

การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : ศึกษากรณีศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

The Quality of Public Service Assessment of the Project of Emergency Call Center 191, the Royal Thai Police, Case Study : the Emergency Call Center 191 of the Provincial Police Division in Nakhon Ratchasima

เพ็ญพักตร์ ตันติดำรงค์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา และเพื่อศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ขอรับบริการจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาในเดือนกันยายน พ.ศ. 2557 จำนวน 405 คน

ผลการวิจัย พบว่า 1.ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องของขั้นตอนการรับแจ้งเหตุโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแจ้งเหตุผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีกระบวนการที่ง่ายและสั้น

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์โทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีความชำนาญพื้นที่ที่รับผิดชอบ 3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีมารยาทในการตอบคำถามและตรงประเด็น ข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการวิจัย คือ ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 จังหวัดนครราชสีมา ควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากร ในด้านข้อมูลอย่างรอบด้าน และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของมารยาทการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรายบุคคลและนำผลนั้นมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ควรสอบถามข้อมูลส่วนตัวจากผู้โทรศัพท์เข้ามาแจ้งเหตุ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อาจทำให้ความเร่งด่วนในการช่วยเหลือแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การประเมิน คุณภาพการให้บริการ ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

Abstract

This research were quantitative methods and qualitative methods, purposed to study the level of people's perspective of the service quality of 191 Local Police Emergency Center in Nakhon Ratchasima Province and to examine how the factors namely, education, profession and gender affect the people's satisfaction

with the service. Representative samples of this research was 405 participants who used the services at 191 LPEC., in Nakhon Ratchasima Province.

The result, found that 1. The level of the people's perspective in processes of receiving emergency events was at high level. Considered from point to point it was found that the highest level of perspective was informing emergency news to 191 Emergency Center, which had easy and short processes. 2. The level of the perspective about people service by officers in the 191 Emergency Center was at high level. The results also found that the highest level of perspective was the emergency center officers were professional to their area's duties. 3. The level of perspective about quality of service in the 191 Emergency Center was in level for overall. It was also considering from found that the highest level of perspective was the 191 Emergency Center Officers were concise and polite in responding to people. The suggestions, How the research were 191 LPEC., in Nakron Ratchasima Province should prepare readiness in overall information, and should instruct the officers about service mind for people. Besides, they should have evaluation of the officers' performances, then bring results to find out solutions for solving problems in order to make satisfaction in people services. Moreover, the officers should ask personal information from informers because of different factors that may cause different solutions.

Keywords : evaluation, service quality, emergency center

บทนำ

ปัจจุบันภาครัฐได้กำหนดแผนปฏิรูปการบริหารภาครัฐทั้งระบบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของภาคราชการทั้งด้านโครงการสร้างกระบวนการและวัฒนธรรมการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมีระบบการทำงานและเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงเท่าเทียมมาตรฐานสากล มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกื้อกูล ไร้ต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้รับความเชื่อถือและศรัทธาจากประชาชน และที่สำคัญคือสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชน สาระสำคัญของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐจะต้องดำเนินการให้เป็นการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น ตลอดทั้งปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้นโดยคำนึงถึงความเห็นของประชาชนเป็นสำคัญ การที่ภาครัฐจะสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชนด้วยนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) นั่นก็คือ การให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็น และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งการจะให้ได้บรรลุถึงเป้าหมายของความรับผิดชอบนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาตินอกจากจะมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่แล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน ในการเข้าร่วมช่วยตรวจสอบให้ข้อมูลแจ้งเบาะแสซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นการช่วย

ให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และแหล่งอบายมุขต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งก็จะส่งผลถึงความสงบเรียบร้อยในสังคมของประเทศช่องทางในการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะรับทราบความเดือดร้อนเหตุร้ายเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ จากประชาชนโดยปกติก็จะเริ่มต้นที่สถานีตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยตรง แต่ในปัจจุบันยังมีอีกช่องทางหนึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการรับทราบเหตุ เพราะสะดวก ประหยัดเวลาเสียค่าใช้จ่ายน้อยและสามารถทำได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ช่องทางดังกล่าวก็คือ การแจ้งเหตุผ่านทางระบบโทรศัพท์ ซึ่งอาจจะเป็นหมายเลขโทรศัพท์พิเศษ 191 หรือหมายเลขโทรศัพท์ปกติของท้องถิ่น ตามแต่สถานีตำรวจที่รับผิดชอบพื้นที่นั้น ๆ กำหนด ในประเทศที่พัฒนาแล้วทุกประเทศจะให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับศูนย์รับแจ้งเหตุ เพราะจะเป็นตัวกลางในการควบคุมสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือผู้บังคับใช้กฎหมาย สามารถเข้าไปถึงที่เกิดเหตุโดยใช้เวลาน้อยที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้สามารถระงับหรือแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวได้ทัน ซึ่งเวลาที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อย อาจจะมีหมายถึงชีวิตของประชาชน นอกจากนั้นยังเพิ่มโอกาสในการจับกุมคนร้ายได้ในที่เกิดเหตุ ซึ่งก็เป็นการประหยัดงบประมาณของราชการในการสืบสวนสอบสวนติดตามจับกุมได้อีกทางหนึ่ง

เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่บริการประชาชนโดยตรง ดังนั้นทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เล็งเห็นว่าการรับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อประชาชนเป็นอย่างมาก จึงกำหนดแนวทางการพัฒนาที่สามารถดำเนินการได้อย่างเร่งด่วน โดยการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและหมายเลขโทรศัพท์ 191 ซึ่งหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติส่วนใหญ่มีการใช้งานสำหรับรับแจ้งเหตุฉุกเฉินอยู่แล้ว ประกอบกับหมายเลขโทรศัพท์ 191 ดังกล่าวก็เป็นที่ยึดจำของประชาชนทั่วไป เหมือนกับคำพูดติดปากว่า “เหตุด่วน

เหตุร้ายแรง 191” สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงมีโครงการจัดตั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเหตุ ควบคุมและสั่งการ โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์ 191 เพียงหมายเลขเดียวใช้สำหรับตำรวจภูธรประจำแต่ละจังหวัดทุกจังหวัดขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 เมื่อมีผู้โทรศัพท์เข้ามายังหมายเลขโทรศัพท์พิเศษ 191 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยกองตำรวจสื่อสาร สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 แต่ละตำรวจภูธรจังหวัดให้ดำเนินการตามขั้นตอน ได้แก่ รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์หมายเลข 191 จากประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ บันทึกข้อมูลการรับแจ้งเหตุเข้าระบบ สั่งการเหตุทางวิทยุสื่อสารไปยังสถานีตำรวจภูธรที่เกิดเหตุ เร่งรัดติดตามเหตุ บันทึกปิดเหตุในระบบ รายงานเหตุไปยังผู้บังคับบัญชาทางระบบ

ดังนั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนจึงมีความสำคัญเพื่อศึกษาว่าการดำเนินการตามโครงการศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีคุณภาพในการให้บริการประชาชนมากน้อยเพียงใด ซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการในการวิจัยนี้ทำโดยการวัดระดับความคิดเห็นของประชาชนที่เคยขอรับบริการจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการตามโครงการศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีความเหมาะสมรวมทั้งตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

2. ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย ประชาชนที่ขอรับบริการจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาในเดือนกันยายน พ.ศ. 2557 จำนวน 28,615 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างมีระบบ (Systematic Sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาตั้งแต่เดือนกันยายน 2557-สิงหาคม 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ จะทำให้ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 จังหวัดนครราชสีมา ได้รับทราบข้อบกพร่องและแนวทางการแก้ไขในการให้บริการประชาชนที่เหมาะสม มีคุณภาพการให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ความเต็มใจในบริการ มารยาทของผู้ให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง และความรับผิดชอบต่องานที่ได้ให้บริการ รวมทั้งสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ทั่วประเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดของภัทรา เขียวอำพร (อ๋างใน ชาคริต สมพิมพ์, 2554, หน้า 9) กล่าวว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการควรมีความสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำงานที่สนับสนุนการทำงานต่อลูกค้า โดยงานไม่ติดขัด ถูกต้อง ทันตามกำหนด

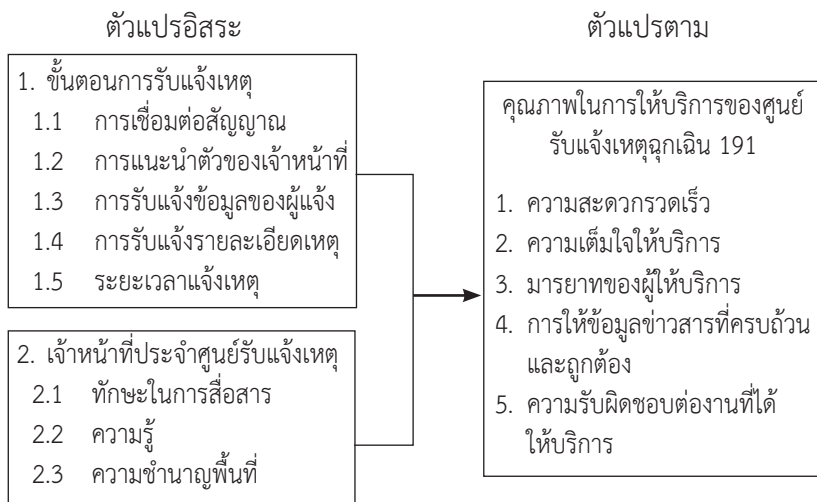
2. ด้านความเต็มใจในการให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการทำงานต่อลูกค้า ด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ สนใจพร้อมให้บริการและแสดงออกด้วยความบริสุทธิ์ใจ

3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง โดยสื่อสารถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาด และให้ลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านมารยาทของผู้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกต่อลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อยไม่แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

5. ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกต่อลูกค้าภายใน ด้วยการไม่ละเลยหรือละทิ้งการปฏิบัติงาน การติดตามผลงานที่ได้ทำไปแล้ว การยอมรับการกระทำของตนทั้งในด้านดีและด้านไม่ดี

จากการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ประเภทการสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการ รวมถึงปัญหาและข้อขัดข้องในการขอใช้บริการของประชาชน โดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นประชาชนที่ขอรับบริการจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาในเดือนกันยายน พ.ศ. 2557 จำนวนทั้งสิ้น 28,615 คน (รายงานสรุปการโทรเข้าศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา, 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคำนวณจากประชาชนที่ขอรับบริการจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาในเดือนกันยายน พ.ศ. 2557 จำนวนทั้งสิ้น 28,615 คน จากการคำนวณตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ } n = \frac{28,615}{1+(28,615(0.05)^2)}$$

$$= 394.49 \text{ คน}$$

โดยผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 405 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ (Systematic Sampling) โดยเลือกลำดับจากประชาชนที่โทรเข้ามาแจ้งเหตุที่เป็นเลขคู่ของสายที่โทรเข้า ในวันที่ 1-25 กันยายน 2557 วันละ 13 สาย และลำดับที่เป็นเลขคู่ของสายที่โทรเข้าในวันที่ 25-30 กันยายน 2557 วันละ 14 สาย โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 405 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) ดังนี้

1.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติแบบเชิงพรรณนาข้อมูล (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่ขอรับบริการจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยวิเคราะห์จากข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพ

ในการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : ศึกษากรณีศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ในเรื่องของขั้นตอนการรับแจ้งเหตุ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่มากที่สุด คือการแจ้งเหตุผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีกระบวนการขั้นตอนที่ง่ายและสั้น ($\bar{x} = 4.15$) รองลงมา คือ การรับแจ้งเหตุรายละเอียดเหตุ เจ้าหน้าที่มีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากผู้แจ้งเหตุครบถ้วน ($\bar{x} = 3.95$) และโทรศัพท์หมายเลข 191 มีคู่สายว่างตลอดเวลาที่แจ้ง ($\bar{x} = 3.88$) ตามลำดับ ส่วนระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลการรับแจ้งข้อมูลส่วนตัวของผู้แจ้งเหตุครบถ้วน ($\bar{x} = 3.76$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีการแนะนำตัวที่ชัดเจน รวดเร็ว ($\bar{x} = 3.79$) และเจ้าหน้าที่ใช้เวลารวดเร็วในการสอบถามข้อมูลผู้แจ้งเหตุ ($\bar{x} = 3.85$) ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ในเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีความชำนาญพื้นที่ที่รับผิดชอบ รู้จักที่เกิดเหตุว่าอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบใด ($\bar{x} = 4.04$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีความเข้าใจในเรื่องที่แจ้ง ว่าผู้ขอรับบริการต้องการขอความช่วยเหลือหรือแจ้งเหตุฉุกเฉินและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีทักษะในการสื่อสารที่ดี เช่น พูดชัดเจน ไม่ติดขัด ($\bar{x} = 4.00$) และ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีความรู้ในเรื่องที่รับแจ้ง เช่น ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและอาญา ($\bar{x}=3.73$)

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีมารยาทในการตอบคำถาม และตรงประเด็น ($\bar{x}=4.12$) รองลงมา คือ การบริการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 เป็นช่องทางที่สะดวก ($\bar{x}=4.02$) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{x}=3.98$) และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ใช้คำพูดและน้ำเสียงที่สุภาพขณะสนทนา ($\bar{x}=3.97$) ตามลำดับ ส่วนระดับความคิดเห็นเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีความรับผิดชอบต่อเหตุที่รับแจ้ง มีการติดตามความคืบหน้าของเหตุที่รับแจ้ง ($\bar{x}=3.74$) รองลงมา คือ การแจ้งเหตุผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ($\bar{x}=3.84$) และคือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 มีมารยาทในการซักถาม ไม่ถามนอกเรื่องหรือชวนคุย ($\bar{x}=3.87$) ตามลำดับ

4. แนวทางที่เหมาะสมในการให้บริการประชาชนเพื่อเกิดความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ดำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่าควรมีความสะดวกในการติดต่อแจ้งเหตุ สามารถแจ้งเหตุได้ด้วยขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ด้านเจ้าหน้าที่พบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะในการสื่อสารที่ดี สามารถรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้อง และควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี นอกจากนี้ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยกู้ภัย อาสาสมัครฉุกเฉิน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ขั้นตอนการรับแจ้งเหตุ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 และคุณภาพในการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา โดยสามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

1.1 ด้านขั้นตอนการรับแจ้งเหตุพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ในเรื่องของขั้นตอนการรับแจ้งเหตุโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา มีบทบาทหน้าที่ควบคุมดูแลบริหารจัดการเหตุด่วน เหตุร้าย และเน้นการระงับเหตุนั้น อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจึงต้องมีกระบวนการรับเรื่องที่รวดเร็ว และยังต้องสอบถามรายละเอียดอย่างครบถ้วนภายในเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อที่จะได้ระงับเหตุนั้นอย่างทันท่วงทีและตรงจุดเกิดเหตุ อีกทั้งยังสามารถดำเนินการรับแจ้งเหตุจากผู้แจ้งเหตุคนต่อไปได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับกุลธน ธนาพงศ์ธร (อ้างใน ชาคริต สมพิมพ์, 2554, น.7) ที่ได้กล่าวว่าหลักการการให้บริการที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือหลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป และสอดคล้องกับกับภัทรา เขียวอำพร (อ้างใน ชาคริต สมพิมพ์, 2554, น.9) กล่าวว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีหลายประการ ซึ่งมีหลักที่สอดคล้องกับผลการวิจัย คือความสะดวกรวดเร็วที่ต้องแสดงออกถึงการทำงานที่สนับสนุนการทำงานต่อลูกค้า โดยงาน

ไม่ติดขัด ถูกต้อง ทันตามกำหนด และหลักการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้องโดยสื่อสารถูกต้องไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาด และให้ลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างสม่ำเสมอซึ่งนั้นแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ดำรงจรรยาบรรณจังหวัดนครราชสีมา มีขั้นตอนการรับแจ้งเหตุที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของประชาชนในพื้นที่ ที่ให้บริการต่อประชาชนด้วยกระบวนการขั้นตอนที่ง่ายและสั้น และมีการรับแจ้งเหตุรายละเอียดเหตุเจ้าหน้าที่มีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากผู้แจ้งเหตุครบถ้วน จึงทำให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ในเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ดำรงจรรยาบรรณจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานมีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติในการสื่อสารที่ดี มีน้ำเสียงสุภาพ น่ารัก ไม่มีปัญหาด้านการพูด มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและการค้นหาข้อมูล มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้สามารถค้นหาพื้นที่ที่รับแจ้งเหตุและประสานต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเขตพื้นที่นั้น ๆ ให้ดำเนินการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถให้คำแนะนำความรู้ด้านกฎหมายเล็ก ๆ น้อย ๆ และตอบคำถามหน้าเกี่ยวกับข้อมูลคดีอาญาในส่วนที่สามารถเปิดเผยได้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้พึงพอใจและได้รับประโยชน์มากที่สุด สอดคล้องกับภักตรา เขียวอำพร (อังกะโน ชาศิริต สมพิมพ์, 2554, น.9) กล่าวว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการควรมีความสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการขององค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัย คือ ด้านมารยาทของผู้ให้บริการ ที่แสดงออกต่อลูกค้าด้วยความ

สภาพเรียบร้อยไม่แสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง โดยสื่อสารถูกต้องไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาด และให้ลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับซีทาม พาราเซอรามาแนและเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, and Berry อ้างใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552, น. 8) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีมิติที่สำคัญซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยอันได้แก่ บริการที่ตอบสนองต่อลูกค้า กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเข้าใจลูกค้า ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องใช้ความพยายามที่จะรู้และเข้าใจความต้องการของลูกค้าและบริการโดยมีความสามารถที่จะให้บริการ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานให้บริการอีกประการที่สำคัญคือบริการด้วยความสุภาพและเอื้อเฟื้อ ผู้ให้บริการมีความสุภาพให้เกียรติและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ สื่อสารให้ข้อมูล และรับฟังผู้ใช้บริการด้วยความตั้งใจ ดังนั้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ให้บริการอย่างมีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญพื้นที่ที่รับผิดชอบ รู้จักสถานที่เกิดเหตุว่าอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบใด มีความเข้าใจในเรื่องที่แจ้ง ว่าผู้ขอรับบริการต้องการขอความช่วยเหลือหรือแจ้งเหตุฉุกเฉินและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ และมีใจรักในงานบริการ มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ การรับส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและการค้นหาข้อมูลและมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้สามารถค้นหาพื้นที่ที่รับแจ้งเหตุและประสานต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเขตพื้นที่นั้นๆ ให้ดำเนินการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงทำให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาเป็นที่พอใจของประชาชนในพื้นที่พอใจและยอมรับในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือประชาชน

1.3 คุณภาพในการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา ในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 โดยภาพรวมอยู่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ จิราลักษณ์ ทิมเมือง (2551) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการศูนย์ Call Center กรมจัดหางาน หมายเลข 1694 โดยศึกษาการดำเนินงานและอุปสรรคของการดำเนินงานของศูนย์ Call Center 1694 ของกรมจัดหางานพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในงานและมีจำนวนไม่เพียงพอ และจากผลการวิจัยโดยภาพรวมในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Capon และ Mills (อ้างในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552, น.8-9) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล (Sussex Police Force) ในประเทศสหราชอาณาจักร (อังกฤษ เวลส์ สกอตแลนด์ และแคว้นไอร์แลนด์เหนือ) ซึ่งได้จัดโครงสร้างและสไลด์การบริหารกิจการตำรวจมุ่งเน้นการบริหารคุณภาพโดยทั่วทั้งองค์กร หลังจากนั้นใช้ SERVQUAL ซึ่งพัฒนาโดย พาราเซอรามาเนซีทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, and Berry) ในช่วงทศวรรษ 1980 เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของ SERVQUAL ได้อธิบายความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพการให้บริการ = ความคาดหวังของผู้รับบริการ-การรับรู้ในบริการ อีกทั้งไม่สอดคล้องกับพาราเซอรามาเนซีทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, and Berry อ้างในพิรยุทธ รัตนศรี, 2554, น. 11-12) ได้กล่าวว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพที่ดีจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่

กิจกรรมดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี ซึ่งจากผลการวิจัยจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุมิได้ติดตามความคืบหน้าของเหตุนั้น ๆ เนื่องจากการที่มีเหตุร้องเรียนหรือการขอความช่วยเหลือของประชาชนมีจำนวนมากจึงทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความล่าช้า และตอบสนองต่อผู้ขอความช่วยเหลือได้ไม่ถึงเป้าหมาย จึงเป็นเหตุให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังขาดคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงาน

2. เพื่อศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการให้บริการประชาชนเพื่อเกิดความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมาในระดับมาก ดังนั้น แนวทางที่เหมาะสมในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการประชาชน ควรจะมุ่งไปที่การให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในทุกด้าน โดยดำเนินการภายใต้แนวคิดและหลักการทำงานของตำรวจผู้รับใช้ชุมชน คือแนวคิดและหลักการทำงานใหม่ของตำรวจผู้รับใช้ชุมชนเป็นการแก้ไขปัญหาเชิงกลยุทธ์เพื่อป้องกันและควบคุมอาชญากรรมและลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ซึ่งมีสาระสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. การขยายขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงานตำรวจให้กว้างขวางขึ้น
2. การให้ความสำคัญอย่างเน้นหนักในการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างตำรวจกับประชาชนอย่างใกล้ชิด ลึกซึ้ง สม่่าเสมอ และต่อเนื่องตลอดไป

3. การให้ความสนใจเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ ในการแก้ไข ปัญหาและการป้องกันอาชญากรรม

4. ความพยายามที่จะปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานของตำรวจ เพื่อกระจายการให้บริการและการวางแผนระดับชุมชนให้ดียิ่งขึ้นซึ่งการ ดำเนินการภายใต้แนวคิดดังกล่าวจะทำให้ตำรวจได้รับความร่วมมือจาก ประชาชน อันจะนำมาซึ่งอัตราการเกิดเหตุร้ายในพื้นที่ลดน้อยลง ทฤษฎีตำรวจ ผู้รับใช้ชุมชน มุ่งเน้นให้ตำรวจแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนให้ ความสำคัญกับการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างตำรวจกับประชาชนอย่างใกล้ชิด ลึกซึ้ง สม่าเสมอ และต่อเนื่อง โดยตำรวจและประชาชนจะร่วมมือกันช่วยกัน ทำประโยชน์ให้กับสังคม โดยเฉพาะการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม ทำให้ ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น ดังนั้น การที่ ประชาชนให้ความร่วมมือกับตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะในการ แจ้งเหตุและเบาะแสต่าง ๆ ไปยังตำรวจ ยิ่งจะทำให้เกิดผลดีกับการป้องกัน และควบคุมอาชญากรรมในพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1 ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 จังหวัดนครราชสีมาควรมีการ เตรียมความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากร ในด้านข้อมูลอย่างรอบด้าน เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ได้แก่ ด้านพื้นที่รับ รับผิดชอบ เบอร์โทรศัพท์หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง อาทิ โรงพยาบาล สถานี ดับเพลิงอาสาสมัคร เป็นต้น

1.2 ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 จังหวัดนครราชสีมาควรมีการ อบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของมารยาทการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการ

1.3. ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 จังหวัดนครราชสีมาควรมีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรายบุคคล และนำผลนั้นมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน

1.4 เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 จังหวัดนครราชสีมา ควรสอบถามข้อมูลส่วนตัวจากผู้ที่โทรเข้ามาแจ้งเหตุ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน อาจทำให้ความเร่งด่วนในการช่วยเหลือแตกต่างกัน เช่น อายุ หากผู้ที่โทรมาเป็นคนชราที่พักอยู่คนเดียวแล้วประสบเหตุฉุกเฉิน อาจต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในฐานะของผู้บังคับบัญชาของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา และตำรวจภูธรทั่วประเทศ ควรกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรตำรวจเพื่อยกระดับการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ทั่วประเทศ ให้มีทักษะในการบริการประชาชนที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ในทุกกระบวนการของโครงการศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 เริ่มตั้งแต่การรับแจ้งเหตุ การติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและดูแลความปลอดภัยของประชาชนอย่างทั่วถึง

2.2 ในหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะต้องบรรจุเนื้อหาที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุมทุกด้าน อันได้แก่ พื้นที่รับผิดชอบ ขั้นตอนการรับแจ้งเหตุ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายซึ่งประชาชนเองยังขาดความเข้าใจ หากบุคลากรของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินมีความเข้าใจก็จะสามารถให้ความรู้และให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผู้ที่ต้องการรับทราบข้อมูลหรือต้องการความช่วยเหลือได้

2.3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรกำหนดนโยบายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจมีจิตสำนึกสาธารณะในการให้บริการประชาชน โดยอยู่ภายใต้แนวคิด

ตำรวจผู้รับใช้ชุมชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนประสานความร่วมมือกันในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลแจ้งเหตุฉุกเฉินภายในพื้นที่

3. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาถึงนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ทั่วประเทศ และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ในประเทศกับต่างประเทศ เพื่อศึกษาจุดอ่อน จุดแข็งของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ภายในประเทศ และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินของประเทศอื่น ๆ เพื่อนำเอาจุดแข็งของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินจากต่างประเทศมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมในประเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

3.2 ควรทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้บังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการของแต่ละจังหวัดเพื่อทราบถึงนโยบาย ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ทั่วประเทศ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิราลักษณ์ ทิมเมือง. (2551). การบริหารจัดการศูนย์ call center กรมจัดงาน หมายเลข 1694. สำนักงานเลขานุการ กรมการจัดหางาน.
- ชาคริต สมพิมพ์. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง กองบัญชาการตำรวจนครบาล. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

พิรยุทธ รัตนศรี. (2554). **คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรมาบตาพุด**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2552). **คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ**. กรุงเทพมหานคร.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1990). **Delivering quality service : Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : The Free Press.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An introductory Analysis**. Third edition. New York : Harper and Row Publication.