

แนวทางปฏิบัติสำหรับการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับจาก การให้บริการของข้าราชการตำรวจ ตามมาตรา ๘๒ วรรคสอง แห่ง พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๕ และ มติ ก.ตร. ในการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๗ (แนบท้ายหนังสือ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ด่วนที่สุด ที่ ๐๐๐๗.๔๔/๑๕๐๙ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗)

## ๑. หลักการในการประเมิน

ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๕ หมวด ๓ การบรรจุ การแต่งตั้ง และการเลื่อนเงินเดือน มาตรา ๘๒ วรรคสอง ในการพิจารณาความรู้ความสามารถ ให้คำนึงถึงประวัติการรับราชการ ผลการปฏิบัติงาน ความประพฤติ และผลการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการของ ข้าราชการตำรวจประกอบด้วย ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ตร. กำหนด และ ก.ตร. ในการประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีมติเห็นชอบร่างหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินความพึงพอใจ ที่ประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจ พ.ศ.... ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติเสนอ

## ๒. คำนิยาม

๒.๑ ความพึงพอใจ หมายความว่า ระดับความรู้สึกพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ

๒.๒ ประชาชนหรือผู้รับบริการ หมายความว่า ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อ ขอรับบริการจากข้าราชการตำรวจ

๒.๓ การให้บริการของข้าราชการตำรวจ หมายความว่า การปฏิบัติ การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการอย่างอื่นตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือผู้รับบริการ

## ๓. หน่วยงาน และประเภทการให้บริการที่ต้องรับการประเมินความพึงพอใจ

หน่วยงาน และประเภทการให้บริการที่ต้องรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ ที่ได้รับจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจตามหลักเกณฑ์นี้ ได้แก่

๓.๑ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.) และตำรวจภูธรภาค ๑-๙ (ภ.๑-๙) (รายชื่อหน่วย รับการประเมิน ตามภาคผนวก ก และภาคผนวก ข ตามลำดับ)

จำแนกระดับของสถานีตำรวจตาม มาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งแบ่งสถานีตำรวจออกเป็นระดับ ดังต่อไปนี้

๑) สถานีตำรวจระดับใหญ่ ที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจดำรงตำแหน่งผู้กำกับการ

๒) สถานีตำรวจระดับกลาง ที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจดำรงตำแหน่งผู้กำกับการและสารวัตรใหญ่

๓) สถานีตำรวจระดับเล็ก ที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจดำรงตำแหน่งสารวัตร

ประเภทงานบริการของสถานีตำรวจ ประกอบด้วย

๑) งานบริการในสถานีตำรวจ (งานประชาสัมพันธ์/การแจ้งความร้องทุกข์/ลงบันทึกประจำวัน/ การเปรียบเทียบปรับ/งานบริการอื่น ๆ)

๒) กระบวนการดำเนินคดี (งานสืบสวนสอบสวน)

๓) การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (งานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม)

๔) การอำนวยความสะดวกจราจร (งานจราจร)

**๓.๒ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)** (รายชื่อหน่วยรับการประเมิน ตามภาคผนวก ค)

๓.๒.๑ กองกำกับการ ๑-๓ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ (กก.๑-๓ บก.ตม.๑)

๑) กองกำกับการ ๑ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ (กก.๑ บก.ตม.๑)

ประเภทงานบริการ งานตรวจลงตรา งานอนุญาตให้กลับเข้ามาในราชอาณาจักร งานขอมีถิ่นที่อยู่ งานใบสำคัญถิ่นที่อยู่ งานทะเบียนคนต่างด้าว

๒) กองกำกับการ ๒ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ (กก.๒ บก.ตม.๑)

ประเภทงานบริการ งานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว งานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรประเภทอื่นๆ งานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรประเภททั่วไป งานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรประเภทราชการ งานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรประเภทธุรกิจ

๓) กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑ (กก.๓ บก.ตม.๑)

ประเภทงานบริการ งานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรกรณีอนุมัติตามกฎหมายพิเศษ งานขออยู่ต่อในราชอาณาจักรกรณีนักลงทุนพิเศษ (ทุนจดทะเบียนบริษัท ๓๐ ล้านบาทขึ้นไป) งานอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก งานเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา

๓.๒.๒ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองจังหวัด กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๒-๖

(ด้าน ตม.บก.ตม.๒-๖)

๑) ระดับผู้กำกับการเป็นหัวหน้าหน่วย

๒) ระดับสารวัตรใหญ่เป็นหัวหน้าหน่วย

๓) ระดับสารวัตรเป็นหัวหน้าหน่วย

ประเภทงานบริการ งานตรวจคนเข้าเมืองและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หรือผู้รับบริการ

**๓.๓ กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว (บช.ทท.)** (รายชื่อหน่วยรับการประเมิน ตามภาคผนวก ง)

๓.๓.๑ สถานีตำรวจท่องเที่ยว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ๑-๓ (บก.ทท.๑-๓)

๑) สถานีตำรวจท่องเที่ยว ในสังกัดกองกำกับการ ๑ (กทม.) กองกำกับการ ๒ (ภ.๑-ภ.๒) กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ๑

๒) สถานีตำรวจท่องเที่ยว ในสังกัดกองกำกับการ ๑ (ภ.๓-ภ.๔) กองกำกับการ ๒ (ภ.๕) กองกำกับการ ๓ (ภ.๖) กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ๒

๓) สถานีตำรวจท่องเที่ยว ในสังกัดกองกำกับการ ๑ (ภ.๗) กองกำกับการ ๒ (ภ.๘) กองกำกับการ ๓ (ภ.๙) กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ๓

การจำแนกหน่วยงานระดับสถานีตำรวจท่องเที่ยว

๑) ระดับผู้กำกับการเป็นหัวหน้าหน่วย

๒) ระดับสารวัตรใหญ่เป็นหัวหน้าหน่วย

๓) ระดับสารวัตรเป็นหัวหน้าหน่วย

๓.๓.๒ กองกำกับการ ๓ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ๑ (จังหวัดสมุทรปราการและท่าอากาศยานดอนเมือง)

ประเภทงานบริการ การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

**๓.๔ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (บช.ก.)** (รายชื่อหน่วยรับการประเมิน ตามภาคผนวก จ)  
**สถานีตำรวจทางหลวง กองบังคับการตำรวจทางหลวง (บก.ทล.)** จำนวน ๘ กองกำกับการ  
 ประกอบด้วย

- ๑) สถานีตำรวจทางหลวง ในสังกัด กองกำกับการ ๑ (สระบุรี)
- ๒) สถานีตำรวจทางหลวง ในสังกัด กองกำกับการ ๒ (นครปฐม)
- ๓) สถานีตำรวจทางหลวง ในสังกัด กองกำกับการ ๓ (ชลบุรี)
- ๔) สถานีตำรวจทางหลวง ในสังกัด กองกำกับการ ๔ (ขอนแก่น)
- ๕) สถานีตำรวจทางหลวง ในสังกัด กองกำกับการ ๕ (ลำปาง)
- ๖) สถานีตำรวจทางหลวง ในสังกัด กองกำกับการ ๖ (อุบลราชธานี)
- ๗) สถานีตำรวจทางหลวง ในสังกัด กองกำกับการ ๗ (สงขลา)
- ๘) สถานีตำรวจทางหลวง ในสังกัด กองกำกับการ ๘

การจำแนกหน่วยงานระดับสถานีตำรวจทางหลวง

- ๑) ระดับสารวัตรใหญ่เป็นหัวหน้าหน่วย
- ๒) ระดับสารวัตรเป็นหัวหน้าหน่วย

ประเภทงานบริการ จัดการดูแลและอำนวยความสะดวกในการจราจรบนถนนหลวง

**๓.๕ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล (บช.ส.)** (รายชื่อหน่วยรับการประเมิน ตามภาคผนวก ฉ)  
 ฝ่ายตรวจสอบพฤติการณ์บุคคล กองบังคับการอำนวยการ (บก.อก.บช.ส.)  
 ประเภทงานบริการ งานตรวจสอบประวัติบุคคล

**๓.๖ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ (สพฐ.ตร.)** (รายชื่อหน่วยรับการประเมิน ตามภาคผนวก ช)  
 ๓.๖.๑ ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๑-๗ กองทะเบียนประวัติอาชญากร (ทว.)  
 ประเภทงานบริการ ตรวจสอบประวัติอาชญากร เพื่อใช้สมัครงานและประกอบการขออนุญาตต่าง ๆ  
 ๓.๖.๒ ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน ๑-๑๐ (ศพฐ.๑-๑๐) (เฉพาะงานทะเบียนประวัติอาชญากร)  
 ประเภทงานบริการ ตรวจสอบประวัติอาชญากร เพื่อใช้สมัครงานและประกอบการขออนุญาตต่าง ๆ

**๓.๗ โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.)** (รายชื่อหน่วยรับการประเมิน ตามภาคผนวก ซ)  
 ๓.๗.๑ โรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.)  
 ๓.๗.๒ โรงพยาบาลดาราภิรมย์ (ตร.)  
 ๓.๗.๓ โรงพยาบาลนวัตวิทย์ (นย.)  
 ๓.๗.๔ โรงพยาบาลยะลาสิริรัตนรักษ์ (ยส.)  
 ประเภทงานบริการ การให้บริการดูแลสุขภาพแก่ผู้ป่วย

#### ๔. วิธีการดำเนินการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ดำเนินการโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการจ้างที่ปรึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระ (Third party) ทำการศึกษาตามขอบเขตและวิธีการดำเนินการวิจัยที่กำหนด รวมถึงนำแนวทางการประเมิน

คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ของ สำนักงาน ป.ป.ช. ในบางส่วนมาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจ เพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจที่ประชาชนหรือผู้รับบริการจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจได้อย่างแท้จริง ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาความรู้ความสามารถของข้าราชการตำรวจได้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๔.๑ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจ จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามมาตรฐานทางสถิติวิจัย

๔.๒ สุ่มตัวอย่างจากประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับจากการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling)

๔.๓ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data analysis)

## ๕. การวิเคราะห์และประมวลผล

### ๕.๑ เกณฑ์การประมวลผลคะแนน

๕.๑.๑ ใช้เกณฑ์การประเมินแบบอิงกลุ่ม โดยแบ่งผลการประเมินออกเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| ๑) กลุ่มสูงกว่ามาตรฐานกลาง | คือ กลุ่มที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี           |
| ๒) กลุ่มอยู่ในมาตรฐานกลาง  | คือ กลุ่มที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้        |
| ๓) กลุ่มต่ำกว่ามาตรฐานกลาง | คือ กลุ่มที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับต้องปรับปรุง |

๕.๑.๒ การประมวลผลคะแนนการประเมิน มีขั้นตอนการประมวลผล ตามตารางดังนี้

### ตารางที่ ๑ การประเมินผลคะแนนของ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

คะแนน	เกณฑ์การคำนวณ
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน
คะแนนของประเภทงานบริการ	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในประเภทงานบริการ
คะแนนของสถานีตำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกประเภทงานบริการในสถานีตำรวจ
คะแนนของกองบังคับการตำรวจนครบาล	คะแนนเฉลี่ยของทุกสถานีตำรวจในกองบังคับการตำรวจนครบาล
คะแนนของกองกำกับการ ๒ (ศูนย์ควบคุม จร. ทางด่วนพิเศษ)	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในงานศูนย์ควบคุมจราจรด่วน ๑-๒ และงานศูนย์ควบคุมจราจร วิกาวตริ่งสิต/ทางพิเศษ ในสังกัดกองกำกับการ ๒
คะแนนของกองบังคับการตำรวจจราจร	คะแนนของกองกำกับการ ๒ (ศูนย์ควบคุม จร. ทางด่วนพิเศษ)
คะแนนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล	คะแนนเฉลี่ยของกองบังคับการตำรวจนครบาล ๑-๙ และกองบังคับการตำรวจจราจร

ตารางที่ ๒ การประเมินผลคะแนนของ ตำรวจภูธรภาค ๑-๙ (ภ.๑-๙)

คะแนน	เกณฑ์การคำนวณ
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน
คะแนนของประเภทงานบริการ	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในประเภทงานบริการ
คะแนนของสถานีตำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกประเภทงานบริการในสถานีตำรวจ
คะแนนของภูธรจังหวัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกสถานีตำรวจในภูธรจังหวัด
คะแนนของตำรวจภูธรภาค	คะแนนเฉลี่ยของทุกภูธรจังหวัด

ตารางที่ ๓ การประเมินผลคะแนนของ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)

คะแนน	เกณฑ์การคำนวณ
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน
คะแนนของกองกำกับการ ๑-๓ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ๑	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในประเภทงานบริการใน ความรับผิดชอบของแต่ละกองกำกับการ
คะแนนของกองบังคับการตรวจคนเข้า เมือง ๑	คะแนนเฉลี่ยของกองกำกับการ ๑-๓ บก.ตม.๑
คะแนนของด่าน ตม. และ ตม.จว.	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามของแต่ละด่าน ตม. และ ตม.จว.
คะแนนของระดับกองบังคับการ (บก. ตม.๒-๖)	คะแนนเฉลี่ยของทุกด่าน ตม. และ ตม.จว. ในสังกัด
คะแนนของระดับกองบัญชาการ (สตม.)	คะแนนเฉลี่ยของทุกกองบังคับการ (บก.ตม.๑-๖)

ตารางที่ ๔ การประเมินผลคะแนนของ กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว (บช.ทท.)

คะแนน	เกณฑ์การคำนวณ
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน
คะแนนของระดับสถานีตำรวจท่องเที่ยว	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละสถานีตำรวจท่องเที่ยว
คะแนนของระดับกองกำกับการ	คะแนนเฉลี่ยของทุกสถานีตำรวจท่องเที่ยวในสังกัด
คะแนนของระดับกองบังคับการ (บก. ทท.๑-๓)	คะแนนเฉลี่ยของกองกำกับการ (กก.๑-๓)
คะแนนของระดับกองบัญชาการ (บช.ทท.)	คะแนนเฉลี่ยของทุกกองบังคับการ (บก.ทท.๑-๓)

ตารางที่ ๕ การประเมินผลคะแนนของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (บช.ก.) เฉพาะ บก.ทล.

คะแนน	เกณฑ์การคำนวณ
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน
คะแนนของระดับสถานีตำรวจทางหลวง	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละสถานีตำรวจทางหลวง
คะแนนของระดับกองกำกับการ	คะแนนเฉลี่ยของทุกสถานีตำรวจทางหลวงในสังกัด
คะแนนของระดับกองบังคับการ (บก.ทล.)	คะแนนเฉลี่ยของทุกกองกำกับการในสังกัด
คะแนนของระดับกองบัญชาการ (บช.ก.)	คะแนนของกองบังคับการตำรวจทางหลวง

ตารางที่ ๖ การประเมินผลคะแนนของกองบัญชาการตำรวจสันติบาล (บช.ส.) เฉพาะฝ่ายตรวจสอบพฤติกรรมบุคคล บก.อก.บช.ส.

คะแนน	เกณฑ์การคำนวณ
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน
คะแนนของกองกำกับการ (ฝ่ายตรวจสอบพฤติกรรมบุคคล)	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถาม
คะแนนของกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล	คะแนนของกองกำกับการ (ฝ่ายตรวจสอบพฤติกรรมบุคคล)
คะแนนของระดับกองบัญชาการ (บช.ส.)	คะแนนกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล

ตารางที่ ๗ การประเมินผลคะแนนของ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานตำรวจ (สพฐ.ตร.)

คะแนน	เกณฑ์การคำนวณ
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน
<b>กองทะเบียนประวัติอาชญากร</b>	
คะแนนของระดับกองกำกับการ (ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๑-๗)	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถาม (ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๑-๗)
คะแนนของระดับกองบังคับการ (กองทะเบียนประวัติอาชญากร (ทว.))	คะแนนของระดับกองกำกับการ (ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๑-๗)
<b>ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน ๑ - ๑๐</b>	
คะแนนของระดับกองกำกับการ (งานทะเบียนประวัติอาชญากร) ในสังกัดศูนย์พิสูจน์หลักฐาน ๑ - ๑๐ (ศพฐ.๑ - ๑๐)	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละกองกำกับการ (งานทะเบียนประวัติอาชญากร) ในสังกัดศูนย์พิสูจน์หลักฐาน ๑ - ๑๐ (ศพฐ.๑ - ๑๐)
คะแนนของระดับกองบังคับการ ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน ๑ - ๑๐ (ศพฐ.๑ - ๑๐)	คะแนนเฉลี่ยของทุกกองกำกับการ (งานทะเบียนประวัติอาชญากร) ในสังกัดศูนย์พิสูจน์หลักฐาน ๑-๑๐ (ศพฐ.๑-๑๐)
คะแนนของระดับกองบัญชาการ (สพฐ.ตร.)	คะแนนเฉลี่ยของทุกกองบังคับการ (กองทะเบียนประวัติอาชญากร (ทว.) และศูนย์พิสูจน์หลักฐาน ๑-๑๐ (ศพฐ.๑-๑๐))

ตารางที่ ๘ การประเมินผลคะแนนของโรงพยาบาลตำรวจ (รพ.ตร.)

คะแนน	เกณฑ์การคำนวณ
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน
คะแนนของระดับโรงพยาบาล (ระดับกองบังคับการหรือกลุ่มงาน)	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามของแต่ละโรงพยาบาล (รพ.ดารารัศมี รพ.นวมิสมเต็ญย่า และ รพ.ยะลาสิริรัตนรักษ์)
คะแนนของโรงพยาบาลตำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามของโรงพยาบาลตำรวจ
คะแนนของระดับกองบัญชาการ	คะแนนเฉลี่ยของโรงพยาบาลในสังกัดโรงพยาบาลตำรวจ ๔ รพ. (รพ.ดารารัศมี รพ.นวมิสมเต็ญย่า รพ.ยะลาสิริรัตนรักษ์ และ รพ.ตำรวจ)

๕.๒ ผลคะแนนที่ได้จากการประเมินหน่วยงานในแต่ละระดับจะเป็นคะแนนของข้าราชการตำรวจ  
ทุกนายในแต่ละระดับของหน่วยงานนั้น

๖. ให้สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (สยศ.ตร.) ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง  
และส่งผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจให้ สำนักงานกำลังพล (สกพ.) และหน่วยงานที่ได้รับการประเมิน  
ความพึงพอใจ ภายในเดือนกรกฎาคมของทุกปี เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๗. ในกรณีที่ต้องมีการตีความตามหลักเกณฑ์นี้ ให้เสนอ ก.ตร. วินิจฉัย คำวินิจฉัยของ ก.ตร. ให้เป็นที่สุด