

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอการศึกษาผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจ โดยแปรผลการวิจัยในการนำเสนอตามรูปแบบ System Model และตามขั้นตอนของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operations Research) คือ การวิเคราะห์สภาพปัญหา การหาแนวทางแก้ไขปัญห และ การทดสอบแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพปัญหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เคยเป็นอยู่ของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย พบว่าการให้บริการที่เป็นอยู่เป็นการให้บริการที่ไม่ได้จัดการให้บริการให้เป็นสัดส่วน เป็นการให้บริการที่คละกันไป ไม่ได้จัดหมวดหมู่เดียวกันรวมไว้ด้วยกัน และไม่ได้จัดผังแสดงขั้นตอนการติดต่อกันเอาไว้ มีขั้นตอนการให้บริการที่สลับซับซ้อนต้องไปหลายห้อง หลายที่ หลายโต๊ะ มีกฎระเบียบที่ยุ่งยาก ไม่เกิดความสะดวกต่อผู้มารับบริการ เป็นผลให้เกิดข้อวิพากษ์วิจารณ์ของผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นการเขียนบัตรสนทน การเขียนหนังสือร้องเรียนลงสู่แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ประกอบกับผู้วิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่สถานีดำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลยแห่งนี้ ได้พบเห็นปัญหาเหล่านั้นด้วยตนเอง จึงได้นำเสนอผู้บังคับบัญชา ให้มีการประชุมระดมสมองและอภิปรายสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น โดยได้มีการจัดประชุมกลุ่มร่วมกันระหว่างข้าราชการตำรวจที่ให้บริการอยู่ที่สถานีดำรวจภูธร อำเภอเมืองเลย กับประชาชนที่เคยมาใช้บริการที่สถานีดำรวจภูธร อำเภอเมืองเลย จำนวนประมาณ 50 คน มาร่วมทำการอภิปรายกลุ่มในครั้งนี้ด้วย ซึ่งหัวข้อประเด็นในการอภิปรายมีดังนี้ คือ

1. การให้บริการของสถานีดำรวจที่ผ่านมาเป็นอย่างไร
2. การให้บริการของสถานีดำรวจที่เหมาะสมน่าจะเป็นอย่างไร
3. มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจอย่างไร

ซึ่งผลการอภิปรายกลุ่มพบว่า การให้บริการของสถานีดำรวจที่ผ่านมายังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งพอจะสรุปสภาพปัญหาต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านระบบงานให้บริการ พบว่าไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ในขั้นตอนเดียวกัน มีกฎระเบียบข้อบังคับที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน เสียเวลา ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ ที่สถานีตำรวจ

2. ด้านอาคารสถานที่ พบว่าขาดการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกในการติดต่อราชการ ไม่มีป้ายแสดงผังขั้นตอนการติดต่องาน ไม่มีแผนผังห้องทำงานต่าง ๆ การจัดห้องทำงานต่าง ๆ ไม่เป็นสัดส่วน หมวดหมู่เดียวกันไม่จัดไว้ด้วยกัน

3. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการพบว่า ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความรู้ และทักษะในการให้บริการ ขาดความเข้าใจและสำนึกในการให้บริการ มีพฤติกรรมและท่าทีที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดการกระตุ้นเตือนจากหน่วยงาน และขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน

4. ด้านประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่ายังไม่เข้าใจภาระหน้าที่ของสถานีตำรวจ ไม่รู้ขั้นตอนการให้บริการ และไม่เชื่อถือศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่

เมื่อทราบสภาพปัญหาแล้ว จึงได้กำหนดจุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุคือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ จึงได้ข้อตกลงร่วมกันว่าจะพัฒนาคุณภาพการให้บริการนั้น จะต้องทำการพัฒนาด้านต่าง ๆ 4 ด้านคือ 1. การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานี 2. การพัฒนาด้านงานบริการ 3. การพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และ 4. การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการ

4.2 แนวทางในการแก้ไขปัญหา และการดำเนินการ

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาด้วยวิธีการอภิปรายกลุ่มดังกล่าว ชี้ให้เห็นปัญหาที่จะต้องแก้ไข คือการให้บริการที่ยังไม่ได้คุณภาพของสถานีตำรวจ ซึ่งจากการอภิปรายกลุ่มและศึกษาบททบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเอาไว้ดังนี้ คือ

1. การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานี ประกอบด้วย การปรับปรุงเรื่องความสะดวก สะดวกสบายในการมาใช้บริการ แสงสว่าง และเสียง

2. การพัฒนาด้านงานบริการ ประกอบด้วย การจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ การจัดขั้นตอนในการติดต่องาน การให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว ฯลฯ

3. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การประชุมชี้แจงให้ทราบถึงแนวทางในการให้บริการ การให้ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่นในแต่ละด้าน

4. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ประกอบ ด้วย การจัดทำเอกสารแผ่นพับแจกจ่ายแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้ คำแนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการ การจัดบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่องาน

เมื่อผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วจึงได้นำแนวทางดังกล่าวดำเนินการพัฒนาใส่กิจกรรมแทรกแซงที่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในช่วง ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2541 ถึงเดือน กรกฎาคม 2541 ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้ คือ

1. การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานี ได้มีการพัฒนาปรับปรุงด้านอาคาร ลานทำงานของสถานีไว้ดังต่อไปนี้

1.1 ได้จัดให้มีห้องพักรับรองสำหรับประชาชนที่มาติดต่องานที่สถานี โดยเป็นห้องโถงขนาดพอเหมาะ มีพัดลม เครื่องทำน้ำเย็น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เอกสารแผ่นพับ และหนังสือวารสารต่าง ๆ ไว้ให้ดูขณะนั่งรอ อีกทั้งได้จัดทำแผนผังห้องทำงานต่าง ๆ ของสถานี ผัง รายชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมรูปถ่าย และผังคำอธิบายขั้นตอนในการติดต่อราชการที่สถานีไว้ให้ ประชาชนได้ทราบขณะที่มาใช้บริการ

1.2 ได้จัดห้องรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญา-จราจรไว้เป็นสัดส่วน เพื่อ สะดวกในการแจ้งความ โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอดเวลา

1.3 ได้จัดห้องบริการประชาชนเกี่ยวกับคดีไว้เป็นสัดส่วน เพื่อให้บริการ เกี่ยวกับการทำสัญญาประกันผู้ต้องหา การคืนของกลาง คืนหลักทรัพย์ประกัน การตรวจสอบผล คดี พิมพ์ลายมือผู้ต้องหา การส่งของกลางตรวจพิสูจน์ เป็นต้น

1.4 ได้จัดห้องบริการประชาชนที่ไม่เกี่ยวกับคดีไว้เป็นสัดส่วนเพื่อให้การ บริการ ตรวจสอบประวัติ ต่ออายุใบต่างด้าว การขออนุญาตต่าง ๆ เป็นต้น

1.5 ได้จัดโต๊ะประชาสัมพันธ์ พร้อมเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยให้คำแนะนำในการติดต่อราชการที่สถานี

1.6 ได้จัดห้องสุขาที่สะอาดไว้ให้บริการ

1.7 ได้ปรับปรุงทาสีตัวอาคารให้ดูใหม่ขึ้น

1.8 ได้ทำการเปลี่ยนป้ายชื่อสถานีให้มีความมั่นคงแข็งแรง และ สามารถมองเห็นได้ชัดเจนเมื่อผ่านไปมา ทำให้ทราบที่ตั้งของสถานีได้ง่ายขึ้น

1.9 ได้ขยายบริเวณที่จอดรถให้กว้างขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

2. การพัฒนาด้านงานบริการ ได้มีการปรับปรุงการให้บริการบนสถานีตำรวจขึ้นใหม่ ดังนี้คือ

2.1 ได้จัดให้มีพนักงานต้อนรับไว้ที่สถานีเพื่อคอยให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการ และตอบข้อซักถามแก่ผู้มาใช้บริการ

2.2 ได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติบางส่วน ได้แก่ การแจ้งเอกสารหายได้จัดทำแบบฟอร์มไว้ให้กรอกข้อความไม่ต้องเขียนใหม่หมดทำให้เสียเวลา และมีการให้บริการบางขั้นตอนให้เสร็จสิ้น ณ จุดนั้น โดยไม่ต้องให้ผู้ติดต่อต้องติดต่อกับงานหลายจุด

2.3 มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ เช่น การสอบสวน ปากคำ การจัดทำเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

3. การพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

ได้มีการจัดประชุมกำชับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ทุกนายให้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว สุภาพอ่อนโยน เสมอภาคเป็นธรรม และมีอัธยาศัยไมตรีต่อประชาชนด้วยดี และไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ และได้กำหนดเป้าหมายของการบริการของสถานีไว้ที่การให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนตระหนักเพื่อจะเกิดความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ และได้มีการยกย่องชมเชยและให้กำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้มีความประพฤติดี และมีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน โดยได้เขียนรายชื่อขึ้นบอร์ดหน้าสถานีตำรวจ เพื่อจะได้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ข้าราชการตำรวจทั่วไป

4. การพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

ได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยให้คำแนะนำและให้ความรู้ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และได้มีการจัดทำแผ่นพับ เอกสารคู่มือในการติดต่อราชการแจกจ่ายให้กับประชาชน อีกทั้งได้จัดทำบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่อกับสถานีเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

4.3 ผลงานจากการดำเนินการ

ภายหลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเกตกิจกรรมแทรกแซงต่าง ๆ ไปแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการนิเทศและติดตามผลงานทุก ๆ ระยะ เป็นระยะเวลารวม 6 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2541 ถึงเดือนกรกฎาคม 2541 พบว่า อาคารสถานที่ของสถานีตำรวจได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาขึ้น ระบบการให้บริการมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง มีการจัดงานการให้บริการที่สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว มีเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการที่

สถานี มีการแจกจ่ายเอกสารแผ่นพับแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ มีการจัดบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการที่สถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้บริการประชาชนอย่างเป็นกันเอง

4.4 ผลลัพธ์จากการดำเนินการ

ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานตามกิจกรรมแทรกแซง โดยใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ โดยทำการสุ่มตัวอย่าง จากประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งตัวอย่างที่ได้จะต้องเป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการที่สถานีตำรวจอย่างน้อย 2 ครั้งขึ้นไป โดยมาใช้บริการก่อนเดือนกุมภาพันธ์ 2541 และเคยมาใช้บริการหลังเดือนมิถุนายน 2541 ซึ่งตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 81 คน และผลการศึกษาได้ผลดังนี้

4.4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มศึกษา

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มศึกษาพบว่า เป็นเพศชายจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 เพศหญิงจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีอายุโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 21-30 มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาเป็น 31-40 ปี และ 11-20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ระดับการศึกษามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 มีอาชีพประจำเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 2,500 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 2,500-5,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 ซึ่งปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพพื้นฐานทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง (N=81)

สภาพพื้นฐานทางสังคม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	51	63.0
หญิง	30	37.0
อายุ		
11-20	15	18.5
21-30	33	40.7

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพพื้นฐานทางสังคมของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

สภาพพื้นฐานทางสังคม	จำนวน	ร้อยละ
31-40	15	18.5
41-50	13	16.0
51-60	4	4.9
61 ปีขึ้นไป	1	1.2
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา	1	1.2
ประถมศึกษา	15	18.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	24.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	21.0
อนุปริญญา/ปวส.	6	7.4
ปริญญาตรี	19	23.5
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.5
อาชีพประจำ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	28.4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	6	7.4
เกษตรกร	8	9.9
พนักงานบริษัทเอกชน	4	4.98
กรรมกร/รับจ้างแบกหาม/รับจ้างทั่วไป	13	16.0
นักเรียน/นักศึกษา	22	27.2
อื่นๆ	5	6.2
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 2,500 บาท	28	34.6
2,500-5,000 บาท	22	27.2
5,001-10,000 บาท	13	16.0
10,001-15,000 บาท	3	3.7
15,001-20,000 บาท	10	12.3
20,000 บาทขึ้นไป	1	1.2

เมื่อศึกษาถึงลักษณะการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจของกลุ่มศึกษา พบว่า ส่วนมากมาติดต่อที่สถานีตำรวจในฐานะผู้เสียหาย/ผู้ร้องทุกข์ เสียค่าปรับ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาเป็นแจ้งความคดี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ส่วนจำนวนครั้งที่มาติดต่อสถานีตำรวจในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าส่วนมากมาติดต่อ 2-3 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมามาติดต่อ 5-7 ครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 การมาใช้บริการครั้งสุดท้ายห่างจากรับข้อมูลพบว่า มาใช้บริการ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 รองลงมา 4 เดือนขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจของกลุ่มตัวอย่าง (N=81)

สภาพพื้นฐานทางสังคม	จำนวน	ร้อยละ
มาติดต่อที่สถานีตำรวจในฐานะใด		
ผู้เสียหาย/ผู้ร้องทุกข์	12	14.8
แจ้งความคดี	11	13.6
พยาน	2	2.5
ผู้ต้องหา	5	6.2
เยี่ยมผู้ต้องหา	3	3.7
แจ้งเอกสารหาย/แจ้งเป็นหลักฐาน	4	4.9
ขออนุญาตต่าง ๆ	5	6.2
เสียค่าปรับ	12	14.8
แจ้งความอุบัติเหตุจราจร	8	9.9
เป็นผู้ต้องขัง	10	12.3
มาขอข้อมูลทำข่าว	7	8.6
ไม่มีคำตอบ	2	2.5
จำนวนครั้งที่มาติดต่อที่สถานีตำรวจ ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา		
2-3 ครั้ง	28	34.6
3-4 ครั้ง	18	22.2
5-7 ครั้ง	24	29.6
มากกว่า 7 ครั้ง	11	13.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

(N=81)

สภาพพื้นฐานทางสังคม	จำนวน	ร้อยละ
มาใช้บริการครั้งสุดท้ายห่างจากวันปัจจุบันเมื่อใด		
3 เดือน	8	9.9
4 เดือน	12	14.8
5 เดือน	5	6.2
6 เดือน	56	69.1

4.4.2 ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ แบ่งออกเป็นด้าน ๆ ดังนี้

4.4.2.1 ด้านอาคารสถานที่ของสถานี

4.4.2.2 ด้านระบบงานบริการ

4.4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

4.4.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน

4.4.2.1 ด้านอาคารสถานที่ของสถานี

ผู้วิจัยได้จัดเรียงผลการศึกษา การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานีไว้เป็นส่วน ๆ คือ ความสะดวกในการติดต่องาน ความสบายในการติดต่องาน ความสะอาด แสง สี เสียง และ อากาศถ่ายเท

เกี่ยวกับความสะดวกในการติดต่องานนั้น ผลการศึกษาพบว่า ก่อนโล่กิจกรรมแทรกแซง ตัวอย่างมีความเห็นว่า ได้รับความสะดวกในการขอตรวจ ขณะติดต่อราชการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สถานี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีความง่ายในการหาห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีความง่ายในการหาชื่อและตำแหน่งของตำรวจที่ต้องติดต่อ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ได้รับความสะดวกของการจัดสถานที่ของสถานีตำรวจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และความเหมาะสมของแผ่นป้ายแสดงที่ตั้งของสถานี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 แต่หลังจากมีการพัฒนางิจกรรมแทรกแซงแล้ว ผลการศึกษาพบว่า ในทุก ๆ ด้านของความสะดวกในการติดต่องาน กลุ่มตัวอย่างได้รับความสะดวกมากขึ้น ดังจะเห็นได้จาก ได้รับความสะดวกในการ

จุดประสงค์ติดต่อราชการที่สถานีถึงจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 ซึ่งเพิ่มขึ้นเกือบร้อยละ 30 มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สถานีมีถึง 56 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 มีความง่ายในการหาห้องทำงานของตำรวจเพิ่มขึ้นเป็น 56 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 มีความง่ายในการหาซื้อและตำแหน่งของตำรวจที่ติดต่อด้วยเพิ่มเป็น 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ได้รับความสะดวกจากการจัดสถานที่ของสถานีตำรวจมีถึง 58 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ซึ่งเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 10 และเห็นว่าแผ่นป้ายแสดงที่ตั้งของสถานี มีความเหมาะสม มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 ซึ่งเพิ่มขึ้นกว่าเดิมร้อยละ 15

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจ เกี่ยวกับความสะดวกในการให้บริการก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยใช้สถิติ McNemar Test พบว่า หลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงมีการเปลี่ยนแปลงเกือบทุกด้านในทางที่ดีขึ้นแตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นความสะดวกของการเดินทางมาติดต่อราชการที่สถานีเท่านั้น ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ดังปรากฏตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย ที่มีความพึงพอใจในความสะดวกด้านอาคารสถานที่ เปรียบเทียบก่อนและหลังการได้กิจกรรมแทรกแซง (N=81)

ตัวชี้วัด	สภาพก่อนพัฒนา		สภาพหลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความสะดวกในการจุดประสงค์ติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ	44	54.3	68	84.0	18.415	0.000
2. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการที่สถานี	54	66.7	56	69.1	29.623	0.791
3. ความง่ายในการหาห้องทำงานของตำรวจที่ติดต่อ	48	59.3	56	69.1	45.736	.021
4. การทราบชื่อและตำแหน่งของตำรวจที่ติดต่อ	27	33.3	43	53.1	20.845	0.001
5. ความเป็นสัดส่วนของการจัดสถานที่ของสถานี	48	53.3	58	71.6	28.417	0.021

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย ที่มีความพึงพอใจ
ในความสะดวกด้านอาคารสถานที่ เปรียบเทียบก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรก
แซง (ต่อ) (N=81)

ตัวชี้วัด	สภาพก่อนพัฒนา		สภาพหลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
6. ความเหมาะสมของแผ่นป้าย แสดงสถานที่ตั้งของสถานีตำรวจ	51	63.0	64	79.0	24.185	0.002

เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการที่สถานีนั้น ผลการวิจัยพบว่า ก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซงกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สถานีได้จัดที่นั่งรอขณะติดต่อมีเพียง 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ได้จัดน้ำดื่มไว้บริการมีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 ได้จัดหนังสือพิมพ์/วารสารไว้ให้อ่าน ขณะนั่งรอมีเพียง 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ได้จัดทีวีไว้ให้ประชาชนดูขณะนั่งรอ มีเพียง 65 คน คิดเป็นร้อยละ 80.2 นั้น แต่หลังจากที่ได้ดำเนินการพัฒนา ใส่กิจกรรมแทรกแซงลงไป ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้นจะเห็นได้จาก กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สถานีได้จัดที่นั่งรอขณะติดต่อยานอย่างเพียงพอ มีถึง 61 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 ได้จัดน้ำดื่มไว้บริการอย่างทั่วถึงมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 90.1 ได้จัดหนังสือพิมพ์/วารสารไว้ให้ประชาชนอ่านขณะนั่งรอมีถึง 66 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 และได้จัดทีวีไว้ให้ประชาชนดูขณะนั่งรอมีถึง 77 คน คิดเป็นร้อยละ 95.1

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจ เกี่ยวกับความสบายในการติดต่อก่อนกิจกรรมแทรกแซงและหลังกิจกรรมแทรกแซงโดยใช้สถิติ McNemar Test พบว่า หลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงมีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านในทางที่ดีขึ้นแตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังปรากฏตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลยที่มีความพึงพอใจใน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง
(N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความเพียงพอของที่นั่งรอที่ สถานีตำรวจจัดไว้	43	53.1	61	75.3	30.052	0.000
2. การจัดน้ำดื่มไว้บริการที่ สถานีตำรวจ	56	69.1	73	90.1	19.884	0.000
3. การจัดหนังสือพิมพ์/วารสาร ไว้ให้ประชาชนอ่านในขณะ นั่งรอที่สถานี	44	54.3	66	81.5	16.848	0.000
4. การได้จัดทีวีไว้ให้ ประชาชนดูขณะนั่งรอ	65	80.2	77	95.1	8.102	0.002

เกี่ยวกับความสะดวกของสถานีนั้น ผลการศึกษาพบว่า ก่อนกิจกรรมแทรกแซงกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า อาคารสถานีที่มีความสะดวกเรียบร้อย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 ห้องน้ำที่สถานีจัดไว้มีความสะดวกจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 แต่เมื่อมีการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสถานีมีความสะดวกขึ้นกว่าเดิมเกือบร้อยละ 20 โดยมองว่า อาคารของสถานีตำรวจมีความสะดวกดี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 และห้องน้ำที่สถานีจัดไว้มีความสะดวกดี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 82.7

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจ เกี่ยวกับความสะดวกในการให้บริการก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยการใช้สถิติ McNemar test พบว่า หลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงมีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านในทางที่ดีขึ้นแตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังปรากฏตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลยที่มีความพึงพอใจใน
ด้านความสะอาดเปรียบเทียบก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง (N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความสะอาดของห้องน้ำที่ สถานีตำรวจที่จัดไว้บริการ	56	69.1	67	82.7	37.913	0.001
2. ความสะอาดของอาคารของ สถานีตำรวจ	58	71.6	70	86.4	32.098	0.000

เกี่ยวกับด้านแสง สี เสียง และอากาศถ่ายเท ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซง อาคารของสถานีมีแสงเหมาะสมจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 สีสนของตัวอาคารมีความเหมาะสมดี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 มีเสียงดังพอเหมาะ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 และมีอากาศถ่ายเทดี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 แต่หลังจากใส่กิจกรรมแทรกแซงแล้ว ผลการศึกษาพบว่า มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านอาคารสถานีมีแสงเหมาะสม จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 สีสนของตัวอาคารเหมาะสมดี 68 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 มีเสียงดังพอเหมาะ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และมีอากาศถ่ายเทดี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานีตำรวจ เกี่ยวกับแสง สี เสียง และอากาศถ่ายเทของตัวอาคารก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยใช้สถิติ McNemar Test พบว่า หลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงมีการเปลี่ยนแปลงเกือบทุกด้านในทางที่ดีขึ้นแตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นเรื่องเสียงดังเท่านั้น ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P-value = 1.00) ดังปรากฏตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลยที่มีความพึงพอใจใน
ด้านแสง สี เสียง และอากาศ เปรียบเทียบก่อนและหลังใช้กิจกรรมแทรกแซง
(N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความเพียงพอของแสงสว่างภายในตัวอาคารของสถานีตำรวจ	52	64.1	61	75.3	33.940	0.022
2. สีสนของตัวอาคารสถานี	56	69.1	68	84.0	27.398	0.002
3. อากาศถ่ายเทของจุดที่ให้บริการ	51	63.0	66	81.5	31.295	0.000
4. ไม่มีมีเสียงดังอีกทีกครึกโครมเกินไป	59	72.8	60	74.1	34.449	1.000

4.4.2.2 ด้านงานบริการ

ผลการศึกษาด้านงานบริการผู้วิจัยได้จัดเป็นหมวดหมู่ได้ดังนี้คือ เกี่ยวกับความเร็วในการให้บริการ การยืดหยุ่นต่อการให้บริการ การรวมการบริการไว้ในจุดเดียว และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

เกี่ยวกับความเร็วในการให้บริการผลการศึกษาพบว่า ก่อนใช้กิจกรรมแทรกแซงกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้สึกว่า ในการติดต่อราชการที่สถานีใช้เวลาไม่นาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 ในการติดต่อราชการสามารถติดต่อสำเร็จภายในครั้งเดียว จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ตำรวจสามารถแก้ปัญหาในทันทีโดยไม่ต้องทวงถามหลายครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 แต่หลังจากได้มีการพัฒนา ใช้กิจกรรมแทรกแซงแล้ว ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่รู้สึกว่าการติดต่อราชการที่สถานีใช้เวลาไม่นานมีจำนวนเพิ่มเป็น 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 ในการติดต่อราชการที่สถานีสามารถติดต่อสำเร็จภายในครั้งเดียวเพิ่มจาก 21 คนเป็น 29 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ตำรวจสามารถแก้ปัญหาในทันทีโดยไม่ต้องทวงถามหลายครั้ง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านงานบริการของสถานีดำรวจ เกี่ยวกับความเร็วในการให้บริการก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยใช้สถิติ McNemar Test พบว่า หลังการพัฒนางิจกรรมแทรกแซงมีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านในทางที่ดีขึ้นแตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังปรากฏตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองเลยที่มีความรู้สึกรู้ว่าการให้บริการรวดเร็วเปรียบเทียบก่อนและหลังการไต่กิจกรรมแทรกแซง (N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. สามารถติดต่อราชการได้สำเร็จภายในครั้งเดียว	21	25.9	29	35.8	43.573	0.021
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจแก้ปัญหาโดยเร่งด่วน	24	29.6	35	43.2	44.824	0.001
3. เวลาในการติดต่อราชการที่สถานีไม่นาน	36	44.4	42	52.9	60.171	0.031

เกี่ยวกับการยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่สถานีดำรวจมีความรู้สึกรู้ว่า ก่อนไต่กิจกรรมแทรกแซง มีการลดขั้นตอนในการให้บริการ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีการยืดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์เพื่อให้งานสำเร็จ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ตำรวจได้คำนึงถึงความสะดวกของประชาชนมากกว่ากฎระเบียบแบบแผน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และการทราบถึงกฎระเบียบในการดำเนินการมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 แต่หลังจากไต่กิจกรรมแทรกแซงไปแล้ว พบว่า มีความรู้สึกรู้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ลดขั้นตอนในการให้บริการ มีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 40 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ยืดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์เพื่อให้งานสำเร็จมีจำนวน 54 คิดเป็นร้อยละ 66.7 ตำรวจคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนมากกว่ากฎระเบียบแบบแผน มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และผู้มาติดต่อทราบถึงกฎระเบียบในการดำเนินการของสถานีเพิ่มเป็น 52 คนคิดเป็นร้อยละ 64.2

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านงานบริการของสถานีดำรวจ เกี่ยวกับการยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบในการให้บริการก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยใช้สถิติ McNemar Test พบว่า หลังการพัฒนางิจกรรมแทรกแซงมีการเปลี่ยนแปลงเกือบทุกด้านในทางที่

ดีขึ้นแตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้มาติดต่อ ที่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เปอร์เซ็นต์ (ค่า P-value = 1.000) ดังปรากฏตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลยที่มีความรู้สึกพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงและยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบบางประการ เปรียบเทียบก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง (N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการที่มีเรื่องเร่งด่วน	32	39.5	40	49.4	47.732	0.021
2. การยืดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์เพื่อให้งานสำเร็จ	39	48.1	27	33.3	26.926	0.008
3. การคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ	31	38.3	32	39.5	61.732	1.000
4. การทราบถึงกฎระเบียบในการดำเนินการของสถานีตำรวจ	39	48.1	52	64.2	41.946	0.000

เกี่ยวกับการรวมบริการไว้จุดเดียว และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซง การติดต่อราชการที่สถานีสามารถเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวได้มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการมีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 แต่หลังจากใส่กิจกรรมแทรกแซงไปแล้วพบว่า เปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น คือ ในการติดต่อราชการที่สถานีสามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียวมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านงานบริการของสถานีตำรวจ เกี่ยวกับการให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียว และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยการใช้สถิติ McNemar Test พบว่า การให้บริการที่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นในจุดเดียวไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P-value = 0.146)

ส่วนการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการบริการนั้นมีความแตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า P-value = 0.000) ดังปรากฏตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลยที่มีความรู้ดีว่ามีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ และการให้บริการที่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เปรียบเทียบก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง (N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การให้บริการที่สามารถเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวได้	20	24.7	26	32.1	34.100	0.146
2. การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ	50	61.7	68	83.9	24.976	0.000

4.4.2.3 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ผู้วิจัยได้จัดเป็นหมวดหมู่การนำเสนอเอาไว้ ดังนี้คือ เกี่ยวกับการแสดงสีหน้าท่าทาง การแต่งกาย การให้ความสนใจผู้มารับบริการ การให้บริการด้วยความเสมอภาค และการไม่แสวงหาผลประโยชน์

เกี่ยวกับการแสดงสีหน้าท่าทางในการให้บริการ ผลการศึกษพบว่า ผู้มาติดต่อราชการมีความเห็นว่า ก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซง เจ้าหน้าที่ตำรวจจะพูดจาด้วยความไพเราะมีเพียง 48 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีกิริยาท่าทางที่แสดงออกเป็นกันเอง 53 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 แต่หลังจากใส่กิจกรรมแทรกแซงแล้วพบว่า ได้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยผู้มาติดต่อราชการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาด้วยความไพเราะเพิ่มเป็น 65 คน คิดเป็นร้อยละ 80.2 มีกิริยาท่าทางเป็นกันเองจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 และมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการพูดจา การแสดงกิริยา และการแสดงสีหน้าของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยการใช้สถิติ McNemar Test พบว่า หลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงมีการเปลี่ยนแปลงเกือบทุกด้านในทางที่ดีขึ้นแตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ยกเว้นการแสดงกิริยาของเจ้าหน้าที่เท่านั้น ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (ค่า P-value = 0.238) ดังปรากฏตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย ที่มีความประทับใจในบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจเปรียบเทียบก่อนและหลังการฝึกอบรมแทรกแซง (N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การพูดจาของเจ้าหน้าที่ ไพเราะ	48	59.3	65	80.2	18.057	0.000
2. กิริยาของเจ้าหน้าที่เป็น กันเอง	53	65.4	59	72.8	19.444	0.238
3. สีหน้าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	43	53.1	58	71.6	16.433	0.003

เกี่ยวกับการให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ก่อนฝึกอบรมแทรกแซง ผู้มาติดต่อราชการมีความรู้สึก ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความสนใจแก่ตนเอง มีเพียง 49 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 จะคอยชี้แจงหรืออธิบายเมื่อไม่เข้าใจจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และมีการเอาใจจริงเอาใจในการให้บริการจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 แต่หลังจากได้มีการฝึกอบรมแทรกแซงแล้วพบว่า ผู้มาติดต่อราชการมีความรู้สึก ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความสนใจแก่ผู้มารับบริการมากขึ้น โดยมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 คอยชี้แจงหรืออธิบายเมื่อไม่เข้าใจจำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 81.5 และเอาใจจริงเอาใจในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยการใช้สถิติ McNemar Test พบว่า หลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงมีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านในทางที่ดีขึ้นแตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังปรากฏตามตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย ที่มีความรู้สึกว่าได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เปรียบเทียบก่อนและหลังการฝึกอบรมแทรกแซง(N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความ สนใจต่อผู้มารับบริการ	49	60.5	64	79.0	26.850	0.000
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจ กระตือรือร้นที่จะให้ บริการ	37	45.7	56	69.1	30.408	0.000
3. ให้คำแนะนำ ชี้แจง หรือ อธิบายต่อผู้มารับบริการ เมื่อไม่เข้าใจ	48	59.3	66	81.5	26.777	0.000
4. การเอาใจจริงเอาใจในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ	49	60.5	59	72.8	22.626	0.031

เกี่ยวกับการแต่งกาย, การให้บริการด้วยความเสมอภาค และการแสวงหาผลประโยชน์ในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาติดต่อราชการมีความเห็นว่า ก่อนฝึกอบรมแทรกแซงเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 แต่หลังฝึกอบรมแทรกแซงพบว่า มีผู้ที่ตอบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อยเพิ่มเป็น 71 คน คิดเป็นร้อยละ 87.7 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการแต่งกาย ความเสมอภาคในการให้บริการ และการแสวงหาผลประโยชน์ในการให้บริการก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยใช้สถิติ McNemar Test พบว่า หลังการพัฒนากิจกรรม

แทรกแซงมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจไปในทางที่มีความเรียบร้อยดีขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอีกสองด้านไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังปรากฏตามตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลยที่รู้สึกว่าการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจเหมาะสม มีความเสมอภาค และไม่แสวงหาผลประโยชน์ในการบริการเปรียบเทียบก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง (N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจสุภาพเรียบร้อย	59	72.8	71	87.7	6.219	0.012
2. มีความเสมอภาคในการให้บริการ	40	49.4	47	58.0	44.359	0.065
3. ไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์จากการให้บริการ	45	55.6	50	61.7	42.810	0.227

4.4.2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

ผู้วิจัยได้จัดแบ่งผลการศึกษาออกเป็นส่วน ๆ คือ เกี่ยวกับการให้ความรู้แก่ผู้มาติดต่อ การแจกเอกสารแผ่นพับ บอร์ดแสดงขั้นตอน และการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งได้ผลการศึกษาดังนี้

ก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซง ผู้มาติดต่อราชการที่สถานีมีความเห็นว่า 'ได้รับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่สถานีตำรวจมีเพียง 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2' ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 ทราบว่าจะติดต่อกับใครที่ไหนมีเพียง 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ทราบว่าจะต้องนำเอกสารใดบ้างมาติดต่อราชการที่สถานีมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 เคยได้รับการแจกเอกสารแผ่นพับในการติดต่อราชการ มีเพียง 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ได้เคยพบเห็นบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่องาน มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 เคยพบเห็นเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเมื่อมาติดต่อราชการมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 แต่ภายหลังจากที่มีการใส่กิจกรรมแทรกแซงลงไปแล้วพบว่า มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นทุก ๆ ด้าน

โดยผู้มาติดต่อราชการมีความเห็นว่า ได้รับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่สถานีตำรวจเพิ่มขึ้นเป็น 50 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 โดยได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 ทราบว่าการติดต่อกับใครที่ไหนเพิ่มเป็น 54 คน คิดเป็นร้อยละ 66.6 และทราบว่าจะต้องนำเอกสารใดมาติดต่อราชการที่สถานีเพิ่มจำนวนเป็น 50 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 เคยได้รับเอกสารแผ่นพับในการติดต่อราชการที่สถานี มีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ได้เคยพบเห็นบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 และเคยพบเห็นเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำในการให้บริการที่สถานี มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดิม 10 คน คือ จากเดิม 53 คน เป็น 63 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเดิมคิดเป็นร้อยละ 12.3

จากการเปรียบเทียบผลการพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการเกี่ยวกับการให้ความรู้ในการให้บริการก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยการใช้สถิติ McNemar Test พบว่า หลังการพัฒนามีการเปลี่ยนแปลงทุก ๆ ด้านในทางที่ดีขึ้นแตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังปรากฏตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลยที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ เปรียบเทียบก่อน และหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง (N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การได้รับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่สถานีตำรวจ	35	43.2	50	61.7	32.719	.000
2. การได้รับคำแนะนำในการติดต่อราชการเจ้าหน้าที่ตำรวจ	50	61.7	62	76.5	22.174	.008
3. การทราบถึงผู้ที่จะต้องติดต่อด้วย	44	54.3	54	66.6	48.162	.002
4. การทราบว่าจะต้องนำหลักฐานใดบ้าง มาติดต่อที่สถานี	39	48.1	50	61.7	46.633	.001

ตารางที่ 13 ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลยที่ ได้รับความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ เปรียบเทียบก่อนและหลังการใส่กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ) (N=81)

ตัวชี้วัด	ก่อนพัฒนา		หลังพัฒนา		McNemar	P-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
5. การได้รับแจกแผ่นพับเอกสารในการติดต่อราชการ	21	25.9	33	40.7	34.875	0.002
6. การได้พบเห็นบอร์ดตารางแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการที่สถานี	37	45.7	55	67.9	32.199	0.000
7. การจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาติดต่องาน	53	65.4	63	77.7	24.332	0.021

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซงกับหลังใส่กิจกรรมแทรกแซง ด้วยสถิติ t-test โดยได้กำหนดให้ค่าของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงบวก ได้แก่ สะดวก เพียงพอ มีจัดเอาไว้ สะอาด เสียงพอเหมาะ สีสันเหมาะสม อากาศถ่ายเท ไม่มีความยากลำบาก การทราบได้เอง เป็นสัดส่วน การลดขั้นตอนเสร็จสิ้นในจุดเดียว ยึดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์ ติดต่อกครั้งเดียว แก้ปัญหาทันที คำนึงถึงผู้มาติดต่อเป็นสำคัญ ใช้เวลาไม่นาน พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย ให้ความสนใจ กระตือรือร้น ชี้แจงการปฏิบัติ เลื่อมภาคเท่าเทียมกัน เอาใจจริงเอาใจ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ เคยได้รับ เคยเห็น พบเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ให้มีค่า เป็น 1 ส่วนค่าของผู้ที่ตอบในเชิงลบ ซึ่งได้แก่ลักษณะที่ตรงกันข้ามกับข้างต้น ให้มีค่าเป็น 0 โดยก่อนที่จะรวมค่าของการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการทดสอบความเชื่อถือได้ด้วยสถิติ Guttman Split-half ปรากฏว่า แบบสอบถามก่อนกิจกรรมแทรกแซง และหลังกิจกรรมแทรกแซง มีค่าความเชื่อถือได้สูงกว่า 0.85 คือก่อนกิจกรรมแทรกแซง มีค่า 0.86 และหลังกิจกรรมแทรกแซงมีค่า 0.88 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ในระดับสูง จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมค่าตัวชี้วัดก่อนกิจกรรมแทรกแซง และรวมค่าตัวชี้วัดหลังกิจกรรมแทรกแซง แล้วทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนด้วยสถิติ t-test พบว่า หลังกิจกรรมแทรกแซงมีระดับ

คะแนนสูงกว่าก่อนกิจกรรมแทรกแซง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏตามตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ก่อนใส่กิจกรรมแทรกแซง และหลังใส่กิจกรรมแทรกแซง โดยใช้สถิติ t-test

การปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย	ค่าผลต่าง เฉลี่ย $\bar{X}_2 - \bar{X}_1$	ค่าความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน (SD)	ค่า T	ค่า P
ก่อนการพัฒนา	23.65	6.15	8.96	6.172	0.000
หลังการพัฒนา	29.80				

4.5 ผลกระทบจากการดำเนินการ

ผลกระทบที่ได้จากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีดารวจนั้น พิจารณาจากความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดารวจ ว่ามีความพึงพอใจมากขึ้นหรือไม่อย่างไร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า หลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงประชาชนที่เป็นตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดารวจ ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านอาคารสถานที่ของสถานี ด้านงานบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจสูงกว่าก่อนการดำเนินการพัฒนา ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงที่ผู้วิจัยดำเนินการไปนั้น สามารถทำให้เกิดผลลัพธ์และผลกระทบต่อโครงการได้อย่างชัดเจน สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามกิจกรรมแทรกแซงดังกล่าว มีผลทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดารวจ

4.6 การบรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุคือ ต้องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีดารวจ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า สามารถดำเนินการบรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการไปด้วยดี โดยจะเห็นได้จากการเปรียบเทียบผลการวิจัย ระหว่างก่อนการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงและหลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซง พบว่าการดำเนินการในด้านต่างๆ ส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดารวจ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการจัดกิจกรรมแทรกแซงตามกระบวนการวิจัยครั้งนี้ สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่คาดหวังไว้อย่างน่าพึงพอใจ