

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ วิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการของสถานีดำรวจที่ให้บริการอยู่ การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของสถานีดำรวจ และ ทดสอบรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจ

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยทดลอง โดยการดำเนินการที่สถานีดำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างของการศึกษา ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จากประชาชนผู้ที่เคยมาใช้บริการที่สถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปในช่วงก่อนเดือน กุมภาพันธ์ 2541 และ หลังเดือนกรกฎาคม 2541 ได้จำนวน 81 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจ ตัวแปรอิสระ คือ กิจกรรมแทรกแซง ได้แก่ การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ การพัฒนาด้านการบริการ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ ใช้ระยะเวลาในการพัฒนา 6 เดือน คือ ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2541 ถึงเดือน กรกฎาคม 2541 โดยมีขั้นตอนในการศึกษา 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เป็นการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาของการให้บริการของสถานีดำรวจที่ให้การอยู่ ขั้นตอนที่ 2 เป็นการกำหนดหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจ และขั้นตอนที่ 3 เป็นการทดสอบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีดำรวจที่ได้กำหนดแนวทางไว้ โดยในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 นั้น ได้ทำการศึกษาโดยวิธีการระดมสมองอภิปรายกลุ่มระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ จำนวน 50 คน กับประชาชนผู้เคยมารับบริการที่สถานีดำรวจ จำนวน 50 คน ส่วนขั้นตอนที่ 3 นั้นใช้การศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามในการสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีดำรวจ จากนั้นได้ทำการประเมินผลการพัฒนาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ พรรณนา ได้แก่ จำนวน และ ค่าร้อยละ ส่วนสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ การทดสอบสัดส่วนด้วย McNemar test และค่า T-test ซึ่งผลการศึกษาได้ผลสรุปดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่เคยปฏิบัติมานั้น พบว่ายังไม่เหมาะสม คือ ระบบงานการบริการยังไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ในขั้นตอนเดียวกัน มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน ไม่สอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน และไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ ด้านอาคารสถานที่พบว่ายังขาดการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกในการติดต่องาน ไม่มีป้ายแสดงผังขั้นตอนการติดต่องาน ไม่มีแผนผังห้องทำงานต่าง ๆ การจัดห้องทำงานไม่เป็นสัดส่วน ทำให้ยากแก่การติดต่องาน ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการพบว่าไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความรู้และทักษะในการให้บริการ ขาดความเข้าใจและสำนึกในการให้บริการ มีพฤติกรรมและท่าทีที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดการกระตุ้นเตือนจากหน่วยงาน และขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านประชาชนผู้มาใช้บริการพบว่า ยังไม่รู้ขั้นตอนในการติดต่องาน ไม่เข้าใจในภาระหน้าที่ของสถานีตำรวจ และไม่มีความเชื่อมั่นในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาดังกล่าวแล้วนั้น ได้มีการกำหนดให้บริการของสถานีตำรวจที่เหมาะสมนั้นควรจะพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

2. การกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ และการดำเนินการพัฒนา ซึ่งจากการอภิปรายกลุ่มและการทบทวนวรรณกรรม ได้มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจเอาไว้ คือ จะต้องมีการพัฒนาการให้บริการในด้านอาคารสถานที่ ด้านงานการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และด้านการประสานสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ จากนั้นได้กำหนดกิจกรรมการพัฒนา และได้ดำเนินการพัฒนาตามกิจกรรมดังกล่าวที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2541 ถึง เดือนกรกฎาคม 2541 รวมระยะเวลา 6 เดือน ดังนี้คือ

2.1 การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานี โดยได้จัดห้องพักรับรองสำหรับประชาชนที่มาติดต่องานที่สถานี มีพัดลม เครื่องทำน้ำเย็น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เอกสารแผ่นพับ และหนังสือวารสารต่าง ๆ ไว้ให้ดูขณะนั่งรอ ได้จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการที่สถานีไว้ให้ประชาชนได้ทราบขณะที่มาใช้บริการ ได้จัดห้องทำงานที่เกี่ยวข้องกันไว้เป็นสัดส่วนด้วยกัน ได้ทำความสะอาดอาคารสถานที่ ได้จัดโต๊ะประชาสัมพันธ์พร้อมเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยให้คำแนะนำในการติดต่อราชการที่สถานี ขยายบริเวณที่จอดรถให้กว้างขึ้นให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และเปลี่ยนป้ายชื่อสถานีให้มีความมั่นคงแข็งแรงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

2.2 การพัฒนาด้านงานการบริการ ได้จัดให้มีพนักงานต้อนรับไว้ที่สถานีเพื่อคอย

ให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการและตอบข้อซักถาม ได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานบางส่วน ได้แก่ การแจ้งเอกสารหายได้จัดทำแบบฟอร์มไว้ให้กรอกข้อความไม่ต้องมาเขียนใหม่ทั้งหมดทำให้ประหยัดเวลาขึ้น และสามารถให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียวได้ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ เช่นการสอบสวนปากคำ การจัดทำเอกสารการอนุญาตต่าง ๆ

2.3 การพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ได้มีการจัดประชุมกำชับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ทุกนายให้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว สุภาพ อ่อนโยน เสมอภาพเป็นธรรม และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อประชาชน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และให้การยกย่องชมเชยข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติดีและความตั้งใจในการให้บริการประชาชน โดยเขียนรายชื่อติดบอร์ดหน้าสถานีตำรวจ เพื่อจะให้เป็นแบบอย่างกับข้าราชการตำรวจทั่วไป

2.4 การพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยให้คำแนะนำและให้ความรู้ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และได้มีการจัดทำแผ่นพับ คู่มือการติดต่อกานแจกจ่ายให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ อีกทั้งได้จัดทำบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่อกานไว้ที่สถานีเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

3. การทดสอบผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยได้ทำการประเมินผลการพัฒนาตามตัวชี้วัดความสำเร็จของรูปแบบระบบ (System Model Indicators) ได้ผลสรุปดังนี้

3.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) ของโครงการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการที่สถานีตำรวจจำนวน 180 คน เอกสารแผ่นพับแสดงขั้นตอนในการติดต่อกาน จำนวน 100 เล่ม หนังสือคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการที่สถานี จำนวน 100 เล่ม บอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่อกานที่สถานี วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการพัฒนาอาคารสถานที่ และงบประมาณจำนวน 50,000 บาท

3.2 กระบวนการ (Process) ของโครงการ ได้แก่ การดำเนินการพัฒนาตามกิจกรรมแทรกแซงที่กำหนดไว้ คือ กิจกรรมการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ ด้านงานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับผู้มาใช้บริการ โดยดำเนินการพัฒนาเป็นรูปธรรมในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2541 ถึงเดือนกรกฎาคม 2541 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

3.2 ผลงาน (Output) ของโครงการ พบว่าได้มีการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ เกิดขึ้น คือ

- การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของสถานี โดยได้จัดห้องพักรับรองสำหรับ

ประชาชนที่มาติดต่อกับงานที่สถานี มีพัดลม เครื่องทำน้ำเย็น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เอกสารแผ่นพับ และหนังสือวารสารต่าง ๆ ไว้ให้ดูขณะนั่งรอ ได้จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนในการติดต่อราชการที่สถานีไว้ให้ประชาชนได้ทราบขณะที่มาใช้บริการ ได้จัดห้องทำงานที่เกี่ยวข้องกันไว้เป็นสัดส่วนด้วยกัน ได้ทำความสะอาดอาคารสถานี ได้จัดโต๊ะประชาสัมพันธ์พร้อมเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยให้คำแนะนำในการติดต่อราชการที่สถานี ขยายบริเวณที่จอดรถให้กว้างขึ้นให้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และเปลี่ยนป้ายชื่อสถานีให้มีความมั่นคงแข็งแรงสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

- การพัฒนาด้านงานบริการ ได้จัดให้มีพนักงานต้อนรับไว้ที่สถานีเพื่อคอยให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อราชการและตอบข้อซักถาม ได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานบางส่วน ได้แก่ การแจ้งเอกสารหายได้จัดทำแบบฟอร์มไว้ให้กรอกข้อความไม่ต้องมาเขียนใหม่ทั้งหมดทำให้ประหยัดเวลาขึ้น และสามารถให้บริการเสร็จสิ้นในจุดเดียวได้ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ เช่นการสอบสวนปากคำ การจัดทำเอกสารการอนุญาตต่าง ๆ

- การพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ได้มีการจัดประชุมกำชับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ทุกนายให้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว สุภาพ อ่อนโยน เลมอภาพเป็นธรรม และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อประชาชน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และให้การยกย่องชมเชยข้าราชการตำรวจผู้มีความประพฤติดีและมีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน โดยเขียนรายชื่อติดบอร์ดหน้าสถานีตำรวจ เพื่อจะให้เป็นแบบอย่างกับข้าราชการตำรวจทั่วไป

- การพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยได้จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยให้คำแนะนำและให้ความรู้ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และได้มีการจัดทำแผ่นพับ คู่มือการติดต่อกับงานแจกจ่ายให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ อีกทั้งได้จัดทำบอร์ดแสดงขั้นตอนการติดต่อกับงานไว้ที่สถานีเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

3.4 ผลลัพธ์ (Effect) ของโครงการ ได้จากการเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ ก่อนการพัฒนากิจกรรมแทรกแซง กับหลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซง ได้ผลดังต่อไปนี้

- ด้านอาคารสถานที่ ผลการทดสอบทางสถิติพบว่า หลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงทำให้การให้บริการดีขึ้นกว่าเดิม จะเห็นได้จากตัวชี้วัดในเชิงบวกของกิจกรรมเกือบทุกตัว หลังกิจกรรมแทรกแซงมีค่าสูงกว่าก่อนกิจกรรมแทรกแซงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ด้านงานบริการ ผลการทดสอบทางสถิติพบว่า หลังการพัฒนากิจกรรม

แทรกแซงทำให้การให้บริการดีขึ้น จะเห็นได้จากตัวชี้วัดในเชิงบวกของกิจกรรมเกือบทุกตัวหลังกิจกรรมแทรกแซงมีค่าสูงกว่าก่อนกิจกรรมแทรกแซงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ผลการทดสอบทางสถิติพบว่า หลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงทำให้การให้บริการดีขึ้น จะเห็นได้จากตัวชี้วัดในเชิงบวกของกิจกรรมเกือบทุกตัวหลังกิจกรรมแทรกแซงมีค่าสูงกว่าก่อนกิจกรรมแทรกแซงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ผลการทดสอบทางสถิติพบว่า หลังการพัฒนากิจกรรมแทรกแซงทำให้การให้บริการดีขึ้น จะเห็นได้จากตัวชี้วัดในเชิงบวกของกิจกรรมเกือบทุกตัวหลังกิจกรรมแทรกแซงมีค่าสูงกว่าก่อนกิจกรรมแทรกแซงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ผลกระทบ (Impact) ของโครงการ พบว่าสถานีตำรวจมีคุณภาพการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

5.2 อภิปรายผล

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ดำเนินการศึกษาโดยการวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจ การกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาคำกล่าว และการทดสอบแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาของการให้บริการของสถานี พบว่าปัญหาการให้บริการมาจากระบบงานบริการที่ยังไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ในขั้นตอนเดียวกัน มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน ไม่สอดคล้องกัน และไม่เสร็จสิ้น ณ สถานีตำรวจ ด้านอาคารสถานที่ พบว่ายังขาดการจัดสถานที่ให้มีความสะดวกในการติดต่อกับงาน ไม่มีป้ายแสดงผังขั้นตอนการติดต่อกับงาน ไม่มีแผนผังห้องทำงานต่าง ๆ การจัดห้องทำงานไม่เป็นสัดส่วน ทำให้ยากแก่การติดต่อกับงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการพบว่าไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความรู้และทักษะในการให้บริการ ขาดความเข้าใจและสำนึกในการให้บริการ มีพฤติกรรมและท่าทีที่ไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ขาดการกระตุ้นเตือนจากหน่วยงาน และขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านประชาชนผู้มาใช้บริการพบว่า ยังไม่รู้ขั้นตอนในการติดต่อกับงาน ไม่เข้าใจในภาระหน้าที่ของสถานีตำรวจ และไม่มีความเชื่อมั่นในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาดังกล่าวแล้วนั้น จึงได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเอาไว้ คือ ได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านงานบริการ ด้านเจ้าหน้าที่

ตำรวจผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับผู้รับบริการ หลังจากได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจในด้านต่าง ๆ แล้ว ผลการศึกษา พบว่า

ในด้านอาคารสถานที่ หลังจากได้มีการพัฒนากิจกรรมแทรกแซง ทำให้การให้บริการดีขึ้น โดยจะเห็นได้จากจำนวนของตัวชี้วัดในเชิงบวกหลังการพัฒนามีค่าสูงกว่าจำนวนของตัวชี้วัดก่อนการพัฒนา กิจกรรมแทรกแซง เช่น ความสะดวกในการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าหลังการพัฒนามีความสะดวกมากกว่าก่อนการพัฒนา จึงถือได้ว่ากิจกรรมแทรกแซงในด้านอาคารสถานที่ที่กำหนดนั้นมีผลทำให้คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจมีสูงขึ้น และเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ

ในด้านงานบริการ หลังจากได้มีการพัฒนากิจกรรมแทรกแซง ทำให้การให้บริการของสถานีตำรวจดีขึ้น โดยจะเห็นได้จากจำนวนของตัวชี้วัดในเชิงบวกหลังการพัฒนามีค่าสูงกว่าสัดส่วนจำนวนของตัวชี้วัดก่อนการพัฒนา กิจกรรมแทรกแซง เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหลังการพัฒนาได้รับการให้บริการที่รวดเร็วกว่าก่อนการพัฒนา เป็นต้น จึงถือได้ว่ากิจกรรมแทรกแซงด้านงานบริการที่กำหนดนั้นมีผลทำให้คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจมีสูงขึ้น และเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ

ในด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ หลังจากได้มีการพัฒนากิจกรรมแทรกแซง ทำให้การให้บริการของสถานีตำรวจดีขึ้น โดยจะเห็นได้จากสัดส่วนจำนวนของตัวชี้วัดในเชิงบวกหลังการพัฒนามีค่าสูงกว่าสัดส่วนจำนวนของตัวชี้วัดก่อนการพัฒนา กิจกรรมแทรกแซง เช่น การให้ความใส่ใจต่อผู้มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหลังการพัฒนาได้รับการเอาใจใส่จากผู้ให้บริการมากกว่าก่อนการพัฒนา เป็นต้น จึงถือได้ว่ากิจกรรมแทรกแซงด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการที่กำหนดนั้นมีผลทำให้คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจมีสูงขึ้น และเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ

ในด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ หลังจากได้มีการพัฒนากิจกรรมแทรกแซง ทำให้การให้บริการของสถานีตำรวจดีขึ้น โดยจะเห็นได้จากสัดส่วนจำนวนของตัวชี้วัดในเชิงบวกหลังการพัฒนามีค่าสูงกว่าสัดส่วนจำนวนของตัวชี้วัดก่อนการพัฒนา กิจกรรมแทรกแซง เช่น การได้รับความรู้ขั้นตอนในการติดต่องาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหลังการพัฒนาลาภทราบขั้นตอนในการติดต่องานที่สถานีตำรวจมากกว่าก่อนการพัฒนา เป็นต้น จึงถือได้ว่ากิจกรรมแทรกแซงด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้รับบริการที่กำหนดนั้นมีผลทำให้คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจมีสูงขึ้น และเกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ

ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยที่ได้ จะเห็นได้ว่าแนวทางการให้บริการที่ได้พัฒนาขึ้นมา นั้นสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายของการวิจัยได้อย่างครบถ้วน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้จะตั้งอยู่บนพื้นฐานจากข้อค้นพบในการวิจัยเป็นหลัก ประกอบข้อมูลจากประสบการณ์ในการปฏิบัติของผู้วิจัย มาสรุปวิเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) จากข้อค้นพบในการวิจัย พบว่า พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ดังนั้นในเชิงนโยบายควรจะต้องมีการสร้างจิตสำนึกของความรักใคร่ชอบให้กับตำรวจอยู่ตลอดเวลา วิธีการเช่น ต้องมีการประชุมชี้แจง การแทรกซึมแนวคิดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อทำความเข้าใจกับตำรวจในทุกหน้าที่ ให้สำนึกถึงบทบาทของการเป็นผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดจนกำชับผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นให้กระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และควรมีการยกย่องในที่สาธารณะ หรือการให้รางวัลแก่ตำรวจที่ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกในการให้บริการกับประชาชนที่ดี

(2) การวิจัยครั้งนี้พบว่าการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการนั้น มีผลโดยตรงต่อความสะดวกในการมารับบริการของประชาชน ในเชิงนโยบายควรจะต้องมีการสนับสนุนให้สถานีตำรวจมีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

(3) ควรมีการนำแนวความคิดความพึงพอใจของประชาชนมาเป็นผลในการประเมินผลบุคลากร และหน่วยงาน โดยการทำ การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจ ตลอดจนระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ และบริการที่พึงประสงค์ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นกฎเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการประเมินผลความสามารถของตำรวจในระดับบุคคล และความสำนึกของหน่วยงาน

(4) ควรมีการกำหนดเป็นนโยบายให้สถานีตำรวจต่างๆ มีการจัดทำแผนพับใบปลิว หนังสือคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ เผยแพร่ให้ประชาชนทราบถึงช่องทาง ขั้นตอน และระยะเวลาของการให้บริการ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการติดต่อราชการกับ

ตำรวจ เพื่อประชาชนสามารถทราบถึงช่องทางในการติดต่อราชการ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อหลายครั้ง การบริการก็เป็นไปได้โดยสะดวกรวดเร็ว

(5) ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกและร้องเรียนได้เมื่อไม่พอใจต่อการให้บริการ เพื่อจะไม่ต้องจำกัดโอกาสของประชาชนที่จำเป็นต้องรับบริการ เช่น การให้ประชาชนเลือกที่จะชำระค่าปรับผ่านทางธนาคาร ไปรษณีย์ แทนการเดินทางมาชำระที่สถานี เป็นต้น ขณะเดียวกันการให้บริการที่ยังมีข้อบกพร่องอยู่ ควรมีการจัดตั้งตู้แสดงความคิดเห็นให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น หรือ ติดประกาศโดยชัดแจ้งว่าหากไม่ได้รับความเป็นธรรมให้ติดต่อกับผู้ใดได้บ้าง อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพของข้อร้องเรียนดังกล่าวจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการตอบสนอง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิจัยและพัฒนา

(1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตเฉพาะการศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีประสบการณ์ในการติดต่อกับตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย เท่านั้น เพื่อให้การศึกษายาวครอบคลุมพื้นที่ได้กว้างยิ่งขึ้น จึงควรจะนำแนวความคิด ตลอดจนระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ไปศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในสถานีตำรวจอื่น ๆ อีกว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร

(2) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ โดยการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพียง 4 ด้าน ทั้งนี้ในโลกความเป็นจริงแล้ว อาจมีกิจกรรมในการพัฒนามากกว่านี้ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไป อาจต้องมีการวิเคราะห์สภาพปัญหาและกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กว้างขวางครอบคลุมมากขึ้น เพื่อจะได้ทำให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และควรจะมีการเปรียบเทียบกิจกรรมแทรกแซงในการพัฒนาหลาย ๆ ชุด เพื่อดูว่า กิจกรรมใดเหมาะสมที่สุด

(3) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่เคยมีประสบการณ์ในการมาใช้บริการที่สถานีตำรวจเท่านั้น แต่ไม่ได้มีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ กับประชาชนผู้มารับบริการว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดำเนินการไปนั้น มีผลต่อความพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ดังนั้นควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ เพื่อจะได้ทราบว่ามีความเห็นต่อผลการพัฒนาแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร