

APPENDIX B  
Thai Questionnaire

สถาบันภาษา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
ท่าพระจันทร์ กรุงเทพฯ 10100

มกราคม 2551

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์รับแจ้งเหตุของกองบัญชาการตำรวจนครบาล

การสำรวจวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นการสำรวจทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานใน ศูนย์รับแจ้งเหตุในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีต่อ **รูปแบบศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน แห่งชาติ (Conceptual Model of National Emergency Call Service)** อันเป็นรูปแบบที่ผู้วิจัย นำเสนอเพื่อการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นรูปแบบที่ยังมีได้เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน โดยเป็นรูปแบบที่รวมศูนย์รับ แจ้งเหตุฉุกเฉินทุกประเภทเข้าไว้ด้วยกัน (อาชญากรรม-อุบัติเหตุ-เพลิงไหม้-การแพทย์ฉุกเฉิน) โดยใช้โทรศัพท์หมายเลขเดียวกันทั่วประเทศ (191) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะเก็บไว้เป็น ความลับ และใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ก่อนที่ท่านจะตอบแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอให้ท่านได้กรุณาทำความเข้าใจในรูปแบบศูนย์ รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ รวมทั้งนิยามศัพท์ที่ใช้สื่อความหมายในการวิจัยตามรายละเอียดที่แนบมา พร้อมนี้ และผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

พ.ต.อ.

(รักษาการ ยิงยง)

ผู้วิจัย

## รูปแบบแนวคิดของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ (Conceptual Model of National Emergency Call Service)

“ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ” เป็นรูปแบบของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินของประเทศไทยในอนาคตตามแนวความคิดของผู้วิจัยซึ่งมีได้มีอยู่จริงในปัจจุบัน ซึ่งมีลักษณะดังนี้

- (1) เป็นศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติที่มีกฎหมายรองรับ สามารถสั่งการหรือประสานการปฏิบัติไปยังส่วนราชการอื่นที่มีภารกิจเกี่ยวข้องได้ทั่วประเทศ
- (2) เป็นศูนย์รวมในการรับแจ้งเหตุเฉพาะเหตุฉุกเฉิน (emergency) เท่านั้น ไม่รับแจ้งเหตุอื่นใดที่ไม่ฉุกเฉิน ไม่ว่าจะแจ้งนั้นจะมีความสำคัญหรือไม่ก็ตาม
- (3) เป็นศูนย์รวมในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินทุกประเภทเข้าไว้ด้วยกัน (อาชญากรรม อุบัติเหตุ อุบัติภัย เพลิงไหม้ และการแพทย์ฉุกเฉิน)
- (4) ใช้หมายเลขโทรศัพท์ 191 เพื่อการแจ้งเหตุฉุกเฉินทั่วประเทศ
- (5) มีระบบเชื่อมโยงทั่วประเทศโดยสามารถระบุตำแหน่ง (location) และหมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้งเหตุได้ และนำสัญญาณโทรศัพท์ผู้แจ้งเหตุไปยังศูนย์ที่รับผิดชอบเขตพื้นที่โดยอัตโนมัติ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์พื้นฐาน (fixed line) หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ (mobile line)
- (6) เป็นองค์กรในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีความพร้อมในการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศตลอด 24 ชั่วโมง

### นิยามศัพท์

**เหตุฉุกเฉิน :** หมายถึงการแจ้งหรือรายงานเหตุที่เกิดจาก (1) เหตุอาชญากรรม อุบัติเหตุ หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติ (2) เหตุเพลิงไหม้ และ (3) เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ ซึ่งเหตุทั้ง 3 ประการนี้ เป็นสถานการณ์ระดับขั้นหรือตกอยู่ในอันตรายเฉพาะหน้า ซึ่งจำเป็นต้องเข้ารับเหตุ หรือให้ความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน

**เหตุฉุกเฉินอาชญากรรม :** หมายรวมถึงเหตุอันเป็นภัยที่เกี่ยวข้องอาชญากรรม อุบัติเหตุ หรือภัยพิบัติซึ่งเป็นภารกิจโดยตรงของตำรวจ

**เหตุฉุกเฉินอื่น :** หมายถึงเหตุฉุกเฉินอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเหตุอาชญากรรม

**เหตุไม่ฉุกเฉิน :** หมายถึงการแจ้งหรือรายงานเหตุที่ไม่ใช่เหตุฉุกเฉิน เช่น การร้องทุกข์ ร้องเรียน การแจ้งเบาะแสอาชญากรรม การสอบถามข้อมูล หรือการขอรับบริการสาธารณะอื่นๆ เช่น ระบบไฟฟ้าหรือประปาขัดข้อง ฯลฯ

**การแจ้งเหตุ :** หมายถึงการแจ้งหรือรายงานเหตุฉุกเฉิน หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเหตุฉุกเฉินมายังศูนย์รับแจ้งเหตุโดยโทรศัพท์หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ

**การแจ้งเท็จ (โทรป่วน) :** หมายถึงการแจ้งเหตุฉุกเฉินอันเป็นเท็จมายังศูนย์รับแจ้งเหตุโดยไม่มีเหตุเกิดขึ้นจริง

## แบบสอบถาม

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ( ) ในข้อที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

1. อายุ ( ) น้อยกว่า 26 ปี ( ) 26-30 ปี ( ) 31-35 ปี  
( ) 36-40 ปี ( ) 41-45 ปี ( ) มากกว่า 45 ปี
2. การศึกษา ( ) มัธยมศึกษาปีที่ 6 ( ) อาชีวศึกษา  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
3. ยศ ( ) ส.ต.ต.-ส.ต.อ. ( ) จ.ส.ต.-ด.ต.  
( ) ร.ต.ต.-ร.ต.อ. ( ) พ.ต.ต.-พ.ต.อ. ( ) อื่น ๆ (ระบุ) .....
4. อายุราชการตำรวจ  
( ) น้อยกว่า 6ปี ( ) 6-10 ปี ( ) 11-15 ปี  
( ) 16-20 ปี ( ) 21-25 ปี ( ) มากกว่า 25 ปี
5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุ  
( ) น้อยกว่า 6 ปี ( ) 6-10 ปี ( ) 11-15 ปี  
( ) 16-20 ปี ( ) 21-25 ปี ( ) มากกว่า 25 ปี

### ส่วนที่ 2 ทศนคติของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุต่อผู้แจ้งเหตุ

โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด ในคำถามส่วนที่ 2-3-4

(5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ไม่น่าพอใจ, 2 = ไม่เห็นด้วย, 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

คำอธิบาย	5	4	3	2	1
6. การแจ้งเหตุที่ท่านได้รับแจ้งนั้น ส่วนใหญ่เป็นเหตุฉุกเฉิน					
7. เหตุฉุกเฉินที่ท่านได้รับแจ้งนั้น เป็นเหตุฉุกเฉินทางอาชญากรรมเท่านั้น					
8. เหตุฉุกเฉินอื่นๆ ที่ท่านได้รับแจ้ง เป็นเพราะผู้แจ้งเหตุจำหมายเลขบริการนั้นๆ ไม่ได้					
9. เหตุไม่ฉุกเฉินที่ท่านได้รับแจ้งนั้น เป็นเพราะผู้แจ้งเหตุจำหมายเลขบริการนั้นๆ ไม่ได้					
10. การแจ้งเท็จ (โทรป่วน) ผู้แจ้งกระทำด้วยความคึกคะนอง					
11. หากมีการจัดตั้ง “ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ” จำนวนผู้แจ้งเหตุทั้งหมด จะมีจำนวนเท่าเดิม					
12. หากมีการจัดตั้ง “ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ” สัดส่วนการแจ้งทุกประเภท (อาชญากรรม เหตุฉุกเฉินอื่น เหตุไม่ฉุกเฉิน และการแจ้งเท็จ) จะมีสัดส่วนเท่าเดิม					
13. หากมีการจัดตั้ง “ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ” เจ้าหน้าที่ในศูนย์รับแจ้งเหตุนี้ จะสามารถปฏิบัติงานโดยยังคงมีประสิทธิภาพเท่าเดิม					

### ส่วนที่ 3: ทักษะของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุต่อขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในการรับแจ้งเหตุ

คำอธิบาย	5	4	3	2	1
14. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในศูนย์รับแจ้งเหตุมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉินทั้งระบบ					
15. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในศูนย์รับแจ้งเหตุในปัจจุบัน มีความเหมาะสมต่อปริมาณงานปัจจุบัน					
16. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบายกับขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในศูนย์รับแจ้งเหตุในปัจจุบัน					
17. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในศูนย์รับแจ้งเหตุในปัจจุบันเหมาะสมต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลการแจ้งเหตุของ "ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ"					
18. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในศูนย์รับแจ้งเหตุในปัจจุบัน เหมาะสมต่อการและวิเคราะห์ข้อมูลการรับแจ้งเหตุของ "ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ"					
19. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในศูนย์รับแจ้งเหตุในปัจจุบันเหมาะสมต่อสื่อสารข้อมูลไปยังหน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉินของ "ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินแห่งชาติ"					

### ส่วนที่ 4 ทักษะของเจ้าหน้าที่ในศูนย์รับแจ้งเหตุต่อหน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉิน

คำอธิบาย	5	4	3	2	1
20. หน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉิน "ฝ่ายตำรวจ" สามารถเข้าใจข่าวสารที่ถ่ายทอดจากท่านได้เป็นอย่างดี					
21. หน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉิน "ฝ่ายตำรวจ" สามารถไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว					
22. หน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉิน "ฝ่ายตำรวจ" จะสามารถจัดการกับเหตุฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม					
23. หน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉิน "ฝ่ายดับเพลิง" สามารถเข้าใจข่าวสารที่ถ่ายทอดจากท่านได้เป็นอย่างดี					
24. หน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉิน "ฝ่ายดับเพลิง" สามารถไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว					
25. หน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉิน "ฝ่ายดับเพลิง" จะสามารถจัดการกับเหตุฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม					
26. หน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉิน "ฝ่ายบริการการแพทย์" สามารถเข้าใจข่าวสารที่ถ่ายทอดจากท่านได้เป็นอย่างดี					
27. หน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉิน "ฝ่ายบริการการแพทย์" สามารถไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว					
28. หน่วยปฏิบัติงานเหตุฉุกเฉิน "ฝ่ายบริการการแพทย์" จะสามารถจัดการกับเหตุฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม					

