามทั้ง 10 ชุดแล้ว ให้ความเห็นชอบว่าแบบสอบถามทั้ง 10 ชุดมีความเที่ยงตรงอย่างน้อย 2 ประเภทคือ

1. ความเที่ยงตรงแบบเจตคติ (Face Validity) คือ การอ่านและพิจารณาจากคำถามในแบบสอบถามแล้ว เห็นว่าคำถามในแบบสอบถามเป็นการวัดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2. ความเที่ยงตรงในระบบเนื้อหา (Content Validity) คือ การอ่านและพิจารณาคำถามในแบบสอบถามแล้วเห็นว่าแบบสอบถามมีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ความเชื่อมั่นสอดคล้องกลมกลืนของคำถามในแบบสอบถาม (Reliability)

ในการวัดความเชื่อมั่นและความสอดคล้องกลมกลืนของคำถามในแบบสอบถาม (Reliability) ได้มีการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) เพื่อหาค่าแอลฟาโคเอฟฟิเชียน (Alpha Coefficient) ของทั้ง 9 แบบสอบถาม (ยกเว้น แบบสอบถามชุดที่ 2 เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่เหมือนกับแบบสอบถามชุดที่ 1) โดยได้มีการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่เป็นประชากรเป้าหมายของทั้ง 9 กลุ่ม โดยสถาบันการศึกษาและการวิจัยด้านดิจิทัลของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ลอสแอนเจลิส (UCLA Institute for Digital Research and Education) ได้กำหนดไว้ว่า ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นการวัดความสอดคล้องและความสม่ำเสมอของคำถามในแบบสอบถามนั้น นั่นคือ วัดว่าคำถามในกลุ่มมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมากเพียงใด โดยทางสถาบันฯ ให้ถือว่าค่าของแอลฟาโคเอฟฟิเชียน (Alpha Coefficient) ที่มีค่ามากกว่า .70 ขึ้นไปนั้นเป็นค่าที่ยอมรับได้แล้ว สำหรับค่าแอลฟาโคเอฟฟิเชียนระหว่าง 0.8 และ 0.9 ให้ถือว่าเป็นค่าที่แสดงความสัมพันธ์ของคำถามในกลุ่มเป็นอย่างดี

จากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) แบบสอบถามทั้ง 9 ชุดนั้น ค่าแอลฟาโคเอฟฟิเชียน (Alpha Coefficient) อยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีค่าระหว่าง .862 และ .990 แสดงถึงคำถามในกลุ่มของแต่ละแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กันดีในการวัดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามวัตถุประสงค์ ไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงคำถามในแบบสอบถามแต่อย่างใด

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามที่มีการวัดแบบขั้นลำดับ (Scale Measurement) และค่าแอลฟาโคเอฟฟิเชียน (Alpha's Coefficient)

แบบสอบถาม (Survey Questionnaire)	จำนวนข้อคำถามใน แบบสอบถามที่มีการวัด แบบขั้นลำดับ (Scale Measurement)	ค่าแอลฟา โคเอฟฟิเชียน (Alpha's Coefficient)
ชุดที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ ชุดที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ *	19	.961

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

แบบสอบถาม (Survey Questionnaire)	จำนวนคำถามใน แบบสอบถามที่มีการวัด แบบขั้นลำดับ (Scale Measurement)	ค่าแอลฟา โคเอฟฟิเชียน (Alpha's Coefficient)
ชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES	11	.956
ชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจาก การเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคง ของรัฐ	16	.945
ชุดที่ 5 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหา สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ) การรักษาความสงบ เรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม	14	.982
ชุดที่ 6 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามผลักดันคนต่างด้าว	11	.990
ชุดที่ 7 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาต และ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง	15	.904
ชุดที่ 8 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม ยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	9	.970
ชุดที่ 9 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ เป้าหมายที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและ แก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและ การรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	15	.983
ชุดที่ 10 แบบสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	8 (การให้บริการและ การอำนวยความสะดวก) 9 (ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน)	.945 .862

* แบบสอบถามชุดที่ 1 และ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้คำถามแบบเดียวกัน จึงทดสอบเพียงแค่แบบสอบถามชุดที่ 1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือประกอบด้วย แบบสอบถามจำนวน 10 ชุด ซึ่งผ่านการวิเคราะห์ ความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิจากนั้น ผู้วิจัยวางแผนการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ทีมนักวิจัยจัดให้มีการประชุม ณ ห้องประชุม ที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ห้องประชุมฟอร์ต ในวันจันทร์ที่ 8 กรกฎาคม 2562 ในที่ประชุม อธิบายให้ทีมวิจัยและทีมเก็บข้อมูลในเรื่องดังนี้

- 1.1 วัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล
- 1.2 กลุ่มและขนาดของประชากรเป้าหมายในแต่ละภาค
- 1.3 ขอบเขตของการดำเนินการในการเก็บข้อมูล
- 1.4 แบบสอบถามทั้ง 10 ชุดและประชากรเป้าหมาย
- 1.5 จัดกลุ่มเก็บข้อมูลและผู้ประสานงานในแต่ละภาค
- 1.6 นำเสนอแผนการเก็บข้อมูลรายภาคโดยผู้รับผิดชอบแก่หัวหน้าทีมวิจัย

รายชื่อหัวหน้าทีมเก็บข้อมูลในแต่ละภาคและแผนการเก็บข้อมูลในแต่ละภาค

ภาค	ชื่อ - สกุล	หมายเลขโทรศัพท์
1. ภาคเหนือ	คุณประภาพัชร์ ชุมหรรากรณ์	089 767-1288
2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คุณประภาพัชร์ ชุมหรรากรณ์	089 767-1288
3. ภาคตะวันออก	คุณนฤพนธ์ แดงงาม	087 646-6606
4. ภาคกลาง	คุณประภาพัชร์ ชุมหรรากรณ์	089 767-1288
5. ภาคใต้	คุณกนกสิพร รูปโฉม	088 835-8135
6. กรุงเทพมหานคร	ร.ต.อ.ดร.สุธรรม เชื้อประกอบกิจ	095 806-1390
7. กงทูน	อ.ดร.ศุภกร ปุญญฤทธิ	081 867-7952

แผนการเก็บข้อมูล

กิจกรรม	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
เสนอโครงวิจัย	X				
ปรับแก้โครงวิจัย เตรียมแบบสอบถาม เตรียมทีมเก็บข้อมูล เตรียมบททบทวนวรรณกรรม	X	X			
เก็บข้อมูล เตรียมบททบทวนวรรณกรรม		X	X		
บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล			X	X	
สรุปผลการวิจัยและเสนอเล่มสมบูรณ์					X

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ จะทำการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis) จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัยโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพตาม พ.ร.บ.งบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจาก ประชาชนข้าราชการตำรวจ และครอบครัวซึ่งผลจากการศึกษาส่งผลต่อการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีจำนวนประชากรในการศึกษาทั้งสิ้น 7,000 คน โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมครบตามวัตถุประสงค์การวิจัยจากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 11 ชุดแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งแยกตามชุดแบบสอบถาม

ชุดที่	เนื้อหา	จำนวน (คน)
1	แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ	500
2	แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ	200
3	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES	700
4	แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	700
5	แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)	700
6	แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว	700
7	แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง	700
8	แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	700
9	แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	700

ตารางที่ 4.1 แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งแยกตามชุดแบบสอบถาม (ต่อ)

ชุดที่	เนื้อหา	จำนวน (คน)
10	แบบสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	700
11	แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านสืบสวนและสอบสวนต่อการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา ประจำปีบัญชี 2562	700
รวม		7,000

* หมายเหตุ แบบสอบถามชุดที่ 11 มีรายงานแยกออกเป็นเล่มรายงานวิจัยเฉพาะ

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

1. ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

1.1 โรงพยาบาลตำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 500 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 และเพศชาย จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4

ตารางที่ 4.2 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	257	51.4
ชาย	242	48.4
ไม่ระบุ	1	0.2
รวม	500	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมาคืออายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2

ตารางที่ 4.2 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	121	24.2
ระหว่าง 31 – 40 ปี	90	18.0
ระหว่าง 41 – 50 ปี	89	17.8
ระหว่าง 51 – 60 ปี	77	15.4
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	123	24.6
รวม	500	100.0

3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

ตารางที่ 4.2 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	63	12.7
เกษตรกร	5	1.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	138	27.8
รับจ้าง	100	20.1
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	108	21.7
อื่น ๆ	86	16.7
รวม	500	100.0

4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8

ตารางที่ 4.2 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	55	11.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	48	9.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	109	21.8
อนุปริญญา/ปวส.	26	5.2
ปริญญาตรี	212	42.4
สูงกว่าปริญญาตรี	50	10.0
รวม	500	100.0

5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

ตารางที่ 4.2 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	96	19.2
10,001 – 20,000 บาท	143	28.6
20,001 – 30,000 บาท	141	28.2
30,001 บาทขึ้นไป	97	19.4
ไม่ระบุ	23	4.6
รวม	500	100.0

6. สิทธิการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากใช้สิทธิประกันสังคม จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมาใช้สิทธิข้าราชการตำรวจ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6

ตารางที่ 4.2 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สิทธิข้าราชการตำรวจ	113	22.6
สิทธิครอบครัวตำรวจ	51	10.2
ชำระเงินเอง	89	17.8
สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	51	10.2
สิทธิประกันสังคม	116	23.2
สิทธิประกันชีวิตเอกชน	5	1.0
สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	55	11.0
อื่น ๆ	20	4.0
รวม	500	100.0

7. สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐเมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 โดยโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการเลือกใช้ ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลทหารเรือ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าและโรงพยาบาลเอกชนอื่น ๆ

ตารางที่ 4.2 (7) แสดงข้อมูล สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ

สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลของรัฐ	315	63.0
โรงพยาบาลเอกชน	120	24.0
ไม่ระบุ	65	13.0
รวม	500	100.0

8. เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ

ผลจากการศึกษาถึงเหตุผลของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจพบว่า เหตุผลที่มารับบริการส่วนมากมีสิทธิสวัสดิการ จำนวน 174 คน รองลงมาเป็นการบริการดี จำนวน 95 คน

ตารางที่ 4.2 (8) แสดงข้อมูล เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ

เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่ โรงพยาบาลตำรวจ	ความถี่
สิทธิสวัสดิการ	174
บริการดี	95
ชื่อเสียงแพทย์	45
เป็นโรงพยาบาลที่ใกล้ที่พักอาศัย	41
เพื่อนหรือญาติแนะนำ	37
การเดินทางสะดวกในการมารับการรักษา	35
ใกล้ที่ทำงาน	19
ประหยัดค่าใช้จ่าย	14
ไม่ระบุ	46

9. ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ

ผลจากการศึกษาถึงความคาดหวังของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจพบว่า ส่วนมากคาดหวังในการรักษาหายจากความเจ็บป่วย จำนวน 103 คน รองลงมาคาดหวังให้ได้รับการรักษาที่ดีมีมาตรฐาน จำนวน 97 คน

ตารางที่ 4.2 (9) แสดงข้อมูล ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ

ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่ โรงพยาบาลตำรวจ	ความถี่
รักษาหายจากความเจ็บป่วย	103
ได้รับการรักษาที่ดีมีมาตรฐาน	97
ความรวดเร็วในการให้บริการ	68
เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการบริการ	53
ความปลอดภัยจากการรักษา	14

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการ
โรงพยาบาลตำรวจ

ตารางที่ 4.3 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการ
โรงพยาบาลตำรวจ

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
บริการโรงพยาบาลตำรวจ							4.13	.81	82.60
ด้านผู้ให้บริการ							4.19	.79	83.80
1. แพทย์ที่ดูแลรักษามี อธยาศัยดีรับฟังปัญหา ของผู้ป่วย	จำนวน	251	198	41	6	1	4.39	.71	87.80
	ร้อยละ	50.2	39.6	8.2	1.2	0.2			
2. แพทย์อธิบายให้ คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้ กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	จำนวน	232	200	49	4	2	4.35	.73	87.00
	ร้อยละ	46.6	40.0	9.8	0.8	0.4			
3. พยาบาลมีอธยาศัยดี เอาใจใส่อาการของผู้ป่วย	จำนวน	198	201	87	6	4	4.18	.82	83.60
	ร้อยละ	39.6	40.2	17.4	1.2	0.8			
4. การให้คำแนะนำจาก พยาบาลมีเนื้อหาเข้าใจง่าย	จำนวน	198	194	89	9	3	4.17	.83	83.40
	ร้อยละ	39.6	38.8	17.8	1.8	0.6			
5. พนักงานให้บริการมี อธยาศัยดีมีความตั้งใจ ในการให้บริการหรือ ช่วยเหลือผู้ป่วย	จำนวน	180	218	87	10	2	4.13	.80	82.60
	ร้อยละ	36.0	43.6	17.4	2.0	0.4			
6. พนักงานให้บริการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับวิธี การที่จำเป็นในการดูแล ตนเองของผู้ป่วย	จำนวน	174	221	89	10	2	4.12	.80	82.40
	ร้อยละ	35.1	44.6	17.9	2.0	0.4			
7. พนักงานทำความสะอาด ให้การดูแลความสะอาด ได้เป็นอย่างดีมี ความเรียบร้อย	จำนวน	172	209	95	14	2	4.09	.82	81.80
	ร้อยละ	34.4	41.8	19.0	2.8	0.4			
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์ สถานที่/จุดให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลตำรวจ อย่างชัดเจน	จำนวน	182	204	92	13	2	4.12	.83	82.40
	ร้อยละ	36.9	41.4	18.7	2.6	0.4			

ตารางที่ 4.3 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
ด้านคุณภาพบริการ							4.07	.83	81.40
9. ความสะดวกสบายของ สถานที่	จำนวน	188	206	82	10	3	4.16	.82	83.20
	ร้อยละ	38.4	42.1	16.8	2.0	2.0			
10. ความสะดวกสบาย ของที่พักญาติขณะที่มา เยี่ยมผู้ป่วยใน	จำนวน	144	214	118	10	1	4.01	.80	80.20
	ร้อยละ	29.6	43.9	24.2	2.1	0.2			
11. การได้รับการบริการ ทันทีเมื่อมีการร้องขอ	จำนวน	146	189	134	17	5	3.92	.89	78.40
	ร้อยละ	29.7	38.5	27.3	3.5	1.0			
12. ความสะดวกรวดเร็ว ในขั้นตอนการรักษาตัว ในโรงพยาบาลตำรวจ	จำนวน	134	224	107	21	8	3.92	.89	78.40
	ร้อยละ	27.1	45.3	21.7	4.3	1.6			
13. ความสะดวกรวดเร็ว ในขั้นตอนการเคลื่อนย้าย ท่านไปยังหอผู้ป่วย	จำนวน	135	228	116	13	3	3.97	.82	79.40
	ร้อยละ	27.3	46.1	23.4	2.5	0.6			
14. อุปกรณ์เครื่องมือ รักษาพยาบาลมีจำนวน เพียงพอ และพร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	จำนวน	176	219	84	14	2	4.12	.78	82.40
	ร้อยละ	35.9	44.7	17.1	2.8	0.4			
15. การประสานงาน ระหว่างหอผู้ป่วยกับ แผนกอื่น ๆ ในการให้บริการ	จำนวน	164	196	111	12	3	4.04	.85	80.80
	ร้อยละ	33.7	40.3	22.8	2.5	0.6			
16. ท่านพึงพอใจใน การจัดของเครื่องใช้ สำหรับท่าน เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน หมอน เป็นต้น	จำนวน	154	220	104	10	2	4.05	.77	81.00
	ร้อยละ	31.7	45.3	21.4	2.5	0.6			
17. ท่านพึงพอใจใน ความสะอาดของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น	จำนวน	165	199	100	18	7	4.02	.91	80.40
	ร้อยละ	33.0	40.7	20.4	3.7	1.4			

ตารางที่ 4.3 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
18. ท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลตำรวจ	จำนวน	196	210	79	10	5	4.16	.75	83.20
	ร้อยละ	40.0	42.9	16.1	2.0	1.0			
19. ความพึงพอใจใน ภาพรวมการให้บริการ ของโรงพยาบาลตำรวจ	จำนวน	200	213	70	9	3	4.21	.79	84.20
	ร้อยละ	40.4	43.0	14.1	1.8	0.6			

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์ที่ดูแลรักษามีอริยาไยดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ พนักงานทำความสะอาดให้การดูแลความสะอาดได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน 2 ประเด็นคือ ความสะอาดสวยงามของสถานที่และท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 2 ประเด็นคือ การได้รับการบริการทันทีเมื่อมีการร้องขอและความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรับรักษาตัวในโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40

ตารางที่ 4.3 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านผู้ให้บริการ	4.19	.79	83.80
ด้านคุณภาพบริการ	4.07	.83	81.40
รวม	4.13	.81	82.60

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตำรวจ

ผลการศึกษาประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.3 (3) จะเห็นว่าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจด้านการจรรยาภายในโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าความถี่มากที่สุดคือ ที่จอตรณ้อยมาก จำนวน 21 คน รองลงมาคือ ด้านการไม่มีจิตบริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนค่าความถี่มากที่สุดคือ การไม่ใส่ใจในการบริการ จำนวน 11 คน

ตารางที่ 4.3 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตำรวจ

หัวข้อและประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตำรวจ	ความถี่
การไม่มีจิตบริการของเจ้าหน้าที่	
การไม่ใส่ใจในการบริการ	11
การพูดจาไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่	10
ไม่อธิบายขั้นตอนหรือการปฏิบัติต่าง ๆ ให้คนไข้ละเอียดเพียงพอ	8
ใบหน้าไม่ยิ้มแย้มกับผู้รับบริการ	7
การพูดจาไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่พยาบาล	6
การพูดจาไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่แพทย์	5
การที่ต้องรอนานในการรับบริการ	
ขั้นตอนแต่ละขั้นนานมาก	10
ใช้เวลารอพบแพทย์นานมาก	7
รอรับยานาน	5
การตรวจสอบสิทธิบัตรไม่มีบัตรคิวทำให้สับสนมาก	4
การรับเอกสารนัดหมายรอนานมาก	3
การบริหารจัดการยังไม่ดีพอในการที่รับคนไข้จำนวนมากในแต่ละวัน	2
บุคลากรน้อย	2
การจรรยาภายในโรงพยาบาลตำรวจ และอื่น ๆ	
ที่จอตรณ้อยมาก	21
เจ้าหน้าที่ รปภ. ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องจรรยาและที่จอตรณทำให้เกิดปัญหาล่าช้า	2
จำนวนเก้าอี้ไม่เพียงพอกับคนไข้ที่รอพบแพทย์	5

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

4.1 ท่านมีความเห็นว่าโรงพยาบาลตำรวจมีความจำเป็นต้องจัดบริการด้านการแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืน

ผลการศึกษาความจำเป็นต้องจัดบริการด้านการแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าจำเป็น จำนวน 412 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4 เห็นว่าไม่จำเป็น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

ตารางที่ 4.3 (4) แสดงข้อมูล ความจำเป็นต้องจัดบริการด้านการแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืน

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำเป็น	412	82.4
ไม่จำเป็น	21	4.2
ไม่มีความเห็น	45	9.0
ไม่ระบุ	22	4.4
รวม	500	100.0

4.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.3 (5) จะเห็นว่าประเด็นที่เสนอส่วนมากคือ การจราจรภายในโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าความถี่มากที่สุดคือ ควรเพิ่มที่จอดรถให้มากขึ้น จำนวน 37 คน รองลงมาคือ ประเด็นการไม่มีจิตบริการของเจ้าหน้าที่คือ ควรใส่ใจในการบริการ มีคะแนนค่าความถี่ จำนวน 7 คน

ตารางที่ 4.3 (5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะทั่วไป	ความถี่
การไม่มีจิตบริการของเจ้าหน้าที่	
ควรใส่ใจในการบริการ	7
ควรอธิบายขั้นตอนหรือการปฏิบัติต่าง ๆ ให้คนไข้ละเอียดเพียงพอ	4
เจ้าหน้าที่พยาบาลควรพูดจาให้สุภาพ	2
เจ้าหน้าที่แพทย์ควรพูดจาให้สุภาพ	1
ควรมีโบหน้าที่ยิ้มแย้มกับผู้รับบริการ	1
การใช้เวลานานเพื่อรอรับบริการ	
ไม่ควรปล่อยให้คนไข้รบบพบแพทย์นาน	4
ควรนัดเวลาพบแพทย์ให้เจาะจงและใกล้เวลามากกว่านี้เพื่อคนไข้ไม่ต้องรอนานมาก	3
ควรปรับการรับเอกสารนัดหมายไม่ให้รอนานจนเกินไป	2
ควรปรับการตรวจสอบสิทธิบัตรไม่มีบัตรคิวทำให้สับสนมาก	1

ตารางที่ 4.3 (5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ต่อ)

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะทั่วไป	ความถี่
การตรวจร่างกายในโรงพยาบาลตำรวจ	
ควรเพิ่มที่จอดรถให้มากขึ้น	37
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับดูแลการจราจรและที่จอดรถ	1
การปรับปรุงระบบการให้บริการ	
ควรเพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการคนไข้	6
ควรปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดีขึ้นเพื่อรองรับปริมาณคนไข้ที่มีมาก	5
แพทย์ควรจะเริ่มทำการตรวจคนไข้ให้เร็วขึ้น	4
ควรแยกให้มีบริการให้บริการผู้ป่วยสูงอายุเหมือนที่ให้บริการกลุ่มข้าราชการ	3
ควรลดขั้นตอนแต่ละขั้น	2
ควรปรับปรุงเรื่องลิฟต์โดยสารสำหรับเปลหรือรถเข็น ให้แยกต่างหากจากคนไข้ปกติ	2
ควรเปิดเวลาทำการเสาร์อาทิตย์และนอกเวลา	2
ควรมีห้องละมุดสำหรับคนไข้มุสลิม	1
ด้านอื่น ๆ	
ห้องน้ำควรสะอาดอยู่เสมอ	4
ควรประชาสัมพันธ์ให้คนไข้ได้ยินเสียงชัดเจนตอนนางพยาบาลเรียกชื่อ/หมายเลขคิวของคนไข้	2
ควรมีป้ายภาษาอังกฤษสำหรับคนต่างชาติ	1
ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอกับคนไข้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล	1

1.2 โรงพยาบาลดาราธิบดี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 200 คน เป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

ตารางที่ 4.4 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	80	40.0
ชาย	120	60.0
รวม	200	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5
รองลงมาอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

ตารางที่ 4.4 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	16	8.0
ระหว่าง 31 – 40 ปี	24	12.0
ระหว่าง 41 – 50 ปี	28	14.0
ระหว่าง 51 – 60 ปี	47	23.5
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	85	42.5
รวม	200	100.0

3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1
รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและว่างงาน จำนวนเท่ากันคือ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1

ตารางที่ 4.4 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	42	21.1
เกษตรกร	14	7.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50	25.1
รับจ้าง	21	10.6
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	42	21.1
อื่น ๆ	31	15.1
รวม	200	100.0

4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ตารางที่ 4.4 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	64	32.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	9.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	34	17.0
อนุปริญญา/ปวส.	17	8.5
ปริญญาตรี	55	27.5
สูงกว่าปริญญาตรี	12	6.0
รวม	200	100.0

5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5

ตารางที่ 4.4 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	88	44.0
10,001 – 20,000 บาท	45	22.5
20,001 – 30,000 บาท	38	19.0
30,001 บาทขึ้นไป	29	14.5
รวม	200	100.0

6. สิทธิการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาสิทธิข้าราชการตำรวจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5

ตารางที่ 4.4 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สิทธิข้าราชการตำรวจ	43	21.5
สิทธิครอบครัวตำรวจ	27	13.5
ชำระเงินเอง	20	10.0
สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	36	18.0
สิทธิประกันสังคม	20	10.0
สิทธิประกันชีวิตเอกชน	1	0.5
สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	49	24.5
อื่น ๆ	4	2.0
รวม	200	100.0

7. หน่วย/แผนกที่เข้ารับการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เข้ารับการรักษาที่หน่วย/แผนกอายุรกรรม จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาเข้ารับการรักษาที่หน่วย/แผนกตา หู คอ จมูก จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตารางที่ 4.4 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน หน่วย/แผนกที่เข้ารับการรักษา

หน่วย/แผนกที่เข้ารับการรักษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุรกรรม	135	67.5
ออโรโธปิดิกส์ (กระดูก)	5	2.5
ศัลยกรรม	6	3.0
ตา หู คอ จมูก	23	11.5
คลินิกตำรวจ	8	4.0
อื่น ๆ	23	11.5
รวม	200	100.0

8. ประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการแบบผู้ป่วยนอก จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 และมาใช้บริการแบบผู้ป่วยใน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ตารางที่ 4.4 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา

ประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ป่วยใน	24	12.0
ผู้ป่วยนอก	176	88.0
รวม	200	100.0

9. สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลดรรารัศมี

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐเมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลดรรารัศมี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 โดยโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการเลือกใช้ ได้แก่ โรงพยาบาลนครพิงค์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โรงพยาบาลสวนดอก โรงพยาบาลสันทรายและโรงพยาบาลเอกชนอื่น ๆ

ตารางที่ 4.4 (9) แสดงข้อมูล สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลดรรารัศมี

สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลดรรารัศมี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลของรัฐ	174	87.0
โรงพยาบาลเอกชน	26	13.0
รวม	200	100.0

10. เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมี

ผลจากการศึกษาถึงเหตุผลของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมีพบว่า เหตุผลที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลที่ใกล้ที่พักอาศัย จำนวน 116 คน รองลงมาคือ การเดินทางสะดวกในการมารับการรักษา จำนวน 34 คน

ตารางที่ 4.4 (10) แสดงข้อมูล เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมี

เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่ โรงพยาบาลดารารัศมี	ความถี่
เป็นโรงพยาบาลที่ใกล้ที่พักอาศัย	116
การเดินทางสะดวกในการมารับการรักษา	34
ใกล้ที่ทำงาน	3
สิทธิสวัสดิการ	20
ชื่อเสียงแพทย์	4
บริการดี	23
ประหยัดค่าใช้จ่าย	2
เพื่อนหรือญาติแนะนำ	2

11. ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมี

ผลจากการศึกษาถึงความคาดหวังของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมีพบว่า ส่วนมากคาดหวังให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการบริการ จำนวน 49 คน รองลงมาคาดหวังให้ได้รับการรักษาที่ดีมีมาตรฐาน จำนวน 41 คน

ตารางที่ 4.4 (11) แสดงข้อมูล ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมี

ความคาดหวัง เมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่ โรงพยาบาลดารารัศมี	ความถี่
เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการบริการ	49
ได้รับการรักษาที่ดีมีมาตรฐาน	41
รักษาหายจากความเจ็บป่วย	36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	26
ความปลอดภัยจากการรักษา	6
อื่น ๆ	10

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ
 ตารางที่ 4.5 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการ
 โรงพยาบาลตำรวจ

ข้อคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
บริการโรงพยาบาลตำรวจ							4.55	.88	91.00
ด้านผู้ให้บริการ							4.95	.85	99.00
1. แพทย์ที่ดูแลรักษามี อัธยาศัยดีรับฟังปัญหา ของผู้ป่วย	จำนวน	115	60	21	3	1	4.43	.78	88.60
	ร้อยละ	57.5	30.0	10.5	1.5	0.5			
2. แพทย์อธิบาย ให้ คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้ กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	จำนวน	121	54	22	1	2	4.46	.79	89.20
	ร้อยละ	60.5	27.0	11.0	0.5	1.0			
3. พยาบาลมีอัธยาศัยดี เอาใจใส่อาการของ ผู้ป่วย	จำนวน	104	66	25	4	1	4.34	.81	86.80
	ร้อยละ	52.0	33.0	12.5	2.0	0.5			
4. การให้คำแนะนำจาก พยาบาลมีเนื้อหาเข้าใจ ง่าย	จำนวน	103	65	27	3	2	4.32	.84	86.40
	ร้อยละ	51.5	32.5	13.5	1.5	1.0			
5. พนักงานให้บริการ มีอัธยาศัยดีมีความตั้งใจ ในการให้บริการหรือ ช่วยเหลือผู้ป่วย	จำนวน	104	64	25	5	2	4.32	.86	86.40
	ร้อยละ	52.0	32.0	12.5	2.5	1.0			
6. พนักงานให้บริการ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ วิธีการที่จำเป็นใน การดูแลตนเองของ ผู้ป่วย	จำนวน	100	60	32	7	1	4.26	.89	85.20
	ร้อยละ	50.0	30.0	16.0	3.5	0.5			
7. พนักงาน ทำความสะอาดให้ การดูแลความสะอาดได้ เป็นอย่างดีมี ความเรียบร้อย	จำนวน	97	63	34	5	1	4.25	.86	85.00
	ร้อยละ	48.5	31.5	17.0	2.5	0.5			

ตารางที่ 4.5 (1) (ต่อ)

ข้อความถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์ สถานที่/จุดให้บริการ ต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ดารารัศมี อย่างชัดเจน	จำนวน	101	56	33	4	6	4.21	.99	84.20
	ร้อยละ	50.5	28.0	16.5	2.0	3.0			
ด้านคุณภาพบริการ							4.15	.91	83.00
9. ความสะดวกสบาย ของสถานที่	จำนวน	92	72	31	4	1	4.25	.83	85.00
	ร้อยละ	46.0	36.0	15.5	2.0	0.5			
10. ความสะดวกสบาย ของที่พักญาติขณะที่มา เยี่ยมผู้ป่วยใน	จำนวน	82	70	42	3	3	4.13	.90	82.60
	ร้อยละ	41.0	35.0	21.0	1.5	1.5			
11. การได้รับการบริการ ทันทีเมื่อมีการร้องขอ	จำนวน	89	58	40	11	2	4.11	.96	82.20
	ร้อยละ	44.5	29.0	20.0	5.5	1.0			
12. ความสะดวกรวดเร็ว ในขั้นตอนการรับรักษาตัว ในโรงพยาบาลดารารัศมี	จำนวน	89	60	42	8	1	4.14	.92	82.80
	ร้อยละ	44.5	30.0	21.0	4.0	0.5			
13. ความสะดวกรวดเร็ว ในขั้นตอนการ เคลื่อนย้ายท่านไปยังหอ ผู้ป่วย	จำนวน	83	59	48	9	1	4.07	.94	81.40
	ร้อยละ	41.5	29.5	24.0	4.5	0.5			
14. อุปกรณ์เครื่องมือ รักษาพยาบาลมีจำนวน เพียงพอ และพร้อมใช้ งานอยู่เสมอ	จำนวน	84	58	46	11	1	4.07	.96	81.40
	ร้อยละ	42.0	29.0	23.0	5.5	0.5			
15. การประสานงาน ระหว่างหอผู้ป่วยกับ แผนกอื่น ๆ ในการให้บริการ	จำนวน	83	59	49	8	1	4.08	.93	81.60
	ร้อยละ	41.5	29.5	24.5	4.0	0.5			
16. ท่านพึงพอใจ ในการจัดของเครื่องใช้ สำหรับท่าน เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน หมอน เป็นต้น	จำนวน	82	66	45	3	4	4.10	.93	82.00
	ร้อยละ	41.0	33.0	22.5	1.5	2.0			

ตารางที่ 4.5 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ
17. ท่านพึงพอใจใน ความสะอาดของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น	จำนวน	79	66	44	7	4	4.05	.97	81.00
	ร้อยละ	39.5	33.0	22.0	3.5	2.0			
18. ท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลดารารัศมี	จำนวน	105	64	25	3	3	4.33	.86	86.60
	ร้อยละ	52.5	32.0	12.5	1.5	1.5			
19. ความพึงพอใจ ในภาพรวมการให้บริการ ของโรงพยาบาลดารารัศมี	จำนวน	108	63	23	4	2	4.36	.84	87.20
	ร้อยละ	54.0	31.5	11.5	2.0	1.0			

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลดารารัศมีจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่/จุดให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลดารารัศมี อย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลดารารัศมี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ท่านพึงพอใจในความสะอาดของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00

ตารางที่ 4.5 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลดาราธรรม์

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านผู้ให้บริการ	4.95	.85	99.00
ด้านคุณภาพบริการ	4.15	.91	83.00
รวม	4.55	.88	91.00

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลดาราธรรม์

ผลการศึกษาประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.5 (3) จะเห็นว่าคะแนนค่าความถี่ความไม่พึงพอใจด้านการไม่มีจิตบริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนค่าความถี่มากที่สุดคือ ไม่อธิบายขั้นตอนหรือการปฏิบัติต่าง ๆ ให้คนไข้ละเอียดเพียงพอ จำนวน 5 คน รองลงมาคือ การใช้เวลารอพบแพทย์นานมาก มีค่าคะแนนความถี่ จำนวน 4 คน

ตารางที่ 4.5 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลดาราธรรม์

หัวข้อและประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลดาราธรรม์	ความถี่
การไม่มีจิตบริการของเจ้าหน้าที่	
ไม่อธิบายขั้นตอนหรือการปฏิบัติต่าง ๆ ให้คนไข้ละเอียดเพียงพอ	5
เวลารอพบแพทย์นานมาก	4
ใบหน้าไม่ยิ้มแย้มกับผู้รับบริการ	1
การพูดจาไม่สุภาพของแพทย์	1
การพูดจาไม่สุภาพของพยาบาล	1
สถานที่และอุปกรณ์	
จำนวนเก้าอี้ไม่เพียงพอกับคนไข้ที่รอพบแพทย์	3
ที่จอดรถอยู่ไกลและไม่เพียงพอ	3
คนไข้ไม่ได้ยินเสียงชัดเจนตอนนางพยาบาลเรียกชื่อ/หมายเลขคิวของคนไข้	3
ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่มีกระดาษชำระ	2
พัสดุบริเวณที่คนไข้นั่งรอชำระและไม่ทำงาน	1
จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ (มีจุดเดียว)	1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.5 (4) จะเห็นว่าประเด็นที่เสนอส่วนมากคือ การปรับปรุงสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้ มีคะแนนค่าความถี่มากที่สุดคือ ควรขยายและปรับปรุงพื้นที่ที่คนไข้และญาตินั่งรอการตรวจให้ดีขึ้น จำนวน 5 คน รองลงมาคือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอกับคนไข้ที่รอพบแพทย์ มีคะแนนค่าความถี่ จำนวน 4 คน

ตารางที่ 4.5 (4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะทั่วไป	ความถี่
การไม่มีจิตบริการของเจ้าหน้าที่	
ควรใส่ใจในการบริการ	3
เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้สุภาพ	1
การปรับปรุงสถานที่และอุปกรณ์เครื่องใช้	
ควรขยายและปรับปรุงพื้นที่ที่คนไข้และญาตินั่งรอการตรวจให้ดีขึ้น	5
ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอกับคนไข้ที่รอพบแพทย์	4
ห้องน้ำควรสะอาดอยู่เสมอ	3
เครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ควรเพียงพอและทันสมัย เช่น เครื่องมือผ่าตัด เป็นต้น	3
การใช้เวลานานในการรับบริการ	
ไม่ควรให้รอพบแพทย์นานจนเกินไป	3
ควรจัดคิวและการลงทะเบียนที่จุดลงทะเบียนให้เป็นระบบ	2
การนัดพบแพทย์และเวลาตรวจเลือดควรเป็นระบบ	1
ควรเพิ่มพื้นที่ที่จอดรถให้เพียงพอกับคนที่มารับบริการ	3
ควรประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน	1

1.3 โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 700 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 และเพศชาย จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7

ตารางที่ 4.6 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	337	48.2
ชาย	362	51.7
ไม่ระบุ	1	0.1
รวม	700	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6

ตารางที่ 4.6 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	137	19.6
ระหว่าง 31 – 40 ปี	114	16.3
ระหว่าง 41 – 50 ปี	117	16.7
ระหว่าง 51 – 60 ปี	124	17.7
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	208	29.7
รวม	700	100.0

3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

ตารางที่ 4.6 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	105	15.0
เกษตรกรรม	19	2.7
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	188	26.9
รับจ้าง	121	17.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	150	21.4
อื่น ๆ	113	16.1
ไม่ระบุ	4	0.6
รวม	700	100.0

4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

ตารางที่ 4.6 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	119	17.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	66	9.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	143	20.5
อนุปริญญา/ปวส.	43	6.2
ปริญญาตรี	270	38.2
สูงกว่าปริญญาตรี	59	8.5
รวม	700	100.0

5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 รองลงมามีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

ตารางที่ 4.6 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	184	26.3
10,001 – 20,000 บาท	188	26.9
20,001 – 30,000 บาท	179	25.6
30,001 บาทขึ้นไป	125	17.9
ไม่ระบุ	24	3.3
รวม	700	100.0

6. สิทธิการรักษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากใช้สิทธิข้าราชการตำรวจ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 รองลงมาใช้สิทธิประกันสังคม จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4

ตารางที่ 4.6 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สิทธิข้าราชการตำรวจ	156	22.3
สิทธิครอบครัวตำรวจ	78	11.1
ชำระเงินเอง	109	15.6
สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	87	12.4
สิทธิประกันสังคม	136	19.4
สิทธิประกันชีวิตเอกชน	6	0.9
สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	104	14.9
อื่น ๆ	24	3.4
รวม	700	100.0

7. สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐเมื่อไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ จำนวน 489 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9

ตารางที่ 4.6 (7) แสดงข้อมูล สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ

สถานบริการอื่นที่ผู้รับบริการเลือกใช้เมื่อไม่มารับบริการ โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลของรัฐ	489	69.9
โรงพยาบาลเอกชน	146	20.9
ไม่ระบุ	65	9.2
รวม	700	100.0

8. เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ

ผลจากการศึกษาถึงเหตุผลของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริพบว่า เหตุผลที่มารับบริการส่วนมากคือ มีสิทธิสวัสดิการ จำนวน 194 คน รองลงมาคือ เป็นโรงพยาบาลที่ใกล้ที่พักอาศัย จำนวน 157 คน

ตารางที่ 4.6 (8) แสดงข้อมูล เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ

เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่ โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ	ความถี่
เป็นโรงพยาบาลที่ใกล้ที่พักอาศัย	157
การเดินทางสะดวกในการมารับการรักษา	69
ใกล้ที่ทำงาน	22
สิทธิสวัสดิการ	194
ชื่อเสียงแพทย์	49
บริการดี	118
ประหยัดค่าใช้จ่าย	16
เพื่อนหรือญาติแนะนำ	39
ไม่ระบุ	46

9. ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

ผลจากการศึกษาถึงความคาดหวังของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมีพบว่าส่วนมากคาดหวังในการรักษาหายจากความเจ็บป่วย จำนวน 139 คน รองลงมาคือ ได้รับการรักษาที่ดีมีมาตรฐาน จำนวน 123 คน

ตารางที่ 4.6 (9) แสดงข้อมูล ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

ความคาดหวังเมื่อผู้รับบริการมารับบริการที่ โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี	ความถี่
ความรวดเร็วในการให้บริการ	117
ความปลอดภัยจากการรักษา	55
รักษาหายจากความเจ็บป่วย	139
ได้รับการรักษาที่ดีมีมาตรฐาน	123
เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการบริการ	59
อื่น ๆ	10

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

ตารางที่ 4.7 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี

ข้อคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
บริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจรัศมี							4.17	.83	83.40
ด้านผู้ให้บริการ							4.23	.81	84.60
1. แพทย์ที่ดูแลรักษามี อริยาไยดีรับฟังปัญหา ของผู้ป่วย	จำนวน	366	258	62	9	2	4.40	.73	88.00
	ร้อยละ	52.5	37.0	8.9	1.3	0.3			
2. แพทย์อธิบาย ให้ คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้ กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	จำนวน	353	254	71	5	4	4.38	.75	87.60
	ร้อยละ	51.4	37.0	10.3	0.7	0.6			
3. พยาบาลมีอริยาไยดี เอาใจใส่อาการของผู้ป่วย	จำนวน	302	267	112	10	5	4.22	.82	84.40
	ร้อยละ	43.4	38.4	16.1	1.4	0.7			

ตารางที่ 4.7 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
4. การให้คำแนะนำจาก พยาบาลมีเนื้อหาเข้าใจ ง่าย	จำนวน	301	259	116	12	5	4.21	.83	84.20
	ร้อยละ	43.4	37.0	16.6	1.7	0.7			
5. พนักงานให้บริการมี อัธยาศัยดีมีความตั้งใจใน การให้บริการหรือช่วยเหลือ ผู้ป่วย	จำนวน	284	282	112	15	4	4.19	.82	83.80
	ร้อยละ	40.7	40.5	16.1	2.2	0.6			
6. พนักงานให้บริการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการ ที่จำเป็นในการดูแล ตนเองของผู้ป่วย	จำนวน	274	281	121	17	3	4.16	.83	83.20
	ร้อยละ	39.4	40.4	17.4	2.4	0.4			
7. พนักงานทำความสะอาด ให้การดูแลความสะอาด ได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย	จำนวน	269	272	129	19	3	4.13	.84	82.60
	ร้อยละ	38.9	39.3	18.6	2.7	0.4			
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์ สถานที่/จุดให้บริการ ต่างๆ ของโรงพยาบาล ตำรวจและโรงพยาบาล दारารัศมี อย่างชัดเจน	จำนวน	283	260	125	17	8	4.14	.88	82.80
	ร้อยละ	40.8	37.5	18.0	2.5	1.2			
ด้านคุณภาพบริการ							4.10	.85	82.00
9. ความสะดวกสบายของ สถานที่	จำนวน	280	278	113	14	4	4.18	.82	83.60
	ร้อยละ	40.6	40.3	16.4	2.0	0.6			
10. ความสะดวกสบาย ของที่พักญาติขณะที่มา เยี่ยมผู้ป่วยใน	จำนวน	225	284	160	13	4	4.04	.83	80.80
	ร้อยละ	32.8	41.4	23.3	1.9	0.6			
11. การได้รับการบริการ ทันทีเมื่อมีการร้องขอ	จำนวน	233	247	174	28	7	3.97	.92	79.40
	ร้อยละ	33.8	35.8	25.3	4.1	1.0			
12. ความสะดวกรวดเร็ว ในขั้นตอนการรับรักษาตัว ในโรงพยาบาลตำรวจและ โรงพยาบาลदारารัศมี	จำนวน	223	284	149	29	9	3.98	.91	79.60
	ร้อยละ	32.1	40.9	21.5	4.2	1.3			

ตารางที่ 4.7 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
13. ความสะดวกรวดเร็ว ในขั้นตอนการเคลื่อนย้าย ท่านไปยังหอผู้ป่วย	จำนวน	212	280	160	21	4	4.00	.85	80.00
	ร้อยละ	31.3	41.4	23.6	3.1	0.6			
14. อุปกรณ์เครื่องมือ รักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	จำนวน	260	277	130	22	1	4.12	.83	82.40
	ร้อยละ	37.1	39.6	18.6	3.1	0.1			
15. การประสานงานระหว่างหอ ผู้ป่วยกับแผนกอื่นๆ ในการให้บริการ	จำนวน	245	255	160	20	4	4.05	.87	81.00
	ร้อยละ	35.8	37.3	23.4	2.9	0.6			
16. ท่านพึงพอใจในการจัดของ เครื่องใช้สำหรับท่าน เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน หมอน เป็นต้น	จำนวน	234	286	149	11	4	4.07	.82	81.40
	ร้อยละ	34.2	41.8	21.8	1.6	0.6			
17. ท่านพึงพอใจในความสะอาด ของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น	จำนวน	244	265	144	25	11	4.02	.92	80.40
	ร้อยละ	35.4	38.5	20.9	3.6	1.6			
18. ท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลตำรวจและ โรงพยาบาลดารารัศมี	จำนวน	301	274	104	8	3	4.25	.78	85.00
	ร้อยละ	43.6	39.7	15.1	1.2	0.4			
19. ความพึงพอใจในภาพรวม การให้บริการของโรงพยาบาล ตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี	จำนวน	307	276	93	13	5	4.25	.81	85.00
	ร้อยละ	44.2	39.8	13.4	1.9	0.7			

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมีจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ
สูงสุดในประเด็นแพทย์ที่ดูแลรักษามีอัตรายศได้รับฟังปัญหาของผู้ป่วย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็น
ร้อยละ 88.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ พนักงานทำความสะอาดให้การดูแล
ความสะอาดได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ
สูงสุดในประเด็นท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี

มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การได้รับการบริการทันทีเมื่อมีการร้องขอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40

ตารางที่ 4.7 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบคลุม และประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจศิริ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านผู้ให้บริการ	4.23	.81	84.60
ด้านคุณภาพบริการ	4.10	.85	82.00
รวม	4.17	.83	83.40

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 700 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 666 คน คิดเป็นร้อยละ 95.1 และเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตารางที่ 4.8 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	34	4.9
ชาย	666	95.1
รวม	700	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

ตารางที่ 4.8 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	6	0.9
ระหว่าง 21 - 30 ปี	191	27.3
ระหว่าง 31 – 40 ปี	148	21.1
ระหว่าง 41 – 50 ปี	229	32.7
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	126	18.0
รวม	700	100.0

3. อายุราชการ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุราชการ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาอายุราชการ ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7

ตารางที่ 4.8 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	173	24.7
6 - 10 ปี	99	14.1
11 - 15 ปี	103	14.7
16 ปีขึ้นไป	325	46.5
รวม	700	100.0

4. ชั้นยศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีชั้นยศ จ.ส.ต. - ด.ต. จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาชั้นยศ ร.ต.ต. - ร.ต.อ. จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6

ตารางที่ 4.8 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ชั้นยศ

ชั้นยศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ส.ต.ต. - ส.ต.อ.	176	25.1
จ.ส.ต. - ด.ต.	241	34.4
ร.ต.ต. - ร.ต.อ.	207	29.6
พ.ต.ต. - พ.ต.ท.	69	9.9
พ.ต.อ. ขึ้นไป	7	1.0
รวม	700	100.0

5. สังกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากสังกัดอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาสังกัดอยู่ภาคเหนือ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

ตารางที่ 4.8 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สังกัด

ภาค	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	54	7.7
ภาคกลาง	130	18.6
ภาคเหนือ	132	18.9
ภาคใต้	118	16.8
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	140	20.0
ภาคตะวันออก	126	18.0
รวม	700	100.0

6. ทำหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากทำหน้าที่สอบสวน จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาทำหน้าที่สืบสวน จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1

ตารางที่ 4.8 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ทำหน้าที่

ทำหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายอำนวยการ	83	11.9
ป้องกันปราบปราม	123	17.6
สืบสวน	211	30.1
สอบสวน	275	39.3
งานเทคโนโลยี	3	0.4
บริหาร	5	0.7
รวม	700	100.0

7. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 464 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมามีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1

ตารางที่ 4.8 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	169	24.1
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	464	66.3
ปริญญาโท	65	9.3
ไม่ระบุ	2	0.3
รวม	700	100.0

8. ท่านปฏิบัติหน้าที่ในงานระบบ CRIMES มาแล้วเป็นเวลาเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากปฏิบัติหน้าที่ในงานระบบ CRIMES มาแล้วเป็นเวลาไม่เกิน 5 เดือน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาปฏิบัติหน้าที่ในงานระบบ CRIMES มาแล้วเป็นระยะเวลา 6 – 10 เดือน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

ตารางที่ 4.8 (8) แสดงข้อมูล ท่านปฏิบัติหน้าที่ในงานระบบ CRIMES มาแล้วเป็นเวลาเดือน

ท่านปฏิบัติหน้าที่ในงานระบบ CRIMES มาแล้ว เป็นเวลาเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 เดือน	184	26.3
6 – 10 เดือน	156	22.3
11 – 20 เดือน	117	16.7
21 – 30 เดือน	100	14.3
31 – 40 เดือน	34	4.9
ตั้งแต่ 41 เดือนขึ้นไป	43	6.1
ไม่ระบุ	66	9.4
รวม	700	100.0

9. ท่านมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาแล้วเป็นเวลา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาแล้วเป็นเวลามากกว่า 5 ปี จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมามีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาแล้วเป็นเวลา 2 - 3 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

ตารางที่ 4.8 (9) แสดงข้อมูล ท่านมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาแล้วเป็นเวลา

ท่านมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาแล้วเป็นเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	62	8.8
2 - 3 ปี	116	16.6
4 - 5 ปี	102	14.6
มากกว่า 5 ปี	420	60.0
รวม	700	100.0

ส่วนที่ 2 : ความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ (Thin Client) จำนวน.....เครื่อง ใช้งานได้....เครื่อง ใช้งานไม่ได้....เครื่อง

ผลการศึกษาส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ (Thin Client) 1 เครื่อง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 รองลงมามีคอมพิวเตอร์ (Thin Client) 2 เครื่อง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

ด้านการใช้งานพบว่าส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ (Thin Client) ที่สามารถใช้งานได้ 1 เครื่อง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมามีคอมพิวเตอร์ (Thin Client) ที่สามารถใช้งานได้ 2 เครื่อง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ (Thin Client) ที่ใช้งานไม่ได้ 1 เครื่อง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 รองลงมามีคอมพิวเตอร์ (Thin Client) ที่ใช้งานไม่ได้ 2 เครื่อง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 4.9 (1) แสดงข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ (Thin Client) จำนวน.....เครื่อง ใช้งานได้....เครื่อง ใช้งานไม่ได้....เครื่อง

เครื่องคอมพิวเตอร์ (Thin Client) จำนวน.....เครื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ใช้งานได้		ใช้งานไม่ได้	
			จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เครื่อง	211	30.1	234	33.4	62	8.9
2 เครื่อง	132	18.9	104	14.9	19	2.6
3 เครื่อง	90	12.9	92	13.1	4	0.6
4 เครื่อง	68	9.7	67	9.6	2	0.3
5 เครื่อง	47	6.7	31	4.4	4	0.6
ตั้งแต่ 6 เครื่องขึ้นไป	78	11.1	70	10.0	-	-
ไม่ระบุ	74	10.6	102	14.6	609	87.0
รวม	700	100.0	700	100.0	700	100.0

1.1 ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน จำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 และมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ตารางที่ 4.9 (2) แสดงข้อมูล ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์

ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพียงพอ	256	36.6
ไม่เพียงพอ	418	59.7
ไม่ระบุ	26	3.7
รวม	700	100.0

2. เครื่องพิมพ์ (Printer) จำนวน.....เครื่อง ใช้งานได้.....เครื่อง ใช้งานไม่ได้.....เครื่อง

ผลการศึกษาค้นคว้าส่วนมากมีเครื่องพิมพ์ (Printer) 1 เครื่อง จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมามีเครื่องพิมพ์ (Printer) 2 เครื่อง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

ด้านการใช้งานพบว่าส่วนมากมีเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่ใช้งานได้ 1 เครื่อง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมามีเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่ใช้งานได้ 2 เครื่อง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และส่วนมากมีเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่ใช้งานไม่ได้ 1 เครื่อง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 รองลงมามีเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่ใช้งานไม่ได้ 2 เครื่อง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตารางที่ 4.9 (3) แสดงข้อมูล เครื่องพิมพ์ (Printer) จำนวน....เครื่อง ใช้งานได้.....เครื่อง ใช้งานไม่ได้.....เครื่อง

เครื่องพิมพ์ (Printer) จำนวน.....เครื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ใช้งานได้		ใช้งานไม่ได้	
			จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เครื่อง	269	38.4	276	40.4	56	8.0
2 เครื่อง	155	22.1	138	19.7	16	2.3
3 เครื่อง	75	10.7	71	10.1	11	1.6
4 เครื่อง	33	4.7	29	4.1	4	0.6
5 เครื่อง	16	2.3	13	1.9	5	0.7
ตั้งแต่ 6 เครื่องขึ้นไป	48	6.9	31	4.4	-	-
ไม่ระบุ	104	14.9	142	19.4	608	86.8
รวม	700	100.0	700	100.0	700	100.0

2.1 ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งานเครื่องพิมพ์ (Printer)

ผลการศึกษาส่วนใหญ่มีเครื่องพิมพ์ (Printer) ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน จำนวน 434 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และมีเครื่องพิมพ์ (Printer) เพียงพอต่อการใช้งาน จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ตารางที่ 4.9 (4) แสดงข้อมูล ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งานเครื่องพิมพ์ (Printer)

ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เครื่องพิมพ์ (Printer)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพียงพอ	231	33.0
ไม่เพียงพอ	434	62.0
ไม่ระบุ	35	5.0
รวม	700	100.0

3. เครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด จำนวน.....เครื่อง ใช้งานได้.....เครื่อง ใช้งานไม่ได้.....เครื่อง

ผลการศึกษาส่วนมากมีเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด 1 เครื่อง จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมามีเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด 2 เครื่อง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1

ด้านการใช้งานพบว่าส่วนมากมีเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ดที่ใช้งานได้ 1 เครื่อง จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมามีเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ดที่ใช้งานได้ 2 เครื่อง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และส่วนมากมีเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ดที่ใช้งานไม่ได้ 1 เครื่อง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 รองลงมามีเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ดที่ใช้งานไม่ได้ 2 เครื่อง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.9 (5) แสดงข้อมูล เครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด จำนวน.....เครื่อง

เครื่องอ่านบัตร สมาร์ทการ์ด จำนวน.....เครื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ใช้งานได้		ใช้งานไม่ได้	
			จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เครื่อง	318	45.4	339	48.4	51	7.3
2 เครื่อง	134	19.1	112	16.0	10	1.4
3 เครื่อง	73	10.4	51	7.3	1	0.1
4 เครื่อง	26	3.7	24	3.4	1	0.1
5 เครื่อง	15	2.1	10	1.4	1	0.1
ตั้งแต่ 6 เครื่องขึ้นไป	18	2.6	11	1.6	1	0.1
ไม่ระบุ	116	16.7	153	21.9	635	90.9
รวม	700	100.0	700	100.0	700	100.0

3.1 ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งานเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด

ผลการศึกษาส่วนใหญ่มีเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ดไม่เพียงพอต่อการใช้งาน จำนวน 438 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 และมีเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ดเพียงพอต่อการใช้งาน จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

ตารางที่ 4.9 (6) แสดงข้อมูล ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งานเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด

ความเพียงพอและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพียงพอ	226	32.3
ไม่เพียงพอ	438	62.6
ไม่ระบุ	36	5.1
รวม	700	100.0

ส่วนที่ 3 : ความพร้อมด้านเครือข่าย (VPN ตร.)

1. ความเสถียรของเครือข่าย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เครือข่ายมีความไม่เสถียร จำนวน 421 คน คิดเป็นร้อยละ 60.1 และเครือข่ายมีความเสถียร จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6

ตารางที่ 4.10 (1) แสดงข้อมูล ความเสถียรของเครือข่าย

ความเสถียรของเครือข่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เสถียร	270	38.6
ไม่เสถียร	421	60.1
ไม่ระบุ	9	1.3
รวม	700	100.0

2. การเชื่อมต่อเครือข่าย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการเชื่อมต่อเครือข่าย สาย LAN จำนวน 529 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมามีการเชื่อมต่อเครือข่าย WiFi จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ตารางที่ 4.10 (2) แสดงข้อมูล การเชื่อมต่อเครือข่าย

การเชื่อมต่อเครือข่าย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาย LAN	529	75.6
WiFi	86	12.3
อินเทอร์เน็ต	72	10.3
ไม่ระบุข้อมูล	13	1.8
รวม	700	100.0

3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่าย จำนวน.....เครื่อง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่าย 1 เครื่อง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมา มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่าย 3 เครื่อง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3

ตารางที่ 4.10 (3) แสดงข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่าย จำนวน.....เครื่อง

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเครือข่าย จำนวน.....เครื่อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เครื่อง	249	35.6
2 เครื่อง	96	13.7
3 เครื่อง	107	15.3
4 เครื่อง	56	8.0
5 เครื่อง	36	5.1
ตั้งแต่ 6 เครื่องขึ้นไป	47	6.7
ไม่ระบุ	109	15.6
รวม	700	100.0

4. ความเร็วเครือข่าย Download.....Mbit/s Upload.....Mbit/s Ping.....m

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีความเร็วเครือข่าย Download.....Mbit/s ไม่เกิน 10 Mbit/s จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 รองลงมา มีความเร็วเครือข่าย Download.....Mbit/s 51 Mbit/s ขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ด้าน Upload....Mbit/s กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีความเร็วเครือข่าย Upload....Mbit/s อยู่ที่ ไม่เกิน 10 Mbit/s จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 รองลงมา มี 51 Mbit/s ขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

ด้าน Ping....m กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีความเร็วเครือข่าย Ping....m อยู่ที่ ไม่เกิน 10 Mbit/s จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รองลงมา มี 51 Mbit/s ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

ตารางที่ 4.10 (4) แสดงข้อมูล ความเร็วเครือข่าย Download....Mbit/s Upload....Mbit/s Ping....m

ความเร็วเครือข่าย	Download....Mbit/s		Upload....Mbit/s		Ping....m	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 Mbit/s	108	12.8	99	13.9	108	15.3
11 – 50 Mbit/s	14	1.8	15	1.9	4	0.5
51 Mbit/s ขึ้นไป	57	8.4	41	6.3	26	3.9
ไม่ระบุ	521	77.0	545	77.9	562	80.3
รวม	700	100.0	700	100.0	700	100.0

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

ตารางที่ 4.11 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

ข้อคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
โปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES							3.33	.96	66.60
ด้านโปรแกรม							3.43	.95	68.60
1. ความสะดวกรวดเร็ว ของโปรแกรมการบันทึก ข้อมูลระบบ CRIMES	จำนวน	72	284	258	52	34	3.44	.94	68.80
	ร้อยละ	10.2	40.6	36.9	7.4	4.9			
2. ความสะดวกรวดเร็ว ของโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES	จำนวน	72	277	266	59	26	3.44	.92	68.80
	ร้อยละ	10.3	39.6	38.0	8.4	3.7			
3. ความสะดวกรวดเร็ว ของโปรแกรมการออก รายงานข้อมูลระบบ CRIMES	จำนวน	65	256	271	80	28	3.36	.94	67.20
	ร้อยละ	9.3	36.6	38.7	11.4	4.0			
4. ความถูกต้องสมบูรณ์ ของโปรแกรมการบันทึก ข้อมูลระบบ CRIMES	จำนวน	81	266	258	68	27	3.44	.95	68.80
	ร้อยละ	11.5	38.0	36.9	9.7	3.9			
5. ความถูกต้องสมบูรณ์ ของโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES	จำนวน	87	270	241	74	28	3.45	.97	69.00
	ร้อยละ	12.4	38.6	34.4	10.6	4.0			
6. ความถูกต้องสมบูรณ์ ของโปรแกรมการออก รายงานข้อมูลระบบ CRIMES	จำนวน	85	262	264	58	31	3.45	.96	69.00
	ร้อยละ	12.2	37.4	37.7	8.3	4.4			
ด้านบุคลากร							3.22	.96	64.40
7. มีการจัดฝึกอบรมให้ ความรู้ในการใช้งาน ประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ ในระบบ CRIMES แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพียงพอ	จำนวน	48	196	294	116	46	3.12	.99	62.40
	ร้อยละ	6.8	28.0	42.0	16.6	6.6			

ตารางที่ 4.11 (1) (ต่อ)

ข้อความคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
8. ท่านมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในการใช้งานประจำวัน อีเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES เพียงใด	จำนวน	55	222	307	86	30	3.27	.93	65.40
	ร้อยละ	7.8	31.7	43.9	12.3	4.3			
9. ความสะดวก ในการขอสิทธิ์ และ ความรวดเร็ว ในการอนุมัติสิทธิ์ การเข้าใช้งานระบบ CRIMES	จำนวน	68	193	297	104	38	3.21	.99	64.20
	ร้อยละ	9.6	27.6	42.5	14.9	5.4			
10. การตอบข้อสงสัย และการแก้ไขปัญหา ผ่านไลน์ “crime ปจว.”	จำนวน	54	211	301	93	34	3.23	.95	64.60
	ร้อยละ	7.8	30.4	43.4	13.4	4.9			
11. การบริการและดูแล แก้ไขปัญหาผู้ใช้งาน ระบบ CRIMES มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	จำนวน	65	207	303	91	31	3.26	.95	65.20
	ร้อยละ	9.3	29.7	43.5	13.1	4.4			

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวันอีเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.60 มีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านโปรแกรม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ สูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็นคือ ความถูกต้องสมบูรณ์ของโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES และ ความถูกต้องสมบูรณ์ของโปรแกรมการออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรม การออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 คิดเป็นร้อยละ 67.20

ด้านบุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ สูงสุดในประเด็น ท่านมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการใช้งานประจำวันอีเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES เพียงใด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.40 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ

มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเพียงพอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 คิดเป็นร้อยละ 62.40

ตารางที่ 4.11 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านโปรแกรม	3.43	.95	68.60
ด้านบุคลากร	3.22	.96	64.40
รวม	3.33	.96	66.60

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ผลการศึกษาข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุงของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.11 (3) จะเห็นว่าส่วนมากเป็นประเด็นระบบอินเทอร์เน็ตและระบบ CRIMES มีคะแนนค่าความถี่มากที่สุดคือ ระบบล่าช้า ควรเพิ่มความเร็วของเครือข่ายให้ระบบมีความเสถียรและเชื่อมโยงข้อมูลได้เร็วขึ้น จำนวน 76 คน รองลงมาคือ ควรแก้ปัญหาเรื่องเข้าระบบไม่ได้ หรือเข้าระบบยากมาก มีคะแนนค่าความถี่ จำนวน 34 คน

ตารางที่ 4.11 (3) ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุงที่ได้มาจากผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะทั่วไป	ความถี่
ระบบอินเทอร์เน็ตและระบบ CRIMES	
ระบบล่าช้า ควรเพิ่มความเร็วของเครือข่ายให้ระบบมีความเสถียรและเชื่อมโยงข้อมูลได้เร็วขึ้น	76
ควรแก้ไขปัญหาเรื่องการเข้าระบบไม่ได้ หรือเข้าระบบยากมาก	34
ควรพัฒนาระบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ	14
ควรแก้ไขตอนกด “บันทึก” ระบบไม่ยอมบันทึกข้อมูลให้	11
ข้อมูลที่บันทึกไปแล้ว ควรทำให้เข้าไปแก้ไขได้	7
ตรวจสอบระบบทะเบียนราษฎรให้ใช้งานได้ตลอด โดยเฉพาะควรทำให้มีภาพบุคคลปรากฏด้วย เพราะมีหมายจับจำนวนมากที่ไม่ทราบชื่อ แต่มีภาพผู้ต้องสงสัย	6
การเข้าถึงระดับข้อมูล ควรทำให้เข้ายากขึ้น เพราะส่วนมากเป็นผู้บังคับบัญชาที่ต้องเข้าถึงรายละเอียด	5
การเข้าถึงสิทธิ์ควรให้สิทธิ์กับผู้ปฏิบัติงานมากกว่าชั้นยศ เพราะส่วนมากผู้ปฏิบัติงานเป็นชั้นประทวน	5
ควรปรับข้อมูลให้ตรงและถูกต้อง จึงจะสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้	5

ตารางที่ 4.11 (3) (ต่อ)

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะทั่วไป	ความถี่
ไม่ควรเปลี่ยนรหัสบ่อย จำยาก	4
ยังไม่สามารถใช้งานในระบบการสอบสวนได้จริง ควรเสริมแบบสมาร์ทโพลิส (Smart Police) เข้าไป เพื่อให้สามารถพิมพ์ค่าให้การของผู้กล่าวหาและพยานต่าง ๆ ได้ด้วย	4
ข้อมูลเดิมที่มีอยู่ในระบบแล้ว ควรสามารถทำให้แสดงขึ้นมาเลย เช่น ชื่อ ที่อยู่ของผู้กล่าวหา เป็นต้น เพื่อไม่ต้องเสียเวลาพิมพ์ใหม่อีก	4
ควรเพิ่มระยะเวลาการใช้สิทธิ์ เพราะสั้นเกินไป ต้องขอให้สิทธิ์บ่อย ๆ	3
เจ้าหน้าที่ที่ทำการระบบ CRIMES	
ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่ทำการระบบ CRIMES ให้เพียงพอ	17
ควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการทำการระบบ CRIMES ให้มากขึ้น	13
ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บันทึกข้อมูลระบบ CRIMES แทนพนักงานสอบสวน เพราะพนักงานสอบสวนมีภารกิจมากแล้ว จะได้ไม่เกิดผลเสียต่อการทำคดีต่าง ๆ	8
ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญที่รู้ระบบมาคอยให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา พร้อมตอบคำถามได้และมีเบียบเลี้ยง	8
เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เพียงพอในการบันทึกข้อมูลลงในระบบ	3
การจัดอบรมควรไปจัดตามภูมิภาค	3
ข้อมูลในแบบฟอร์มของระบบ CRIMES	
ข้อมูลแต่ละคดีควรจะต้องสามารถระบุเฉพาะเจาะจงได้เพียงคดีเดียวเท่านั้น ไม่ซ้ำซ้อน ข้อมูลจะได้ไม่คลาดเคลื่อน	6
ควรแก้ไขข้อกำหนดบางข้อหาในแบบฟอร์มยังไม่เป็นปัจจุบัน	6
รายงานคดี 4 กลุ่ม ควรแยกตาม สก./สน. ได้ทั้งหมดและคดีต่าง ๆ ไม่ควรเกิดความซ้ำซ้อน	5
ควรกรอกข้อมูลและการสืบค้น ได้สะดวกและไม่เสียเวลามาก	5
ควรปรับปรุงแบบการพิมพ์ ขนาดตัวอักษร การย่อหน้า การเว้นวรรคต่าง ๆ ให้เหมาะสม	4
ควรแก้ไขคำร้องของหมายจับผู้ต้องหาออนไลน์ให้เหลือเพียงคำร้องเดียว ให้จับผู้ต้องหาที่คนก็ได้	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	
เครื่องคอมพิวเตอร์ควรเพียงพอกับเจ้าหน้าที่	27
วัสดุคอมพิวเตอร์ เช่น กระดาษ ผ้าห่มัก เป็นต้น ควรเพียงพอในการทำงาน	16
ควรซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ให้ชำรุด สามารถใช้งานได้	2
การกำกับดูแล	
ควรจะกระจายอำนาจการกำกับดูแลไปสู่ส่วนภูมิภาคมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3

3. ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 700 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 405 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 และเพศชาย จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1

ตารางที่ 4.12 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	405	57.9
ชาย	295	42.1
รวม	700	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตารางที่ 4.12 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	403	57.6
ระหว่าง 31 - 40 ปี	166	23.7
ระหว่าง 41 - 50 ปี	83	11.9
ระหว่าง 51 - 60 ปี	37	5.3
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	11	1.5
รวม	700	100.0

3. ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากอาศัยและตั้งถิ่นฐานอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ 31 - 40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1

ตารางที่ 4.12 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 10 ปี	38	5.4
11 - 20 ปี	77	11.0
21 - 30 ปี	280	40.0
31 - 40 ปี	141	20.1
41 - 50 ปี	73	10.4
51 - 60 ปี	34	4.9
61 - 70 ปี	5	0.7
71 - 80 ปี	1	0.1
81 - 90 ปี	1	0.1
ไม่ระบุ	50	7.3
รวม	700	100.0

4. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

ตารางที่ 4.12 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	64	9.1
เกษตรกรกรรม	96	13.7
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	90	12.9
รับจ้าง	200	28.6
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	95	13.6
อื่น ๆ	150	21.4
ไม่ระบุ	5	0.7
รวม	700	100.0

5. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ตารางที่ 4.12 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	147	21.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	70	10.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	121	17.3
อนุปริญญา/ปวส.	67	9.6
ปริญญาตรี	271	38.7
สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.0
ไม่ระบุ	3	0.4
รวม	700	100.0

6. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้น้อยไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 472 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 รองลงมาคือ กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตารางที่ 4.12 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	472	67.4
10,001-20,000 บาท	175	25.0
20,001-30,000 บาท	34	4.9
30,001 บาทขึ้นไป	7	1.0
ไม่ระบุ	12	1.7
รวม	700	100.0

7. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 523 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 รองลงมา นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตารางที่ 4.12 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พุทธ	175	25.0
คริสต์	2	0.2
อิสลาม	523	74.8
รวม	700	100.0

8. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7

ตารางที่ 4.12 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	313	44.7
แต่งงานแล้ว	332	47.4
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	23	3.3
คู่สมรสเสียชีวิต	29	4.2
ไม่ระบุ	3	0.4
รวม	700	100.0

9. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อาศัยอยู่ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และอาศัยอยู่นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9

ตารางที่ 4.12 (9) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล	358	51.1
นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล	342	48.9
รวม	700	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ตารางที่ 4.13 แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ข้อคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ							3.30	.99	66.00
ด้านความสงบสุข							3.39	1.00	67.80
1.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสร้างสังคมและความหลากหลายของวัฒนธรรมและร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่รับผิดชอบ	จำนวน	102	250	221	92	33	3.42	1.04	68.40
	ร้อยละ	14.6	35.8	31.7	13.2	4.7			
2.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองในการมาติดต่อในพื้นที่	จำนวน	89	279	216	87	28	3.45	.99	69.00
	ร้อยละ	12.7	39.9	30.9	12.4	4.0			
3.เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน	จำนวน	70	224	267	108	29	3.28	.98	65.60
	ร้อยละ	10.0	32.1	38.0	15.5	4.2			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อความคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ
4.เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการร่วมมือกับ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ในการช่วยเหลือ และรักษาความสงบ เรียบร้อยในพื้นที่	จำนวน	89	248	247	88	25	3.41	.98	68.20
	ร้อยละ	12.8	35.6	35.4	12.6	3.6			
ด้านการเฝ้าระวัง							3.30	1.04	66.00
5.เจ้าหน้าที่ตำรวจ เข้าตรวจเยี่ยมบริเวณ ที่มีความเสี่ยงบ่อยขึ้น และสม่ำเสมอ	จำนวน	81	207	239	122	47	3.22	1.07	64.40
	ร้อยละ	11.6	29.7	34.3	17.5	6.8			
6.เจ้าหน้าที่ตำรวจ มี การตั้งจุดตรวจเพื่อ ตรวจสอบบุคคล/ ยานพาหนะต้องสงสัย ในพื้นที่อย่างเคร่งครัด และสม่ำเสมอ	จำนวน	83	226	244	102	31	3.33	1.01	66.60
	ร้อยละ	12.1	32.9	35.6	14.9	4.5			
7.เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการจัดกำลังใน การรักษา ความปลอดภัย ในสถานที่สำคัญ เช่น สถานที่ราชการ ศาสนสถาน ตลาด ชุมชน และสถานีรถไฟ เป็นต้น อย่างเพียงพอ และสม่ำเสมอ	จำนวน	83	239	243	97	36	3.34	1.02	66.80
	ร้อยละ	11.9	34.2	34.8	13.9	5.2			
8.เจ้าหน้าที่ตำรวจใน พื้นที่มีจำนวนเพียงพอ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ดูแล และคุ้มครอง ประชาชน	จำนวน	92	220	233	112	37	3.31	1.06	66.20
	ร้อยละ	13.3	31.7	33.6	16.1	5.3			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อความคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
9.เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการวางมาตรการ/ จัดระเบียบชุมชนเพื่อ เสริมสร้างความมั่นคงของ ชุมชนในพื้นที่ชายแดน ภาคใต้	จำนวน	88	222	251	102	35	3.32	1.03	66.40
	ร้อยละ	12.6	31.8	36.0	14.6	5.0			
ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์						3.26	1.09	65.20	
10.เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ ความสำคัญในการสืบสวน ปราบปรามผู้กระทำ ความผิดในทุกคดี	จำนวน	80	225	247	95	49	3.28	1.06	65.60
	ร้อยละ	11.5	32.3	35.5	13.6	7.0			
11.เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถติดตามจับกุมตัว ผู้กระทำความผิดได้ อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและ เป็นธรรม	จำนวน	68	195	257	112	61	3.14	1.08	62.80
	ร้อยละ	9.8	28.1	37.1	16.2	8.8			
12.การปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การปิดล้อม ตรวจค้น และ การสอบสวน เป็นต้น เป็นตามหลักกฎหมาย อย่างเคร่งครัดและ ไม่ทำให้ผู้บริสุทธิ์เดือดร้อน	จำนวน	81	205	218	132	59	3.17	1.12	63.40
	ร้อยละ	11.7	29.5	31.4	19.0	8.5			
13.เจ้าหน้าที่ตำรวจมี การนำกระบวนการทาง นิติวิทยาศาสตร์มาช่วย ในการสืบสวนสอบสวน เช่น การพิสูจน์เอกลักษณ์ บุคคล การตรวจร่องรอย และวิถีกระสุนปืน เป็นต้น	จำนวน	90	212	228	117	50	3.25	1.10	65.00
	ร้อยละ	12.9	30.4	32.7	16.8	7.2			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อความคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
14.เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตรวจสอบและเก็บกู้วัตถุอันตรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	จำนวน	102	217	217	111	47	3.31	1.11	66.20
	ร้อยละ	14.7	31.3	31.3	16.0	6.8			
15.เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กองทัพบก/ศอ.บต.) ในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี	จำนวน	100	233	225	96	41	3.37	1.07	67.40
	ร้อยละ	14.4	33.5	32.4	13.8	5.9			
16.ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	จำนวน	100	208	243	103	43	3.31	1.08	66.20
	ร้อยละ	14.3	29.8	34.9	14.8	6.2			

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คิดเป็นร้อยละ 67.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองในการมาติดต่อในพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิด อย่างเหมาะสม มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 65.60

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดกำลังในการรักษาความปลอดภัยในสถานที่สำคัญ เช่น สถานีราชการ ศาสนสถาน ตลาด ชุมชน และสถานีรถไฟ เป็นต้น อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.80 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจเยี่ยมบริเวณที่มีความเสี่ยงบ่อยขึ้นและสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.40

ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กองทัพบก/ศอ.บต.) ในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตาม

จับกุมตัวผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 คิดเป็นร้อยละ 62.80

ตารางที่ 4.14 (1) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านความสงบสุข	3.39	1.00	67.80
ด้านการเฝ้าระวัง	3.30	1.04	66.00
ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์	3.26	1.09	65.20
รวม	3.30	0.99	66.00

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ผลการศึกษาประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.14 (2) จะเห็นว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในหัวข้อมีการตั้งด่านมากเกินไป (ส่วนมากเป็นด่านลอย) จำนวน 55 คน รองลงมาคือ ประเด็นการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในหัวข้อไม่มีความยุติธรรมและมีการเลือกปฏิบัติ จำนวน 32 คน

ตารางที่ 4.14 (2) แสดงภาพรวมประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ	ความถี่
การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่สุภาพ	23
เล่นมือถือขณะปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะตามด่านต่าง ๆ	11
เห็นแก่อำมีสสินจ้าง	8
ไม่มีจิตบริการ (ชอบสร้างภาพ)	8
ชอบใช้อำนาจ อยู่เหนือกฎหมาย	1
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
มีการตั้งด่านมากเกินไป (ส่วนมากเป็นด่านลอย)	55
การละเมิดสิทธิของประชาชน เช่น การถ่ายรูปบัตรประชาชน เป็นต้น	6
การติดตามตัวผู้กระทำความผิดมีความล่าช้า	5
ไม่ออกตรวจพื้นที่อย่างจริงจัง	4

ตารางที่ 4.14 (2) (ต่อ)

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ	ความถี่
ปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มที่	3
จับกุมผู้ต้องสงสัยโดยไม่มีหลักฐานเพียงพอ	3
ปัญหาการคอร์รัปชัน เช่น ดักปรับค่าฝ่าฝืนกฎจราจร หรือจับแล้วเรียกเงินแล้วจึงปล่อยตัว เป็นต้น	4
การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
ไม่มีความยุติธรรมและมีการเลือกปฏิบัติ	32
มีการจับคนที่ไม่ได้เป็นผู้กระทำความผิดหรือข่มขู่ให้รับว่าเป็นผู้กระทำความผิด (จับแพะ)	11
ปฏิบัติหน้าที่ไม่โปร่งใส	5
ไม่จริงจังกับการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม โดยเฉพาะผู้ค้า	4
ไม่มีความเข้าใจวัฒนธรรมและสังคมของชุมชน	2
การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปิดล้อมตรวจค้นบ้านของประชาชน โดยไม่เป็นธรรมและไม่เหมาะสม ทำให้คนในบ้านเดือดร้อน เช่น การบุกตรวจค้นโดยไม่มีหมายค้นหรือไม่มีหลักฐาน เป็นต้น	15

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ผลการศึกษาหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.14 (3) จะเห็นว่าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในหัวข้อควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม เท่าเทียมกัน จำนวน 21 คน รองลงมาคือ ในประเด็นการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในหัวข้อควรพูดจาสุภาพ และมีใบหน้ายิ้มแย้ม จำนวน 19 คน

ตารางที่ 4.14 (3) แสดงภาพรวมหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง	ความถี่
การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
ควรพูดจาสุภาพและมีใบหน้ายิ้มแย้ม	19
ควรมีจิตบริการ ไม่ใช้อำนาจ	6
ไม่ควรเห็นแก่อามิสสินจ้าง	2
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
ควรลดการตั้งด่านลง	11
ควรปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มที่มากกว่านี้	6
ควรจับกุมผู้ต้องสงสัยโดยมีหลักฐานเพียงพอ	5
ไม่ควรละเมิดสิทธิของประชาชนทุกครั้ง เช่น การถ่ายรูปบัตรประชาชนต้องแจ้งเหตุผล เป็นต้น	3
การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม เท่าเทียมกัน	21

ตารางที่ 4.14 (3) (ต่อ)

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง	ความถี่
ควรแก้ไขปัญหาหาสาเหตุได้อย่างจริงจัง โดยเฉพาะผู้ค้า	12
ควรสร้างความเข้าใจวัฒนธรรมและสังคมของชุมชนในพื้นที่	7
ควรปิดล้อมตรวจค้นบ้านของประชาชนโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ ต้องกระทำด้วยความยุติธรรม และมีหลักฐานตามกฎหมาย	4
สิ่งที่ประชาชนคาดหวัง	
ไม่ควรมีปัญหาการจราจรหรืออุบัติเหตุจราจร โดยเฉพาะช่วงเวลาหลังเลิกเรียน	6
ชุมชนมีความปลอดภัยจากอาชญากรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตำรวจ	5

4. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 700 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และเพศชาย จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9

ตารางที่ 4.15 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	393	56.1
ชาย	307	43.9
รวม	700	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4

ตารางที่ 4.15 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	210	30.0
ระหว่าง 31 - 40 ปี	178	25.4
ระหว่าง 41 - 50 ปี	150	21.4
ระหว่าง 51 - 60 ปี	104	14.9
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	58	8.3
รวม	700	100.0

3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

ตารางที่ 4.15 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	64	9.2
เกษตรกรรม	60	8.6
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	134	19.2
รับจ้าง	205	29.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	182	25.9
อื่น ๆ	55	7.8
รวม	700	100.0

4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 233 คน คิดเป็น
ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

ตารางที่ 4.15 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	233	33.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	92	13.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	150	21.4
อนุปริญญา/ปวส.	49	7.0
ปริญญาตรี	152	21.7
สูงกว่าปริญญาตรี	22	3.1
ไม่ระบุ	2	0.3
รวม	700	100.0

5. รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้น้อยไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาคือ มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตารางที่ 4.15 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	382	54.6
10,001-20,000 บาท	210	30.0
20,001-30,000 บาท	69	9.8
30,001 บาทขึ้นไป	32	4.6
ไม่ระบุ	7	1.0
รวม	700	100.0

6. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 642 คน คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ตารางที่ 4.15 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พุทธ	642	91.8
คริสต์	24	3.3
อิสลาม	34	4.9
รวม	700	100.0

7. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4

ตารางที่ 4.15 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	227	32.4
แต่งงานแล้ว	400	57.1
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	41	5.9
คู่สมรสเสียชีวิต	30	4.3
ไม่ระบุ	2	0.3
รวม	700	100.0

8. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อาศัยอยู่นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 และอาศัยอยู่ในชุมชนเมือง/ในเขตเทศบาล จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1

ตารางที่ 4.15 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล	323	46.1
นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล	369	52.7
ไม่ระบุ	8	1.2
รวม	700	100.0

9. ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีที่พักอาศัยที่มีระยะทางจากแนวชายแดน 21 กิโลเมตรขึ้นไป จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 45.15 รองลงมาที่พักอาศัยที่มีระยะทางไม่เกิน 10 กิโลเมตร จากแนวชายแดน จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 42.57

ตารางที่ 4.15 (9) แสดงข้อมูล ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน

ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 กิโลเมตร	298	42.57
11-20 กิโลเมตร	76	12.28
21 กิโลเมตรขึ้นไป	326	45.15
รวม	700	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

ตารางที่ 4.16 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

ข้อคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
ความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดน							3.76	.98	75.20
ด้านความสงบสุข							3.80	.95	76.00
1.การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข	จำนวน	216	258	181	29	16	3.90	.96	78.00
	ร้อยละ	30.9	36.9	25.9	4.1	2.3			
2.ตำรวจตระเวนชายแดนช่วยผลักดันในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนตามแนวชายแดน	จำนวน	142	281	217	43	17	3.70	.94	74.00
	ร้อยละ	20.3	40.1	31.0	6.1	2.4			
3.ตำรวจตระเวนชายแดนสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ ในเขตพื้นที่แนวชายแดนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	จำนวน	190	254	201	42	11	3.82	.95	76.40
	ร้อยละ	27.2	36.4	28.8	6.0	1.6			
4.ตำรวจตระเวนชายแดนสามารถช่วยเหลือ บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยวในเขตแนวชายแดนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	จำนวน	181	263	201	42	12	3.80	.95	76.00
	ร้อยละ	25.9	37.6	28.8	6.0	1.7			

ตารางที่ 4.16 (1) (ต่อ)

ข้อคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
ด้านการเฝ้าระวัง							3.73	1.00	74.60
5.สำรวจตระเวนชายแดนมีการออกลาดตระเวนเพื่อเฝ้าระวังการลักลอบนำเข้าคน สิ้นค้า บริการและสิ่งผิดกฎหมาย รวมถึงภัยคุกคามตามแนวชายแดนอย่างทั่วถึง	จำนวน	199	264	166	54	17	3.82	1.00	76.40
	ร้อยละ	28.4	37.7	23.7	7.7	2.4			
6.สำรวจตระเวนชายแดนมีการพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันตารเพื่อสร้างความอุ่นใจอย่างสม่ำเสมอ	จำนวน	156	256	193	74	20	3.65	1.00	73.00
	ร้อยละ	22.3	36.6	27.6	10.6	2.9			
7.สำรวจตระเวนชายแดนส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลเฝ้าระวังภัยในหมู่บ้าน ชุมชนชายแดน	จำนวน	165	246	214	56	19	3.69	1.00	73.80
	ร้อยละ	23.6	35.1	30.6	8.0	2.7			
8.ความเหมาะสมของบริเวณ/พื้นที่การตั้งจุดตรวจจุดสกัดในพื้นที่รับผิดชอบของสำรวจตระเวนชายแดน	จำนวน	181	247	213	42	17	3.76	.98	75.20
	ร้อยละ	25.9	35.3	30.4	6.0	2.4			

ตารางที่ 4.16 (1) (ต่อ)

ข้อความถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
ด้านการแก้ไขปัญหา						3.76	.98	75.20	
9.มีการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ ความรู้โทษภัยของ อาชญากรรมให้กับ ประชาชนในชุมชน ตามแนวชายแดนได้รับรู้ และเตรียมพร้อมป้องกัน ภัยคุกคาม	จำนวน	165	253	213	48	21	3.70	.99	74.00
	ร้อยละ	23.6	36.1	30.4	6.9	3.0			
10.ตำรวจตระเวน ชายแดนสามารถติดตาม จับกุมตัวผู้กระทำ ความผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม	จำนวน	174	248	211	44	20	3.73	.99	74.60
	ร้อยละ	25.0	35.6	30.3	3.6	2.9			
11.บริเวณแนวชายแดน ใกล้ที่พักอาศัยของท่าน ปลอดภัยจาก อาชญากรรมประเภท ต่างๆ เช่นด้านยาเสพติด ,ด้านการลักลอบ หลบหนีเข้าเมือง, ด้านป่าไม้และ ทรัพยากรธรรมชาติ, ด้านการโจรกรรม รถยนต์และ รถจักรยานยนต์, ด้านอาวุธปืน อาวุธ สงครามและวัตถุระเบิด และด้านการลักลอบ ค้าสินค้าหลบหนี	จำนวน	176	240	219	44	21	3.72	1.00	74.40
	ร้อยละ	25.1	34.3	31.1	6.3	3.0			

ตารางที่ 4.16 (1) (ต่อ)

ข้อความถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
12.ตำรวจตระเวนชายแดนมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดนได้อย่างดี	จำนวน	199	251	197	42	10	3.84	.95	76.80
	ร้อยละ	28.5	35.9	28.2	6.0	1.4			
13.ตำรวจตระเวนชายแดนมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดน	จำนวน	174	254	211	45	15	3.75	.97	75.00
	ร้อยละ	24.9	36.3	30.2	6.4	2.1			
14.ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยภาพรวมจากปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดน	จำนวน	211	239	195	38	17	3.84	.99	76.80
	ร้อยละ	30.1	34.1	27.9	5.4	2.4			

ผลการศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 และประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นน้อยสุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนช่วยผลักดันในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนตามแนวชายแดน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีการออกลาดตระเวนเพื่อเฝ้าระวังการลักลอบนำเข้าคน

สินค้า บริการและสิ่งผิดกฎหมาย รวมถึงภัยคุกคามตามแนวชายแดนอย่างทั่วถึง มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 และประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นน้อยสุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีการพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเพื่อสร้างความอุ่นใจอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00

ด้านการแก้ไขปัญหา มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดนได้อย่างดี มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้โทษภัยของอาชญากรรมให้กับประชาชนในชุมชนตามแนวชายแดนได้รับรู้ และเตรียมพร้อมป้องกันภัยคุกคาม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

ตารางที่ 4.16 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านความสงบสุข	3.80	.95	76.00
ด้านการเฝ้าระวัง	3.73	1.00	74.60
ด้านการแก้ไขปัญหา	3.76	.98	75.20
รวม	3.76	.98	75.20

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

ผลการศึกษาประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.16 (3) ที่ไม่พึงพอใจด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในหัวข้อปัญหาการลักลอบของผิดกฎหมายเข้าเมืองตามแนวชายแดน เช่น ยาเสพติด ของหนีภาษี ขนสัตว์ข้ามแดน เป็นต้น จำนวน 9 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยออกตรวจพื้นที่ จำนวน 4 คน

ตารางที่ 4.16 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ	ความถี่
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
ปัญหาการลักลอบของผิดกฎหมายเข้าเมืองตามแนวชายแดน เช่น ยาเสพติด ของหนีภาษี ขนสัตว์ข้ามแดน เป็นต้น	9
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยออกตรวจพื้นที่	4
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการป้องกันอาชญากรรมให้กับประชาชน	3
ปัญหาการพุดจากระแหกแตกดินและข่มขู่ประชาชน	2

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ผลการศึกษาประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.16 (4) จะเห็นว่าจำนวนอันดับแรกให้ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในหัวข้อเจ้าหน้าที่ควรลงพื้นที่พบปะประชาชนมากขึ้นเพื่อรับฟังปัญหาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน จำนวน 13 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ให้เข้มงวด มีการออกตรวจมากกว่านี้ จำนวน 6 คน

ตารางที่ 4.16 (4) แสดงภาพรวมประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะที่ควรปรับปรุง	ความถี่
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
ควรลงพื้นที่พบปะประชาชนมากขึ้นเพื่อรับฟังปัญหาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน	13
ควรปฏิบัติหน้าที่ให้เข้มงวด มีการออกตรวจมากกว่านี้	6
ควรมีการตั้งจุดสกัดของตำรวจตระเวนชายแดนในพื้นที่	1
ควรมีการแบ่งเขตรับผิดชอบและหมุนเวียนการทำหน้าที่ เพื่อป้องกันการหาผลประโยชน์ และควรมีหน่วยงานกลางที่เข้าไปตรวจสอบได้	1
การแก้ไขปัญหาในพื้นที่	
ควรเน้นเรื่องปัญหา ยาเสพติด	5
ควรมีความเข้าใจชุมชนในพื้นที่ให้มากกว่านี้	4
ต้องการให้ตำรวจตระเวนชายแดนช่วยเรื่อง	
ควรส่งเสริมการสร้างอาชีพและหารายได้	5
ควรส่งเสริมด้านการรักษาสุขภาพ	3
ควรส่งเสริมให้ตระหนักถึงการบุกรุกทำลายป่า	2
ควรพุดจากับประชาชนให้มีความสุภาพและเป็นมิตร	3

5. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 700 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 409 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 และเพศชาย จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6

ตารางที่ 4.17 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	409	58.4
ชาย	291	41.6
รวม	700	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6

ตารางที่ 4.17 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	42	6.0
ระหว่าง 21 - 30 ปี	231	33.0
ระหว่าง 31 - 40 ปี	158	22.6
ระหว่าง 41 – 50 ปี	143	20.4
ระหว่าง 51 - 60 ปี	109	15.6
60 ปีขึ้นไป	17	2.4
รวม	700	100.0

3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

ตารางที่ 4.17 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	78	11.1
เกษตรกรกรรม	51	7.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	102	14.6
รับจ้าง	180	25.7
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	242	34.6
อื่น ๆ	47	6.7
รวม	700	100.0

4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1

ตารางที่ 4.17 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	133	19.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	116	16.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	176	25.1
อนุปริญญา/ปวส.	72	10.4
ปริญญาตรี	178	25.4
สูงกว่าปริญญาตรี	24	3.4
ไม่ระบุ	1	0.1
รวม	700	100.0

5. รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือกลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6

ตารางที่ 4.17 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	242	34.6
10,001-20,000 บาท	303	43.3
20,001-30,000 บาท	106	15.1
30,001 บาทขึ้นไป	46	6.6
ไม่ระบุ	3	0.4
รวม	700	100.0

6. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 605 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.17 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พุทธ	605	86.5
คริสต์	33	4.7
อิสลาม	50	7.0
อื่น ๆ	12	1.8
รวม	700	100.0

7. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

ตารางที่ 4.17 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	297	42.4
แต่งงานแล้ว	321	45.8
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	44	6.3
คู่สมรสเสียชีวิต	38	5.5
รวม	700	100.0

8. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนเมือง/เขตเทศบาล จำนวน 507 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 และอาศัยอยู่นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7

ตารางที่ 4.17 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล	507	72.3
นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล	193	27.7
รวม	700	100.0

9. ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยที่มีระยะทางจากแนวชายแดนมากกว่า 50 กิโลเมตร จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาที่พักอาศัยที่มีระยะทางจากแนวชายแดนไม่เกิน 10 กิโลเมตร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7

ตารางที่ 4.17 (9) แสดงข้อมูล ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน

ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 กิโลเมตร	165	23.7
11-20 กิโลเมตร	88	12.6
21 -50 กิโลเมตร	67	9.4
มากกว่า 50 กิโลเมตร	378	53.9
ไม่ระบุ	2	0.4
รวม	700	100.0

10. ประชากรคนต่างด้าวส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในชุมชน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากเป็นชนชาติเมียนมา จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ ชนชาติกัมพูชา มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

ตารางที่ 4.17 (10) แสดงข้อมูล ประชากรคนต่างด้าวส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ชนชาติคนต่างด้าวที่อาศัยอยู่ในชุมชน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กัมพูชา	165	23.5
ลาว	117	16.7
เมียนมา	322	45.9
จีน	18	2.6
อื่น ๆ	35	5.0
ไม่ระบุ	43	6.3
รวม	700	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว
 ตารางที่ 4.18 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม
 ผลักดันคนต่างด้าว

ข้อความถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
การป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว							3.52	1.08	70.40
ด้านการป้องกัน							3.53	1.07	70.60
1.ตำรวจตรวจ คนเข้าเมืองคอยตรวจตรา คัดกรองบุคคลและ ยานพาหนะทุกประเภทที่ ผ่านเข้า-ออก ราชอาณาจักรและ เฝ้าระวังการลักลอบ หลบหนีเข้าเมือง โดยผิดกฎหมายของ คนต่างด้าวในพื้นที่เสี่ยง ตามแนวชายแดน	จำนวน	151	280	180	50	38	3.65	1.06	73.00
	ร้อยละ	21.6	40.1	25.8	7.2	5.4			
2.ตำรวจตรวจ คนเข้าเมืองมีการแสวงหา ความร่วมมือจาก ประชาชนในชุมชนพื้นที่ เสี่ยงตามแนวชายแดน ในการเฝ้าระวังและสกัดกั้น การลักลอบหลบหนี เข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย ของคนต่างด้าว	จำนวน	111	277	217	51	44	3.51	1.05	70.20
	ร้อยละ	15.9	39.6	31.0	7.3	6.3			
3.ตำรวจตรวจ คนเข้าเมืองมีการปฏิบัติ หน้าที่ร่วมกับหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกัน การลักลอบหลบหนี การเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย ของคนต่างด้าว	จำนวน	122	251	224	66	37	3.51	1.05	70.20
	ร้อยละ	17.4	35.9	32.0	9.4	5.3			

ตารางที่ 4.18 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
4.สำรวจตรวจ คนเข้าเมืองมี การประชาสัมพันธ์ให้ ความรู้แก่ประชาชน ในพื้นที่เสี่ยง ตามแนวชายแดนไม่ให้ หลงเชื่อหรือให้ ความร่วมมือกับ กลุ่มขบวนการนำพา คนต่างด้าวหลบหนีเข้า เมืองโดยผิดกฎหมาย	จำนวน	132	235	204	79	50	3.46	1.13	69.20
	ร้อยละ	18.9	33.6	29.1	11.3	7.1			
ด้านการปราบปราม							3.50	1.08	70.00
5.สำรวจตรวจ คนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ ตรวจตรา ตรวจสอบ และ จับกุมคนต่างด้าวในชุมชน เขตพื้นที่อย่างจริงจังและ สม่ำเสมอ	จำนวน	140	266	188	61	45	3.56	1.09	71.20
	ร้อยละ	20.0	38.0	26.9	8.7	6.4			
6.สำรวจตรวจ คนเข้าเมืองมีมาตรการ ลงโทษผู้ที่เกี่ยวข้องกับ การลักลอบหลบหนีเข้าเมือง โดยผิดกฎหมาย อย่างเหมาะสมและจริงจัง	จำนวน	133	259	194	72	41	3.53	1.09	70.60
	ร้อยละ	19.0	37.1	27.8	10.3	5.9			
7.สำรวจตรวจ คนเข้าเมืองมี การดำเนินการตรวจสอบ อย่างรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้ง เบาะแสการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับ การลักลอบหลบหนี เข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย	จำนวน	128	230	237	67	38	3.49	1.07	69.80
	ร้อยละ	18.3	32.9	33.9	9.6	5.4			

ตารางที่ 4.18 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
8.สำรวจตรวจ คนเข้าเมืองได้รับ ความร่วมมือจาก ประชาชนในชุมชน ในการแจ้งเบาะแส การกระทำความผิด เกี่ยวกับการลักลอบ หลบหนีเข้าเมือง โดยผิดกฎหมาย	จำนวน	114	243	228	72	39	3.46	1.06	69.20
	ร้อยละ	16.4	34.9	32.8	10.3	5.6			
9.สำรวจตรวจ คนเข้าเมืองมี การปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการติดตามจับกุมตัวผู้ ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับ การลักลอบหลบหนีเข้า เมืองโดยผิดกฎหมาย	จำนวน	126	248	224	58	44	3.51	1.07	70.20
	ร้อยละ	18.0	35.4	32.0	8.3	6.3			
10.สำรวจตรวจ คนเข้าเมืองมีการนำ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ทันสมัยมาใช้ ในการตรวจสอบและ สืบสวนการกระทำ ความผิดเกี่ยวกับ การลักลอบหลบหนี เข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย	จำนวน	122	232	232	65	45	3.46	1.08	69.20
	ร้อยละ	17.5	33.3	33.3	9.3	6.5			

ตารางที่ 4.18 (1) (ต่อ)

ข้อความคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
ด้านความเชื่อมั่น							3.57	1.11	71.40
11.ท่านมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวม	จำนวน	142	268	182	56	49	3.57	1.11	71.40
	ร้อยละ	7.0	8.0	26.1	38.5	20.4			

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าวจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านการป้องกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองคอยตรวจตราคัดกรองบุคคลและยานพาหนะทุกประเภทที่ผ่านเข้า-ออกราชอาณาจักรและเฝ้าระวังการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายของคนต่างด้าวในพื้นที่เสี่ยงตามแนวชายแดน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่เสี่ยงตามแนวชายแดนไม่ให้หลงเชื่อหรือให้ความร่วมมือกับกลุ่มขบวนการนำพาคนต่างด้าวหลบหนีเมืองโดยผิดกฎหมาย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20

ด้านการปราบปราม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตรวจตรา ตรวจสอบ และจับกุมคนต่างด้าวในชุมชนเขตพื้นที่อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุด มี 2 ประเด็นคือ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชน ในการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายและตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการตรวจสอบและสืบสวนการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20

ด้านความเชื่อมั่น ประชาชนมีความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40

ตารางที่ 4.18 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านการป้องกัน	3.53	1.07	70.60
ด้านการปราบปราม	3.50	1.08	70.00
ด้านความเชื่อมั่น	3.57	1.11	71.40
รวม	3.52	1.08	70.40

ส่วนที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว

ผลการศึกษาประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.18 (3) จะเห็นว่าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจด้านการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าความถี่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ควรจะออกตรวจคนต่างด้าวในพื้นที่ให้บ่อยขึ้น (รวมทั้งการหาข้อมูลให้มากขึ้นด้วย) จำนวน 18 คน รองลงมาคือ เมื่อมีการร้องเรียนหรือทราบเหตุ เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบและจับกุมผู้กระทำผิดชาวต่างด้าวอย่างรวดเร็ว คะแนนค่าความถี่ จำนวน 10 คน

ตารางที่ 4.18 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต่อการป้องกัน ปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่น	ความถี่
การปฏิบัติหน้าที่	
ควรจะออกตรวจคนต่างด้าวในพื้นที่ให้บ่อยขึ้น (รวมทั้งการหาข้อมูลให้มากขึ้นด้วย)	18
เมื่อมีการร้องเรียนหรือทราบเหตุ เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบและจับกุมผู้กระทำผิดชาวต่างด้าวอย่างรวดเร็ว	10
เจ้าหน้าที่ไม่ได้ทำงานอย่างจริงจังเท่าที่ควร	9
ทำงานล่าช้าและรอคิวนาน	4
มีการรีดไถเรียกเก็บเงินจากพ่อค้าแม่ค้าชาวต่างด้าว	3
ตำรวจตั้งด่านทำให้รถติดมาก	3

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ผลการศึกษาประเด็นที่ข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.18 (4) จะเห็นว่าส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุงด้านการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีค่าคะแนนความถี่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ควรออกตรวจคนต่างด้าวอย่างเข้มงวด จริงจังและสม่ำเสมอ จำนวน 21 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ควรออกตรวจตราการกระทำความผิดของคนต่างด้าวในพื้นที่และในชุมชนให้บ่อยขึ้น จำนวน 15 คน

ตารางที่ 4.18 (4) แสดงภาพรวมหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะที่ควรปรับปรุง	ความถี่
การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	
ควรออกตรวจคนต่างด้าวอย่างเข้มงวด จริงจังและสม่ำเสมอ	21
ควรออกตรวจตราการกระทำความผิดของคนต่างด้าวในพื้นที่และในชุมชนให้บ่อยขึ้น	15
ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในเรื่องกฎหมายเกี่ยวกับคนต่างด้าว (เพื่อประชาชนจะได้คอยเป็นหูเป็นตาให้แก่ทางราชการ)	4
ควรมีความยุติธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	3
ควรออกตรวจจับชาวต่างด้าวที่แย่งอาชีพ (สงวน) ของคนไทย	3
ควรตรวจสอบยานพาหนะที่ชาวต่างด้าวขับขี่	2
ควรใช้วาจาที่สุภาพเป็นมิตรกับประชาชน	1

6. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 700 คน มีเพศหญิงเท่ากับเพศชาย จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 4.19 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	350	50.0
ชาย	350	50.0
รวม	700	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมา อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9

ตารางที่ 4.19 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	402	57.4
ระหว่าง 31 – 40 ปี	146	20.9
ระหว่าง 41 – 50 ปี	90	12.9
ระหว่าง 51 – 60 ปี	36	5.1
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	26	3.7
รวม	700	100.0

3. Home country (ประเทศ)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมาจากประเทศลาว จำนวน 90 คน รองลงมาคือ ประเทศเมียนมา จำนวน 80 คน

ตารางที่ 4.19 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน Home country (ประเทศ)

ประเทศ	จำนวน (คน)	ประเทศ	จำนวน (คน)	ประเทศ	จำนวน (คน)
ลาว	90	ฝรั่งเศส	16	นิวซีแลนด์	3
เมียนมา	80	ออสเตรเลีย	15	ตุรกี	3
จีน	65	เวียดนาม	15	นอร์เวย์	3
กัมพูชา	64	อิตาลี	13	บราซิล	3
อเมริกา	58	เดนมาร์ก	12	เบลเยียม	3
อังกฤษ	56	ฟิลิปปินส์	11	ศรีลังกา	2
มาเลเซีย	27	แอฟริกาใต้	10	คูเวต	2
อินเดีย	25	แคนาดา	9	บังคลาเทศ	2
เกาหลีใต้	25	สเปน	8	บรูไน	2
เยอรมนี	25	สิงคโปร์	5	เซอร์เบีย	1
ญี่ปุ่น	20	อินโดนีเซีย	4	อาร์เจนตินา	1
เนเธอร์แลนด์	17	ฮ่องกง	3	อิสราเอล	1
				อียิปต์	1
รวม					700

4. จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เดินทางมาประเทศไทยระหว่าง 2-5 ครั้ง จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาเดินทางมาครั้งแรก จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9

ตารางที่ 4.19 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย

จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครั้งแรก	223	31.9
2-5 ครั้ง	353	50.4
6-10 ครั้ง	95	13.6
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	25	3.5
ไม่ระบุข้อมูล	4	0.6
รวม	700	100.0

5. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากนับถือศาสนาพุทธ จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมานับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7

ตารางที่ 4.19 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พุทธ	282	40.3
คริสต์	250	35.7
อิสลาม	50	7.1
อื่น ๆ	118	16.9
รวม	700	100.0

6. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมามีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

ตารางที่ 4.19 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	355	50.7
แต่งงานแล้ว	317	45.3
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	22	3.1
คู่สมรสเสียชีวิต	6	0.9
รวม	700	100.0

7. วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยว จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1
 รองลงมาเดินทางมาเพื่อทำงาน/รับจ้าง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4

ตารางที่ 4.19 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการเดินทางมา ประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่องเที่ยว	330	47.1
ทำงาน/รับจ้าง	248	35.4
ทำธุรกิจ/ค้าขาย	22	3.2
เยี่ยมญาติ	45	6.4
อื่น ๆ	55	7.9
รวม	700	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ตารางที่ 4.20 (1) แสดงระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
การรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง							4.08	.94	81.60
Facility (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)							4.09	.91	81.80
1. There are signs and routes leading to the immigration checkpoint that is easy to understand. (มีป้ายแสดงที่ตั้งและเส้นทางการเดินทางไปยังด่านตรวจคนเข้าเมืองชัดเจน และเข้าใจง่าย)	จำนวน	277	253	149	17	4	4.12	.86	82.40
	ร้อยละ	39.6	36.1	21.3	2.4	0.6			
2. There are sufficient seats available in the immigration services. (มีการจัดที่นั่งรองรับบริการในด่านตรวจคนเข้าเมืองอย่างเพียงพอ)	จำนวน	248	288	130	16	15	4.06	.91	81.20
	ร้อยละ	35.6	41.3	18.7	2.3	2.2			
3. Immigration check points are clean and organized. (ด่านตรวจคนเข้าเมืองมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย)	จำนวน	328	224	130	12	4	4.23	.85	84.60
	ร้อยละ	47.0	32.1	18.6	1.7	0.6			
4. There are channels for disabled services, such as a special check box for the disabled, Ramp for wheelchairs. (มีช่องทางการให้บริการสำหรับผู้พิการ เช่น ช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการ เป็นต้น)	จำนวน	241	243	154	34	23	3.93	1.0	78.60
	ร้อยละ	34.7	35.0	22.1	4.9	3.3			

ตารางที่ 4.20 (1) (ต่อ)

ข้อคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
Staff / Personnel (ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร)							4.12	.94	82.40
5. There are enough Immigration officers on duty to provide public services. (มีตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน)	จำนวน	278	217	160	27	15	4.03	.99	80.60
	ร้อยละ	39.8	31.1	23.0	3.9	2.2			
6. Immigration officers provide services with enthusiasm, promptness, courtesy and a smiles. (ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส)	จำนวน	292	222	140	31	15	4.06	.99	81.20
	ร้อยละ	41.7	31.7	20.0	4.5	2.1			
7. Immigration officers have the knowledge, ability to provide services. (like answering questions, giving services, solving problems) accurately reliably. (ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น)	จำนวน	296	198	179	16	6	4.10	.92	82.00
	ร้อยละ	42.6	28.5	25.8	2.3	0.8			

ตารางที่ 4.20 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
8. Immigration officers perform their duties with honesty, except for legal fees. (ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ปฏิบัติตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ นอกเหนือจาก ค่าธรรมเนียม)	จำนวน	299	259	104	24	6	4.19	.86	83.80
	ร้อยละ	43.2	37.4	15.0	3.5	0.9			
9. Immigration officers dress professionally while on duty. (ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง สวมเครื่องแบบ อย่างเรียบร้อยระหว่างการปฏิบัติหน้าที่)	จำนวน	349	189	139	11	10	4.23	.92	84.60
	ร้อยละ	50.0	27.1	19.9	1.6	1.4			
Service Process (ด้านกระบวนการให้บริการ)						4.08	.94	81.60	
10. There is a map showing the steps in various services to clearly and easy to understand. (มีการจัดแสดงแผนผังอธิบายขั้นตอนในการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย)	จำนวน	268	235	150	32	10	4.03	.96	80.60
	ร้อยละ	38.6	33.8	21.6	4.6	1.4			

ตารางที่ 4.20 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
11. There is a one-stop service desk where various services can be provided for your convenience and time saving. (มีการให้บริการทุกขั้นตอน เสร็จเรียบร้อย ณ จุดเดียว เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการรับบริการ)	จำนวน	297	233	137	24	7	4.13	.91	82.60
	ร้อยละ	42.6	33.4	19.6	3.4	1.0			
12. Time for each of the services is reasonably quick. (ระยะเวลาในการให้บริการ มีความรวดเร็ว เหมาะสม)	จำนวน	217	236	202	23	20	3.87	.99	77.40
	ร้อยละ	31.1	33.8	28.9	3.3	2.9			
13. Services are based on the first come first serve basis. (มีรูปแบบการให้บริการ ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ)	จำนวน	316	232	123	14	9	4.20	.89	84.00
	ร้อยละ	45.5	33.4	17.7	2.0	1.3			
14. Opinion boxes are available for people to give suggestions. (มีตู้รับฟังความคิดเห็น ของประชาชนผู้มารับ บริการติดตั้งไว้ อย่างชัดเจน)	จำนวน	269	193	160	40	33	3.90	1.1	78.00
	ร้อยละ	38.7	27.7	23.0	5.8	4.8			

ตารางที่ 4.20 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
15. Overall, how do you rate your satisfaction of the performance of the immigration police? (ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยภาพรวมจากการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง)	จำนวน	275	258	133	26	4	4.11	.88	82.20
	ร้อยละ	39.5	37.1	19.1	3.7	0.6			

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นด่านตรวจคนเข้าเมืองมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการสำหรับผู้พิการ เช่น ช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการ เป็นต้น มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสวมเครื่องแบบอย่างเรียบร้อยระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60

ด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นมีรูปแบบการให้บริการก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40

ตารางที่ 4.20 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาต และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	.91	81.80
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.12	.94	82.40
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.08	.94	81.60
รวม	4.08	.94	81.60

ส่วนที่ 3 โพรตระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ผลการศึกษาประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.20 (3) จะเห็นว่าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจการใช้เวลาในการต่อวีซ่านานมาก มีคะแนนค่าความถี่ จำนวน 14 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีท่าทางไม่เป็นมิตร ไม่ค่อยยิ้ม คะแนนค่าความถี่ จำนวน 4 คน

ตารางที่ 4.20 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	ความถี่
ใช้เวลาในการต่อวีซ่านานมาก	14
เจ้าหน้าที่มีท่าทางไม่เป็นมิตร ไม่ค่อยยิ้ม	4
เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้มากพอ	3
ไม่มีโต๊ะสำหรับกรอกเอกสาร	2
ดูเหมือนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีจิตบริการกับชาวต่างชาติ	2
เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	2

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ผลการศึกษาหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.20 (4) จะเห็นว่าข้อเสนอแนะที่มากที่สุดคือ ความต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ คะแนนค่าความถี่ จำนวน 6 คน รองลงมาคือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ คะแนนค่าความถี่ จำนวน 4 คน

ตารางที่ 4.20 (4) แสดงภาพรวมหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง	ความถี่
เจ้าหน้าที่ตำรวจควรสื่อสารภาษาอังกฤษได้มากพอ	6
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ	4
ควรใช้เวลาในการทำพาสปอร์ตและต่อวีซ่านานให้เร็วขึ้น	3
เจ้าหน้าที่ควรมีท่าทางเป็นมิตรมากขึ้น	2
ควรมีแบบฟอร์มบนอินเทอร์เน็ต	2
ควรมีโต๊ะสำหรับกรอกเอกสาร	1
ควรมีป้ายภาษาอังกฤษมากขึ้น	1
ควรมีโต๊ะบริการสอบถามข้อมูลเพื่อความสะดวก	1
ไม่ควรมีช่วงหยุดพักเที่ยง ควรทำงานตลอด	1

7. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 700 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 และเพศชาย จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

ตารางที่ 4.21 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	372	53.1
ชาย	324	46.3
ไม่ระบุ	4	0.6
รวม	700	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ตารางที่ 4.21 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	234	33.5
ระหว่าง 31 – 40 ปี	192	27.5
ระหว่าง 41 – 50 ปี	131	18.8
ระหว่าง 51 – 60 ปี	88	12.6
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	55	7.6
รวม	700	100.0

3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8

ตารางที่ 4.21 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	69	9.9
เกษตรกร	47	6.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	85	12.2
รับจ้าง	180	25.8
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	232	33.1
อื่น ๆ	87	12.2
รวม	700	100.0

4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1

ตารางที่ 4.21 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	141	20.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	93	13.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	183	26.1
อนุปริญญา/ปวส.	72	10.3
ปริญญาตรี	191	27.3
สูงกว่าปริญญาตรี	20	2.9
รวม	700	100.0

5. รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6

ตารางที่ 4.21 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	321	45.9
10,001 – 20,000 บาท	235	33.6
20,001 – 30,000 บาท	95	13.6
30,001 บาทขึ้นไป	41	5.9
ไม่ระบุ	8	1.0
รวม	700	100.0

6. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 613 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9

ตารางที่ 4.21 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พุทธ	613	87.8
คริสต์	15	2.1
อิสลาม	69	9.9
อื่น ๆ	3	0.2
รวม	700	100.0

7. สถานภาพการสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมามีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3

ตารางที่ 4.21 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	325	46.4
แต่งงานแล้ว	310	44.3
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	43	6.1
คู่สมรสเสียชีวิต	22	3.2
รวม	700	100.0

8. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย ในเขตชุมชนเมือง/เขตเทศบาล จำนวน 470 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมามีลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0

ตารางที่ 4.21 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล	470	67.0
นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล	230	33.0
รวม	700	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตารางที่ 4.22 (1) แสดงระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
การดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ							3.37	1.09	67.40
ด้านการป้องกันยาเสพติด							3.37	1.07	67.40
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมี	จำนวน	119	200	256	85	37	3.40	1.07	68.00
การศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ก่อนบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดปัญหา ยาเสพติดที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน	ร้อยละ	17.1	28.7	36.7	12.2	5.3			
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ	จำนวน	95	226	259	87	30	3.39	1.01	67.80
สามารถจัดระเบียบสังคมด้านต่างๆ โดยการตรวจตราชุมชน เช่น การควบคุมแหล่งสถานบันเทิงเพื่อป้องกันการมั่วสุมเสพยาหรือค้าขายยาเสพติดที่อาจเกิดขึ้น เป็นต้น	ร้อยละ	13.6	32.4	37.2	12.5	4.3			
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมี	จำนวน	118	202	233	111	32	3.38	1.08	67.60
การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติดและการป้องกันตนเองจากยาเสพติดให้กับเยาวชนและคนในชุมชน	ร้อยละ	17.0	29.0	33.3	15.9	4.6			
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมี	จำนวน	109	186	251	98	48	3.30	1.11	66.00
การรณรงค์หรือชักจูงให้ผู้เสพยาสมัครใจเข้ารับการรักษาบำบัดฟื้นฟู	ร้อยละ	15.7	26.9	36.3	14.2	6.9			

ตารางที่ 4.22 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
ด้านการปราบปรามยาเสพติด							3.37	1.10	67.40
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมี การตรวจค้นและจับกุมตัว ผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติด ในชุมชนอย่างจริงจังและ ต่อเนื่อง	จำนวน	136	197	237	89	37	3.44	1.10	68.80
	ร้อยละ	19.5	28.3	34.1	12.8	5.3			
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมี ความรู้ความสามารถ ในการสืบสวนติดตาม จับกุมตัวผู้เกี่ยวข้องกับ ยาเสพติดในชุมชน	จำนวน	129	180	266	88	31	3.41	1.07	68.20
	ร้อยละ	18.6	25.9	38.3	12.7	4.5			
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมี การจัดตั้งจุดตรวจ/ จุดสกัด เพื่อสกัดกั้น การลักลอบขนยาเสพติด	จำนวน	128	207	239	93	29	3.45	1.06	69.00
	ร้อยละ	18.3	29.8	34.6	13.2	4.1			
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถขยายผล การจับกุมตัวการ/ เครือข่าย/ผู้มีอิทธิพลใน คดียาเสพติดได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	จำนวน	105	186	245	104	55	3.26	1.13	65.20
	ร้อยละ	15.1	26.8	35.3	15.0	7.9			
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถยึดหรืออายัด ทรัพย์สินที่ได้มาเนื่องจาก การกระทำความผิด เกี่ยวกับยาเสพติดได้ จำนวนมาก	จำนวน	118	175	244	111	45	3.30	1.12	66.00
	ร้อยละ	17.0	25.3	35.2	16.0	6.5			

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านการป้องกันยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ก่อนบังคับใช้

กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดปัญหายาเสพติดที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรณรงค์หรือชักจูงให้ผู้เสพติดสมัครใจเข้ารับการบำบัดฟื้นฟู มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00

ด้านการปราบปรามยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด เพื่อสกัดกั้นการลักลอบขนยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขยายผลการจับกุมตัวการ/เครือข่าย/ผู้มีอิทธิพลในคดียาเสพติดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20

ตารางที่ 4.22 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านการป้องกันยาเสพติด	3.37	1.07	67.40
ด้านการปราบปรามยาเสพติด	3.37	1.10	67.40
รวม	3.37	1.09	67.40

ส่วนที่ 3 โป้ตระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผลการศึกษาประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.22 (3) จะเห็นว่าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจการที่เจ้าหน้าที่ไม่จริงจัง (หละหลวม) ในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 53 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรจะเน้นการจับกุมผู้กระทำผิดเรื่องยาเสพติดให้มากกว่านี้ (มากกว่าเน้นเรื่องหมวกนิรภัย หรือการจับนักศึกษา) จำนวน 16 คน และปัญหาเรื่องคอร์รัปชัน จำนวน 15 คน

ตารางที่ 4.22 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ	ความถี่
การบังคับใช้กฎหมาย	
เจ้าหน้าที่ไม่จริงจัง (หละหลวม) ในการปฏิบัติหน้าที่	53
ปัญหาเรื่องคอร์รัปชัน	15
การเลือกปฏิบัติ	14
ควรใช้หลักมนุษยธรรมหรือดุลพินิจในการทำงานด้วย	13
การปฏิบัติหน้าที่ที่มีความล่าช้า	12

ตารางที่ 4.22 (3) (ต่อ)

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจ	ความถี่
ไม่มีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่	6
ตำรวจทำผิดกฎหมายเสียเอง	5
การปฏิบัติหน้าที่	
ควรจะเน้นการจับกุมผู้กระทำความผิดเรื่องยาเสพติดให้มากกว่านี้ (มากกว่าเน้นเรื่องหมวกนิรภัย หรือนักศึกษา)	16
การใช้คำพูดไม่สุภาพ	7
ควรมีการทำงานเชิงรุก เช่น เผยแพร่ความรู้เรื่องจราจร และยาเสพติดให้กลุ่มเยาวชน	7
ควรจะออกตรวจพื้นที่ให้บ่อยขึ้นและทั่วถึงมากกว่าปัจจุบัน (โดยเฉพาะในเวลากลางคืน และชุมชนที่ห่างไกลออกไป)	4
ควรเน้นการจับผู้ค้ายาเสพติดรายใหญ่และผู้มีอิทธิพล	4
ควรมีการแสดงตนให้ชัดว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจริง	3
การตั้งจุดตรวจ/การตั้งด่าน	
ตั้งจุดตรวจมากเกินไป	12
ชอบตั้งด่านลอย	8
จุดตรวจทำให้การจราจรติดขัดมาก	5
ชอบตั้งด่านเวลากลางคืน/ที่ลับตาคนมองไม่เห็น	3
การตั้งด่านตรวจปัสสาวะไม่มีเจ้าหน้าที่ ปปส. และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขร่วมในการตรวจ	1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ผลการศึกษาประเด็นที่ข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.22 (4) จะเห็นว่าส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงคือ ด้านเจ้าหน้าที่ไม่จริงจัง (หละหลวม) ในการปฏิบัติหน้าที่ คะแนนค่าความถี่ จำนวน 57 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรจะเน้นการจับกุมผู้กระทำความผิดเรื่องยาเสพติดให้มากกว่านี้ (มากกว่าเน้นเรื่องหมวกนิรภัย หรือนักศึกษา) คะแนนค่าความถี่ จำนวน 15 คน

ตารางที่ 4.22 (4) แสดงภาพรวมหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง	ความถี่
การบังคับใช้กฎหมาย	
เจ้าหน้าที่ควรจริงจัง (ไม่หละหลวม) ในการปฏิบัติหน้าที่	57
ควรใช้หลักมนุษยธรรมหรือดุลพินิจในการทำงานด้วย	14
ควรโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่	10
ควรปฏิบัติหน้าที่ให้รวดเร็วมากขึ้น	9

ตารางที่ 4.22 (4) (ต่อ)

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง	ความถี่
ควรมีความยุติธรรมมากกว่านี้	9
ควรแก้ปัญหาเรื่องคอร์รัปชัน	4
ไม่ควรเลือกปฏิบัติ	4
ตำรวจไม่ควรทำผิดกฎหมายเสียเอง	3
การปฏิบัติหน้าที่	
ควรจะเน้นการจับกุมผู้กระทำความผิดเรื่องยาเสพติดให้มากกว่านี้ (มากกว่าเน้นเรื่องหมวกนิรภัย หรือนักศึกษา)	15
ควรเน้นเรื่องปัญหายาเสพติดให้กลุ่มเยาวชน	11
ควรจะออกตรวจพื้นที่ให้บ่อยขึ้นและทั่วถึงมากกว่าปัจจุบัน (โดยเฉพาะในเวลากลางคืน และชุมชนที่ห่างไกลออกไป)	10
ควรใช้คำพูดที่สุภาพ	7
ควรมีการทำงานเชิงรุก เช่น เผยแพร่ความรู้เรื่องจราจร และยาเสพติดให้กลุ่มเยาวชน	5
ควรเน้นการจับผู้ค้ายาเสพติดรายใหญ่และผู้มีอิทธิพล	5
ควรเน้นเรื่องปัญหายาเสพติดในสถานเริงรมณ์	2
ไม่ควรจะใช้อำนาจรุนแรงเกินกว่าเหตุ (แม้ว่าคนผู้นั้นอาจจะกระทำความผิดจริง)	1
ควรมีการแสดงตนให้ชัดว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจริง	1
การตั้งจุดตรวจ/การตั้งด่าน	
ไม่ควรตั้งด่านลอย	3
ควรตั้งจุดตรวจที่ทำให้การจราจรไม่ติดขัด	3
ไม่ควรตั้งจุดตรวจมากเกินไป	2
ไม่ควรตั้งด่านเวลากลางคืน/ที่ลับตาคนมองไม่เห็น	1
การตั้งด่านตรวจปีสภาวะควรมีเจ้าหน้าที่ ปปส. และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขร่วมในการตรวจ	1

8. ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 700 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และเพศชาย จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1

ตารางที่ 4.23 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	354	50.6
ชาย	344	49.1
ไม่ระบุ	2	0.3
รวม	700	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3

ตารางที่ 4.23 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 21 ปี	24	3.4
ระหว่าง 21-30 ปี	226	32.3
ระหว่าง 31-40 ปี	253	36.2
ระหว่าง 41-50 ปี	133	19.0
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	64	9.1
รวม	700	100.0

3. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0

ตารางที่ 4.23 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	86	12.3
เกษตรกรรม	36	5.1
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	6.1
รับจ้าง	168	24.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	301	43.0
อื่น ๆ	66	9.5
รวม	700	100.0

4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4

ตารางที่ 4.23 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	77	11.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	105	15.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	198	28.3
อนุปริญญา/ปวส.	122	17.4
ปริญญาตรี	178	25.4
สูงกว่าปริญญาตรี	20	2.9
รวม	700	100.0

5. รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมา มีรายได้ 10,001–20,000 บาท จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

ตารางที่ 4.23 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน รายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	377	53.9
10,001-20,000 บาท	252	36.0
20,001-30,000 บาท	45	6.5
30,001 บาทขึ้นไป	26	3.6
รวม	700	100.0

6. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 591 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตารางที่ 4.23 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พุทธ	591	84.5
คริสต์	28	4.0
อิสลาม	79	11.3
อื่น ๆ	2	0.2
รวม	700	100.0

7. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

ตารางที่ 4.23 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	288	41.2
แต่งงานแล้ว	330	47.2
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	38	5.4
คู่สมรสเสียชีวิต	43	6.1
ไม่ระบุ	1	0.1
รวม	700	100.0

8. ลักษณะที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนเมือง/เขตเทศบาล จำนวน 516 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 และอาศัยอยู่นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

ตารางที่ 4.23 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะที่อยู่อาศัย

ลักษณะที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล	516	73.7
นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล	181	25.9
ไม่ระบุ	3	0.4
รวม	700	100.0

9. ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแม่น้ำหรือทะเล

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากมีที่พักอาศัยที่มีระยะทางจากแม่น้ำหรือทะเล ไม่เกิน 10 กิโลเมตร จำนวน 602 คน คิดเป็นร้อยละ 85.9 รองลงมา มีระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแม่น้ำหรือทะเล ระหว่าง 11-20 กิโลเมตร จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

ตารางที่ 4.23 (9) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแม่น้ำหรือทะเล

ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแม่น้ำหรือทะเล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 กิโลเมตร	602	85.9
11-20 กิโลเมตร	54	7.8
21 กิโลเมตรขึ้นไป	27	3.8
ไม่ระบุ	17	2.5
รวม	700	100.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวัง และแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ ตารางที่ 4.24 (1) แสดงข้อมูล ระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

ข้อความถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D	ร้อยละ
ความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ							3.25	1.11	65.00
ด้านความสงบสุข							3.24	1.10	64.80
1. ตำรวจน้ำมี	จำนวน	78	253	215	96	56	3.29	1.08	65.80
การประชาสัมพันธ์	ร้อยละ	11.2	36.2	30.8	13.8	8.0			
การปฏิบัติงานหรือ	จำนวน	78	253	215	96	56	3.29	1.08	65.80
กฎระเบียบของตำรวจน้ำ									
เพื่อให้ประชาชนทราบ	ร้อยละ	11.2	36.2	30.8	13.8	8.0	3.20	1.12	64.00
บทบาทหน้าที่หรือ	จำนวน	72	225	244	82	75			
ความมุ่งหมาย	ร้อยละ	10.3	32.2	35.0	11.7	10.7	3.24	1.10	64.80
ในการปฏิบัติงาน	จำนวน	87	195	269	87	59			
2. ตำรวจน้ำมีการพบปะ	จำนวน	72	225	244	82	75	3.20	1.12	64.00
กับประชาชนด้วยความมี	ร้อยละ	10.3	32.2	35.0	11.7	10.7			
อัธยาศัยและไม่ตรีจิตที่ดี	จำนวน	87	195	269	87	59	3.24	1.10	64.80
3. ตำรวจน้ำมีการสร้าง	ร้อยละ	12.5	28.0	38.6	12.5	8.5			
ความร่วมมือกับผู้นำ	จำนวน	87	206	262	87	58	3.25	1.09	65.00
ชุมชนในการดูแลรักษา	ร้อยละ	12.4	29.4	37.4	12.4	3.3			
ความสงบเรียบร้อยของ	จำนวน	98	190	268	93	50	3.28	1.09	65.60
ชุมชนในแถบเขตน่านน้ำ	ร้อยละ	14.0	27.2	38.3	13.3	7.2			
ที่รับผิดชอบ	จำนวน	87	206	262	87	58	3.25	1.09	65.00
4. ตำรวจน้ำสามารถ	ร้อยละ	12.4	29.4	37.4	12.4	3.3			
ช่วยเหลือผู้ประสบภัย	จำนวน	98	190	268	93	50	3.28	1.09	65.60
ทางน้ำได้อย่างมี	ร้อยละ	14.0	27.2	38.3	13.3	7.2			
ประสิทธิภาพ	จำนวน	87	206	262	87	58	3.25	1.09	65.00
5. จากการปฏิบัติหน้าที่	ร้อยละ	12.4	29.4	37.4	12.4	3.3			
ของตำรวจน้ำทำให้ท่าน	จำนวน	98	190	268	93	50	3.28	1.09	65.60
รู้สึกปลอดภัยและ	ร้อยละ	14.0	27.2	38.3	13.3	7.2			
สามารถดำเนิน	จำนวน	87	206	262	87	58	3.25	1.09	65.00
ชีวิตประจำวันได้เป็น	ร้อยละ	12.4	29.4	37.4	12.4	3.3			
ปกติสุข	จำนวน	98	190	268	93	50	3.28	1.09	65.60
	ร้อยละ	14.0	27.2	38.3	13.3	7.2			

ตารางที่ 4.24 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D	ร้อยละ
ด้านการเฝ้าระวัง							3.20	1.12	64.00
6. ดำรงน้ำในพื้นที่ออกตรวจตราในเขตน่านน้ำที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ	จำนวน	103	180	266	93	58	3.25	1.12	65.00
	ร้อยละ	14.7	25.7	38.0	13.3	8.3			
7. ดำรงน้ำมีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เรือลาดตระเวน เป็นต้นที่มีความทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ	จำนวน	96	157	273	109	63	3.16	1.13	63.20
	ร้อยละ	13.8	22.5	39.1	15.6	9.0			
8. ดำรงน้ำมีการส่งเสริมจัดการฝึกอบรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางน้ำเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังภัยในเขตทะเลภายในเขตทะเลและเขตต่อเนื่องที่รับผิดชอบ	จำนวน	81	170	268	110	71	3.11	1.12	62.20
	ร้อยละ	11.6	24.3	38.3	15.7	10.1			
9. ดำรงน้ำมีการจัดกำลังในการเฝ้าระวังจุดเสี่ยงภัยในทะเลหรือเขตน่านน้ำอย่างเพียงพอ	จำนวน	84	184	262	96	74	3.15	1.13	63.00
	ร้อยละ	12.0	26.3	37.4	13.7	10.6			
ด้านการแก้ไขปัญหา							3.30	1.12	66.00
10. เมื่อเกิดเหตุดำรงน้ำสามารถเข้าถึงสถานที่เกิดเหตุหรือระงับเหตุได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	จำนวน	106	206	257	73	57	3.33	1.11	66.60
	ร้อยละ	15.2	29.5	36.8	10.4	8.2			
11. ดำรงน้ำสามารถติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและเป็นธรรม	จำนวน	84	192	289	77	58	3.24	1.07	64.80
	ร้อยละ	12.0	27.4	41.3	11.0	8.3			

ตารางที่ 4.24 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D	ร้อยละ
12. บริเวณน่าน้ำใกล้ที่พักอาศัย ของท่านปลอดภัยจากอาชญากรรม ประเภทต่าง ๆ เช่น การค้ายาเสพติด การค้าของเถื่อน หรือการลักลอบ หลบหนีเข้าเมือง เป็นต้น	จำนวน	110	180	267	76	67	3.27	1.14	65.40
	ร้อยละ	15.7	25.7	38.1	10.9	9.6			
13. ตำรวจน้ำมีการร่วมมือกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในพื้นที่ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ในเขตน่าน้ำ ได้อย่างดี	จำนวน	97	183	265	97	57	3.24	1.11	64.80
	ร้อยละ	13.9	26.2	37.9	13.9	8.2			
14. ตำรวจน้ำมีความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา อาชญากรรมในเขตน่าน้ำ	จำนวน	92	192	256	94	62	3.23	1.12	64.60
	ร้อยละ	13.1	27.4	36.6	13.4	8.9			
15. ความพึงพอใจโดยภาพรวม จากการปฏิบัติหน้าที่ ของตำรวจน้ำ	จำนวน	110	189	250	86	62	3.29	1.14	65.80
	ร้อยละ	15.8	27.1	35.9	12.3	8.9			

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจาก
การเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อย
ในเขตน่าน้ำจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คิดเป็นร้อยละ
65.00 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ
และความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจน้ำมีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานหรือกฎระเบียบของตำรวจน้ำ
เพื่อให้ประชาชนทราบบทบาทหน้าที่หรือความมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29
คิดเป็นร้อยละ 65.80 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจน้ำมีการพบปะ
กับประชาชนด้วยความมีอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดี มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจ
และความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจน้ำในพื้นที่ออกตรวจตราในเขตน่าน้ำที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึงและ
สม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและ
ความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจน้ำมีการส่งเสริม จัดการฝึกอบรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางน้ำ เพื่อให้
ประชาชนมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังภัยในเขตทะเลภายใน เขตทะเล และเขตต่อเนื่องที่รับผิดชอบ มีคะแนน
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 คิดเป็นร้อยละ 62.20

ด้านการแก้ไขปัญหามีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดเมื่อเกิดเหตุตำรวจน้ำสามารถเข้าถึงสถานที่เกิดเหตุหรือระงับเหตุได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.60 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจน้ำมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตน่านน้ำ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 64.60

ตารางที่ 4.24 (2) แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านความสงบสุข	3.24	1.10	64.80
ด้านการเฝ้าระวัง	3.20	1.12	64.00
ด้านการแก้ไขปัญหา	3.30	1.12	66.00
รวม	3.25	1.11	65.00

ส่วนที่ 3 โพรตระบุประเด็นที่ท้านไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจน้ำ

ผลการศึกษาประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.24 (3) จะเห็นว่าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจเพราะไม่เคยเห็นตำรวจน้ำมาตรวจในพื้นที่เลย จำนวน 42 คน รองลงมาคือ ตำรวจน้ำควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตำรวจน้ำและข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ จำนวน 14 คน

ตารางที่ 4.24 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	ความถี่
การปฏิบัติหน้าที่	
ไม่เคยเห็นตำรวจน้ำมาตรวจในพื้นที่เลย	42
ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตำรวจน้ำและข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ	14
ควรเข้าถึงชุมชนและมีบทบาทร่วมกับชุมชนให้มากขึ้น	13
ควรออกตรวจพื้นที่ให้มากขึ้น	12
การปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า	6
เจ้าหน้าที่ไม่จริงจัง (หละหลวม) ในการปฏิบัติหน้าที่	4
เห็นตำรวจน้ำเมื่อมีคดีใหญ่ ๆ	2
คอร์รัปชัน	1

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ผลการศึกษาหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.24 (4) จะเห็นว่าข้อเสนอแนะที่มีมากที่สุดคือ ตำรวจน้ำควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานของตำรวจน้ำและข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ จำนวน 20 คน รองลงมาคือ ตำรวจน้ำควรรอกตรวจพื้นที่ให้มากขึ้น จำนวน 17 คน

ตารางที่ 4.24 (4) แสดงภาพรวมข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง	ความถี่
การปฏิบัติหน้าที่	
ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตำรวจน้ำและข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ	20
ควรรอกตรวจพื้นที่ให้มากขึ้น	17
ตำรวจน้ำควรมาตรวจพื้นที่บ้าง	14
ควรมาแนะนำตัวกับชุมชน	11
เจ้าหน้าที่ไม่จริงจัง (หละหลวม) ในการปฏิบัติหน้าที่	9
การปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า	7
ควรมีป้อมตำรวจน้ำตามจุดให้มากขึ้น	2
คอร์รัปชั่น	1
การปราบปรามยาเสพติด	1
การทำงานร่วมกับประชาชน	
ควรเข้าถึงชุมชนและมีบทบาทร่วมกับชุมชนให้มากขึ้น	14
ควรมีการอบรมการช่วยเหลือทางน้ำเบื้องต้นให้กับประชาชน	7
ควรมีการอบรมเรื่องความปลอดภัยให้ชุมชน	4
ควรพูดคุยสภาพกับประชาชน	1

9. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 700 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 และเพศชาย จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7

ตารางที่ 4.25 (1) แสดงข้อมูลพื้นฐาน เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	366	52.3
ชาย	334	47.7
รวม	700	100.0

2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 4.25 (2) แสดงข้อมูลพื้นฐาน อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	382	54.6
31 – 40	128	18.3
41 – 50	87	12.4
51 – 60	67	9.6
มากกว่า 60 ปี	36	5.1
รวม	700	100.0

3. ประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากเดินทางจากประเทศมาเลเซีย จำนวน 74 คน รองลงมาเดินทางมาจากประเทศจีน จำนวน 62 คน

ตารางที่ 4.25 (3) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ประเทศ

ประเทศ	จำนวน (คน)	ประเทศ	จำนวน (คน)	ประเทศ	จำนวน (คน)
มาเลเซีย	74	อิตาลี	11	สก๊อตแลนด์	2
จีน	62	เบลเยียม	11	ฟินแลนด์	2
เมียนมา	60	แคนาดา	11	อินโดนีเซีย	2
อเมริกา	47	นอร์เวย์	9	เซอเปียร์	2
ฝรั่งเศส	44	สิงคโปร์	7	เบลเกรด	2
อังกฤษ	36	ฮ่องกง	7	บรูไน	1
ลาว	35	สวิตเซอร์แลนด์	7	กัมพูชา	1
เนเธอร์แลนด์	31	สวีเดน	6	สโลวีเนีย	1
เกาหลีใต้	24	ออสเตรเลีย	3	มาเก๊า	1
ออสเตรเลีย	23	นิวซีแลนด์	3	โมร็อกโก	1
สเปน	23	ศรีลังกา	3	ไอซ์แลนด์	1
อินเดีย	22	ตุรกี	3	อิสราเอล	1
สหราชอาณาจักร	21	ไอร์แลนด์	3	นิวแคลิโดเนีย	1
เยอรมนี	21	แอฟริกา	2	คูเวต	1
รัสเซีย	19	เม็กซิโก	2	ไม่ระบุ	16
ญี่ปุ่น	16	สาธารณรัฐเช็ก	2		
ฟิลิปปินส์	15	โปแลนด์	2	รวม	700

4. จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากเดินทางมาประเทศไทยครั้งแรก จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมาคือ เดินทางมาประเทศไทย 2 ครั้งแล้ว จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

ตารางที่ 4.25 (4) แสดงข้อมูลพื้นฐาน จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย

จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครั้งแรก	245	35.4
2 ครั้ง	162	23.4
3 ครั้ง	105	15.2
4 ครั้ง	64	9.3
5 ครั้ง	36	5.2
6 ครั้ง	12	1.7
มากกว่า 7 ครั้งขึ้นไป	67	9.4
ไม่ระบุข้อมูล	9	0.4
รวม	700	100.0

5. ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากนับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตารางที่ 4.25 (5) แสดงข้อมูลพื้นฐาน ศาสนา

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พุทธ	126	18.0
คริสต์	315	45.0
อิสลาม	119	17.0
อื่น ๆ	139	19.9
ไม่ระบุ	1	0.1
รวม	700	100.0

6. สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 422 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา มีสถานภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7

ตารางที่ 4.25 (6) แสดงข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	422	60.3
แต่งงานแล้ว	236	33.7
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	21	3.0
คู่สมรสเสียชีวิต	11	1.6
ไม่ระบุ	10	1.4
รวม	700	100.0

7. หมายเลขโทรศัพท์ที่นักท่องเที่ยวจะเลือกใช้เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนมากเลือกใช้หมายเลขโทรศัพท์ 191 เมื่อมีเหตุฉุกเฉินมากที่สุด จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 รองลงมาเลือกใช้หมายเลขโทรศัพท์ 1155 จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

ตารางที่ 4.25 (7) แสดงข้อมูลพื้นฐาน หมายเลขโทรศัพท์ที่นักท่องเที่ยวจะเลือกใช้เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

หมายเลขโทรศัพท์ที่นักท่องเที่ยวจะเลือกใช้เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
191	237	33.9
199	70	10.0
1155	91	13.0
1193	5	0.7
อื่น ๆ	32	4.6
ไม่ทราบ	265	37.8
รวม	700	100.0

8. การรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่รับรู้ว่ามีตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 487 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 และไม่รับรู้ว่ามีตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1

ตารางที่ 4.25 (8) แสดงข้อมูลพื้นฐาน การรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่รับรู้ว่ามีตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย

การรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่รับรู้ว่ามีตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับรู้ว่ามีตำรวจท่องเที่ยว	487	69.6
ไม่รับรู้ว่ามีตำรวจท่องเที่ยว	211	30.1
ไม่ระบุ	2	0.3
รวม	700	100.0

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ตารางที่ 4.26 (1) แสดงข้อมูล ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
การให้บริการ การอำนวยความสะดวก						3.61	.97	72.20	
1. The roles and functions of tourist police are publicized to let tourists know and understand. (มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบและเข้าใจ) 旅遊警察的作用被公開讓遊客知道和理解。	จำนวน	107	308	206	50	27	3.60	.96	72.00
	ร้อยละ	15.3	44.1	29.5	7.2	3.9			
2. The tourist police regularly patrol and meet with tourists. (ตำรวจท่องเที่ยวออกตรวจตรา และพบปะนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ) 旅遊警察定期巡視, 與遊客會面	จำนวน	103	285	224	63	24	3.54	.97	70.80
	ร้อยละ	14.7	40.8	32.0	9.0	3.4			

ตารางที่ 4.26 (1) (ต่อ)

ข้อคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
3. There are sufficient service boxes for tourists to get helped. (มีจุดรับบริการ/รับแจ้งเหตุอย่างเพียงพอ) 有足夠的服務通知中心	จำนวน	108	260	241	63	24	3.52	.97	70.40
	ร้อยละ	15.5	37.4	34.6	9.1	3.4			
4. The tourist police can assist and provide tourist services in a timely manner. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเข้าช่วยเหลือและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว และทันท่วงทีเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น) 旅遊警察在事故發生時可以快速協助和提供旅遊服務。	จำนวน	129	263	238	53	15	3.63	.94	72.60
	ร้อยละ	18.5	37.7	34.1	7.6	2.1			
5. The tourist police serve tourists with a courteous and friendly manner. (ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง) 旅遊警察禮貌友好地為遊客服務	จำนวน	162	259	208	54	16	3.71	.98	74.20
	ร้อยละ	23.2	37.1	29.7	7.7	2.3			

ตารางที่ 4.26 (1) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
6. The tourist police can answer questions and communicate with tourists efficiently. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถตอบคำถาม/ให้คำแนะนำ/สื่อสารกับนักท่องเที่ยวในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ) 旅遊警察可以回答問題/提供諮詢與遊客進行有效的溝通。	จำนวน	142	276	215	50	16	3.68	.95	73.60
	ร้อยละ	20.3	39.5	30.8	7.1	2.3			
7. There is publicized information/sign of the 1155 emergency number and a warning sign in areas where there is potential risk or harm. (ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำแผ่นป้ายแสดงสถานที่ตั้ง/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของข้อมูลหรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ 1155 หรือเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย) 旅遊警察局製作了聯絡資料的位置/小冊子地圖, 或聯絡電話號碼 1155, 或在有危害危險的地區向遊客發出警告。	จำนวน	108	236	240	66	43	3.43	1.06	68.60
	ร้อยละ	15.6	34.1	34.6	9.5	6.2			

ตารางที่ 4.26 (1) (ต่อ)

ข้อคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
8. How confident and satisfied are you for the overall performance of tourist police in their ability to serve and help tourists? (ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก) 總體而言, 您如何評價您對移民警察的表現滿意度?	จำนวน	157	267	220	37	16	3.73	.94	74.60
	ร้อยละ	22.5	38.3	31.6	5.3	2.3			

ผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน คະແນນໃນຮາຟຣາມ ມີຄະແນນຄ່າເລີຍເທົ່າກັບ 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำแผ่นป้ายแสดงสถานที่ตั้ง/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของข้อมูลหรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ 1155 หรือเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตารางที่ 4.26 (2) แสดงข้อมูล ระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน							3.68	.94	73.60
1. You feel safe from physical abuse while traveling in Thailand. (ท่านรู้สึกปลอดภัยจากการถูกประทุษร้ายร่างกายในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในไทย) 在泰國旅行時, 您感到身體受到傷害。	จำนวน	162	302	196	30	10	3.82	.88	76.40
	ร้อยละ	23.1	43.2	28.0	4.3	1.4			
2. You feel safe from being impersonated with a credit card or ATM card while traveling in Thailand. (ท่านรู้สึกปลอดภัยจากการถูกปลอมแปลงบัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็มในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในไทย) 在泰國旅行時, 您可以安全地使用信用卡或ATM卡。	จำนวน	162	288	197	41	12	3.78	.93	75.60
	ร้อยละ	23.1	41.2	28.1	5.9	1.7			

ตารางที่ 4.26 (2) (ต่อ)

ข้อความถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
3. The tourist police can help travelers avoid being taken advantage of by tour agents. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว) 旅遊警察可以幫助旅客避免被旅遊經營者剝削	จำนวน	125	286	216	53	19	3.64	.95	72.80
	ร้อยละ	17.9	40.9	30.9	7.6	2.7			
4. The tourist police can help travelers from being tricked into buying inferior quality goods / services. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจากการถูกหลอกลวงให้ซื้อสินค้า/บริการที่ด้อยคุณภาพแต่ราคาแพงเกินจริง) 旅遊警察可以通過欺騙購買劣質商品/服務來幫助旅客。	จำนวน	124	263	229	62	20	3.59	.97	71.80
	ร้อยละ	17.8	37.7	32.8	8.9	2.8			

ตารางที่ 4.26 (2) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
5. The tourist police can help travelers avoid being taken advantage of by public car operators. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการรถรับจ้างสาธารณะ) 旅遊警察可以幫助旅客避免被公共汽車租賃經營者剝削。	จำนวน	116	252	236	64	31	3.51	1.02	70.20
	ร้อยละ	16.6	36.1	33.8	9.1	4.4			
6. The tourist police can help traveler avoid being exploited by entertainment business operators. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจสถานบันเทิง) 旅遊警察幫助遊客不被娛樂業務經營者利用。	จำนวน	120	271	225	64	20	3.58	.97	71.60
	ร้อยละ	17.1	38.7	32.2	9.1	2.9			

ตารางที่ 4.26 (2) (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
7. The tourist police can protect tourists from becoming victims of drug traffickers. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถปกป้องนักท่องเที่ยวไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของผู้ค้ายาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ) 旅遊警察可以保護遊客成為販毒者的受害者。	จำนวน	146	258	213	64	18	3.64	.99	72.80
	ร้อยละ	20.9	36.9	30.5	9.1	2.6			
8. The tourist police are well-prepared to help travelers when an accident occurs. (ตำรวจท่องเที่ยวมีความพร้อมในการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติภัย) 旅游警察准备在事故或事故发生时保护旅客。	จำนวน	128	297	223	39	8	3.72	.87	74.40
	ร้อยละ	18.4	42.7	32.1	5.6	1.2			

ตารางที่ 4.26 (2) (ต่อ)

ข้อคำถาม	จำนวน/ ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น					รวม		
		5	4	3	2	1	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ
9. How confident are you for the overall performance of tourist police in their ability to serve and help tourists? (ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน) 对旅游警察履行职责的总体信心和满意度	จำนวน	177	267	217	31	8	3.82	.91	76.40
	ร้อยละ	24.9	38.3	31.1	4.4	1.3			

ผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน คะแนนในภาพรวม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ท่านรู้สึกปลอดภัยจากการถูกประทุษร้ายร่างกายในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในไทย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 และประเด็นที่นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นและพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการรับจ้างสาธารณะ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20

ส่วนที่ 4 โป้ตระบุประเด็นที่ท่านไม่เชื่อมั่นและไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว

ผลการศึกษาประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.26 (3) จะเห็นว่าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในประเด็นไม่เคยเห็นหรือรู้จักว่ามีตำรวจท่องเที่ยว คะแนนค่าความถี่ จำนวน 17 คน รองลงมาคือรถแท็กซี่เก็บค่าโดยสารแพง ไม่ใช้มิเตอร์และส่งผิดที่ คะแนนค่าความถี่ จำนวน 3 คน

ตารางที่ 4.26 (3) แสดงภาพรวมประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เชื่อมั่นและไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว	ความถี่
ไม่เคยเห็น หรือรู้จักว่ามีตำรวจท่องเที่ยว	17
รถแท็กซี่เก็บค่าโดยสารแพง ไม่ใช้มิเตอร์และส่งผิดที่	3
เจ้าหน้าที่ตำรวจสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้มากพอ	2
เจ้าหน้าที่มีท่าทางไม่เป็นมิตร ไม่ยิ้ม	2
คนทำทัวร์เก็บเงินแพงมากเกินไป	1
เจ้าหน้าที่ไม่มีจิตบริการ (ไปแจ้งความหมวกนิรภัยหาย แต่เจ้าหน้าที่กลับหัวเราะ)	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ผลการศึกษาหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือที่ควรปรับปรุง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำตอบและได้จัดข้อมูลเป็นหัวข้อและประเด็นตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.26 (4) จะเห็นว่าข้อเสนอที่มีมากที่สุดคือ การเสนอแนะให้มีข้อมูลเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะเบอร์โทร 1155 เช่น บนเว็บไซต์ Trip Advisor ที่สนามบิน สถานีรถไฟและโรงแรมที่พัก คะแนนค่าความถี่ จำนวน 25 คน รองลงมาคือตำรวจท่องเที่ยวควรพูดจาทักทายกับนักท่องเที่ยวเสมอ คะแนนค่าความถี่ จำนวน 9 คน

ตารางที่ 4.26 (4) แสดงภาพรวมหัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะและควรปรับปรุง

หัวข้อและประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะและควรปรับปรุง	ความถี่
ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะเบอร์โทร 1155 เช่น บนเว็บไซต์ Trip Advisor ที่สนามบิน สถานีรถไฟและโรงแรมที่พัก	25
เจ้าหน้าที่ตำรวจควรสื่อสารภาษาอังกฤษได้	9
ตำรวจท่องเที่ยวควรพูดจาทักทายกับนักท่องเที่ยวเสมอ	7
เจ้าหน้าที่ควรมีท่าทางและใช้น้ำเสียงที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว	4
ควรให้รถแท็กซี่ใช้มิเตอร์ทุกครั้ง	2

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 7,000 คน ตามโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์ที่ดูแลรักษามีอริยาไยดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ พนักงานทำความสะอาดให้การดูแลความสะอาดได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดใน 2 ประเด็นคือ ความสะอาดสวยงามของสถานที่และท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 2 ประเด็นคือ การได้รับการบริการทันทีเมื่อมีการร้องขอและความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรักษาตัวในโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นมากที่สุด

1. โรงพยาบาลมีที่จอดรถน้อยมาก ควรจะจัดให้มีที่จอดรถเพิ่มมากขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลควรเอาใจใส่ในการบริการคนไข้มากขึ้น
3. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลควรพูดจาที่สุภาพ
4. โรงพยาบาลควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น
5. โรงพยาบาลควรเพิ่มเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการบริการคนไข้

ตารางที่ 5.1 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านผู้ให้บริการ	4.19	.79	83.80
ด้านคุณภาพบริการ	4.07	.83	81.40
รวม	4.13	.81	82.60

2. ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่/จุดให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลตำรวจ อย่างชัดเจน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในความสะอาดของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นมากที่สุด

1. เจ้าหน้าที่ควรใช้เวลาและอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ให้คนไข้เข้าใจ
2. โรงพยาบาลควรขยายและปรับปรุงพื้นที่ที่คนไข้และญาตินั่งรอการตรวจให้ดีขึ้น
3. โรงพยาบาลควรเพิ่มเก้าอี้ให้เพียงพอกับคนไข้
4. โรงพยาบาลมีที่จอดรถน้อยมาก ควรจะจัดให้มีที่จอดรถเพิ่มมากขึ้น
5. โรงพยาบาลควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น
6. การเรียกชื่อคนไข้ต้องดังพอเพื่อให้คนไข้ได้ยินเสียงชัดเจน

ตารางที่ 5.2 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านผู้ให้บริการ	4.95	.85	99.00
ด้านคุณภาพบริการ	4.15	.91	83.00
รวม	4.55	.88	91.00

3. ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจมีจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์ที่ดูแลรักษามีอริยาไยดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ พนักงานทำความสะอาดให้การดูแลความสะอาดได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

ด้านคุณภาพบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการได้รับการบริการทันทีเมื่อมีการร้องขอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40

ตารางที่ 5.3 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลตำรวจ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านผู้ให้บริการ	4.23	.81	84.60
ด้านคุณภาพบริการ	4.10	.85	82.00
รวม	4.17	.83	83.40

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.60 มีองค์ประกอบดังนี้

ด้านโปรแกรม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันใน 2 ประเด็นคือ ความถูกต้องสมบูรณ์ของโปรแกรมการค้นหา สืบค้นข้อมูลระบบ CRIMES และความถูกต้องสมบูรณ์ของโปรแกรมการออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วของโปรแกรมการออกรายงานข้อมูลระบบ CRIMES มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 คิดเป็นร้อยละ 67.20

ด้านบุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นท่านมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการใช้งานประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES เพียงใดมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.40 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพียงพอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 คิดเป็นร้อยละ 62.40

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นมากที่สุด

1. การเพิ่มความเร็วของเครือข่ายให้ระบบอินเทอร์เน็ตและระบบ CRIMES ให้มีความเสถียรและเชื่อมโยงข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น
2. การทำให้เจ้าหน้าที่ระบบ CRIMES เข้าสู่ระบบได้ง่ายขึ้นและรวดเร็วขึ้นเพื่อเข้าไปใช้งาน
3. การเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่
4. การเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ทำการระบบ CRIMES ให้เพียงพอ
5. การเพิ่มวัสดุคอมพิวเตอร์ เช่น กระดาษ ผ้าห่มก เป็นต้น ให้เพียงพอในการทำงาน

ตารางที่ 5.4 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจด้านโปรแกรมประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านโปรแกรม	3.43	.95	68.60
ด้านบุคลากร	3.22	.96	64.40
รวม	3.33	.96	66.60

5. ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 คิดเป็นร้อยละ 67.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองในการมาติดต่อในพื้นที่ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 65.60

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดกำลังในการรักษาความปลอดภัยในสถานที่สำคัญ เช่น สถานีราชการ ศาสนสถาน ตลาด ชุมชน และสถานีรถไฟ เป็นต้น อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.80 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจเยี่ยมบริเวณที่มีความเสี่ยงบ่อยขึ้นและสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.40

ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กองทัพบก/ศอ.บต.) ในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามจับกุมตัวผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 คิดเป็นร้อยละ 62.80

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นมากที่สุด

1. การมีด่านหรือจุดตรวจที่มากเกินไป ควรจะลดจุดตรวจลง
2. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรมและไม่มีการเลือกปฏิบัติ
3. เจ้าหน้าที่ควรมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มและพูดจาสุภาพในการบริการประชาชน
4. เจ้าหน้าที่ควรจะแก้ไขปัญหาหาสาเหตุอย่างจริงจังโดยเฉพาะผู้ค้า
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มที่มากขึ้น

ตารางที่ 5.5 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านความสงบสุข	3.39	1.00	67.80
ด้านการเฝ้าระวัง	3.30	1.04	66.00
ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์	3.26	1.09	65.20
รวม	3.30	0.99	66.00

6. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

ผลการศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 และประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นน้อยที่สุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนช่วยผลักดันในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนตามแนวชายแดน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีการออกลาดตระเวนเพื่อเฝ้าระวังการลักลอบนำเข้าคนสินค้า บริการและสิ่งผิดกฎหมาย รวมถึงภัยคุกคามตามแนวชายแดนอย่างทั่วถึง มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 และประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นน้อยที่สุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีการพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเพื่อสร้างความอุ่นใจอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00

ด้านการแก้ไขปัญหา มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตระเวนชายแดนมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดนได้อย่างดี มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้โทษภัยของอาชญากรรมให้กับประชาชนในชุมชนตามแนวชายแดนได้รับรู้และเตรียมพร้อมป้องกันภัยคุกคาม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 74.00

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นมากที่สุด

1. เจ้าหน้าที่ควรลงพื้นที่พบปะกับประชาชนให้มากขึ้น เพื่อรับฟังปัญหาและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน
2. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้มงวดเพียงพอ เพื่อตรวจจับการลักลอบของผิดกฎหมายเข้าเมืองตามแนวชายแดน
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการป้องกันอาชญากรรมให้กับประชาชน
4. เจ้าหน้าที่ควรแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างจริงจัง
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรช่วยเหลือแนะนำเรื่องการสร้างอาชีพและหารายได้ให้กับประชาชน

ตารางที่ 5.6 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหายาเสพติดเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านความสงบสุข	3.80	.95	76.00
ด้านการเฝ้าระวัง	3.73	1.00	74.60
ด้านการแก้ไขปัญหา	3.76	.98	75.20
รวม	3.76	.98	75.20

7. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปราม ผลักดันคนต่างด้าว

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามผลักดันคนต่างด้าวจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านการป้องกัน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็น ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองคอยตรวจตราคัดกรองบุคคลและยานพาหนะทุกประเภทที่ผ่านเข้า-ออกราชอาณาจักรและเฝ้าระวังการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายของคนต่างด้าวในพื้นที่เสี่ยงตามแนวชายแดน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่เสี่ยง ตามแนวชายแดนไม่ให้หลงเชื่อหรือให้ความร่วมมือกับกลุ่มขบวนการนำพาคนต่างด้าวหลบหนีเมืองโดยผิดกฎหมายมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20

ด้านการปราบปราม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตรวจตรา ตรวจสอบ และจับกุมคนต่างด้าวในชุมชนเขตพื้นที่อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 และประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุด มี 2 ประเด็นคือ ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้รับความร่วมมือ

จากประชาชนในชุมชน ในการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย และตำรวจตรวจคนเข้าเมืองนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการตรวจสอบและสืบสวนการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20

ด้านความเชื่อมั่น ประชาชนมีความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นมากที่สุด

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกตรวจพื้นที่ให้บ่อยขึ้นและเข้มงวดขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ไม่ควรมีความล่าช้าในการปฏิบัติหน้าที่เมื่อมีเหตุเกิดขึ้น
3. เจ้าหน้าที่ควรทำงานให้เต็มที่และจริงจังมากขึ้น

ตารางที่ 5.7 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านการป้องกัน	3.53	1.07	70.60
ด้านการปราบปราม	3.50	1.08	70.00
ด้านความเชื่อมั่น	3.57	1.11	71.40
รวม	3.52	1.08	70.40

8. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นด้านตรวจคนเข้าเมืองมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการสำหรับผู้พิการ เช่น ช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการ เป็นต้น มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจตรวจคนเข้าเมืองสวมเครื่องแบบอย่างเรียบร้อยระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและ

ความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ มีตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60

ด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นมีรูปแบบการให้บริการก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นมากที่สุด

1. การทำพาสปอร์ตและต่อวีซ่าควรใช้เวลาให้น้อยลง
2. เจ้าหน้าที่ควรสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ดีพอ
3. เจ้าหน้าที่ควรมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มและมีท่าทีที่เป็นมิตร
4. การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ

ตารางที่ 5.8 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาตและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	.91	81.80
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.12	.94	82.40
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.08	.94	81.60
รวม	4.08	.94	81.60

9. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านการป้องกันยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ก่อนบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดปัญหา ยาเสพติดที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรณรงค์หรือชักจูงให้ผู้เสพติดสมัครใจเข้ารับการรักษาบำบัดฟื้นฟู มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00

ด้านการปราบปรามยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด เพื่อสกัดกั้น

การลักลอบขนยาเสพติด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 69.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขยายผลการจับกุมตัวการ/เครือข่าย/ผู้มีอิทธิพลในคดียาเสพติดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นมากที่สุด

1. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจควรเข้มงวดและจริงจังมากขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ควรจะเน้นการจับกุมผู้กระทำความผิดเรื่องยาเสพติดให้มากขึ้น
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเล็งเรื่องการคอร์รัปชัน
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติ
5. เจ้าหน้าที่ควรจะใช้หลักมนุษยธรรมและดุลพินิจในการทำงานด้วย

ตารางที่ 5.9 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านการป้องกันยาเสพติด	3.37	1.07	67.40
การปราบปรามยาเสพติด	3.37	1.10	67.40
รวม	3.37	1.09	67.40

10. ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.00 โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ด้านความสงบสุข มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจน้ำมีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานหรือกฎระเบียบของตำรวจน้ำเพื่อให้ประชาชนทราบบทบาทหน้าที่หรือความมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจน้ำมีการพบปะกับประชาชนด้วยความมีอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดี มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00

ด้านการเฝ้าระวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นตำรวจน้ำในพื้นที่ออกตรวจตราในเขตน่านน้ำที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.00 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจน้ำมีการส่งเสริม จัดการฝึกอบรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางน้ำ เพื่อให้ประชาชน

มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังภัยในเขตทะเลภายในเขตทะเล และเขตต่อเนื่องที่รับผิดชอบ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 คิดเป็นร้อยละ 62.20

ด้านการแก้ไขปัญหา มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นสูงสุดในประเด็นเมื่อเกิดเหตุตำรวจน้ำสามารถเข้าถึงสถานที่เกิดเหตุหรือระงับเหตุได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.60 ประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ตำรวจน้ำมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตน่านน้ำ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 64.60

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นมากที่สุด

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานของตำรวจน้ำให้ประชาชนทราบมากขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรออกตรวจพื้นที่ให้มากขึ้น
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรเข้าถึงชุมชนและมีบทบาทร่วมกับชุมชนให้มากขึ้น

ตารางที่ 5.10 แสดงภาพรวมของผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย มีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

ด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ร้อยละ
ด้านความสงบสุข	3.24	1.10	64.80
ด้านการเฝ้าระวัง	3.20	1.12	64.00
ด้านการแก้ไขปัญหา	3.30	1.12	66.00
รวม	3.25	1.11	65.00

11. ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.20 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำแผ่นป้ายแสดงสถานที่ตั้ง/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของข้อมูลหรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ 1155 หรือเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60

ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ท่านรู้สึกปลอดภัยจากการถูกประทุษร้ายร่างกายในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 และประเด็นที่นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นและพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการรถรับจ้างสาธารณะ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20

ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นมากที่สุด

1. นักท่องเที่ยวส่วนมากไม่เคยเห็นหรือรู้จักว่ามีตำรวจท่องเที่ยว จึงควรมีการให้มีข้อมูลเกี่ยวกับตำรวจท่องเที่ยวให้มากขึ้น โดยเฉพาะเบอร์โทร 1155 โดยผ่านทางเว็บไซต์ท่องเที่ยว สนามบิน สถานีรถไฟท่าและโรงแรมที่พัก
2. ตำรวจท่องเที่ยวควรจะสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี
3. ตำรวจท่องเที่ยวในพื้นที่ควรจะต้องพกพาวิทยุกับนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ

บรรณานุกรม

- ชาติชาย ณ เชียงใหม่. การบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2549.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. ประชาชนคือลูกค้า : มิติใหม่การปฏิบัติงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ., 2545.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์และคณะ. การศึกษาอำเภอดันแบบในการจัดบริการสาธารณะเพื่อการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (government outlet). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศส. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2543.
- ประพันธ์ สหพัฒนา เสกสัน เกรือคา พรชัย ชันดี และ สิทธิพันธ์ สกุลสุขเจริญ. (2559). รายงานโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : กรุงเทพฯ
- “พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547” (14 กุมภาพันธ์ 2547). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 121 ตอนที่ 18 ก, น. 2.
- “พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547” มาตรา 6. พลตำรวจตรี เอก อังสนานนท์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล (๒๕๒๐) จำกัด, 2547.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐใหม่และข้อวิพากษ์. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2545.
- ถาชัย เกิดวิชัยและคณะ. (2560). รายงานโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา : กรุงเทพฯ.
- ถาชัย เกิดวิชัยและคณะ. (2561). รายงานโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา : กรุงเทพฯ.

- Bartsch, A. R., & Cheurprakobkit, S. (2004). The effects of Amount of Contact, Contact Expectation, and Contact Experience with Police on Attitudes toward Police. *Journal of Police and Criminal Psychology, 19*, 58-70.
- Cheurprakobkit, S. (2006). The Impact of race, police experience, and feeling of safety on Attitude toward the Police. *Journal of Police and Criminal Psychology, 21*, 55-67.
- Cheurprakobkit, S. (2000). Police-citizen contact and police performance: Attitudinal differences between Hispanics and non- Hispanics. *Journal of Criminal Justice, 28*, 325-336.
- Cheurprakobkit, S., & Bartsch, A. R. (2001). Police Performance: A Model for Assessing Citizens' Satisfaction and the Importance of Police Attributes. *Police Quarterly, 4*, 449-468.
- Kim, Y. K., & Lee, H. R. (2011). Customer satisfaction using low cost carriers. *Tourism Management, 32*(2), 235-243.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). Relationships between Providers and user of Market Research. *Journal of Marketing, 29*(3), 314-329.
- Morgan. & Hunt. (1994). The Commitment - Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing, 58* (July), 20-30
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*, Irwin. New York: McGraw- Hill.
- Sahapattana, P., & Cobkit, S. (2016). The relationships between police performance and public confidence: a case study of Thailand. *Police practice and research: An International Journal, 17*,171-182.
- Stouthand, S. E. (2001). The multiple dimensions of trust in resident/police relations in Boston. *Journal of Research in Crime and Delinquency, 38* (3),226-256.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามชุดที่ 1 – ชุดที่ 10

แบบสอบถามชุดที่ 1

แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน

จากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. อาชีพ

1.ว่างงาน

2. เกษตรกรรม

3. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

4. รับจ้าง

5. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

6. อื่นๆ (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. สิทธิข้าราชการตำรวจ

2. สิทธิครอบครัวตำรวจ

3. ชำระเงินเอง

4. สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

5. สิทธิประกันสังคม

6. สิทธิประกันชีวิตเอกชน

7. สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. หากท่านไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจท่านนึกถึงโรงพยาบาลใด

โรงพยาบาลรัฐ (โปรดระบุ).....

โรงพยาบาลเอกชน (โปรดระบุ).....

8. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ

.....

9. ท่านมีความคาดหวังอย่างไร เมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ

.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านผู้ให้บริการ					
1. แพทย์ที่ดูแลรักษามีอัธยาศัยดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย					
2. แพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. พยาบาลมีอัธยาศัยดี เอาใจใส่อาการของผู้ป่วย					
4. การให้คำแนะนำจากพยาบาลมีเนื้อหาเข้าใจง่าย					
5. พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยดีมีความตั้งใจในการให้บริการหรือช่วยเหลือผู้ป่วย					
6. พนักงานให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่จำเป็นในการดูแลตนเองของผู้ป่วย					
7. พนักงานทำความสะอาดให้การดูแลความสะอาดได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย					
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่/จุดให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาลตำรวจ อย่างชัดเจน					
ด้านคุณภาพบริการ					
9. ความสะอาดสบายของสถานที่					
10. ความสะอาดสบายของที่พักญาติขณะที่มาเยี่ยมผู้ป่วยใน					
11. การได้รับการบริการทันทีเมื่อมีการร้องขอ					
12. ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรับรักษาตัวในโรงพยาบาลตำรวจ					
13. ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการเคลื่อนย้ายท่านไปยังหอผู้ป่วย					
14. อุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
15. การประสานงานระหว่างหอผู้ป่วยกับแผนกอื่นๆ ในการให้บริการ					
16. ท่านพึงพอใจในการจัดของเครื่องใช้สำหรับท่าน เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน หมอน เป็นต้น					
17. ท่านพึงพอใจในความสะอาดของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น					
18. ท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ					
19. ความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ					

ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

ท่านมีความเห็นว่าโรงพยาบาลตำรวจมีความจำเป็นต้องจัดบริการด้านการแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืนหรือไม่

จำเป็น

ไม่จำเป็น

ไม่มีความเห็น

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 2

แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มีใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน

จากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ..... ปี

3. อาชีพ

1.ว่างงาน

2. เกษตรกรรม

3. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

4. รับจ้าง

5. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

6. อื่นๆ (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. สิทธิข้าราชการตำรวจ

2. สิทธิครอบครัวตำรวจ

3. ชำระเงินเอง

4. สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

5. สิทธิประกันสังคม

6. สิทธิประกันชีวิตเอกชน

7. สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

8. อื่นๆ (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. หากท่านไม่มารับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมีท่านนึกถึงโรงพยาบาลใด

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

10. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมี

.....

11. ท่านมีความคาดหวังอย่างไร เมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมี

.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลดารารัศมี

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านผู้ให้บริการ					
1. แพทย์ที่ดูแลรักษามีอธยาศัยดีรับฟังปัญหาของผู้ป่วย					
2. แพทย์อธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษาและยาที่ใช้กับผู้ป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. พยาบาลมีอธยาศัยดี เอาใจใส่อาการของผู้ป่วย					
4. การให้คำแนะนำจากพยาบาลมีเนื้อหาเข้าใจง่าย					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอธยาศัยดีมีความตั้งใจในการให้บริการหรือช่วยเหลือผู้ป่วย					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการที่จำเป็นในการดูแลตนเองของผู้ป่วย					
7. พนักงานทำความสะอาดให้การดูแลความสะอาดได้เป็นอย่างดี มีความเรียบร้อย					
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่/จุดให้บริการต่างๆ ของโรงพยาบาลดารารัศมีอย่างชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพบริการ					
9. ความสะดวกสบายของสถานที่					
10. ความสะดวกสบายของที่พักรักษาตัวที่มาเยี่ยมผู้ป่วยใน					
11. การได้รับการบริการทันทีเมื่อมีการร้องขอ					
12. ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรับรักษาตัวในโรงพยาบาลดาราธรรมิ					
13. ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการเคลื่อนย้ายท่านไปยังหอผู้ป่วย					
14. อุปกรณ์เครื่องมือรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
15. การประสานงานระหว่างหอผู้ป่วยกับแผนกอื่นๆ ในการให้บริการ					
16. ท่านพึงพอใจในการจัดของเครื่องใช้สำหรับท่าน เช่น เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน หมอน เป็นต้น					
17. ท่านพึงพอใจในความสะดวกของหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ระเบียงทางเดิน เป็นต้น					
18. ท่านพึงพอใจในค่ายา ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลดาราธรรมิ					
19. ความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของโรงพยาบาลดาราธรรมิ					

ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจ จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 3

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน

จากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี
 4. 41 - 50 ปี 5. 51 ปีขึ้นไป

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. - ต.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 มาแล้วเป็นเวลาเดือน

9. ท่านมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มาแล้วเป็นเวลา

1. ไม่เกิน 1 ปี 2. 2 - 3 ปี 3. 4 - 5 ปี 4. มากกว่า 5 ปี

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร					
7. มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานประจำวันอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเพียงพอ					
8. ท่านมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการใช้งานประจำวัน อิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES เพียงใด					
9. ความสะดวกในการขอสิทธิ์ และความรวดเร็วในการอนุมัติสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ CRIMES					
10. การตอบข้อสงสัยและการแก้ไขปัญหาผ่านไลน์ “crime ปจว.”					
11. การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบ CRIMES มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน					

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 4

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความสงบสุข
และพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน
จากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ..... ปี
3. ระยะเวลาอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.....ปี
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1.ว่างงาน	<input type="checkbox"/> 2. เกษตรกรรม
<input type="checkbox"/> 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 4. รับจ้าง
<input type="checkbox"/> 5. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	<input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา/ปวส.
<input type="checkbox"/> 5.ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี
6. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 10,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 20,001 – 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 30,001 บาทขึ้นไป
7. ศาสนา

<input type="checkbox"/> 1. พุทธ	<input type="checkbox"/> 2. คริสต์
<input type="checkbox"/> 3. อิสลาม	<input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. สถานภาพการสมรส

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. แต่งงานแล้ว
<input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่	<input type="checkbox"/> 4. คู่สมรสเสียชีวิต
9. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

<input type="checkbox"/> 1. ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล	<input type="checkbox"/> 2. นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล
--	--

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสุข และพึงพอใจจากการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านความสงบสุข					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีส่วนร่วมในกิจกรรมการสร้างสังคมและความหลากหลายของวัฒนธรรม และร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่รับผิดชอบ					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการต้อนรับประชาชนที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองในการมาติดต่อในพื้นที่					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยหรือผู้กระทำผิดอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรม และเท่าเทียมกัน					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ในการช่วยเหลือและรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่					
ด้านการเฝ้าระวัง					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจเยี่ยมบริเวณที่มีความเสี่ยงบ่อยขึ้น และสม่ำเสมอ					
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตั้งจุดตรวจเพื่อตรวจสอบบุคคล/ยานพาหนะต้องสงสัยในพื้นที่อย่างเคร่งครัด และสม่ำเสมอ					
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดกำลังในการรักษาความปลอดภัยในสถานที่สำคัญ เช่น สถานีราชการ ศาสนสถาน ตลาด ชุมชน และสถานีรถไฟ เป็นต้น อย่างเพียงพอและสม่ำเสมอ					
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ดูแล และคุ้มครองประชาชน					
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการวางมาตรการ/จัดระเบียบชุมชนเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของชุมชนในพื้นที่ชายแดนภาคใต้					
ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการสถานการณ์					
10. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญในการสืบสวน ปรามปรามผู้กระทำความผิดในทุกคดี					
11. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามจับกุมตัวผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
12. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น การปิดล้อม ตรวจค้น และการสอบสวน เป็นต้น เป็นตามหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัดและไม่ทำให้ผู้บริสุทธิ์เดือดร้อน					
13. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการนำกระบวนการทางนิติวิทยาศาสตร์มาช่วยในการสืบสวนสอบสวน เช่น การพิสูจน์เอกลักษณ์บุคคล การตรวจร่องรอย และวิถีกระสุนปืน เป็นต้น					
14. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถตรวจสอบ และเก็บกู้วัตถุอันตรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
15. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กองทัพบก/ศอ.บต.) ในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี					
16. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					

ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 5

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ..... ปี

3. อาชีพ

1.ว่างงาน

2. เกษตรกรรม

3. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

4. รับจ้าง

5. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

6. อื่นๆ (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. อื่นๆ (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 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ (การรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม)

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
ด้านความสงบสุข					
1. การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดนทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข					
2. ตำรวจตระเวนชายแดนช่วยผลักดันในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนตามแนวชายแดน					
3. ตำรวจตระเวนชายแดนสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ ในเขตพื้นที่แนวชายแดนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. ตำรวจตระเวนชายแดนสามารถช่วยเหลือ บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยวในพื้นที่แนวชายแดนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านการเฝ้าระวัง					
5. ตำรวจตระเวนชายแดนมีการออกลาดตระเวนเพื่อเฝ้าระวังการลักลอบนำเข้าคนสินค้า บริการและสิ่งผิดกฎหมาย รวมถึงภัยคุกคามตามแนวชายแดนอย่างทั่วถึง					
6. ตำรวจตระเวนชายแดนมีการพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเพื่อสร้างความอุ่นใจอย่างสม่ำเสมอ					
7. ตำรวจตระเวนชายแดนส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลเฝ้าระวังภัยในหมู่บ้าน ชุมชนชายแดน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
8. ความเหมาะสมของบริเวณ/พื้นที่การตั้งจุดตรวจ จุดสกัดในพื้นที่รับผิดชอบของ ตำรวจตระเวนชายแดน					
ด้านการแก้ไขปัญหา					
9. มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้โทษภัยของอาชญากรรมให้กับประชาชนใน ชุมชนตามแนวชายแดนได้รับรู้ และเตรียมพร้อมป้องกันภัยคุกคาม					
10. ตำรวจตระเวนชายแดนสามารถติดตามจับกุมตัวผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม					
11. บริเวณแนวชายแดนใกล้ที่พักอาศัยของท่านปลอดภัยจากอาชญากรรมประเภทต่างๆ เช่น ด้านยาเสพติด, ด้านการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง, ด้านป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติ, ด้าน การโจรกรรมรถยนต์และรถจักรยานยนต์, ด้านอาวุธปืน อาวุธสงครามและวัตถุระเบิด และด้านการลักลอบค้าสินค้าหลบหนีภาษีศุลกากร เป็นต้น					
12. ตำรวจตระเวนชายแดนมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดนได้อย่างดี					
13. ตำรวจตระเวนชายแดนมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา อาชญากรรมในเขตพื้นที่ชายแดน					
14. ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยภาพรวมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ ตำรวจตระเวนชายแดน					

ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตระเวนชายแดน

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 6

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามผลักดันคนต่างด้าว

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 51 - 60 ปี

5. มากกว่า 60 ปี

3. อาชีพ

1. ว่างาน

2. เกษตรกรรม

3. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

4. รับจ้าง

5. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

6. อื่นๆ (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. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. สถานภาพการสมรส

1. โสด

2. แต่งงานแล้ว

3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. คู่สมรสเสียชีวิต

8. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

1. ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล

2. นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล

9. ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแนวชายแดนประมาณกี่กิโลเมตร

1. น้อยกว่า 10 กม. 2. 11 – 20 กม.
 3. 21 – 50 กม. 4. มากกว่า 50 กม.

10. ประชาชนคนต่างด้าวส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในชุมชน

1. กัมพูชา 2. ลาว
 3. เมียนมา 4. จีน
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามลักลอบคนต่างด้าว

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
ด้านการป้องกัน					
1. ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองคอยตรวจตราคัดกรองบุคคลและยานพาหนะทุกประเภทที่ผ่าน เข้า-ออกราชอาณาจักรและเฝ้าระวังการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายของ คนต่างด้าวในพื้นที่เสี่ยงตามแนวชายแดน					
2. ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนพื้นที่เสี่ยงตาม แนวชายแดนในการเฝ้าระวังและสกัดกั้นการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายของ คนต่างด้าว					
3. ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกัน การลักลอบหลบหนีการเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายของคนต่างด้าว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
4. ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่เสี่ยงตามแนวชายแดนไม่ให้หลงเชื่อหรือให้ความร่วมมือกับกลุ่มขบวนการนำพาคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย					
ด้านการปราบปราม					
5. ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติหน้าที่ตรวจตรา ตรวจสอบ และจับกุมคนต่างด้าวในชุมชนเขตพื้นที่อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ					
6. ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีมาตรการลงโทษผู้ที่เกี่ยวข้องกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมายอย่างเหมาะสมและจริงจัง					
7. ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการดำเนินการตรวจสอบอย่างรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเกี่ยวกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย					
8. ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชน ในการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเกี่ยวกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย					
9. ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการติดตามจับกุมตัวผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดเกี่ยวกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย					
10. ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองมีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการตรวจสอบและสืบสวนการกระทำผิดเกี่ยวกับการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย					
ด้านความเชื่อมั่น					
11. ท่านมีความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมืองในภาพรวม					

ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 7

စတုတ္ထအဖွဲ့အစည်း၏ ဝန်ထမ်းများ၏ ဝန်ထမ်းဆောင်မှုဆိုင်ရာ

Foreigners' satisfaction and confident survey on immigration check-up services
แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาต และการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง

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 2019

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากกาใช้จำย
งประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ရင်းနှီးမြှုပ်နှံမှုနှင့် ဝန်ထမ်းများ၏ ဝန်ထမ်းဆောင်မှုဆိုင်ရာ အဖွဲ့အစည်း၏ ဝန်ထမ်းဆောင်မှုဆိုင်ရာ
အဖွဲ့အစည်း၏ ဝန်ထမ်းဆောင်မှုဆိုင်ရာ အဖွဲ့အစည်း၏ ဝန်ထမ်းဆောင်မှုဆိုင်ရာ အဖွဲ့အစည်း၏ ဝန်ထမ်းဆောင်မှုဆိုင်ရာ

Part 1 Basic Information

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

အပိုင်း ၁ အကြောင်းအရာများ

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

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน
သင့်၏အဖွဲ့အစည်း၏ ဝန်ထမ်းဆောင်မှုဆိုင်ရာ အဖွဲ့အစည်း၏ ဝန်ထမ်းဆောင်မှုဆိုင်ရာ အဖွဲ့အစည်း၏ ဝန်ထမ်းဆောင်မှုဆိုင်ရာ

1. Gender (เพศ) လိင်

- 1. Male (ชาย) က်း □ 2. Female (หญิง) မ

2. Age (อายุ) အသက် Year (ปี) ဝိဝိ

3. Home country (ประเทศ) ဝိဝိ

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

(จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย) (ครั้ง)

ဝိဝိ/..... ဝိဝိ

5. Religion (ศาสนา) ကိုးကြီးဝိဝိ

- 1. Buddhist (พุทธ) ဝိဝိ □ 2. Christian (คริสต์) ဝိဝိ
□ 3. Islam (อิสลาม) ဝိဝိ □ 4. Other (อื่นๆ) ဝိဝိ

6. Marital status (สถานภาพการสมรส) အိမ်ထောင်ရေး

- 1. Single (โสด) အိမ်ထောင်မရှိ □ 2. Married (แต่งงานแล้ว) အိမ်ထောင်ရှိ
□ 3. Divorced/Separated (หย่าร้าง/แยกกันอยู่) ကြားခွဲခွဲဝိဝိ
□ 4. Death spouse (คู่สมรสเสียชีวิต) ဝိဝိ

Question (ข้อความ) <small>မေးမြန်း</small>	Level of satisfaction and confidence (ระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น) <small>ဝေက်နပွးအဆင့်</small>				
	5	4	3	2	1
11. There is a one-stop service desk where various services can be provided for your convenience and time saving. (มีการให้บริการทุกขั้นตอนเสร็จเรียบร้อย ณ จุดเดียว เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการรับบริการ) <small>လူပုဂ္ဂိုလ်တစ်ဦးတည်းဆောင်ရွက်ရာတွင် အခွင့်အလမ်းအမျိုးမျိုးကို တစ်နေရာတည်း ဝေဆာပြုလုပ်ပေးနိုင်ပါသည်။</small>					
Facility (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) <small>ပံ့ပိုးပေး</small>					
12. Time for each of the services is reasonably quick. (ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม) <small>ဝန်ဆောင်မှုများကို အချိန်မီအလျင်အမြန် ပြုလုပ်ပေးပါသည်။</small>					
13. Services are based on the first come first serve basis. (มีรูปแบบการให้บริการก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ) <small>မတူညီမျှမှု မရှိဘဲ ပထမဆုံးရောက်ရှိသူကို အစဉ်အတိုင်း ဖြစ်စေရမည်။</small>					
14. Opinion boxes are available for people to give suggestions. (มีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการติดตั้งไว้อย่างชัดเจน) <small>မတူညီမျှမှု မရှိဘဲ အဆင်ပြေစေရန်အတွက် လူတို့၏ အကြံအစည်များကို လက်ခံယူဆပြီး အကဲဖြတ်ပေးပါသည်။</small>					
15. Overall, how do you rate your satisfaction of the performance of the immigration police? (ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยภาพรวมจากการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง) <small>ဝေဘုရားအားလုံး၏ သဘောထားကို ကြိုတင်ဆန်းစစ်ပြီး ကြိုတင်ဆန်းစစ်မှုများကို အကဲဖြတ်ပေးရန်အတွက် အကဲဖြတ်မှုများကို အကဲဖြတ်ပေးပါသည်။</small>					

Part 3 Please identify issues you are not satisfied nor confident with the immigration police.

(ສ່ວນທີ່ 3 ໂປຣຕຣະບຸປະເດັນທີ່ທ່ານໄພິ່ງພອໃຈແລະໄພິ່ງເຂື່ອມ້ນຈາກການປຸກປັດິທິນ້າທີ່ຂອງຕໍາຣວຈຕຣວຈກນເຂົ້າເມືອງ)
အပိုင်း ၃။ လူဝင်္ဇးဘုဂီးဘုကပုဝေရးအရုဂ္ဂိမ်းဝုဝုဝတ္ထကွဝီး ဝေက်နုပုးမဂ္ဂိပါက ဝေက်းဇူးပီဂ္ဂါ ဝေဘုပပပါ။

.....
.....
.....

Part 4 Suggestions for improvement.

(ສ່ວນທີ່ 4 ຂໍອເສນອແນະ ຫຼືອປະເດັນທີ່ຄວາຣປັຣປຣຸ່ງ)
အပိုင်း ၄။ ပပီပပဝုဝေဘဝုဝလဲရု အဘုກံပပီဂ်ကွား သိပ္ပမဟုတု လုပုຣုဝະမ်း

.....
.....
.....

Thank you for answering the questionnaire.
ຂອຂອບພຣະຄຸນທີ່ຕອບແບບສອບຄາມ
ဝေທທບຣຸກກະဝေບະວညູອັກກຸ ເອກະຣະຕູວຕິວညູ။

แบบสอบถามชุดที่ 8

แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน
จากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. อาชีพ

1.ว่างงาน

2. เกษตรกรรม

3. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

4. รับจ้าง

5. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

6. อื่นๆ (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. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. สถานภาพการสมรส

1. โสด

2. แต่งงานแล้ว

3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. คู่สมรสเสียชีวิต

8. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

1. ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล

2. นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของท่าน
มากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
ด้านการป้องกันยาเสพติด					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการศึกษาข้อมูลวิถีชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่ก่อนบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดปัญหา ยาเสพติดที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน					
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถจัดระเบียบสังคมด้านต่างๆ โดยการตรวจตราชุมชน เช่น การควบคุมแหล่งสถานบันเทิงเพื่อป้องกันการมั่วสุมเสพยาหรือค้าขายยาเสพติดที่อาจเกิดขึ้น เป็นต้น					
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับพิษภัยของยาเสพติดและการป้องกันตนเองจากยาเสพติดให้กับเยาวชนและคนในชุมชน					
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการรณรงค์หรือชักจูงให้ผู้เสพยาติดสมัครใจเข้ารับการบำบัดฟื้นฟู					
ด้านการปราบปรามยาเสพติด					
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตรวจค้นและจับกุมตัวผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในชุมชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
6. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ความสามารถในการสืบสวนติดตามจับกุมตัวผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดในชุมชน					
7. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการจัดตั้งจุดตรวจ/จุดสกัด เพื่อสกัดกั้นการลักลอบขนยาเสพติด					
8. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถขยายผลการจับกุมตัวการ/เครือข่าย/ผู้มีอิทธิพลในคดียาเสพติดได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9. เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถยึดหรืออายัดทรัพย์สินที่ได้มาเนื่องจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดได้จำนวนมาก					

ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 9

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวัง และแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ..... ปี

3. อาชีพ

1.ว่างงาน

2. เกษตรกรรม

3. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

4. รับจ้าง

5. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

6. อื่นๆ (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. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. สถานภาพการสมรส

1. โสด

2. แต่งงานแล้ว

3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. คู่สมรสเสียชีวิต

8. ลักษณะพื้นที่อยู่อาศัย

1. ชุมชนเมือง/เขตเทศบาล

2. นอกชุมชนเมือง/นอกเขตเทศบาล

9. ระยะทางจากบริเวณที่พักอาศัยถึงแม่น้ำหรือทะเล ประมาณ.....กิโลเมตร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสงบสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและ
แก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว
โดยมีการแปลความหมาย ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านความสงบสุข					
1. ตำรวจน้ำมีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานหรือกฎระเบียบของตำรวจน้ำเพื่อให้ประชาชนทราบบทบาทหน้าที่หรือความมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน					
2. ตำรวจน้ำมีการพบปะกับประชาชนด้วยความมีอัธยาศัยและไม่ตรีจิตที่ดี					
3. ตำรวจน้ำมีการสร้างความร่วมมือกับผู้นำชุมชนในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชนในแถบเขตน่านน้ำที่รับผิดชอบ					
4. ตำรวจน้ำสามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5. จากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจน้ำทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เป็นปกติสุข					
ด้านการเฝ้าระวัง					
6. ตำรวจน้ำในพื้นที่ออกตรวจตราในเขตน่านน้ำที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ					
7. ตำรวจน้ำมีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เรือลาดตระเวน เป็นต้น ที่มีความทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ					
8. ตำรวจน้ำมีการส่งเสริม จัดการฝึกอบรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางน้ำ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังภัยในเขตทะเลภายใน เขตทะเล และเขตต่อเนื่องที่รับผิดชอบ					
9. ตำรวจน้ำมีการจัดกำลังในการเฝ้าระวังจุดเสี่ยงภัยในทะเลหรือเขตน่านน้ำอย่างเพียงพอ					

ข้อความ	ระดับ ความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการแก้ไขปัญหา					
10. เมื่อเกิดเหตุตำรวจน้ำสามารถเข้าถึงสถานที่เกิดเหตุหรือระงับเหตุได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
11. ตำรวจน้ำสามารถติดตามจับกุมตัวผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม					
12. บริเวณน่านน้ำใกล้ที่พักอาศัยของท่านปลอดภัยจากอาชญากรรมประเภทต่างๆ เช่น การค้ายาเสพติด การค้าของเถื่อน หรือการลักลอบหลบหนีเข้าเมือง เป็นต้น					
13. ตำรวจน้ำมีการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในพื้นที่ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตน่านน้ำได้อย่างดี					
14. ตำรวจน้ำมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตน่านน้ำ					
15. ความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจน้ำ					

ส่วนที่ 3 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจน้ำ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม

Questionnaire 10 (แบบสอบถามชุดที่ 10)

Survey of tourists' confidence and satisfaction of the police in providing services and protecting their life and property.

(แบบสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน)

调查的信心和游客的满意度，努力提供生命和财产的便利性和安全性。

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 2019

(คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)

注意：這份調查表是評估皇家泰國警察執行預算支出成功的項目的一部分。2019 財年)

Part 1 Basic Information

(ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน)

第1部分基本信息

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

(โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ/เติมข้อมูล ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่าน)

請標記 (在 * (* 在文本/填充前面匹配關於你的信息。)

1. Gender (เพศ) 性別

1. Male (ชาย) 男

2. Female (หญิง) 女

2. Age (อายุ) 岁 year (ปี) 年

3. Home Country (ประเทศ) 国际

4. Frequency of trips to Thailand.Time(s)

(จำนวนครั้งที่เดินทางมาประเทศไทย) 次泰国的数..... (ครั้ง) 次

5. Religion (ศาสนา) 宗教

1. Buddhist (พุทธ) 佛教

2. Christian (คริสต์) 基督教

3. Islam (อิสลาม) 伊斯蘭教

4. Other (อื่นๆ) 其他.....

6. Marital status (สถานภาพการสมรส) 婚姻狀況

1. Single (โสด) 单身

2. Married (แต่งงานแล้ว) 已婚

3. Divorced/Separated (หย่าร้าง/แยกกันอยู่) 離婚/分居

4. Death spouse (คู่สมรสเสียชีวิต) 死亡配偶

7. When there is an accident. Which phone number would you choose?

(เมื่อมีเหตุฉุกเฉินท่านจะเลือกติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ใด) 發生意外時你會選哪個電話號碼？

- 191 199 1155 1193
 Unknown (ไม่ทราบ) 未知 other (อื่นๆ) 其他.....

8. Did you know that there are tourist police in Thailand?

(ท่านทราบหรือไม่ว่ามีตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย) 你知道泰國有旅遊警察嗎？

1. Unknown (ไม่ทราบ) 未知 2. Know (ทราบ) 知道

Part 2 Tourists' confidence and satisfaction in immigration police on providing service, convenience, and safety in life and property.

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก

第二部分信心和遊客的滿意度與生命和財產的安全。

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

The interpretation follows:

請註明（在（符合大多數，只有一個盒子的滿意度。解釋如下：

- | | | |
|---|--------------------|---|
| 5 | means (หมายถึง) 意思 | Most confident & satisfied (ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจมากที่สุด)
信心和滿意度之最。 |
| 4 | means (หมายถึง) 意思 | Very confident & satisfied (ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจมาก)
信任和滿意。 |
| 3 | means (หมายถึง) 意思 | Moderate confident & satisfied (ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจปานกลาง)
信心和滿意度。 |
| 2 | means (หมายถึง) 意思 | Less confident & satisfied (ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจน้อย)
信心和滿意度低。 |
| 1 | means (หมายถึง) 意思 | Least confident & satisfied (ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจน้อยที่สุด)
信心和滿意度在最低限度。 |

Question (ข้อความ) 问题	Level of Confidence and Satisfaction (ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ) 放心和满意				
	5	4	3	2	1
1. The roles and functions of tourist police are publicized to let tourists know and understand. (มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบและเข้าใจ) 旅遊警察的作用被公開讓遊客知道和理解。					
2. The tourist police regularly patrol and meet with tourists. (ตำรวจท่องเที่ยวออกตรวจตรา และพบปะนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ) 旅遊警察定期巡視，與遊客會面					
3. There are sufficient service boxes for tourists to get helped. (มีจุดรับบริการ/รับแจ้งเหตุ อย่างเพียงพอ) 有足夠的服務/通知中心					
4. The tourist police can assist and provide tourist services in a timely manner. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเข้าช่วยเหลือและให้บริการนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว และทันท่วงทีเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น) 旅遊警察在事故發生時可以快速協助和提供旅遊服務。					
5. The tourist police serve tourists with a courteous and friendly manner. (ตำรวจท่องเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง) 旅遊警察禮貌友好地為遊客服務					
6. The tourist police can answer questions and communicate with tourists efficiently. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถตอบคำถาม/ให้คำแนะนำ/สื่อสารกับนักท่องเที่ยวในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ) 旅遊警察可以回答問題/提供諮詢/與遊客進行有效的溝通。					

Question (ข้อคำถาม) 问题	Level of Confidence and Satisfaction (ระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ) 放心和满意				
	5	4	3	2	1
7. There is publicized information/sign of the 1155 emergency number and a warning sign in areas where there is potential risk or harm. (ตำรวจท่องเที่ยวมีการจัดทำแผ่นป้ายแสดงสถานที่ตั้ง/แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของข้อมูลหรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อ 1155 หรือเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย) 旅遊警察局製作了聯絡資料的位置/小冊子地圖，或聯絡電話號碼 1155，或在有危害危險的地區向遊客發出警告。					
8. How confident and satisfied are you for the overall performance of tourist police in their ability to serve and help tourists? (ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจโดยภาพรวมจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวก) 總體而言，您如何評價您對移民警察的表現滿意度？					

Part 3 Tourists' confidence in immigration police on providing service, convenience, and safety in life and property.

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

第二部分信心和遊客的滿意度與生命和財產的安全。

Please mark ✓ in that meets the satisfaction of most, only one box. The interpretation follows:

請註明（在（符合大多數，只有一個盒子的滿意度。解釋如下：

- | | | |
|---|--------------------|--|
| 5 | means (หมายถึง) 意思 | Most confident (ความเชื่อมั่นมากที่สุด) 信心和滿意度之最。 |
| 4 | means (หมายถึง) 意思 | Very confident (ความเชื่อมั่นมาก) 信任和滿意。 |
| 3 | means (หมายถึง) 意思 | Moderate confident (ความเชื่อมั่นปานกลาง) 信心和滿意度。 |
| 2 | means (หมายถึง) 意思 | Less confident (ความเชื่อมั่นน้อย) 信心和滿意度低。 |
| 1 | means (หมายถึง) 意思 | Least confident (ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด) 信心和滿意度在最低限度。 |

Question (ข้อความ) 问题	Level of Confidence (ระดับความเชื่อมั่น) 放心和满意				
	5	4	3	2	1
1. You feel safe from physical abuse while traveling in Thailand. (ท่านรู้สึกปลอดภัยจากการถูกประทุษร้ายร่างกายในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในไทย) 在泰國旅行時，您感到身體受到傷害。					
2. You feel safe from being impersonated with a credit card or ATM card while traveling in Thailand. (ท่านรู้สึกปลอดภัยจากการถูกปลอมแปลงบัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็มในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวในไทย) 在泰國旅行時，您可以安全地使用信用卡或ATM卡。					
3. The tourist police can help travelers avoid being taken advantage of by tour agents. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว) 旅遊警察可以幫助旅客避免被旅遊經營者剝削					
4. The tourist police can help travelers from being tricked into buying inferior quality goods / services. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจากการถูกหลอกลวงให้ซื้อสินค้า/บริการที่ด้อยคุณภาพแต่ราคาแพงเกินจริง) 旅遊警察可以通過欺騙購買劣質商品/服務來幫助旅客。					
5. The tourist police can help travelers avoid being taken advantage of by public car operators. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการรถรับจ้างสาธารณะ) 旅遊警察可以幫助旅客避免被公共汽車租賃經營者剝削。					
6. The tourist police can help traveler avoid being exploited by entertainment business operators. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถเป็นที่พึ่งหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจสถานบันเทิง) 旅遊警察幫助遊客不被娛樂業務經營者利用。					
7. The tourist police can protect tourists from becoming victims of drug traffickers. (ตำรวจท่องเที่ยวสามารถปกป้องนักท่องเที่ยวไม่ให้ตกเป็นเหยื่อของผู้ค้ายาเสพติดติดตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ) 旅遊警察可以保護遊客成為販毒者的受害者。					

Question (ข้อความ) 问题	Level of Confidence (ระดับความเชื่อมั่น) 放心和满意				
	5	4	3	2	1
8. The tourist police are well-prepared to help travelers when an accident occurs. (ตำรวจท่องเที่ยวมีความพร้อมในการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติเหตุ) 旅游警察准备在事故或事故发生时保护旅客。					
9. How confident are you for the overall performance of tourist police in their ability to serve and help tourists? (ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน) 对旅游警察履行职责的总体信心和满意度					

Part 4 Please identify issues you are not confident in the tourist police.

(ส่วนที่ 4 โปรดระบุประเด็นที่ท่านไม่เชื่อมั่นและไม่พึงพอใจจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว)

第三部分 请指出旅游警察由于履行职责的缺失而使你不放心且不满意的地方。

.....

.....

.....

Part 5 Suggestions for the tourist police to improve.

(ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือประเด็นที่ควรปรับปรุง)

第四部分 應該改進的建議或問題。

.....

.....

.....

Thank you for answering the questionnaire.

ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม

感謝您回答問卷

ภาคผนวก ข

ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

ความเชื่อมั่นสอดคล้องกลมกลืนของคำถามในแบบสอบถาม (Reliability)

ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่น และนำประเด็นมากำหนดเป็นโครงสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำไปให้ผู้ใช้ประโยชน์ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยภายหลังจากได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และส่งคืนกลับไปยังคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาโครงการฯ กองวิจัย สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ จำนวน 6 ท่าน เพื่อตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามที่มีการปรับแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายชื่อนามผู้ตรวจสอบการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม ดังนี้

1. พันตำรวจเอกหญิง จุฑารัตน์ ฉัตรเพิ่มพร รองผู้บังคับการกองวิจัย
2. พันตำรวจเอก คลัง เสถียรธนเศรษฐ์ ผู้กำกับการกลุ่มงานวิจัยและประเมินผล 2 กองวิจัย
3. พันตำรวจเอก วิโรจน์ จันทร์หอม ผู้กำกับการกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย กองวิจัย
4. พันตำรวจโทหญิง สุพิน ศิริมงคลสูตร สารวัตรกลุ่มงานวิจัยและประเมินผล 2 กองวิจัย
5. พันตำรวจโท สันติ ศรีรี สารวัตรกลุ่มงานส่งเสริมและประสานงานวิจัย กองวิจัย
6. ร้อยตำรวจเอกหญิง พรทิพย์ กอกัน รองสารวัตรกลุ่มงานวิจัยและประเมินผล 2 กองวิจัย

ในการนี้ ได้มีการให้ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการสำรวจความคิดเห็นวัดความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ศึกษาและตรวจแบบสอบถามทั้ง 10 ชุดแล้ว ให้ความเห็นชอบว่าแบบสอบถามทั้ง 10 ชุดมีความเที่ยงตรงอย่างน้อย 2 ประเภทคือ

1. ความเที่ยงตรงแบบเจตคติ (Face Validity) คือ การอ่านและพิจารณาจากคำถามในแบบสอบถามแล้ว เห็นว่าคำถามในแบบสอบถามเป็นการวัดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2. ความเที่ยงตรงในระบบเนื้อหา (Content Validity) คือ การอ่านและพิจารณาคำถามในแบบสอบถามแล้ว เห็นว่าแบบสอบถามมีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ความเชื่อมั่นสอดคล้องกลมกลืนของคำถามในแบบสอบถาม (Reliability)

ในการวัดความเชื่อมั่นและความสอดคล้องกลมกลืนของคำถามในแบบสอบถาม (Reliability) ได้มีการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) เพื่อหาค่าแอลฟาโคเอฟฟิเชียน (Alpha Coefficient) ของทั้ง 9 แบบสอบถาม (ยกเว้น แบบสอบถามชุดที่ 2 เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่เหมือนกับแบบสอบถามชุดที่ 1) โดยได้มีการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างที่เป็นประชากรเป้าหมายของทั้ง 9 กลุ่ม โดยสถาบันการศึกษาและการวิจัยด้านดิจิทัลของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ลอสแอนเจลิส (UCLA Institute for Digital Research and Education) ได้กำหนดไว้ว่า ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นการวัดความสอดคล้องและความสม่ำเสมอของคำถามในแบบสอบถามนั้น นั่นคือวัดว่าคำถามในกลุ่มมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันมากเพียงใด โดยทางสถาบันฯ ให้ถือว่าค่าของแอลฟาโคเอฟฟิเชียน (Alpha Coefficient) ที่มีค่ามากกว่า .70 ขึ้นไปนั้นเป็นค่าที่ยอมรับได้แล้ว สำหรับค่าแอลฟาโคเอฟฟิเชียนระหว่าง 0.8 และ 0.9 ให้ถือว่าเป็นค่าที่แสดงความสัมพันธ์ของคำถามในกลุ่มเป็นอย่างดี

จากการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) แบบสอบถามทั้ง 9 ชุดนั้น ค่าแอลฟาโคเอฟฟิเชียน (Alpha Coefficient) อยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีค่าระหว่าง .862 และ .990 แสดงถึงคำถามในกลุ่มของแต่ละแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กันดีในการวัดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามวัตถุประสงค์ ไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงคำถามในแบบสอบถามแต่อย่างใด

ตารางแสดงจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามที่มีการวัดแบบขั้นลำดับ (Scale Measurement) และค่าแอลฟาโคเอฟฟิเชียน (Alpha's Coefficient)

แบบสอบถาม (Survey Questionnaire)	จำนวนข้อคำถามใน แบบสอบถามที่มีการวัด แบบขั้นลำดับ (Scale Measurement)	ค่าแอลฟา โคเอฟฟิเชียน (Alpha's Coefficient)
ชุดที่ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ	19	.961
ชุดที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการตำรวจ ครอบครัวและประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลตำรวจ *		
ชุดที่ 3 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ CRIMES	11	.956
ชุดที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสงบสุขและพึงพอใจจาก การเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคง ของรัฐ	16	.945
ชุดที่ 5 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหา สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ) การรักษาความสงบ เรียบร้อยตามแนวชายแดนและการเตรียมพร้อมรับภัยคุกคาม	14	.982
ชุดที่ 6 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ประชาชนต่อการป้องกันปราบปรามผลักดันคนต่างด้าว	11	.990
ชุดที่ 7 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ชาวต่างชาติต่อการรับบริการตรวจอนุญาต และ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง	15	.904
ชุดที่ 8 แบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของ ประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม ยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	9	.970

ตาราง (ต่อ)

แบบสอบถาม (Survey Questionnaire)	จำนวนคำถามใน แบบสอบถามที่มีการวัด แบบขั้นลำดับ (Scale Measurement)	ค่าแอลฟา โคเอฟฟิเชียน (Alpha's Coefficient)
ชุดที่ 9 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เป้าหมายมีความสุขและพึงพอใจจากการเฝ้าระวังและแก้ปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของรัฐและการรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตน่านน้ำ	15	.983
ชุดที่ 10 แบบสำรวจความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	8 (การให้บริการและ การอำนวยความสะดวก)	.945
	9 (ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน)	.862

* แบบสอบถามชุดที่ 1 และ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้คำถามแบบเดียวกัน จึงทดสอบเพียงแค่แบบสอบถามชุดที่ 1

ภาคผนวก ค
ภาพการดำเนินงาน



