

การประเมินผลงานการบริการ ประชาชนบนสถานีตำรวจ

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลงานการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจเป็นการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการบนสถานีตำรวจ ภาค 1-9 และ บข.น. ด้วยการใช้แบบสอบถามและแบบวัดความพึงพอใจเพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการบนสถานีตำรวจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อสถานีตำรวจเกี่ยวกับการแจ้งเอกสารหาย เจ้าหน้าที่คนแรกที่ประชาชนติดต่อส่วนใหญ่คือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รองมาได้แก่ร้อยเวร กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่นำพอใจปานกลาง ไม่ว่าจะ

จะเกี่ยวกับระยะเวลาในการนั่งรอเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ให้คำแนะนำช่วยเหลือ การได้รับความสะดวก และการพูดจาของ เจ้าหน้าที่

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลางต่อสถานที่และ สาธารณูปโภค การบริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่ใน ขณะเดียวกันก็พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับ ระยะเวลา จากสถานที่เกิดเหตุถึงสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกระดับ แต่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยต่อความยากในการหาสถานีตำรวจ

3. ปัจจัยระดับบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มารับบริการบนสถานีตำรวจ พบว่า

3.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจ ปานกลางเกี่ยวกับสถานที่และสาธารณูปโภค การบริการ และไม่มีความ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

3.2 สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส โสด คู่ หย่า แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับสถานที่และสาธารณูปโภคการบริการของ เจ้าหน้าที่ และระดับของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่มี สถานภาพสมรส หย่า แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจมากต่อการบริการของ เจ้าหน้าที่ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญ

3.3 ศาสนา

กลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนาต่างกัน มีความพึงพอใจปานกลาง เกี่ยวกับสถานที่และสาธารณูปโภค การบริการของเจ้าหน้าที่ และระดับของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่กลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนาอิสลาม มีความ

พึงพอใจมากต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ และศาสนาที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

3.4 ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญา มีความพึงพอใจสถานที่และสาธารณูปโภคมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระดับของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.5 อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับสถานที่และสาธารณูปโภค การบริการของเจ้าหน้าที่ และระดับของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

4. ปัจจัยระดับองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการบนสถานีตำรวจ

4.1 ลักษณะการรับบริการ

กลุ่มตัวอย่างทั้งที่เคยมาสถานีตำรวจและไม่เคยมา มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับสถานที่และสาธารณูปโภค การบริการของเจ้าหน้าที่และระดับของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และไม่มี ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

4.2 ผู้มารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างทั้งผู้เสียหาย พยานผู้ต้องหา เยี่ยมผู้ต้องหา แจ้งเอกสารหายและผู้มาขออนุญาตต่างๆ มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับสถานที่ และสาธารณูปโภคการบริการของเจ้าหน้าที่ และระดับ

ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยกเว้นประเภทผู้ที่มาเยี่ยมผู้ต้องหามีความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมาก และประเภทผู้รับบริการแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4.3 ระยะเวลาที่นั่งรอเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างทั้งผู้เสียหาย พยาน ผู้ต้องหา เยี่ยมผู้ต้องหา แจ้งเอกสารหาย และขออนุญาตต่างๆ จะใช้ระยะเวลานั่งรอเจ้าหน้าที่ 1-10 นาที

4.4 ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งผู้เสียหาย พยาน ผู้ต้องหา การเยี่ยมผู้ต้องหา ส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลามากกว่า 30 นาที ยกเว้น ผู้รับบริการประเภทแจ้งเอกสารหายและขออนุญาตต่างๆ เจ้าหน้าที่จะใช้ระยะเวลาดำเนินการ 1-10 นาที

4.5 ภาค และ บช.น.

สถานที่และสาธารณูปโภค

กลุ่มตัวอย่าง บช.น มีความพึงพอใจที่จอดรถน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างภาค 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่าง บช.น มีความพึงพอใจที่นั่งของผู้มาติดต่อ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างภาค 6 และ ภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่าง บช.น มีความพึงพอใจน้ำดื่มที่เตรียมไว้บริการน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างภาค 3และภาค 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การบริการของเจ้าหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างภาค 3 (อีสานใต้) มีความพึงพอใจต่อกริยา มารยาท คำพูดเจ้าหน้าที่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างภาค 9 (ภาคใต้) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางในอันที่จะปฏิบัติ เพื่อให้ให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรเน้น

1. ในกรณีสถานีตำรวจที่ผู้มารับบริการทางธุรการมาก ควรมีการมอบหมายให้มีร้อยเวร เพื่อทำหน้าที่เป็นเวรอำนวยความสะดวกในสถานี และรับผิดชอบการแจ้งความทางธุรการ

2. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ว่าผู้บริการจะเป็นใคร หรือมาติดต่อ ในเรื่องใด และสิ่งสำคัญเจ้าหน้าที่ตำรวจควรเน้น ในด้านระยะเวลาที่ให้บริการ โดยใช้ระยะเวลาที่น้อยที่สุด

3. ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้มีความรู้ และความสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการพูดจา เพราะเป็นเจ้าหน้าที่คนแรกที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องติดต่อ

4. ส่วนกองบัญชาการตำรวจนครบาลควรมีการปรับปรุง ด้านสถานที่และสาธารณูปโภค โดยจัดให้มีที่นั่งสำหรับรอพบเจ้าหน้าที่มีประมาณเพียงพอ ควรจัดน้ำดื่มให้กับประชาชนที่มาติดต่อ อีกทั้งควรมีการขยายลานที่จอดรถเพิ่มขึ้นด้วย รวมถึงมีป้ายบอกทางในการมาสถานีตำรวจ

งบประมาณที่ศึกษา

2537

ผู้ศึกษาวิจัย

- กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานแผนงาน
และงบประมาณกรมตำรวจ
- สถาบันดำรงราชานุภาพ สป.มท