# บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** ตร. **โทร.** ๐ – ๒๒๐๕ – ๒๗๘๙

**ที่** ๐๐๓๓.๔๕/๑๗๙๗ **วันที่** ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๐

**เรื่อง** แจ้งผลการจัดทำแบบตรวจสอบความพร้อมการใช้งานระบบ CRIMES และการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานระบบ CRIMES

ผบช.น., ก., ภ.๑-๙, ศชต., ปส. และ สตม.

ตามที่ ตร. สั่งการให้ สทส. ตรวจสอบความพร้อมในการใช้งาน และสอบถามความพึงพอใจของโครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) โดยกำหนดให้ บช.น., ก., ภ.๑-๙, ศชต., ปส, และ สตม. ดำเนินการตรวจสอบความพร้อมฯ และตอบแบบประเมินฯ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น และดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงระบบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประเกิดประโยชน์สูงสุด ผลดำเนินการตรวจสอบความพร้อมฯ และตอบแบบประเมินฯ มีดังนี้

๑. <u>ผลประเมินความพร้อมการใช้งานระบบ CRIMES</u> จำนวนหน่วยที่ตอบแบบความพร้อมการใช้งานระบบ CRIMES จำนวน ๙๖๕ หน่วย รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ (เอกสาร ๒)

๑.๑ ผลการตรวจสอบความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมเฉลี่ยร้อยละ ๖๔.๘๗

๑.๒ ผลการตรวจสอบความพร้อมของระบบการเชื่อมโยงโครงข่าย (VPN) โดยความเร็วที่**จำเป็นในการใช้งาน คือ Upload ๔ Mbps/Download ๔ Mbps และผลการประเมินมีความเร็วเฉลี่ย คือ Upload ๕.๘๙ Mbps /Download ๖.๖๔ Mbps ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดี**

๑.๓ ผลการประเมินความพร้อมด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละได้ดังนี้

- บุคลากรเคยได้รับการอบรม คิดเป็นร้อยละ ๗๕
- บุคลากรที่ไม่เคยได้รับการอบรม คิดเป็นร้อยละ ๒๕

๒. <u>**ผลการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานระบบ CRIMES**</u> รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ (เอกสาร ๒)

๒.๑ ผลคะแนนระดับความพึงพอใจจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๙,๒๖๗ คน ภาพรวมคิดจากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ผลดังนี้

| ข้อคำถาม | ระดับความพึงพอใจ (เต็ม ๕ คะแนน) |
|---|---|
| **๑. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ CRIMES** | ๓.๗๖ |
| ๒. ท่านมีความรู้ แนวคิด ทักษะและประสบการณ์ในการใช้งานระบบ CRIMES เพียงใด | ๓.๖๓ |
| ๓. ท่านคิดว่าระบบ CRIMES มีความปลอดภัย ในการเก็บข้อมูลมากน้อยเพียงใด | ๓.๕๖ |
| ๔. ท่านมีความสะดวกในการเข้าถึงระบบ CRIMES มากน้อยเพียงใด | ๓.๕๒ |
| ๕. การบริการ และดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบ CRIMES มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน | ๓.๕๐ |
| ๖. ความเร็วในการเข้าใช้งานระบบ CRIMES มีความเหมาะสมเพียงใด | ๓.๔๙ |
| ๗. การกำหนดกรอบสิทธิ์ (Username) ในการเข้าใช้ระบบ CRIMES คอมพิวเตอร์ | ๓.๔๘ |
| ๘. เนื้อหาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล ถูกต้องและครบถ้วนมากน้อยเพียงใด | ๓.๔๔ |
| ๙. ความมีเสถียรภาพของระบบ CRIMES มากน้อยเพียงใด | ๓.๓๘ |
| ๑๐. ท่านได้มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการใช้งานระบบ CRIMES มากเพียงใด | ๓.๓๘ |

| ข้อคำถาม (ต่อ) | ระดับความพึงพอใจ (เต็ม ๕ คะแนน) |
|---|---|
| ๑๑. มีเทคโนโลยีทันสมัยและเหมาะสมในการใช้งานระบบ CRIMES | ๓.๓๖ |
| ๑๒. ปริมาณงานที่มอบหมายให้ท่านปฏิบัติมีความเหมาะสมเพียงใด | ๓.๓๕ |
| ๑๓. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานระบบ CRIMES มีเพียงพอหรือไม่ | ๓.๓๓ |
| **๑๔. มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้ระบบ CRIMES แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ เพียงพอหรือไม่** | ๓.๒๕ |

๒.๒ สรุปประเด็นจากความคิดเห็นทั้งหมด จำนวนคนแสดงความคิดเห็น ๙๔๔ คน มีความคิดเห็น ๑,๑๔๑ คน (เอกสาร ๓) สรุปได้ดังนี้

| ปัญหาข้อขัดข้อง | แนวทางแก้ไข |
|---|---|
| ๑. ขาดแคลนเจ้าหน้าที่<br>- ไม่มีเจ้าหน้าที่ในการกรอกข้อมูล<br>- ไม่มีความรู้ต้องการอบรม | - จัดการฝึกอบรม และถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งมี Call Center Crimes ๑๒๒๘ ตอบคำถาม ปัญหา และข้อขัดข้อง<br>- จัดทำ E - Learning<br>-มีบุคลากรภายนอก (Out Source) ช่วยเหลือด้านการบันทึกข้อมูล และด้านการแก้ไขอุปกรณ์ |
| ๒. การขอสิทธิ์<br>- เจ้าหน้าที่ประทวนต้องการสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล และการกำหนดสิทธิ์มีความยุ่งยาก<br>- ต้องการใช้งานผ่านอุปกรณ์ Mobile | - สามารถติดต่อขอสิทธิ์หรือแก้ไขสิทธิ์ ผ่าน Call Center Crimes ๑๒๒๘<br>- ได้พัฒนาระบบการขอสิทธิ์เข้าใช้งาน สามารถดำเนินการผ่านระบบ CRIMES ด้วยตัวเองได้ทันที โดยสามารถดาวน์โหลดคู่มือผ่านเว็บไซต์ http://crimes.police.go.th/documents.php<br>- CRIMES ON MOBILE อยู่ระหว่างการดำเนินการพัฒนาโปรแกรม |
| ๓. เครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์<br>- อุปกรณ์มีปัญหา และเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน<br>- เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ<br>- ไม่มีงบจัดซื้ออุปกรณ์สิ้นเปลือง (โดยเฉพาะหมึกพิมพ์)<br>- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบอุปกรณ์ซ่อมบำรุง ดูแลล่าช้า และไม่ทั่วถึง | - จัดทำคำของบประมาณปี ๒๕๖๑ เพิ่มเติมในส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ |
| ๔. ความผิดพลาดของระบบ<br>- โอนข้อมูลไปยัง POLIS ไม่ตรง<br>- ข้อหาไม่ครบ | มีการเพิ่มข้อหาที่ไม่มีในระบบ CRIMES อย่างต่อเนื่อง<br>- มีการดูแล การตรวจสอบ แก้ไข การโอนข้อมูลระหว่างระบบ CRIMES และระบบ POLIS อย่างสม่ำเสมอ<br>- แนะนำให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการบันทึกข้อหาเพื่อให้ประมวลผลได้ถูกต้อง |
| ๕. ความต้องการใหม่<br>- ค้นหาสะดวกขึ้น<br>- รายงานต่างๆ ที่จำเป็น<br>- ลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล | - มีการตรวจสอบ และพัฒนาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง<br>- อยู่ระหว่างการจัดทำรายงานสนับสนุนให้ครบทุกภารกิจของ ตร. |

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

พล.ต.ท.

( ธนิตศักดิ์ ธีระสวัสดิ์ )

ผู้ช่วย ผบ.ตร. ปรท.ผบ.ตร.

# สรุปผลการประเมิน ความพร้อมและความพึงพอใจ ในระบบ CRIMES

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกลางฯ

# ตรวจสอบความพร้อมในการใช้งาน และ ตอบแบบการประเมินผลความพึงพอใจของโครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES)

หนังสือ ตร. ด่วนที่สุด ที่ 0033.45/438 ลง 9 ก.พ. 60 ให้ บช./ภ. ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจความพร้อมในการใช้งานระบบ CRIMES
2. ตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจระบบ CRIMES

**ด่วนที่สุด**

## บันทึกข้อความ

**ส่วนราชการ** ตร. **โทร.** ๐-๒๒๐๕-๒๗๘๙

**ที่** ๐๐๓๓.๔๕/๔๓๗ **วันที่** ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

**เรื่อง** ให้ตรวจสอบความพร้อมในการใช้งาน และ ตอบแบบการประเมินผลความพึงพอใจของโครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES)

ผบช.น., ก., ภ.๑-๙, ศชต., ปส. และ สตม.

ตามที่ ตร.ได้ดำเนินงานตามโครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) ได้ติดตั้งและพัฒนาระบบจนมีความพร้อมสำหรับการนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงแล้ว ตามหนังสือสั่งการ ตร. ที่ ๐๐๓๓.๔๑/๓๒๕๙ ลง ๙ ก.ย. ๕๙ เรื่อง การเปิดใช้ระบบงานตามโครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) แต่เนื่องจากระบบถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นใหม่และเป็นระบบขนาดใหญ่ ดังนั้น เมื่อระบบเปิดใช้งาน จำเป็นต้องมีการควบคุมดูแล ติดตามประเมินผลการทำงานของระบบ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นและดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงระบบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES) สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด จึงให้ บช./ภ. ดำเนินการ ดังนี้

๑. **ตรวจสอบความพร้อมในการใช้งาน ตามโครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES)** ของหน่วยงานในสังกัดระดับ สน./สภ.(สุ่มตรวจ) ตามแบบที่แนบมาพร้อมนี้ (เอกสาร ๑) หรือสามารถดาวน์โหลดได้ที่ www.crimes.police.go.th เพื่อตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และเพื่อรับทราบปัญหา ข้อเสนอแนะ และความต้องการของข้าราชการตำรวจจากหน่วยปฏิบัติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ระดับ บช./ภ. มอบหมายให้ รอง ผบก.อก., ผกก.ฝอ. (ทำหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ), สว.(ทำหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ) และ เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคณะผู้ตรวจ โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑.๑.๑ ตรวจสอบความพร้อมฯ ภายใน บช./ภ.

๑.๑.๒ คัดเลือก สน./สภ./กก. ในสังกัดเพื่อเป็นหน่วยรับการตรวจสอบความพร้อมฯ

๑.๑.๓ แจ้งเวียนหนังสือไปยัง บก./ภ.จว. เพื่อดำเนินการตามแนวทางที่ ตร.กำหนด พร้อมแนบแบบตรวจสอบความพร้อมฯ (หรือสามารถดาวน์โหลดที่ www.crimes.police.go.th) โดยกำหนดวันส่งตามที่เห็นสมควร

๑.๑.๔ สรุปผลการตรวจสอบความพร้อมฯ ของหน่วยงานในสังกัด พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขให้ ตร.(ผ่าน สทส.) ทราบ **ภายในวันศุกร์ที่ ๒๔ มี.ค. ๖๐** เพื่อจะได้นำไปประกอบการปรับปรุงแก้ไข

๑.๒ ระดับ บก./ภ.จว. มอบหมายให้ รอง ผบก.ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานอำนวยการ, ผกก.อ๊อ., สว.(ทำหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ) และ เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคณะผู้ตรวจ โดยมีหน้าที่ดังนี้

/๑.๒.๑ ตรวจสอบ...

-๒-

๑.๒.๑ ตรวจสอบความพร้อมฯ ภายใน บก./ภ.จว.

๑.๒.๒ แจ้งเวียนหนังสือไปยัง สน./สภ./กก. ที่ บช./ภ. คัดเลือก เพื่อดำเนินการตามแนวทางที่ ตร.กำหนด พร้อมแนบแบบตรวจสอบความพร้อมฯ (หรือสามารถดาวน์โหลดที่ www.crimes.police.go.th) โดยกำหนดวันส่งตามที่เห็นสมควร

๑.๒.๓ สรุปผลการตรวจสอบความพร้อมฯ มายัง บช./ภ. ตามกำหนด

๑.๓ ระดับ สน./สภ./กก. มอบหมายให้ สว.ฝอ. และ เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคณะผู้ตรวจ โดยตรวจสอบความพร้อมฯ ตามแบบที่ ตร.กำหนดแล้วจัดส่งไปยัง บก./ภ.จว. ตามกำหนด

๑.๔ สรุปผลการตรวจตามข้อ ๑.๑ - ๑.๓ พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขให้ ตร.(ผ่าน สทส.) ทราบ **ภายในวันศุกร์ที่ ๒๔ มี.ค. ๖๐** เพื่อจะได้นำไปประกอบการปรับปรุงแก้ไข

๑.๕ ส่งรายชื่อข้าราชการตำรวจที่เป็นคณะผู้ตรวจของ บช./ภ., บก./ภ.จว., และ สน./สภ./กก. เพื่อซักซ้อมทำความเข้าใจแบบตรวจสอบความพร้อมฯ โดยการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference มายัง ตร. (ผ่าน สทส.)(เอกสาร ๒) **ภายในวันศุกร์ที่ ๑๐ ก.พ. ๖๐** ตามช่องทาง ดังนี้

๑.๕.๑ Email : **gisdev.rtp@gmail.com**

๑.๕.๒ Fax : ๐-๒๒๐๕-๒๓๗๒ โดยกำหนดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference จะมีหนังสือแจ้งให้ทราบในคราวต่อไป

๒. **ตอบแบบประเมินความพึงพอใจระบบ CRIMES ผ่านทางอินเทอร์เน็ต** (www.crimes.police.go.th)(เอกสาร ๓) **ภายในวันศุกร์ที่ ๒๔ มี.ค. ๖๐** โดยกำหนดผู้ตอบแบบประเมินฯ ดังนี้

๒.๑ รอง ผบช. ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานสอบสวน หรือ งานป้องกันปราบปราม

๒.๒ รอง ผบก.ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานสอบสวน หรือ งานสืบสวน หรือ งานป้องกันปราบปราม

๒.๓ ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานสอบสวน

๒.๔ ผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวน

๒.๕ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เสมียนประจำวัน และ เสมียนคดี

๒.๖ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานตรวจสอบการบันทึกข้อมูล หรือ การจัดทำสถิติจากระบบสารสนเทศสถานีตำรวจ (CRIMES)

๒.๗ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. หากมีข้อขัดข้องมอบหมายผู้ประสานงาน ดังนี้

๓.๑ พ.ต.อ.หญิง สายฝน สุกัญจนาถ ผกก.กลุ่มงานสารสนเทศฯ ศทท. หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๒๐๕-๑๓๗๑

๓.๒ พ.ต.ท.ชัยสิทธิ์ ธวัชราภรณ์ รอง ผกก.กลุ่มงานสารสนเทศฯ ศทท. หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๒๐๕-๑๖๕๘

/๓.๓ ว่าที่ พ.ต.ท.หญิง...

-๓-

๓.๓ ว่าที่ พ.ต.ท.หญิง อารมณ์ พิมพ์พรม สว.กลุ่มงานสารสนเทศฯ ศทท. หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๒๐๕-๒๗๘๗

จึงแจ้งมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

พล.ต.อ.

( จักรทิพย์ ชัยชินคา )

ผบ.ตร.

1. ผลประเมินความพร้อมการใช้งานระบบ CRIMES
   1.1. สรุปความพร้อมด้านอุปกรณ์
   1.2. สรุปความพร้อมด้านเครือข่าย
   1.3. สรุปความพร้อมด้านบุคลากร
2. ผลประเมินความพึงพอใจในระบบ CRIMES
3. สรุปข้อเสนอแนะ

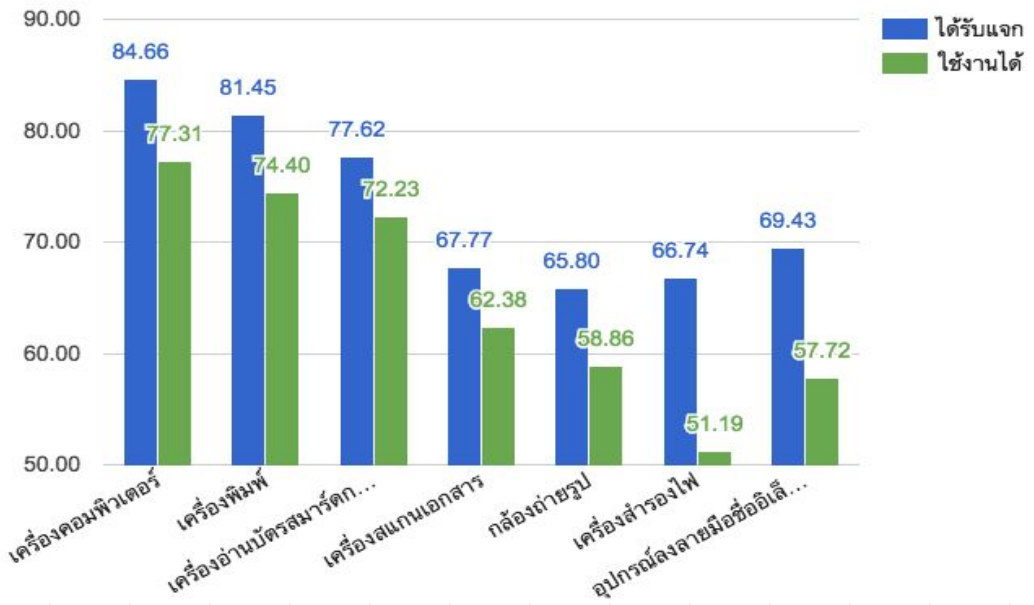
# สรุปผลการประเมินความพร้อม

1

มีหน่วยที่เป็นตัวแทนการสำรวจทั้งหมด

# 965 หน่วย

# ผลการประเมินความพร้อม ด้านอุปกรณ์

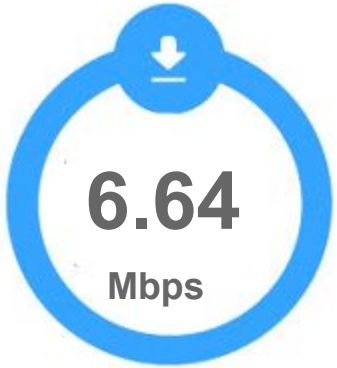



| อุปกรณ์ | ได้รับแจก | ใช้งานได้ |
|---|---|---|
| เครื่องคอมพิวเตอร์ | 817 | 746 |
| เครื่องพิมพ์ | 786 | 718 |
| เครื่องอ่านบัตรสมาร์ดการ์ด | 749 | 697 |
| เครื่องสแกนเอกสาร | 654 | 602 |
| กล้องถ่ายรูป | 635 | 568 |
| เครื่องสำรองไฟ | 644 | 494 |
| อุปกรณ์ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 670 | 557 |

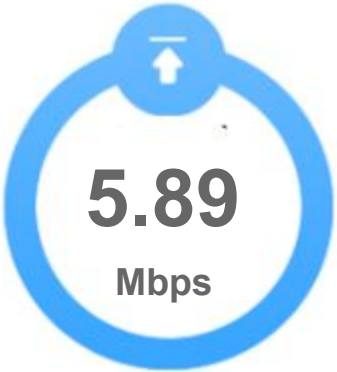
**ความพร้อมเฉลี่ย 64.87 %**

# ผลการประเมินความพร้อม ด้านเครือข่าย

## ความเร็วเฉลี่ย




Download



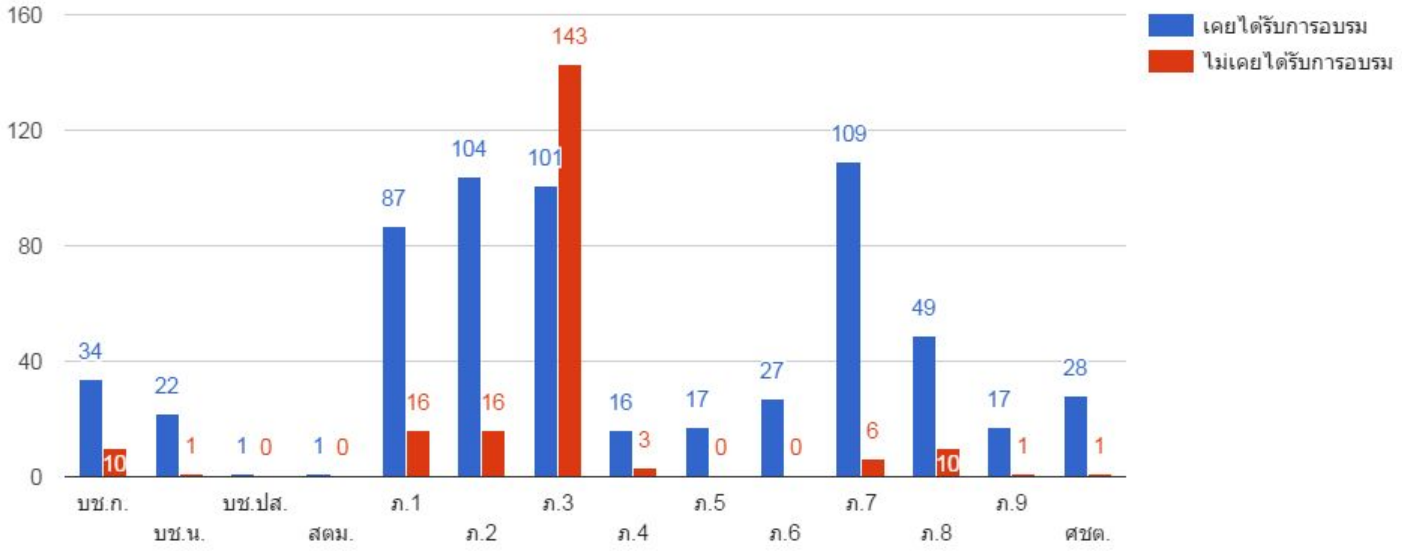

Upload

ความเร็วที่จำเป็นในการทำงาน

**Download**
**4 Mbps**

**Upload**
**4 Mbps**

# ผลการประเมินความพร้อม ด้านบุคลากร



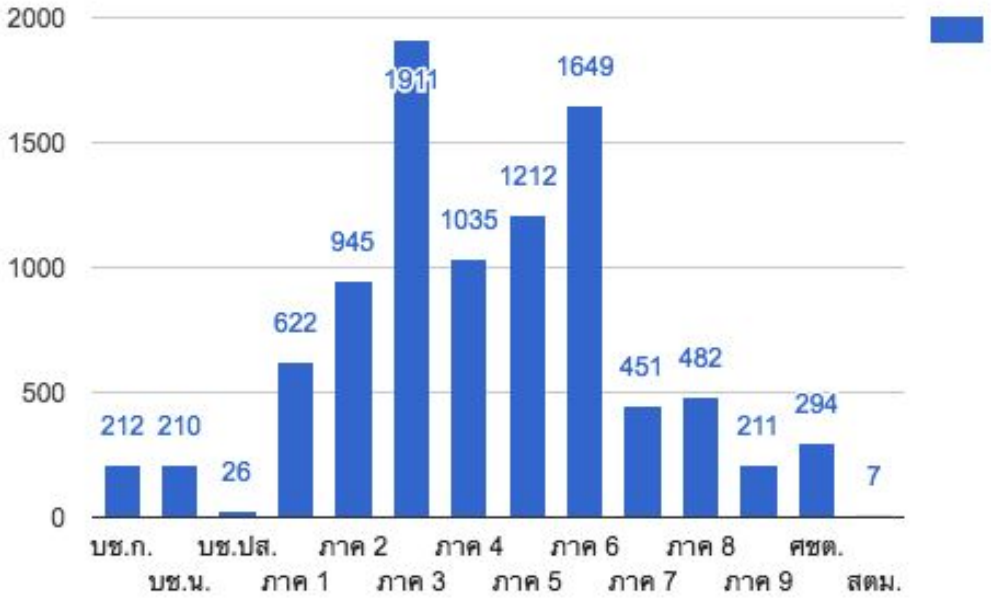
# สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

2

มีผู้ตอบแบบสอบถาม Online ทั้งหมด

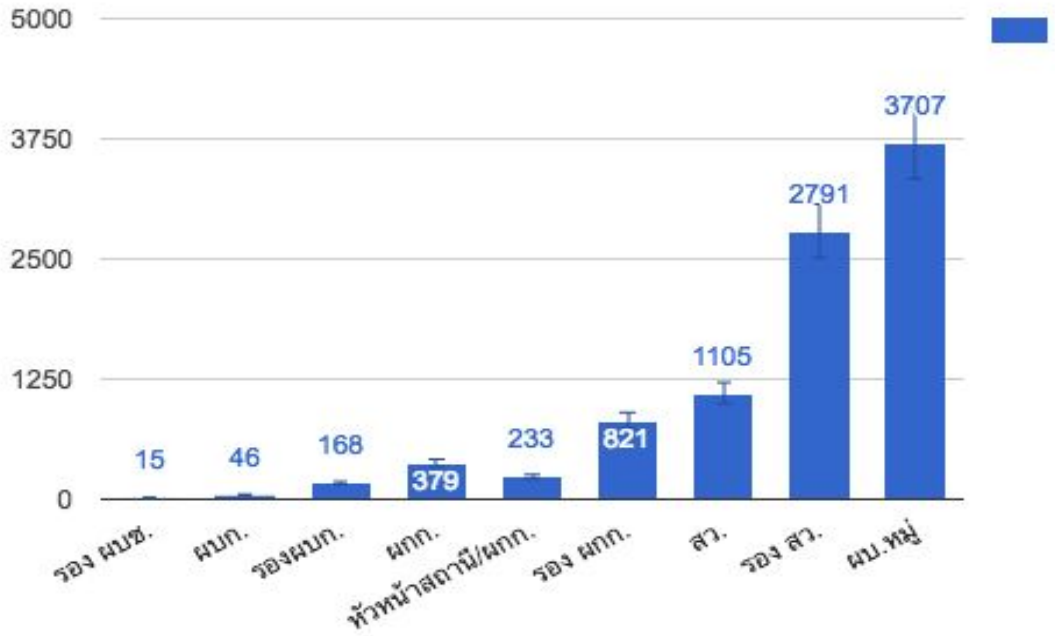
# 9,267 คน

# ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม กองบัญชาการ



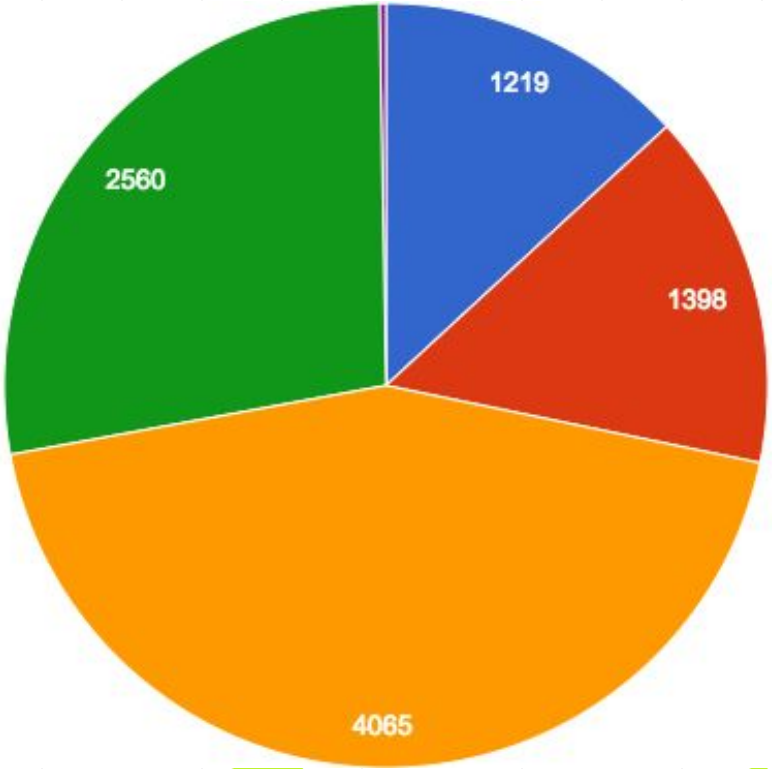

| ตอบมากที่สุด | |
|---|---|
| ภาค 3 | 1,911 |
| ภาค 6 | 1,649 |
| ภาค 5 | 1,212 |

# ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ตำแหน่ง




| ตอบมากที่สุด | |
|---|---|
| ผบ.หมู่ | 3,707 |
| รอง สว. | 2,791 |
| สว. | 1,105 |

# ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

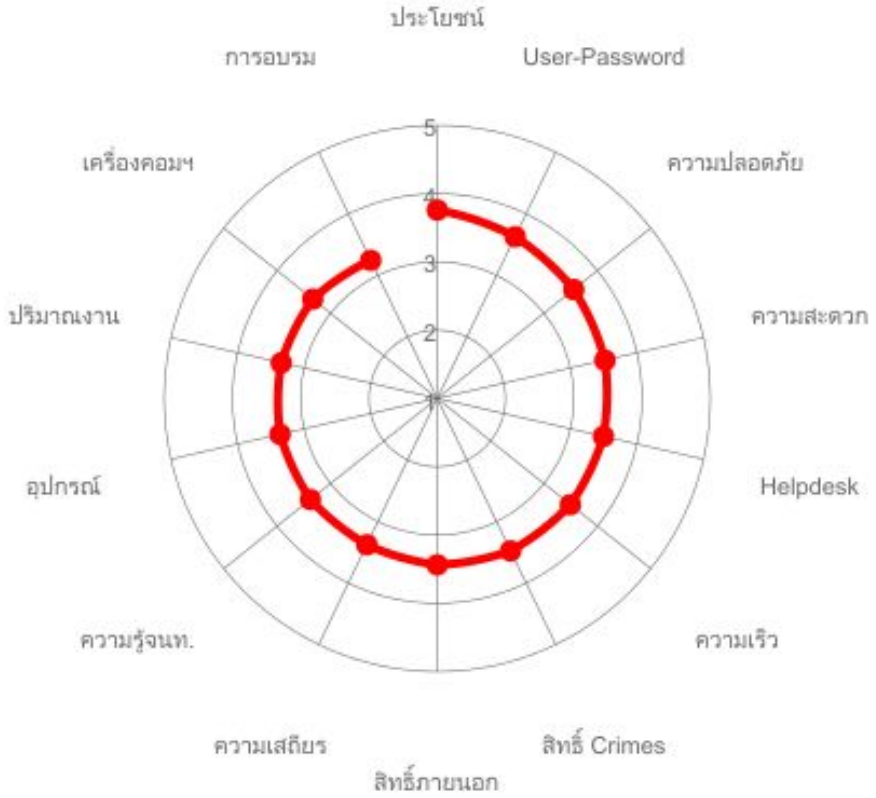



| | |
|---|---|
| 41 - 50 ปี | 4,065 |
| 51 ปี ขึ้นไป | 2,560 |
| 31 - 40 ปี | 1,398 |
| 20 - 30 ปี | 1,219 |

# หัวข้อสำหรับการตอบแบบสอบถาม

- ความรู้ของจนท.
- การฝึกอบรม
- ปริมาณงาน
- สิทธิ์หน่วยงานภายนอก
- สิทธิ์ Crimes
- User Password
- Helpdesk
- ความสะดวก
- ความเร็ว
- ความปลอดภัย
- เครื่องคอม
- อุปกรณ์
- ความเสถียร
- ประโยชน์
- ข้อเสนอแนะ

# ผลคะแนนความพึงพอใจ ภาพรวม




| | |
|---|---|
| ประโยชน์ | 3.76 |
| User-Password | 3.63 |
| ความปลอดภัย | 3.56 |
| ความสะดวก | 3.52 |
| Helpdesk | 3.50 |
| ความเร็ว | 3.49 |
| สิทธิ์ Crimes | 3.48 |
| สิทธิ์ภายนอก | 3.44 |
| ความเสถียร | 3.38 |
| ความรู้จนท. | 3.38 |
| อุปกรณ์ | 3.36 |
| ปริมาณงาน | 3.35 |
| เครื่องคอมฯ | 3.33 |
| การอบรม | 3.25 |

# ผลคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตาม กองบัญชาการ

| | บช.ก. | บช.น. | ภาค 1 | ภาค 2 | ภาค 3 | ภาค 4 | ภาค 5 | ภาค 6 | ภาค 7 | ภาค 8 | ภาค 9 | ศชต. | บช.ปส. | สตม. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ความรู้จนท. | 3.08 | 3.59 | 3.39 | 3.25 | 3.45 | 3.59 | 3.26 | 3.40 | 3.24 | 3.32 | 3.07 | 3.39 | 3.69 | 3.67 |
| การอบรม | 3.15 | 3.46 | 3.33 | 3.17 | 3.29 | 3.44 | 3.13 | 3.30 | 3.11 | 3.14 | 2.73 | 3.17 | 3.31 | 3.67 |
| ปริมาณงาน | 3.10 | 3.28 | 3.34 | 3.27 | 3.44 | 3.56 | 3.21 | 3.37 | 3.26 | 3.20 | 3.02 | 3.48 | 3.54 | 3.17 |
| สิทธิ์ภายนอก | 3.16 | 3.55 | 3.42 | 3.31 | 3.58 | 3.59 | 3.31 | 3.46 | 3.35 | 3.27 | 3.17 | 3.50 | 3.76 | 3.00 |
| สิทธิ์ Crimes | 3.11 | 3.50 | 3.43 | 3.40 | 3.62 | 3.66 | 3.34 | 3.50 | 3.41 | 3.27 | 3.24 | 3.58 | 3.77 | 3.33 |
| User-Password | 3.39 | 3.80 | 3.56 | 3.55 | 3.77 | 3.73 | 3.50 | 3.63 | 3.51 | 3.61 | 3.45 | 3.74 | 3.73 | 3.50 |
| Helpdesk | 3.23 | 3.57 | 3.48 | 3.36 | 3.61 | 3.65 | 3.35 | 3.53 | 3.43 | 3.41 | 3.32 | 3.62 | 3.73 | 3.33 |
| ความสะดวก | 3.12 | 3.70 | 3.48 | 3.41 | 3.63 | 3.70 | 3.39 | 3.52 | 3.43 | 3.50 | 3.37 | 3.55 | 3.77 | 3.00 |
| ความเร็ว | 3.15 | 3.65 | 3.47 | 3.42 | 3.61 | 3.68 | 3.33 | 3.51 | 3.43 | 3.37 | 3.30 | 3.58 | 3.85 | 2.67 |
| ความเสถียร | 3.10 | 3.53 | 3.36 | 3.32 | 3.51 | 3.53 | 3.21 | 3.39 | 3.33 | 3.18 | 3.16 | 3.43 | 3.88 | 2.17 |
| ความปลอดภัย | 3.40 | 3.63 | 3.51 | 3.52 | 3.63 | 3.68 | 3.43 | 3.59 | 3.51 | 3.39 | 3.43 | 3.67 | 3.88 | 2.83 |
| เครื่องคอมฯ | 2.65 | 3.38 | 3.46 | 3.29 | 3.50 | 3.54 | 3.23 | 3.24 | 3.32 | 3.17 | 3.10 | 3.24 | 3.73 | 2.67 |
| อุปกรณ์ | 2.78 | 3.45 | 3.45 | 3.33 | 3.49 | 3.58 | 3.20 | 3.32 | 3.28 | 3.15 | 3.20 | 3.46 | 3.73 | 2.67 |
| ประโยชน์ | 3.44 | 3.77 | 3.63 | 3.67 | 3.89 | 3.94 | 3.71 | 3.78 | 3.65 | 3.62 | 3.53 | 3.73 | 4.00 | 2.83 |
| **รวม** | **3.13** | **3.56** | **3.45** | **3.38** | **3.57** | **3.63** | **3.33** | **3.47** | **3.37** | **3.33** | **3.22** | **3.51** | **3.74** | **3.04** |

# ผลคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตาม ตำแหน่ง

| | รอง ผบช. | ผบก. | รองผบก. | ผกก. | หัวหน้าสถานี/ผกก. | รอง ผกก. | สว. | รอง สว. | ผบ.หมู่ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ความรู้จนท. | 3.53 | 3.65 | 3.42 | 3.59 | 3.70 | 3.44 | 3.30 | 3.33 | 3.37 |
| การอบรม | 3.80 | 3.57 | 3.35 | 3.53 | 3.64 | 3.33 | 3.21 | 3.19 | 3.22 |
| ปริมาณงาน | 3.60 | 3.65 | 3.49 | 3.61 | 3.73 | 3.44 | 3.29 | 3.27 | 3.34 |
| สิทธิ์ภายนอก | 3.60 | 3.72 | 3.45 | 3.73 | 3.87 | 3.53 | 3.41 | 3.41 | 3.38 |
| สิทธิ์ Crimes | 3.60 | 3.71 | 3.63 | 3.69 | 3.89 | 3.56 | 3.42 | 3.43 | 3.45 |
| User-Password | 3.73 | 3.91 | 3.71 | 3.90 | 3.99 | 3.67 | 3.57 | 3.58 | 3.62 |
| Helpdesk | 3.67 | 3.61 | 3.42 | 3.75 | 3.80 | 3.53 | 3.42 | 3.44 | 3.52 |
| ความสะดวก | 3.53 | 3.70 | 3.51 | 3.76 | 3.88 | 3.57 | 3.44 | 3.47 | 3.52 |
| ความเร็ว | 3.53 | 3.59 | 3.47 | 3.70 | 3.71 | 3.52 | 3.44 | 3.44 | 3.51 |
| ความเสถียร | 3.47 | 3.36 | 3.40 | 3.53 | 3.61 | 3.37 | 3.32 | 3.33 | 3.40 |
| ความปลอดภัย | 3.87 | 3.67 | 3.64 | 3.75 | 3.76 | 3.57 | 3.51 | 3.49 | 3.59 |
| เครื่องคอมฯ | 3.00 | 3.20 | 3.06 | 3.51 | 3.59 | 3.36 | 3.26 | 3.29 | 3.36 |
| อุปกรณ์ | 3.53 | 3.26 | 3.13 | 3.56 | 3.67 | 3.42 | 3.28 | 3.30 | 3.39 |
| ประโยชน์ | 3.93 | 3.98 | 3.95 | 3.99 | 4.11 | 3.76 | 3.71 | 3.67 | 3.79 |
| **รวม** | 3.61 | 3.61 | 3.54 | 3.58 | 3.73 | 3.64 | 3.45 | 3.40 | 3.43 |

# ผลคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตาม อายุ

| | ต่ำกว่า 20 ปี | 20 - 30 ปี | 31 - 40 ปี | 41 - 50 ปี | 51 ปี ขึ้นไป |
|---|---|---|---|---|---|
| ความรู้จนท. | 3.44 | 3.52 | 3.45 | 3.36 | 3.29 |
| การอบรม | 3.32 | 3.33 | 3.28 | 3.24 | 3.20 |
| ปริมาณงาน | 3.40 | 3.42 | 3.35 | 3.33 | 3.33 |
| สิทธิ์ภายนอก | 3.76 | 3.45 | 3.45 | 3.42 | 3.45 |
| สิทธิ์ Crimes | 3.80 | 3.48 | 3.46 | 3.48 | 3.48 |
| User-Password | 3.52 | 3.66 | 3.67 | 3.62 | 3.61 |
| Helpdesk | 3.48 | 3.53 | 3.52 | 3.50 | 3.47 |
| ความสะดวก | 3.60 | 3.55 | 3.51 | 3.53 | 3.50 |
| ความเร็ว | 3.44 | 3.54 | 3.48 | 3.51 | 3.47 |
| ความเสถียร | 3.17 | 3.41 | 3.38 | 3.39 | 3.34 |
| ความปลอดภัย | 3.52 | 3.63 | 3.55 | 3.55 | 3.54 |
| เครื่องคอมฯ | 3.48 | 3.37 | 3.29 | 3.35 | 3.30 |
| อุปกรณ์ | 3.32 | 3.41 | 3.35 | 3.37 | 3.33 |
| ประโยชน์ | 4.08 | 3.79 | 3.73 | 3.76 | 3.75 |
| **รวม** | **3.52** | **3.51** | **3.46** | **3.46** | **3.43** |

# วิเคราะห์จากข้อเสนอแนะ

# 3

การแสดงความคิดเห็น

# 944 คน

# 1,141 ข้อคิดเห็น

# สรุป ประเด็น จากความคิดเห็นทั้งหมด

## ขาดแคลนจนท.

- ไม่มีจนท.ในการกรอกข้อมูล
- ไม่มีความรู้ ต้องการอบรม

## การขอสิทธิ์

- จนท.ประทวนต้องการสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล
- การกำหนดสิทธิ์มีความยุ่งยาก
- ต้องการใช้งานผ่าน อุปกรณ์ Mobile

## เครื่องคอม/อุปกรณ์

- อุปกรณ์มีปัญหา
- เครื่องคอมไม่เพียงพอ
- ไม่มีงบจัดซื้ออุปกรณ์สิ้นเปลือง (โดยเฉพาะหมึกพิมพ์)

ปี 2561

* เพิ่มเครื่อง Thin 4508 เครื่อง

* เปลี่ยนเครื่องพิมพ์เป็นแบบเติมหมึก

## ความผิดพลาดของระบบ

- ประมวลผลผิด
- โอนข้อมูลไป Polis ไม่ตรง
- ข้อหาไม่ครบ

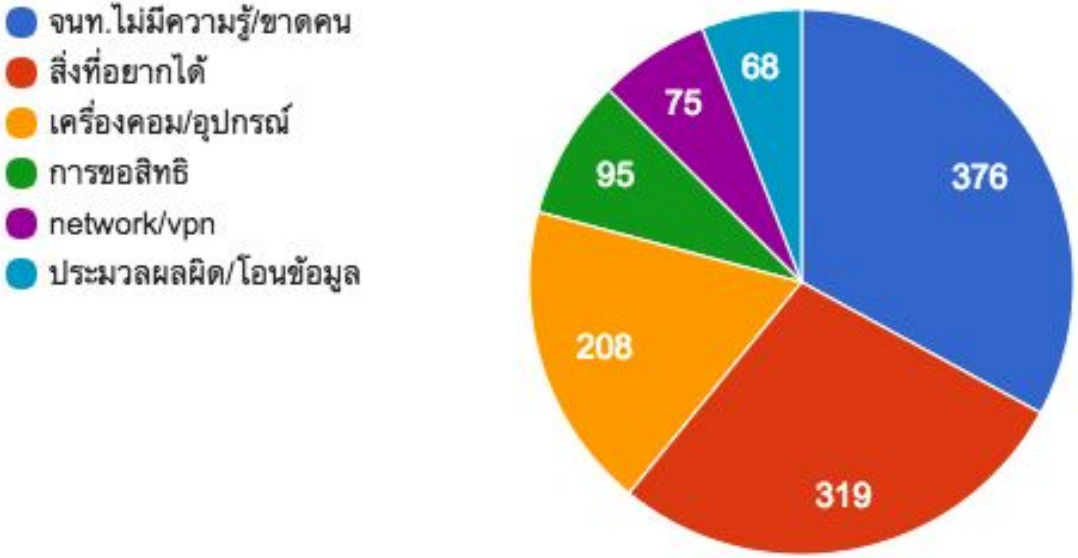
## ความต้องการใหม่

- ค้นหาสะดวกขึ้น
- รายงานต่างๆ ที่จำเป็น
- ลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล

## เครือข่าย / VPN

- เครือข่ายช้า
- ต้องการใช้งานจาก Internet

# ประเด็นที่มีการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด




## ขาดแคลนจนท.

- ไม่มีจนท.ในการกรอกข้อมูล
- ไม่มีความรู้ ต้องการอบรม

## สิ่งที่อยากได้

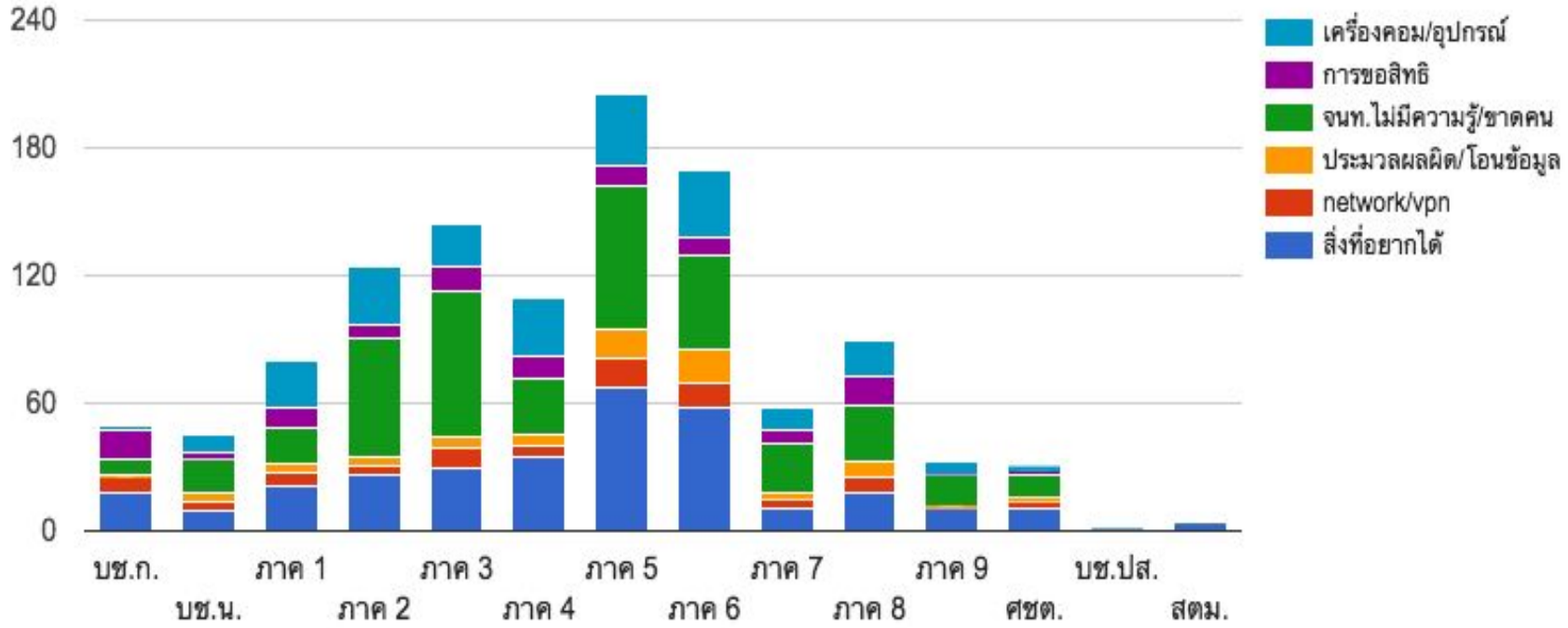
- ค้นหาสะดวกขึ้น
- รายงานต่างๆ ที่จำเป็น
- ลดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล

## เครื่องคอม/อุปกรณ์

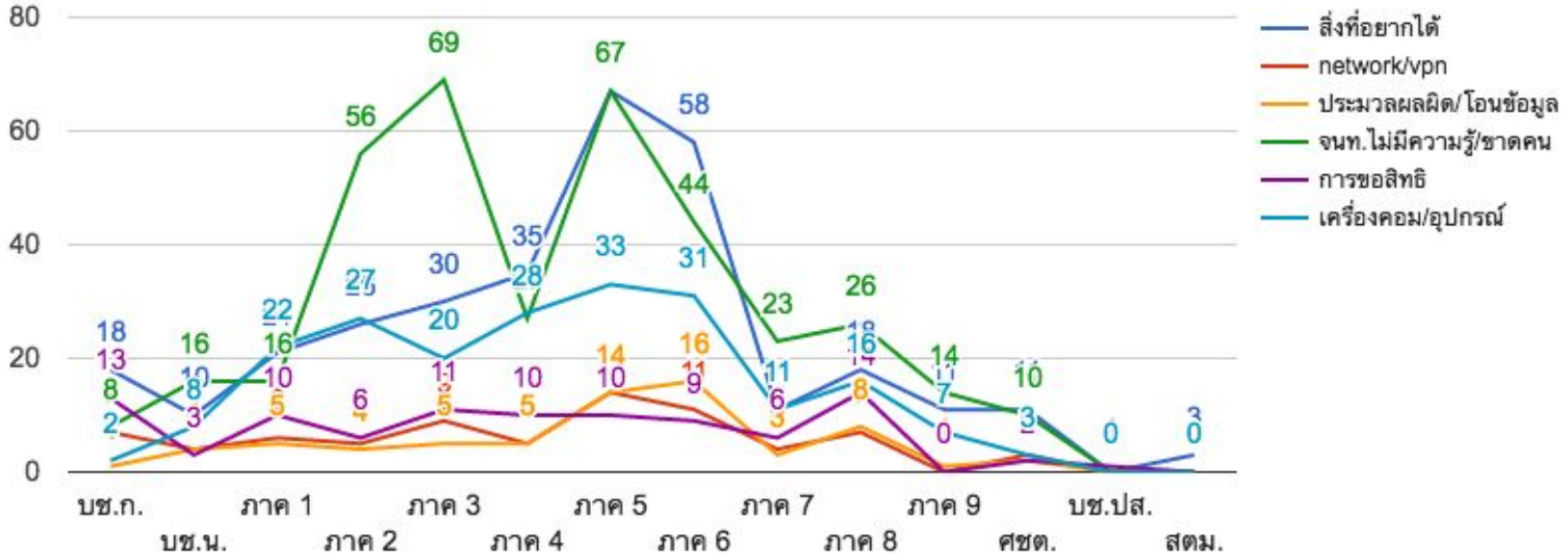
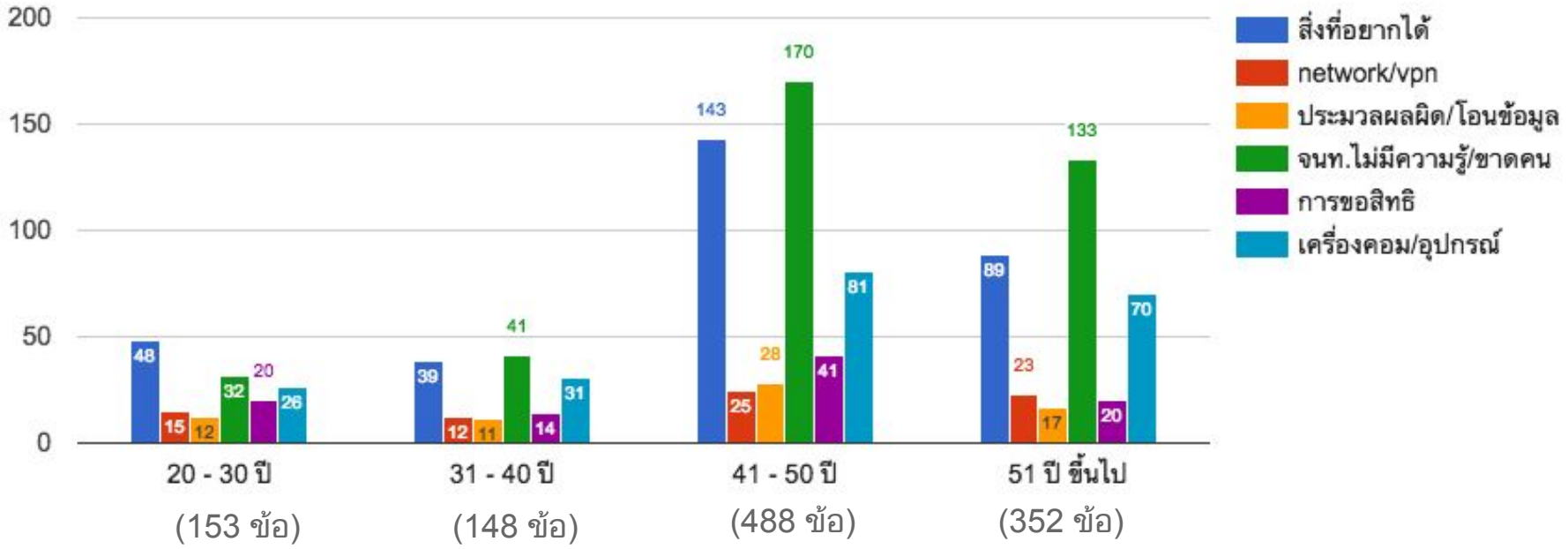
- อุปกรณ์มีปัญหา
- เครื่องคอมไม่เพียงพอ
- ไม่มีงบจัดซื้ออุปกรณ์สิ้นเปลือง (โดยเฉพาะหมึกพิมพ์)

ปี 2561
* เพิ่มเครื่อง Thin 4508 เครื่อง
* เปลี่ยนเครื่องพิมพ์เป็นแบบเติมหมึก

# การแสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น จำแนกตาม บช.



# การแสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น จำแนกตาม บช.



# การแสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น จำแนกตาม ช่วงอายุ