

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา โดยมุ่งศึกษา เฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาติดต่อขอรับบริการเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี ณ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในช่วงระหว่างเดือน เมษายน ถึง มิถุนายน 2542 เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ (Qualitative study) ผนวกกับการศึกษาทางมานุษยวิทยา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาติดต่อขอรับบริการที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Random Sampling ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ทั้งหมด 237 ชุด และนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ในเชิงสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าไคสแควร์ (Chi-square) การศึกษาทางมานุษยวิทยา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา จำนวน 11 ราย โดยจำแนกตามเชื้อชาติ ซึ่งไม่ซ้ำกัน เพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description) และ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สรุปผลการวิจัย ตลอดจนข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. สรุปข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ได้แก่ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และ พฤติกรรมในการให้บริการ
3. สรุปผลการวิจัย
4. ปัญหาในการวิจัย
5. ข้อค้นพบในการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
7. สรุปความ

6.1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังของนักท่องเที่ยวต่างชาติในด้าน เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ศาสนา จุดประสงค์ในการเดินทางมาเมืองพัทยา ประสพการณ์ในการเดินทางระหว่างประเทศ จากนั้น เป็นข้อมูลในเรื่องประสพการณ์ในการติดต่อขอรับบริการจากทาง สถานีตำรวจนครตำบลพัทยา ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการ จาก สถานีตำรวจนครตำบลพัทยา ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ จำนวน 237 ชุด พบว่า

ข้อมูลภูมิหลังของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งเป็นเพศชาย โดยมีจำนวนถึง 167 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 74.6 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 57 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 25.4 ของจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

2. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่เกือบครึ่งหนึ่ง มีอายุต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.1 ที่เหลือมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 ของจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติมาจากหลากหลายเชื้อชาติ คือ อเมริกันและละแวกทวีปอเมริกาเหนือ เช่น อเมริกัน และ แคนาดา จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.2 สหราชอาณาจักร คือผู้ที่มาจากหมู่เกาะอังกฤษ (United Kingdom) มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ยุโรป เช่น เยอรมัน อิตาลี และ ฝรั่งเศส เป็นต้น จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.3 เอเชีย เช่น เกาหลี, สิงคโปร์และฮ่องกง เป็นต้น จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2 ชาวคิวบา เช่น แอลจีเรีย, ตุรกีและโรมาเนีย เป็นต้น จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตะวันออก หรือ ตะวันออกกลาง เช่น ปากีสถาน, อินเดีย และ ซาอุดีอาระเบีย เป็นต้น จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และ รัสเซีย จำนวน 3 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.3

4. การศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไปถึง 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.9 และ มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรีจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.1

5. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นผู้ที่สมรสแล้วมากที่สุดถึง 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.1

เป็นโรค จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.5 แต่งงานแล้ว แต่หย่าร้างหรือแยกทางกับคู่สมรส จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.4 และ แต่งงานแล้วคู่สมรสถึงแก่กรรมไม่มี

6. นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีอาชีพที่แตกต่างหลากหลาย คือ ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 เป็นนักเรียนนักศึกษา จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0 รับราชการหรือทำงานในหน่วยงานของรัฐ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.7 ทำงานรับจ้างทั่วไป จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.2 เป็น พนักงานบริษัท 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.9 เกษียณอายุแล้ว จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.8 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.2

7. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากนับถือศาสนาคริสต์ มีจำนวนถึง 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 นับถือศาสนาและลัทธิอื่น ๆ เช่น ศาสนาฮินดู จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.2 นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 7 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 3.0

8. นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมาก มีจุดประสงค์ในการเดินทางมาพักยาว เพื่อท่องเที่ยว พักผ่อน ระยะเวลา มากที่สุดถึง 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองมา มีจุดประสงค์เพื่อมาประกอบธุรกิจ จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 มีจุดประสงค์ในการเดินทางมา เพื่อประชุมสัมมนา จำนวน 10 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 4.3 และเดินทางมาพักยาวด้วยจุดประสงค์อื่นๆ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0

9. จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนมากซึ่งกว่าครึ่งหนึ่ง มีประสบการณ์ในการเดินทางระหว่างประเทศน้อยครั้ง โดยถือเอาเกณฑ์ ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไปแต่ไม่ถึง 30 ครั้ง มีจำนวนมากที่สุดถึง 169 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมา เป็นกลุ่มที่เดินทางบ่อยครั้ง โดยถือเอาเกณฑ์ตั้งแต่ 30 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 และกลุ่มที่เดินทางระหว่างประเทศเป็นครั้งแรก จำนวน 27 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.4

เกี่ยวกับประสบการณ์ในการติดต่อขอรับบริการของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นครั้งแรก 168 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.8 เคยมาติดต่อขอรับบริการก่อนหน้านี้อแล้ว รวม 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.2

2. นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เคยมาติดต่อขอรับบริการจาก สถานีตำรวจ เคยมาติดต่อเสียค่าปรับจราจร จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.6 เคยมาติดต่อแจ้งความเอกสารหาย จำนวน 17 ราย คิด

เป็นร้อยละ 20 เคยมาติดต่อแจ้งความทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.6 เคยมาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.7 และ เคยมาติดต่อขอรับบริการด้านอื่นๆ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.1

3. นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการจาก สถานีตำรวจ เป็นครั้งแรก มาติดต่อขอเสียค่าปรับจราจร จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 31 มาติดต่อแจ้งความเอกสารหาย จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.26 มาติดต่อแจ้งความทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย จำนวน 69 ราย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.74 มาติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.86 และ มาติดต่อขอรับบริการในด้านอื่นๆ 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.14

4. นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งหนึ่ง รู้สึกพอใจ โดยมีจำนวนถึง 158 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 67.5 รู้สึกพอใจมาก 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 รู้สึกไม่แน่ใจ 16 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 6.8 รู้สึกไม่พอใจจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3 และรู้สึกไม่พอใจมาก จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.4

6.2 สรุปข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ได้แก่ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการ

1. ระบบการให้บริการ จากจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งหมด 216 ราย พบว่า ผู้ที่แสดงความพึงพอใจต่องานบริการตำรวจหรือเห็นด้วย จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 ไม่แน่ใจ จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.6 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย จำนวน 3 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.4

2. กระบวนการให้บริการ จากจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งหมด 220 ราย พบว่า มีผู้ที่แสดงความพึงพอใจต่องานบริการตำรวจหรือเห็นด้วย จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.2 ไม่แน่ใจ จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.0 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย จำนวน 4 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.8

3. พฤติกรรมในการให้บริการ จากจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งหมด 219 ราย นั้นพบว่า มีผู้ที่แสดงความพึงพอใจต่องานบริการตำรวจ หรือ เห็นด้วย จำนวน 151 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 68.9 ไม่แน่ใจ จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.7 และ ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย จำนวน 3 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.4

6.3 สรุปผลการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 : นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อย

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของนักท่องเที่ยวต่างชาติกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ตัวแปรทางด้าน อายุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

สมมติฐานข้อที่ 2 : นักท่องเที่ยวต่างชาติเพศชายมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวเพศหญิง

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศของนักท่องเที่ยวต่างชาติกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ตัวแปรทางด้านเพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในทิศทางตรงกันข้าม รวม 2 ข้อ หรือกล่าวได้ว่านักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ น้อยกว่านักท่องเที่ยวเพศหญิง ส่วนข้อที่เหลืออีก 2 ข้อ เมื่อทดสอบด้วยสถิติเดียวกันพบว่า ตัวแปรทางด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

สมมติฐานข้อที่ 3 : นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดำกว่า

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษานักท่องเที่ยวต่างชาติ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ตัวแปรทางการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

สมมติฐานข้อที่ 4 : นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจในงานบริการ ของตำรวจ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดำกว่า

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่าง อาชีพของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าตัวแปรทางด้านอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

สมมติฐานที่ 5 : ระบบการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในระดับที่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ระบบการให้บริการ กับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. ระบบการให้บริการด้านแรก : เรื่องการจัดทำป้ายแจ้งบอกสถานที่ที่จะติดต่อขอรับบริการไว้ด้านหน้าทางเข้า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

2. ระบบการให้บริการด้านที่สอง : การจัดทำช่องสำหรับติดต่อเพื่อขอรับบริการไว้เฉพาะเรื่องพร้อมมีป้ายแจ้งบอก เช่น ช่องสำหรับเสียค่าปรับจราจรหรือแจ้งเอกสารหาย มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

3. ระบบการให้บริการด้านที่สาม : เจ้าหน้าที่ตำรวจคอยให้คำแนะนำเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

4. ระบบการให้บริการด้านที่สี่ : การมีป้ายบอกเวลาในการขอเยี่ยมผู้ต้องหาแสดงไว้ที่หน้าห้องยังสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

5. ระบบการให้บริการด้านที่ห้า : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยให้บริการสามารถพูดจาสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่า ระบบการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา ทั้ง 5 ด้าน นั้น สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

และจากการวิเคราะห์ ระบบการให้บริการในภาพรวม กับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่า ระบบการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา โดยภาพรวมนั้น สร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 : กระบวนการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการให้บริการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. กระบวนการให้บริการด้านแรก : เรื่องการติดต่อเสียค่าบริการจราจร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ
2. กระบวนการให้บริการด้านที่สอง : เรื่องการติดต่อแจ้งความเอกสารหายหรือทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ
3. กระบวนการให้บริการด้านที่สาม : เรื่องการติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ
4. กระบวนการให้บริการด้านที่สี่ : เรื่องการแจ้งเหตุต่อตำรวจ เพื่อขอความช่วยเหลือในการระงับเหตุต่างๆ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ
5. กระบวนการให้บริการด้านที่ห้า : เรื่อง การติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่า กระบวนการให้บริการ ของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา สร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

และจากการวิเคราะห์ กระบวนการให้บริการในภาพรวมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่า กระบวนการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา โดยภาพรวมนั้นสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 7 : พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวในระดับที่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่าง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ด้วยสถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. พฤติกรรมการให้บริการด้านแรก : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วยมีมนุษยสัมพันธ์ดีให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

2. พฤติกรรมการให้บริการด้านที่สอง : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความสามารถในการสื่อสารถ่ายทอดแจ้งข้อมูลข่าวสารอธิบายตอบคำถามและสามารถให้เหตุผลได้ดีมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

3. พฤติกรรมการให้บริการด้านที่สาม : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วยทำงานอย่างมีประสิทธิภาพคือ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย เสร็จตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ มีคุณภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ในผลงาน คุ่มเวลา และคุ่มค่าใช้จ่ายที่เสียไป มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

4. พฤติกรรมการให้บริการด้านที่สี่ : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความรู้ ความสามารถด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับในงานที่ทํานองการติดต่อด้วยเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

4. พฤติกรรมการให้บริการด้านที่สี่ : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความรู้ ความสามารถด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับในงานที่ทํานองการติดต่อด้วยเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

5. พฤติกรรมการให้บริการด้านที่ห้า : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความสำนึกและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ตั้งใจทำงาน ไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุอันควร ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

6. พฤติกรรมการให้บริการด้านที่หก : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงต่อเวลา มีวินัยในการทำงาน ทำงานด้วยความโปร่งใส และมีความยุติธรรมต่อทุกๆ คนที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยจะเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และ ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้หนึ่งผู้ใดเป็นพิเศษ ไม่ว่าคนไทยหรือต่างชาติก็ตาม มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

7. พฤติกรรมการให้บริการด้านที่เจ็ด : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร เป็นต้น มีความสัมพันธ์ ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

8. พฤติกรรมการให้บริการด้านที่แปด : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ติดต่อด้วย มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ของ สถานีตำรวจภูธรตำบลกัทธา ทั้ง 8 ด้าน นั้นสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

และจากการวิเคราะห์ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวม ก็มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ

หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ของสถานีตำรวจภูธรตำบลกัทธา โดยภาพรวม นั้นสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจ ของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่องานบริการของตำรวจ ในระดับที่แตกต่างกัน คือ กระบวนการให้บริการ และ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพียง 2 ด้าน ส่วน ปัจจัยด้านข้อมูลภูมิหลัง อันได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และ อาชีพ และ ปัจจัยเรื่องระบบการให้บริการ ไม่ถือเป็นสาเหตุของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน ในการวิจัยในครั้งนี้แต่อย่างใด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.4 ปัญหาในการวิจัย

1) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำความเข้าใจและชี้แจงขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ผู้ช่วยวิจัยทราบทุกขั้นตอนแล้ว แต่เนื่องจาก ในเบื้องต้นผู้ช่วยวิจัยมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถามจึงทำให้แบบสอบถามบางฉบับเกิดความบกพร่องขึ้น ซึ่งหากพบว่าแบบสอบถามชุดใดมีความบกพร่องมาก ผู้วิจัยก็ไม่นำมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2) เดิมที่มีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็นช่วงต้นปี 2542 คือ ระหว่างเดือนมกราคม ถึงกุมภาพันธ์ 2542 แต่เนื่องจาก ในช่วงดังกล่าวทาง สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอาคารสถานที่ทำการ ทำให้เกิดอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจาก กำหนดสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลไว้ที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ส่งผลให้การเก็บรวบรวมข้อมูลต้องดำเนินการล่าช้ากว่าที่กำหนด

3) ในระหว่างที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ปรากฏว่า ยังมีการดำเนินการปรับปรุงอาคารสถานที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในเรื่อง ระบบการให้บริการของสถานีตำรวจ ในส่วนของรายละเอียดบางประการ ซึ่งส่งผลต่อผลการวิจัยในครั้งนี้พอสมควร ในเรื่อง บัญชีทางด้าน ระบบการให้บริการ

4) ช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา คือ ระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนกรกฎาคม 2542 เป็นช่วงที่เรียกว่า หน้าโลว์ (Low season) หมายถึง เป็นช่วงที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวยังเมืองพญาบาบาง ไม่เหมือนในช่วงเวลาที่ได้กำหนดไว้เดิมคือ ระหว่างเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2542 ซึ่งเป็นช่วง High season ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติ จะหลั่งไหลเข้าสู่พยามากเป็นพิเศษกว่าทุกช่วงของแต่ละปี

5) ปัญหาในเรื่องการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยเฉพาะ ในส่วนที่มีการแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม เนื่องจาก ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งลายมือของนักท่องเที่ยวแต่ละคนนั้นแตกต่างกันบางรายอ่านออกง่ายบางรายอ่านออกยากมาก ทำให้เกิดปัญหาในการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนการแสดงความคิดเห็นพอสมควร

6.5 ข้อค้นพบในการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัย ได้ข้อสรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิชัย มีอยู่ 2 ด้าน คือ กระบวนการให้บริการ และ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการ

สำหรับในด้านแรก กระบวนการให้บริการ เมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แล้วพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ แสดงความพึงพอใจต่อ กระบวนการให้บริการเป็นมางด้านคือ การเสียค่าบริการ การติดต่อขอเยี่ยมผู้ต้องหา การแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือ และ พบว่าในด้าน การแจ้งความเอกสารหาย หรือ ทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย และ การติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากในการติดต่อแจ้งความเอกสารหายหรือทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย และ การติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน จะต้องทำการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่เสมียนประจำ ซึ่ง จะต้องทำงานเกี่ยวกับในด้านคดีด้วย น่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปได้

สำหรับในด้านที่สอง ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติแสดงความพึงพอใจต่อ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกด้าน และ เมื่อทำการวิเคราะห์ในภาพรวม ก็พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ น่าจะเป็นเหตุผลสำคัญ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ สำหรับในการวิจัยในครั้งนี้

ส่วนในเรื่องระบบการให้บริการ ผู้วิจัยมีความเชื่อว่ายังคงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจหากแต่ผลการวิจัยที่ออกมากลับไปไม่เป็นไปตามที่สร้างกรอบแนวคิดและผลการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่ผานมา ทั้งนี้เชื่อว่าเกิดจาก สาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ

ประการแรก การจัดระบบการให้บริการ ของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพิชัย ที่เป็นอยู่ไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ในประเด็นที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถาม จึงควรพิจารณาปรับปรุง หรือ จัดระบบการให้บริการเสียใหม่ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการ สามารถรับทราบและเข้าใจได้ด้วยตนเองเมื่อมาติดต่อขอรับบริการว่าจะต้องปฏิบัติตัวเช่นไร อย่างไร

ประการที่สอง การขาดความต่อเนื่องในการ จัดระบบการให้บริการ โดยเฉพาะในเรื่อง การจัดทำบัญชีและสัญลักษณ์แสดงความชัดเจนของระบบการให้บริการ เป็นภาษาอังกฤษหรือสัญลักษณ์สากลที่เป็นที่ยอมรับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมาก แสดงความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในระดับที่สูงมากถึง ร้อยละ 91.5

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมาก มีความพึงพอใจใน ความสวยงาม ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และ ความสะอาด ซึ่งมีการปรับปรุงใหม่ทันสมัย เหมือน ธนาคาร โรงพยาบาล หรือ บริษัทเอกชน มากกว่า สถานีตำรวจ ของอาคารสถานที่ทำการของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมาก เห็นว่าปัญหาในการติดต่อราชการส่วนหนึ่ง เกิดจากสถานที่จอดรถที่ทางสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา จัดไว้ มีน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ และยังคงพบว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติบางรายประสบปัญหาในเรื่อง การเรียกรับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นปัญหา เดิมที่เกิดขึ้นทุกครั้งที่มีการทำการศึกษาวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับตำรวจ และ ปัญหาในเรื่องการเดินทางมาสถานีตำรวจ เนื่องจากไม่มีการประชาสัมพันธ์ไว้ตามสถานที่ต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6.6 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ เพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ได้กำหนด ปัจจัย เหตุที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็น 4 ด้าน ทั้งที่จริงแล้ว อาจจะมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจที่มากกว่านี้ ในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป จึงควรทำการศึกษาและสำรวจว่ามีปัจจัยอื่นใดอีกหรือไม่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจให้ครอบคลุมและกว้างขวางมากกว่านี้
- 2) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ทำการ ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้กำหนดเป็นตัวแปรในการทดสอบความสัมพันธ์ครั้งนี้ ในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรนำเอาปัจจัยเรื่อง อาคารสถานที่ทำการ มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ด้วย
- 3) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ เฉพาะงานบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี ซึ่งอันที่จริงงานบริการของตำรวจที่เห็นหัวใจสำคัญก็คืองานบริการ ที่เกี่ยวข้องกับคดี ซึ่งมีเรื่องของการอำนวยความสะดวกเข้ามาเกี่ยวข้อง การศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษานเรื่อง งานบริการที่เกี่ยวข้องกับคดีด้วย
- 4) การศึกษาในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด ในการทำการวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างระหว่าง ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคนไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเปรียบเทียบกันว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
- 5) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา เพียงแห่งเดียว หากจะทำการศึกษาเพื่อวัดมาตรฐานของงานบริการ ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบ ระหว่างสถานีตำรวจที่มีคุณลักษณะในด้าน นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมากเช่นเดียวกับพญา เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
- 6) การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในช่วง High season เปรียบเทียบกับ ช่วง Low season หรือเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์ เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการวัดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของ สถานีตำรวจ ด้วยว่ามีความเป็นมาตรฐานมากน้อยเพียงใด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ด้านระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการ เป็นเรื่องของวิธีการให้บริการ เงื่อนไขในการขอรับบริการ รวมถึงองค์ประกอบ การรับทราบข้อมูลข่าวสารในการติดต่อขอรับบริการ และ โอกาสในการเข้าถึงบริการของลูกค้า จากการ วิจัยในครั้งนี้พบว่า ระบบการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องานบริการ ของตำรวจ แต่จากผลการศึกษาที่ผ่านมา ยืนยันว่า ระบบการให้บริการ มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของนัก ท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการสาธารณะ รวมทั้งงานบริการของตำรวจ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เกิดจากเหตุผล สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก การจัดระบบการให้บริการ ของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา ที่เป็น อยู่ไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ในประเด็นที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถาม จึงควรพิจารณาปรับปรุงหรือจัดระบบการ ให้บริการเสียใหม่ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการ สามารถรับ ทราบและเข้าใจได้ด้วยตนเอง เมื่อมาติดต่อขอรับบริการว่าจะต้องปฏิบัติตัวเช่นไรอย่างไร ประการที่สอง เกิดจากความไม่ต่อเนื่องในการจัดระบบการให้บริการและไม่ให้ความสนใจในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดทำป้าย และ สัญลักษณ์ เพื่อแสดงความชัดเจนของระบบการให้บริการ เป็นภาษาอังกฤษ หรือ สัญลักษณ์สากลที่เป็นที่ยอมรับ แต่ได้รวบรวมข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1) การเผยแพร่ให้ทราบถึงช่องทาง ขั้นตอน และระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการ รวมทั้ง เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการติดต่อราชการกับตำรวจ

เป็นความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานบริการของตำรวจไม่ว่าจะในเรื่องใด ด้านใดก็ตาม มีความ จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนโดยทั่วไปได้ทราบถึง ในการติดต่อ ราชการในเรื่องดังกล่าว ว่าผู้รับบริการจะสามารถติดต่อกับใคร ได้ที่ไหน เมื่อไหร่และอย่างไร เรื่องใด บ้างที่จำเป็นต้องมาติดต่อด้วยตนเองโดยตรงที่ สถานีตำรวจ พร้อมด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง หรือ เรื่องใดที่สามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องมาที่สถานีตำรวจและ เมื่อประชาชนได้รับทราบถึงแนวทาง ในการติดต่อราชการแล้ว ประชาชนก็จะไม่เสียเวลาต้องมาติดต่อหลายครั้ง การให้บริการก็เป็นไปได้โดย สะดวก รวมทั้งในแต่ละเรื่องนั้นมีขั้นตอนใดบ้างใช้เวลาในการติดต่อเท่าใดกว่าจะเสร็จสิ้น สำหรับวิธีการ ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น การตีพิมพ์ประกาศให้ทราบอย่างชัดเจน ในบริเวณ สถานีตำรวจ หรือ ประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ แต่ประการสำคัญเนื้อหาต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีตัวอย่าง เช่น รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ ที่เป็นสากลประกอบ โดยอาจทำเป็นเอกสารแจกในรูปของ แผ่นพับ

บพลิว คู่มือประชาชน โปรดเตอร์ เป็นต้น แต่สำหรับห้องที่พินักท่องเที่ยวต่างชาตินำมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ควรจัดทำเป็นภาษาอังกฤษควบคู่กันไปด้วย

2) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกและร้องเรียนได้

การทำให้ประชาชนมีทางเลือกทำให้ใช้บริการและสามารถร้องเรียนได้เมื่อไม่พอใจต่อการให้บริการ เป็นการประยุกต์มาจากแนวคิดเกี่ยวกับที่ว่า การให้บริการสาธารณะควรมีช่องทางให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะรับบริการจากแหล่งอื่น หรือมีแผนที่สามารถร้องเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อทำให้เห็นถึงปัญหาตลอดข้อเสนอนั้นๆ เพื่อการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เพื่อจะไม่ต้องเป็นการจำกัดโอกาสของประชาชนที่จำเป็นต้องมารับบริการสาธารณะนั้นๆ กิจกรรมงานบริการบางอย่างของตำรวจ ก็เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีทางเลือกได้ เช่น การเลือกชำระค่าปรับผ่านทางไปรษณีย์หรือมาชำระค่าปรับด้วยตนเองที่ สถานีตำรวจ แล้วแต่สะดวก ในขณะที่หากบริการใดมีข้อบกพร่องไม่สมบูรณ์ ก็ควรมีการจัดทำช่องทางสำหรับให้มีการร้องเรียน เช่น จัดตู้รับฟังความคิดเห็น หรือติดประกาศให้ทราบโดยทั่วกันว่าหากไม่ได้รับความสะดวกให้ติดต่อกับผู้ใดได้ หรือเลือกรับฟังความคิดเห็นโดยการทำสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ เช่น ให้ทำแบบสอบถาม เป็นต้น

3) การสามารถถูกตรวจสอบได้

แต่เดิมการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตำรวจมีที่มาจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น กฎระเบียบ กฎหมาย วินัย หรือ ผู้บังคับบัญชา แต่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต้องสามารถตรวจสอบได้จากสาธารณชน ซึ่งเป็นการนำเอาแนวคิดการตรวจสอบสาธารณะมาใช้วิธีการคือ ต้องมีการลดการใช้กฎระเบียบ ขึ้นตอนต่างๆ ให้น้อยลง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของสถานีตำรวจ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง นอกจากนั้น ต้องสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ขึ้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานของตำรวจ ต้องมีความชัดเจน ปราศจากข้อสงสัย และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

4) การสร้างระบบการให้บริการให้มีความชัดเจน อย่างต่อเนื่อง และต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ หากมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง

กรณีดังกล่าวเกิดขึ้นจากสภาพปัญหาข้อเท็จจริงในการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือ ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอาคารสถานที่อย่างต่อเนื่องทำให้การจัดระบบการให้บริการของสถานีตำรวจ ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย แต่ระหว่างการปรับปรุงเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการไปนั้น ไม่มีการประชาสัมพันธ์ หรือประกาศให้ผู้มาติดต่อทราบว่ามี การเปลี่ยนแปลงอย่างไร ฉะนั้นไม่ว่าจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดก็ตาม จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์หรือประกาศให้ผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบโดยทั่วกันด้วย

ด้านกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ เป็นเรื่องของการไหลเวียนของงานในขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการ งานตำรวจตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการรอรับบริการของผู้มาติดต่อขอรับบริการว่ารวดเร็วหรือล่าช้าเพียงใด ซึ่งจากผลการศึกษาที่ผ่านมา ยืนยันว่า กระบวนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ ซึ่งได้รวบรวมข้อเสนอแนะ จากการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1) การจัดกระบวนการให้บริการที่ง่ายและรวดเร็ว รวมทั้ง รวมบริการให้รวมอยู่ ณ จุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ

การจัดกระบวนการให้บริการให้มีความง่ายและรวดเร็ว เพื่อให้นักกิจกรรมทุกด้านของงานบริการตำรวจเป็นไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว หรือทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน หรือติดขัด ณ จุดใดจุดหนึ่ง จึงจำเป็นต้องจัดกระบวนการให้บริการให้ง่ายวิธีการคือ การศึกษาถึงกระบวนการของกิจกรรมการให้บริการในด้านต่างๆ ทุกขั้นตอนโดยละเอียดรวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณงานกับกำลังพลที่มีอยู่ โดยมีจุดประสงค์เพื่อลดขั้นตอนให้สั้นลง ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป และรวมขั้นตอนที่มีความคล้ายคลึงกันเข้าไว้เป็นขั้นตอนเดียวกัน โดยเฉพาะกิจกรรมการให้บริการทั้งที่เกี่ยวข้องกับคดีและไม่เกี่ยวข้องกับคดี เพื่อให้กระบวนการต่างๆ มีความคล่องตัว ง่าย สะดวก รวดเร็ว และ สอดคล้องกับ ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดไว้ตาม โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน การรวมการบริการให้รวมอยู่ ณ จุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop service) เป็นวิธีการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานมีความรวดเร็วขึ้น กล่าวคือ แทนที่ผู้มาติดต่อต้องไปติดต่อขอรับบริการในเรื่องหนึ่ง จากเจ้าหน้าที่หลายๆ คน ต่างสถานที่กัน ก็ให้รวมเข้าไว้ ณ ที่จุดเดียวกัน หรือ ในห้องเดียวกันโดยการจัดให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมานั่งทำงานในสถานที่เดียวกันเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งไม่คุ้นเคยและไม่ทราบ ระบบการให้บริการและกระบวนการให้บริการในการติดต่อราชการ ซึ่งกรณีดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ได้จัดระบบการให้บริการรวมไว้ ณ ที่จุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จอยู่แล้ว เช่น การเสียค่าปรับจราจร การแจ้งความเอกสารหายหรือทรัพย์สินตกหล่น สูญหาย เป็นต้น

2) การกระจายกำลังพลและกระจายอำนาจให้กับหน่วยงานในระดับปฏิบัติให้มากขึ้น

เป้าประสงค์หลักเพื่อให้งานบริการมีความสะดวก คล่องตัว และ รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น โดยอาจจัดตั้งสถานีตำรวจย่อย (Box) กระจายตามจุดต่างๆ เช่น ถนนสายสำคัญ แหล่งชุมชน หรือ สถานที่สำคัญ

ซึ่งมีประชาชนและนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก หรือ อาจจะไปตั้งอยู่ในสถานที่ที่สามารถให้บริการได้อย่าง ทั่วถึงที่ เช่น บนดึกสูง ซึ่งเป็นจุดรวมของสำนักงานธุรกิจหรือที่พักอาศัยของประชาชน บริเวณศูนย์การค้า หรือ สถานีขนส่ง เป็นต้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กับทั้งเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีของ ดำรวจกับประชาชนอีกด้วย เนื่องจากมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น

3) เน้นการทำงานในเชิงรุกให้มากขึ้น

นอกจากจะกระจายกำลังและอำนาจในการปฏิบัติงานไปสู่ระดับปฏิบัติ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการแก่ประชาชนและนักท่องเที่ยวแล้วยังควร เน้นการให้บริการในเชิงรุกควบคู่กันไปด้วย เช่น การจัดสถานีตำรวจเคลื่อนที่ ซึ่งอาจจะ เป็นในรูปของตู้ยามชุมชน ที่สามารถเคลื่อนย้ายไปตามสถานที่ต่างๆ ได้โดยง่าย โดยการให้รถยนต์เป็นยานพาหนะนำมาดัดแปลงเป็นสถานีตำรวจเคลื่อนที่ซึ่งจะทำให้ประชาชน ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อขอรับบริการที่สถานีตำรวจ วิธีการดังกล่าว กองบัญชาการตำรวจนครบาล ดำเนิน การอยู่ในปัจจุบัน วิธีการดังกล่าว เป็นไปในลักษณะเดียวกับ การให้ประชาชนมีทางเลือก ในการชำระค่า ปรับทางไปรษณีย์ ซึ่ง เน้นการทำงานในเชิงรุกเช่นกัน

4) การมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

ปัญหาที่พบอยู่เสมอในการติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐโดยทั่วไปซึ่งรวมถึงสถานีตำรวจด้วย ก็คือ การให้บริการที่มักเน้นกฎระเบียบเป็นหลักในการปฏิบัติงาน มากกว่าที่จะยึดเป้าหมายที่ประโยชน์ของ ประชาชนที่จะได้รับจากบริการ เป็นสำคัญ ผลที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ ทำให้งานบริการขาดความคล่องตัว เกิด ความล่าช้า แนวทางแก้ไขก็คือ ผู้บังคับบัญชา ต้องทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน ในระดับ ล่างทุกนาย ให้เป็นแนวทางเดียวกัน คือ ต้องยึดประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับจากงานบริการเป็นหลัก ส่วนกฎระเบียบนั้นให้ถือเป็นเพียงเครื่องมือ เพื่อให้งานสามารถดำเนินไปบรรลุตามเป้าประสงค์ ของทาง ราชการ หากเข้าเป้าหมายที่แท้จริงในการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจไม่

5) การส่งเสริมให้มีการแข่งขัน

เพื่อช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อันจะส่งผลโดยตรงให้ งาน เกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ ด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว ควรเน้นให้มีการส่งเสริมให้ สถานีตำรวจ มี การแข่งขันในการทำหน้าที่ให้บริการในด้านต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น ทั้งในระดับ สถานีตำรวจและตัวเจ้าหน้าที่ ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน และมีการให้รางวัลกับสถานีหรือผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ได้ดี ซึ่งอาจให้ในรูปแบบของการมอบ บำเหน็จความชอบพิเศษประจำปี การให้โล่รางวัล การให้ไปศึกษาดูงาน หรือแม้แต่การให้รางวัลเป็นเงิน ๕๕๕ แล้วแต่ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาเห็นสมควร ในทางตรงข้าม อาจต้องมีการตำหนิหรือลงโทษงานบางกร้ง ต่อผู้ที่หย่อนต่อหน้าที่ราชการ เพื่อให้เห็นผลทั้งทางบวกและทางลบในเวลาเดียวกัน

ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการ

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการ คือ การปฏิบัติตัว และ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่แสดงออกมาระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยพบว่า พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่องานบริการของตำรวจ ในระดับที่สูงมาก ทั้งการวิเคราะห์ผลรายข้อในแต่ละด้านและการวิเคราะห์ในภาพรวม ผู้วิจัย จึงได้รวบรวมข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นการให้บริการให้มากขึ้น จากการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1) การสร้างจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจ

ข้อสังเกตประการหนึ่งก็คือ ไม่ว่าบริการสาธารณะประเภทใดก็ตาม งานส่วนมากจะอยู่ในความรับผิดชอบต่อของเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับล่างที่ปฏิบัติหน้าที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรง และ กิจกรรมดังกล่าวจะสำเร็จหรือไม่ กล่าวได้ว่า ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติในการใช้วิจารณญาณตัดสินใจว่าจะให้บริการในลักษณะใด เจ้าหน้าที่อาจตัดสินใจให้บริการอย่างทันที ด้วยความเต็มใจ หรือ ตรงกันข้ามอาจจะเฉยไม่เอาใจใส่ ทำให้เกิดความล่าช้า เนื่องจาก ไม่เห็นด้วยหรือต้องการผลประโยชน์ตอบแทนก็ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่ ตำรวจระดับปฏิบัติ ที่สัมผัสใกล้ชิดประชาชนต้องใช้วิจารณญาณในเบื้องต้นเป็นอย่างมาก วิธีการคือ ต้องสร้างจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อให้เกิดขึ้นแก่ตำรวจอยู่ตลอดเวลา วิธีการก็เช่น ต้องมีการประชุมชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความสำนึกในบทบาทและหน้าที่ของตนเองในฐานะของผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ยิ่งโดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาต้องเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาระดับรองลงไป ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เป็นต้นว่า ความซื่อสัตย์สุจริต บุคลิกลักษณะ กิริยามารยาท และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อราชการในทุกๆ เรื่องไม่ว่าคนไทยหรือต่างชาติก็ตาม

2) การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของตำรวจ

วัฒนธรรมองค์การ เป็นเรื่องของความเชื่อขององค์การนั้นๆ ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี อะไรควรทำหรือไม่ควรทำ ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญและยึดเป็นแนวปฏิบัติในองค์การ สำหรับองค์การตำรวจค่านิยมที่ควรยึดเป็นแนวปฏิบัติ คือ ค่านิยมของการยกย่องคนดี ซื่อสัตย์ กล่าวตัดสินใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นมิตรที่น่าไว้วางใจ คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนที่จะได้รับเป็นสำคัญ และมีจิตสำนึกในการบริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ นอกจากนี้ ต้องกระตุ้นเตือน และ จูงใจให้ตำรวจทุกนายตระหนักถึงหน้าที่ และ ความรับผิดชอบต่อตนเองในการให้บริการแก่ประชาชนอยู่เสมอ

3) การส่งเสริมการทำงานแบบเบ็ดเสร็จ

ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของตำรวจ และ เพื่อปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมายด้วยการช่วยเหลือกันทำงาน วิธีการที่ควรส่งเสริมคือ การร่วมกันทำงานเป็นทีมของตำรวจในสายงานต่างๆ ของสถานีตำรวจตามความสำคัญ และจำเป็นเร่งด่วนของภารกิจ ตีความ การปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา โดยยึดหลัก การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ขององค์กร มาใช้ โดยเฉพาะงานบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดี เช่น การเสียค่าปรับจราจร การแจ้งความเอกสารหาย การขอเยี่ยมผู้ต้องหา การขอความช่วยเหลือในการระงับเหตุต่างๆ และ การขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน ซึ่งเป็นงานบริการขั้นต้นไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยากมากนัก

4) สนับสนุนให้มีการนำเอาเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้งานของตำรวจ

เทคโนโลยีสมัยใหม่มีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะ คอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในงานบริการของตำรวจเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้นทั้ง เป็นการลดเวลาของผู้มาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ และ ทรัพยากรอื่นๆ ในระยะยาว วิธีการคือ ควรจะสนับสนุนให้มีการนำเอาเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยมาใช้ในงานตำรวจ โดยเฉพาะ คอมพิวเตอร์ โดยเบื้องต้นต้องมีการจัดการระบบงานให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อสามารถจัดการทุกอย่างได้เป็นระบบอย่างเป็นขั้นตอนแล้ว ตำรวจผู้ปฏิบัติ และ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ก็จะประหยัดเวลา และ ค่าใช้จ่าย ในการติดต่อราชการลง เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานเอง ก็มีโอกาสในการใช้ดุลยพินิจได้น้อยลง งานที่ออกมาก็จะมีคุณภาพสูงขึ้น และสามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ การใช้อำนาจหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบก็จะลดน้อยลงตามไปด้วย

5) การรณรงค์ให้ทั้งเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานและประชาชนในฐานะผู้รับบริการร่วมกันปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสมของแต่ละฝ่าย

สังคมส่วนใหญ่ มีความคาดหวังต่อตำรวจว่า ต้องประพฤติปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของความดีงาม เช่น มีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา สุภาพเรียบร้อย ไม่วางอำนาจ มีมนุษยสัมพันธ์ หากแต่ในมุมกลับ หากเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับสิ่งต่างๆ เหล่านี้จากประชาชนมา ก็จะเป็นการดี เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ โดยประชาชนไม่ว่าจะคนไทยหรือต่างชาติ ต้องให้ความร่วมมือในฐานะ เป็นพลเมืองดีของสังคม รักษาวินัยในการใช้รถใช้ถนน ไม่เสนอผลประโยชน์ให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้ตนเองพ้นผิด หรืออำนวยความสะดวกให้เป็นกรณีพิเศษ ในลักษณะของการเลือกปฏิบัติ จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีพฤติกรรมไปในทิศทางที่สังคมคาดหวัง

6) การดำเนินการในเรื่องกิจกรรมการให้บริการ

สถานีตำรวจต้อง รณรงค์และกำหนดเป้าหมายในด้านงานบริการ ให้เกิดเป็นรูปธรรม มีวิธีการในการดำเนินงานในหลายรูปแบบ เช่น ประชุมสั่งการให้ข้าราชการตำรวจทุกหน่วยที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว สุภาพ อ่อนโยน เสมอภาคและเป็นธรรม กำหนดเป้าหมายหลักของการให้บริการ คือ "ความพึงพอใจของประชาชน" ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัด ผลสำเร็จของงาน ปรับปรุงการให้บริการบนสถานีโดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง และรวมบริการไว้ ณ จุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ปรับปรุงอาคารสถานที่ทำการให้เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเกิดประโยชน์ในการใช้สอย เต็มพื้นที่ จัดที่นั่งรอและนั่งพัก รวมทั้งที่จอดรถให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ การติดตั้งป้ายที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ช่องทางในการติดต่อ ขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อ ให้เห็นเด่นชัดเพื่อทราบโดยทั่วกัน และ เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นได้

และท้ายที่สุดนี้ของข้อเสนอแนะนี้ ผู้วิจัย เห็นว่าควรจะต้องนำเอากรอบแนวคิดในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนอันหมายความรวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วย มาเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินความสำเร็จของบุคลากรและหน่วยงาน กล่าวคือ ในความคิดของคนส่วนใหญ่ก็จะมองว่าสถานีตำรวจเป็นสถานที่ที่ไม่น่าเข้า หากไม่จำเป็นหรือมีเรื่องจำเป็นจริงๆ ก็ไม่ยอมจะไปสถานีตำรวจ เช่นเดียวกับโรงพยาบาล โรงพยาบาลเป็นสถานที่รักษาผู้ป่วย ให้หายจากโรคภัยที่คุกคามสุขภาพร่างกายและชีวิตของผู้ป่วย อันที่ใด งานของตำรวจ ก็เสมือนหนึ่งเป็นหมอสั่งลมที่มีหน้าที่เบียดเบียนสั่งลมที่ผู้ป่วยให้หายหรือทุเลาจากความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ที่ผ่านมา มาตรฐานการปฏิบัติงานของตำรวจมักจะถูกมองว่าต่ำกว่าความคาดหวังของสังคมมาโดยตลอดประชาชนส่วนมากไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่มีความปรารถนาในสิ่งที่พวกเขาเหล่านั้นคาดหวัง กล่าวได้ว่า คุณภาพของการให้บริการงานตำรวจต่ำกว่าระดับที่ประชาชนผู้รับบริการพึงจะได้รับ หรือมีเช่นนั้นถึงงานบริการของตำรวจที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์สุดท้ายเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจว่า ควรจะกำหนดเป้าหมายหลักอยู่ที่ มุ่งเน้นการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือประชาชนในฐานะผู้รับบริการให้มากที่สุด วิธีการหนึ่งที่สามารถทำได้โดยง่าย คือ การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าผู้มาติดต่อขอรับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจ ตลอดจน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการและบริการที่พึงประสงค์ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการงานตำรวจ ซึ่งจะ เป็นวิธีการประเมินผลความสำเร็จของสถานีตำรวจ และบุคลากรในสถานีตำรวจได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับการทำการวิจัยในครั้งนี้

6.7 สรุปความ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ทำการศึกษา นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคดีที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ในช่วงระหว่างเดือนเมษายนถึงมิถุนายน 2542 เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ (Qualitative study) ผนวกกับการศึกษาทางมานุษยวิทยา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มาติดต่อขอรับบริการที่ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Random Sampling สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ทั้งหมด 237 ชุด และนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ในเชิงสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และ ค่าไคสแควร์ (Chi-square) การศึกษาทางมานุษยวิทยา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 11 ราย จำแนกตามเชื้อชาติไม่ซ้ำกันเพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย นำข้อมูล มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description) และ วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ ค่าไคสแควร์ (Chi-square) ปรากฏว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวน 2 ข้อ และ ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ จำนวน 5 ข้อ คือ ยอมรับสมมติฐาน ที่ว่า กระบวนการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจในระดับที่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่อายุน้อยกว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติเพศชายมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวเพศหญิง นักท่องเที่ยวต่างชาติที่การศึกษาสูงมีความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาน้อยกว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจในงานบริการตำรวจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น และ ระบบการให้บริการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในระดับที่แตกต่างกัน สรุปผลการวิจัย ปัจจัยด้านข้อมูลหลัง ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ปัจจัยเรื่อง ระบบการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการตำรวจ นั้นได้แก่ ปัจจัยด้าน

กระบวนการให้บริการ และ บัญชีด้านพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ปัญหาในการวิจัยที่สำคัญก็คือ ระหว่างที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอาคารสถานที่ทำการสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นสถานที่ที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเรื่องระบบการให้บริการของสถานีตำรวจบางประการ ส่งผลต่อการวิจัยพอสมควรในด้านระบบการให้บริการ ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือลายมือชื่อของนักท่องเที่ยวต่างชาติซึ่งบางรายอ่านยากทำให้เกิดปัญหาในการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนการแสดงความคิดเห็น

ข้อค้นพบจากการวิจัย ปรากฏว่า แม้ว่าผลศึกษาโดยรวมจะปรากฏว่า ระบบการให้บริการ ได้รับความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ แต่ ระบบการให้บริการ ส่วนย่อยในแต่ละด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในทุกด้าน แต่กระบวนการให้บริการ ที่ต้องสัมพันธ์กับงานบริการที่เกี่ยวข้องกับคดี คือ การแจ้งความเอกสารหาย หรือ ทรัพย์สินตกหล่นสูญหาย และการติดต่อขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน กลับพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ และ พบว่าพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่องานบริการตำรวจทั้งในภาพรวมและในส่วนย่อย และ พบว่าในแต่ละส่วนของปัจจัยย่อยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มักจะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ นอกจากนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากถึง ร้อยละ 91.5 แสดงความพึงพอใจในงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ซึ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ที่สูงมาก ส่วนหนึ่งสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจในความสวยงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา คือ เรื่องสถานที่จอดรถควรจัดการสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการของผู้มาติดต่อ รวมถึงการจัดทำป้ายแสดงที่จอดรถให้เห็นเด่นชัด การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์หรือแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ เป็นภาษาอังกฤษเพื่อความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติผู้มาติดต่อ เบื้องต้นว่า ป้ายแสดงอัตราค่าปรับจราจร ป้ายบอกเวลาในการเยี่ยมผู้ต้องหา รวมถึงป้ายชื่อของเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วย การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการงานบริการโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการลงบันทึกในรายงานประจำวันซึ่งปัจจุบันต้องเขียนด้วยมือในสมุดรายงานบันทึกประจำวัน ผลที่ตามมาคือก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ