

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการวิจัยโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในด้านต่าง ๆ ตามตัวชี้วัดที่มีการกำหนดไว้ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7,000 คน สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงผลการศึกษาโครงการประเมินระดับความสำเร็จของการดำเนินงานจากการใช้จ่ายงบประมาณ (PART) ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์ (ร้อยละ)	ผลการประเมิน (ร้อยละ)
1	ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ยุทธโศปกรณ์	90	72.20
2	ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	80	85.60
3	ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	80	76.00
4	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ	70	73.40
5	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อ การปฏิบัติงานของตำรวจในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหา สถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐ	80	63.80
6	ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ในการเฝ้าระวังแก้ไขปัญหาสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคง ของรัฐ	80	71.80
7	ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการป้องกันปราบปรามผู้ก่อเหตุ คนต่างด้าวและการรับบริการตรวจอนุญาต	80	77.10
8	ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและ ปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	80	64.40

โดยมีรายละเอียดสรุปได้ ดังต่อไปนี้

ในเรื่องของการจัดซื้ออุปกรณ์อย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความเพียงพอและทั่วถึงของอุปกรณ์ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการใช้เพื่อทำงาน

3. จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ ซึ่งรวมถึงวิธีการใช้งาน ระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับอุปกรณ์ ข้อกฎหมายเกี่ยวกับสรรพาวุธในการใช้อุปกรณ์ โดยพิจารณาจัดการฝึก การอบรมให้มีความถี่และความสม่ำเสมอเพื่อทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่สามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คล่องตัว ซึ่งผลจากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 ทำให้รูปแบบการฝึกอบรมแบบออนไลน์ได้รับการยอมรับมากขึ้นและทำให้เกิดประโยชน์ทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายและความยืดหยุ่นในการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก รวมถึงการใช้ประโยชน์จากการใช้สื่อการเรียนรู้แบบออนไลน์ การจัดการฝึกอบรมจึงมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากการจัดแบบที่ผู้สอนและผู้เรียนต้องเข้ามาอยู่ในสถานที่เดียวกันในเวลาเดียวกันที่ทำงานอยู่

4. ควรพิจารณาลดขั้นตอนและความยุ่งยากที่เกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องขั้นตอนการเบิกอุปกรณ์ การที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องขอจ่ายเงินจากความเสียหายที่เกิดขึ้นกับอาวุธอุปกรณ์ในกรณีที่เกิดจากการใช้งานอย่างเหมาะสม โดยมีการทบทวนระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เกิดความคล่องตัวในการเบิกใช้ การคืนและความเหมาะสมในเรื่องความรับผิดชอบในความเสียหายของอุปกรณ์

5. พิจารณาการจัดซื้ออุปกรณ์เพื่อช่วยยืดอายุหรือรักษาสภาพของอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานได้นานขึ้น เช่น กล้อง หรือตู้เก็บอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพื่อแจกจ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานได้ใช้งานเพื่อใช้เก็บรักษา และดูแลสภาพของอุปกรณ์ให้คงอยู่ในสภาพที่ดี พร้อมนำมาใช้งานได้อย่ามีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คะแนนเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2.1 โรงพยาบาลตำรวจ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจจำนวน 500 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 ซึ่งคะแนนสูงกว่าเป้าหมาย โดยมีข้อสังเกตในกลุ่มผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลตำรวจเกินครึ่ง (ร้อยละ 54.00) เป็นผู้ที่มิอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป เป็นผู้มีรายได้ปานกลางค่อนข้างต่ำคือระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท อยู่เกือบครึ่งหนึ่งของผู้มารับบริการ (ร้อยละ 46.20) และส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดมาใช้บริการในลักษณะผู้ป่วยนอก (ร้อยละ 96.00) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดขององค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพบริการ/ขั้นตอน/กระบวนการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นขั้นตอนบริการกำหนดได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60

ด้านคุณภาพบุคลากร/พฤติกรรมบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์/พยาบาลให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยอย่างชัดเจน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการโดยทั่วไปมีความสะอาด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการให้รายละเอียดที่เกี่ยวข้องในการรักษา กับผู้รับบริการอย่างเพียงพอและด้วยความสุภาพ

2. ควรพิจารณาเรื่องความเพียงพอของทีมแพทย์ หรือบุคลากร กับจำนวนและความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจทำให้ผู้รับบริการต้องรอคอยเป็นเวลานาน

3. ประเด็นเรื่องที่จอดรถในโรงพยาบาลตำรวจ ที่ยังไม่เพียงพอแม้ว่าที่ผ่านมาโรงพยาบาลตำรวจได้สร้างอาคารจอดรถและเพิ่มเติมที่จอดรถเป็นจำนวนมาก แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือการจัดการกับพื้นที่จอดรถที่มีการกันพื้นที่บางส่วนให้กับบุคคลที่จัดไว้ทำให้มีพื้นที่ว่างจำนวนค่อนข้างมากไม่ได้ถูกใช้งาน จึงอาจพิจารณาจัดพื้นที่จอดรถบางส่วนใช้เป็นพื้นที่หมุนเวียนที่ให้จอดรถได้เพียงระยะเวลาสั้น ๆ และจัดระบบการจราจรเพื่อให้รถที่จะเข้าและออกจากที่จอดรถเป็นไปอย่างรวดเร็วไม่ติดขัด

2.2 โรงพยาบาลดารารัศมี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมีจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งคะแนนในส่วนนี้สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ค่อนข้างมาก โดยผู้มารับบริการของโรงพยาบาลดารารัศมีมีความคล้ายคลึงกับที่มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ อยู่พอสมควรไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุค่อนข้างมากคือ 51 ปีขึ้นไปและความต้องการให้มีบริการทางการแพทย์เพื่อตรวจรักษาโรคเฉพาะทางหรือเร่งด่วนในเวลากลางคืน โดยมีรายละเอียดในองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านคุณภาพบริการ/ขั้นตอน/กระบวนการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ขั้นตอนบริการกำหนดได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60

ด้านคุณภาพบุคลากร/พฤติกรรมบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น แพทย์/พยาบาลให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยอย่างชัดเจน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น โรงพยาบาลมีเครื่องมือตรวจรักษาพยาบาลทันสมัย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลดารารัศมีมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลดารารัศมีอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 80 ทุกประเด็นคำถามทั้งด้านคุณภาพบริการ/ขั้นตอน/กระบวนการ ด้านคุณภาพบุคลากร/พฤติกรรมบริการและด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. พิจารณาเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอหรือที่นั่งพัก และห้องสุขา
2. ควรมีการเพิ่มทีมแพทย์ หรือบุคลากร เพื่อความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ

2.3 ภาพรวมโรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากทั้งสองโรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมีที่สำรวจจากกลุ่มตัวอย่างรวมแล้วมีจำนวน 700 คน ในภาพรวมมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยมีรายละเอียดขององค์ประกอบแต่ละด้านดังนี้

ด้านคุณภาพบริการ/ขั้นตอน/กระบวนการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นขั้นตอนบริการกำหนดได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20

ด้านคุณภาพบุคลากร/พฤติกรรมบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นแพทย์/พยาบาลให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยอย่างชัดเจน มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00

ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการโดยทั่วไปมีความสะอาด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

3. ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน คะแนนเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการในช่วงเวลาที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 ค่อนข้างลดความรุนแรงลงแล้วพอสมควร เป็นช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเริ่มกลับเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย การสำรวจครั้งนี้พบนักท่องเที่ยวที่มาจากหลากหลายประเทศซึ่งนักท่องเที่ยวชาวจีนไม่ได้มีสัดส่วนที่สูงมาก คือมีสัดส่วนที่ร้อยละ 13.14 สูงกว่าอันดับรองลงมาคือชาวอเมริกัน (ร้อยละ 10.57) ไม่มาก และพบนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศต่าง ๆ