

Effectiveness of The Public Service Delivery of 191 emergency call center, Phetchaburi Provincial Police

Rungnapa Peekaw

Master of Public Administration Program, Stamford International University

Corresponding Author: rungnapa.p@yahoo.com

Received: November 28, 2018 **Revised:** January 18, 2019 **Accepted:** February 21, 2019

Abstract

This research aimed to study 1) Level of service effectiveness of The Public Service Delivery 191 emergency call center, Phetchaburi Provincial Police. 2) Public service factors in relation to effectiveness of The Public Service Delivery 191 emergency call center, Phetchaburi Provincial Police. Sample was 142 people. Analytical statistics were percentage, mean, S.D. and multiple regression analysis.

Research found that; 1) Average level of The Public Service Delivery 191 emergency call center, Phetchaburi Provincial Police at high level as IT, Service provider, Report, and were at medium level as Liaison. and Service effectiveness average of the Public Service Delivery 191 emergency call center, Phetchaburi Provincial Police at highest level, and were at highest level in all aspects as Satisfaction of service, Convenience, Process of receiving notification. Public service factors were in casual relationships to effectiveness of public service at statistical significance .001. All aspects as Report, Service provider, IT, Liaison.

Keywords: Effectiveness, of Public Services, Police

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

รุ่งนภา ปี่แก้ว

นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Corresponding Author: rungnapa.p@yahoo.com

ได้รับบทความ: 28 พฤศจิกายน 2561 ปรับปรุงแก้ไข: 18 มกราคม 2562 ตอปรับตีพิมพ์: 21 กุมภาพันธ์ 2562

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาปัจจัยการให้บริการประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 142 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) การให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการรายงานผล และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการประสานงาน และประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านกระบวนการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุ ปัจจัยการให้บริการประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ทุกด้านเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการรายงานผล ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประสานงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การให้บริการประชาชน, ตำรวจภูธร

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ต่อเนื่องจากนโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2555ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งกำหนดให้พัฒนาระบบศูนย์รับแจ้งเหตุทุกระดับ โดยเฉพาะศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่หรือชุดปฏิบัติการที่มีความพร้อม สามารถตอบสนองการรับแจ้งเหตุเข้าไปช่วยเหลือและแก้ปัญหาได้ทันเหตุการณ์ จึงมีโครงการจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ให้กับตำรวจภูธรจังหวัดทุกจังหวัด ภายใต้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุฉุกเฉินทางหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน 191 เพียงหมายเลขเดียว เพื่อความสะดวกในการจดจำและติดต่อสื่อสาร (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2557, หน้า 6)

ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย จากประชาชนทางโทรศัพท์หมายเลข 191 โดยมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัดเพชรบุรี พื้นที่ 6,225 ตารางกิโลเมตร ทั้งประชาชนที่อาศัย นักท่องเที่ยว และผู้ที่เดินทางผ่านเข้ามาในจังหวัดเพชรบุรี ปัจจุบันมีผู้โทรเข้ามายังศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี วันละกว่า 400 สาย เป็นเหตุที่ต้องสั่งการสายตรวจไปปฏิบัติเฉลี่ยวันละ 40 เหตุ และมีแนวโน้มว่าจะมากขึ้นตามลำดับ จึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งในการดูแลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ตกอยู่ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ปัญหาในการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี คือ ยังขาดการบริหารจัดการที่ดีในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้แจ้งเหตุยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แต่ในขณะเดียวกันเมื่อมีเหตุด่วนเหตุร้ายเกิดขึ้นผู้ประสบเหตุก็ต้องหาทางแจ้งเหตุเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าไปช่วยเหลือหรือเข้าไประงับเหตุให้เร็วที่สุด หากการรับแจ้งจัดการเหตุใช้เวลาจนอาจนำมาซึ่งความสูญเสียแก่ชีวิตและทรัพย์สินที่มากเกินไป (ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี, 2559, หน้า 4-5, 11-12)

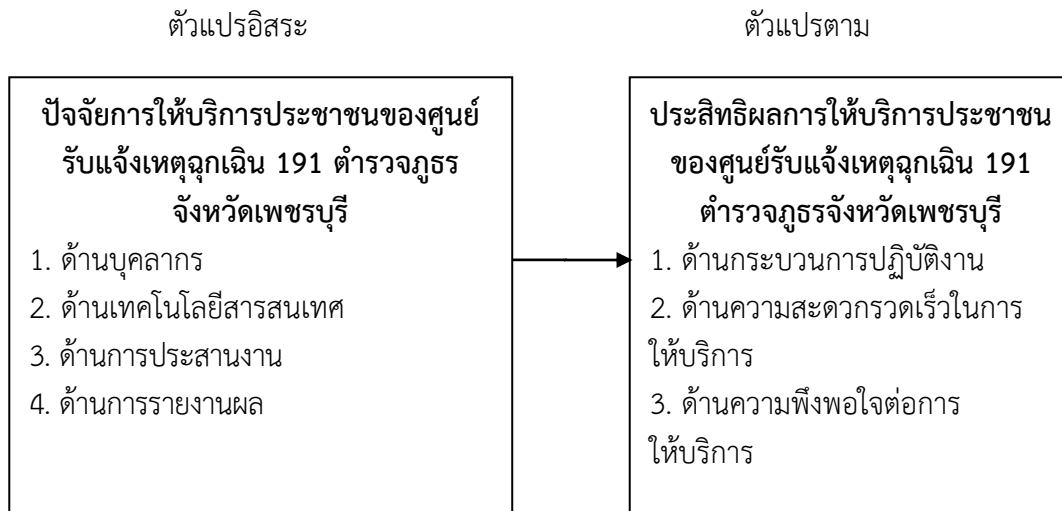
ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะปฏิบัติงานในหน้าที่รองหัวหน้าศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จึงมีความสนใจศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ตัวแปรอิสระคือ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือน ปัจจัยการบริหารงานประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารบุคลากร การอำนวยความสะดวก และการควบคุมกำกับ และตัวแปรตามคือ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการแจ้งเหตุในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2559 ถึง เดือนพฤษภาคม 2559 จำนวน 3,851 คน (ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี, 2559)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรผู้มาใช้บริการแจ้งเหตุ จำนวน 3,851 คน โดยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของ Samuel B.Green (ณัฐพล ชันธไชย, 2557, หน้า 140-144) ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากการคำนวณ ได้ 138 คน เพื่อความคลาดเคลื่อนในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างไม่ได้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 142 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และช่วงเวลาขอรับบริการเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 20 ข้อ โดยผู้วิจัยได้ใช้มาตรฐานวัดแบบ Likert Scale กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 15 ข้อ โดยผู้วิจัยได้ใช้มาตรฐานวัดแบบ Likert Scale กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

2.2 คุณภาพของเครื่องมือ

2.2.1 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของ แบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น แล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญ แต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence: IOC) โดยใช้สูตรจากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

2.2.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับประชาชนที่รับบริการกับศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.928

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยรวบรวมจากแหล่งของข้อมูลโดยตรง ทำการวิจัยภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างและเก็บด้วยตนเอง โดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกให้ครบ จำนวน 142 คน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหนังสือ ตำราทางวิชาการต่างๆ สถิติ หรือทะเบียนของหน่วยงาน และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตโดยการศึกษาจากทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน ผลจากการวิจัยและสิ่งตีพิมพ์ทั้งในและต่างประเทศ

3.3 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพรรณนาการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน และปัจจัยการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.3 ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) ที่แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

ผลการวิจัย

1. ระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี พบว่า

1.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากและอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ บริการด้วยน้ำเสียงสุภาพเป็นมิตรมีความเต็มใจ ใส่ใจในการให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและสามารถจัดการ และตัดสินใจเหตุการณ์ได้อย่างถูกต้อง

1.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากและอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ มีระบบการโทรแจ้งเหตุโดยไม่เสียค่าบริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์ 191 สามารถโทรติดในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีสัญญาณโทรศัพท์มีความชัดเจนระบบฐานข้อมูลสามารถแสดงเบอร์โทรศัพท์ของผู้แจ้งเหตุและสัญญาณวิทยุสื่อสารมีความชัดเจน

1.3 ด้านการประสานงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการใช้วิทยุสื่อสารในการประสานงานสั่งการเจ้าหน้าที่สายตรวจไปยังที่เกิดเหตุได้อย่างถูกต้อง ตรงตามพื้นที่ที่เกิดเหตุมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ร่วมเข้าไปช่วยเหลือหรือระงับเหตุเจ้าหน้าที่ในที่เกิดเหตุสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เข้าไปช่วยเหลือได้อย่างราบรื่นไม่เกิดความขัดแย้งและประสานหน่วยงานที่ร่วมเข้าไปช่วยเหลือหรือระงับเหตุได้อย่างถูกต้องตรงกับเหตุที่ได้รับแจ้ง

1.4 ด้านการรายงานผลมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจทางโทรศัพท์หรือวิทยุสื่อสารว่าไปที่เกิดเหตุจริงหรือไม่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่สายตรวจหรือร้อยเวรรายงานผลการปฏิบัติที่ถูกต้องตรงตามความเป็นจริงมีระบบการโทรกลับหาผู้แจ้งเหตุ เพื่อสอบถามผลการปฏิบัติเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจเจ้าหน้าที่สายตรวจหรือร้อยเวรรายงานผลการปฏิบัติให้ผู้แจ้งเหตุทราบทันทีและเจ้าหน้าที่สายตรวจหรือร้อยเวรมีการบันทึกข้อมูลหรือถ่ายภาพเพื่อรายงานผลการปฏิบัติให้ศูนย์รับแจ้งเหตุทราบ

1.5 สรุปภาพรวมด้านปัจจัยการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ เรียงตามลำดับดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากรผู้ให้บริการการรายงานผล และการประสานงาน

2. ระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ เมื่อได้รับเหตุแล้วมีการส่งการไปยังเจ้าหน้าที่สายตรวจให้เข้าไปช่วยเหลือหรือระงับเหตุ เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุซักถามข้อมูลเบื้องต้น (เหตุอะไร ที่ไหน และรายละเอียดเหตุเบื้องต้น) โดยใช้เวลาไม่เกิน 1 นาทีเจ้าหน้าที่สายตรวจสามารถช่วยเหลือหรือระงับเหตุได้อย่างถูกต้องเป็นธรรมได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในที่เกิดเหตุและเจ้าหน้าที่สายตรวจเดินทางไปที่เกิดเหตุโดยใช้เวลาในเขตเทศบาลหลักไม่เกิน 5 นาที นอกเขตเทศบาลหลักไม่เกิน

2.2 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ความรวดเร็วในการรับโทรศัพท์ รับสายทันทีเมื่อโทรศัพท์ ความสะดวกรวดเร็วในการโทรแจ้งเหตุโดยใช้หมายเลข 191 ความรวดเร็วในการส่งเจ้าหน้าที่สายตรวจส่งการทันทีเมื่อได้รับข้อมูลเบื้องต้น ความรวดเร็วในการดำเนินการกับเหตุที่ได้รับแจ้ง และความรวดเร็วในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ประสานงานทันทีหลังจากซักถามข้อมูลเสร็จเรียบร้อย

2.3 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับดังนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานความพึงพอใจต่อเวลาในการรับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีมารยาทขณะสนทนาความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่และเข้าใจปัญหาของเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุและความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการไปถึงที่เกิดเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจเจ้าของท้องที่

2.4 สรุปภาพรวมประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากและอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อการให้บริการความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และกระบวนการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุ

3. สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยการให้บริการประชาชนกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี พบว่า

3.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก แปลความหมายได้ว่า บุคลากรผู้ให้บริการที่ดี เนื่องจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เป็นผู้มีความสามารถผู้ให้บริการที่ดีตัวแปรอิสระบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 119.525$ และ $P \leq .001$) ต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน

3.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก แปลความหมายได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี เนื่องจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เป็นผู้มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีตัวแปรอิสระเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 50.42$ และ $P \leq .001$) ต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน

3.3 ด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก แปลความหมายได้ว่าการประสานงานที่ดี เนื่องจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เป็นผู้มีความสามารถด้านการประสานงานที่ดีตัวแปรอิสระการประสานงานโดยรวมมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 19.996$ และ $P \leq .001$) ต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน

3.4 ด้านการรายงานผลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก แปลความหมายได้ว่าการรายงานผลที่ดี เนื่องจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เป็นผู้มีความสามารถด้านการรายงานผลที่ดีตัวแปรอิสระการรายงานผลโดยรวมมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ($F = 232.947$ และ $P \leq .001$) ต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน

อภิปรายผล

1. ปัจจัยการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประสานงาน และด้านการรายงานผลภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ต่อการปฏิบัติงาน มีงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการอย่างเพียงพอ มีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม มีที่ตั้งสำนักงาน มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานพร้อม การควบคุมกำกับดูแลจากเจ้าหน้าที่ และมีการส่งเสริมการพัฒนาเท่ากับการบริหารงานเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540, หน้า 77) เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการจัดเก็บประมวลผลและเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2550, ออนไลน์) การที่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์กรทำงานร่วมกับบุคคลและหน่วยงานอื่นเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำต่อเนื่องสอดคล้องกันไปเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554, หน้า 86-87) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ

คุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันโดยรวม แตกต่างกันทุกปัจจัย ยกเว้น เพศ ส่วนปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

2. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากประชาชนมีความคิดต่อการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวดเร็วอธิบายขั้นตอนชัดเจน เรียงลำดับก่อนหลัง มีระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ใส่ใจในการให้บริการ บริการด้วยน้ำเสียงสุภาพเป็นมิตร และสามารถตอบข้อคำถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง การให้บริการ สะดวก อุปกรณ์มีความพร้อม สอดคล้องกับแนวคิดของ เจิตศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534: 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต่างๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการนั้นย่อมเป็นสิ่งที่สำคัญ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภินญา ไชวแข็ง (2554, หน้า 65-66) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง โดยวัดจากผลการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

3.1 ลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยการให้บริการประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ลักษณะส่วนบุคคลโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ($P > .05$) กล่าวคือ ผู้ขอรับบริการที่มีสถานะเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและช่วงเวลาขอรับบริการไม่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีส่วน ปัจจัยการให้บริการประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($P \leq .001$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($P \leq .001$) ด้านการประสานงาน ($P \leq .001$) และ ด้านการรายงานผล ($P \leq .001$) กล่าวคือ ในการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี มีการให้บริการประชาชนที่ดี ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยในด้านต่างๆ ได้แก่ มีบุคลากรผู้ให้บริการที่ดี มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี มีการประสานงานที่ดี และมีการรายงานผลที่ดี เนื่องจากหลักการการบริการที่ดีต้องต้องมีการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนที่ได้รับบริการ ได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิชา ชลเสถียร (2555, หน้า 78-80) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขากกลง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขากกลง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

3.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุ ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การให้บริการประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อกระบวนการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุ ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($P \leq .001$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($P \leq .001$) ด้านการประสานงาน ($P \leq .001$) และ ด้านการรายงานผล ($P \leq .001$) โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก แปลความหมายได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดี เนื่องจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เป็นผู้มีการให้บริการประชาชนที่ดี มีการประสานงาน มีการรายงานผลการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์การทำงาน มีการจัดประชาชนเพื่อระดมความคิดเห็นของประชาชน ชุมชน องค์กรเอกชนต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี อันร่วมกันทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม สอดคล้องกับแนวคิดของกระบวนการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2558, หน้า 3) การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและรูปแบบการบันทึกการปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุและสั่งการเหตุให้เป็นแนวทางเดียวกันและมีความครอบคลุม จะสามารถช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบเหตุที่ตกอยู่ในอันตรายหรือต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วนได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่และยังสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พระมหาเดชิน สิทธาภิภู (2554, หน้า 103-108) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3.3 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การให้บริการประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($P \leq .001$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($P \leq .001$) ด้านการประสานงาน ($P \leq .001$) และด้านการรายงานผล ($P \leq .001$) โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก แปลความหมายได้ว่าการให้บริการประชาชนที่ดี เนื่องจากบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ทำให้เกิดการให้บริการที่รวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติให้เพิ่มมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการบริการรับใช้ประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วโปร่งใสเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาลทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการตำรวจเป็นมิตรมีความพึงพอใจรักและศรัทธาตำรวจสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัทธพล แสงพุ่ม (2557, หน้า 129-132) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยแวดล้อมโดยภาพรวม ด้านบุคลากร และด้านอำนาจการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง 2) ประสิทธิภาพการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงาน

3.4 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การให้บริการประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($P \leq .001$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($P \leq .001$) ด้านการประสานงาน ($P \leq .001$) และ ด้านการรายงานผล ($P \leq .001$) โดยเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก แปลความหมายได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี เนื่องจากศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เป็นผู้มีการให้บริการประชาชนที่ดี เนื่องจากสำนักงานมีความเหมาะสมกับสภาพชุมชนและท้องถิ่น สะดวกต่อการเดินทางติดต่อระหว่างชุมชนกับสำนักงาน มีวัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสม การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของตำรวจประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของตำรวจลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องเป็นธรรมโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรพนา สาแก้ว (2555, หน้า 63-65) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ และจัดหางบประมาณในการดำเนินการอย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. ควรวางแผนการดำเนินงาน โดยกำหนดเป้าหมาย และกำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม
3. ควรวางแผนการจัดเก็บข้อมูล และจัดทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการปรับปรุงระบบและข้อมูลให้ทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

1. ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ควรจัดหามูลค่าการให้บริการที่มีความรู้ความสามารถในการรับผิดชอบงานแต่ละด้าน พร้อมทั้งมีฝ่ายตรวจสอบติดตามการดำเนินงานแต่ละด้านเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานแต่ละด้านที่ดำเนินไปแล้วได้ประสิทธิภาพสูงสุดพร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณในการติดตามประเมินผลตั้งแต่เริ่มต้นการวางแผนงานแต่ละด้าน ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะถ้าหากงานแต่ละด้านดีแต่ขาดการดูแล และติดตามก็เท่ากับว่างานแต่ละด้านที่ดำเนินการมาแล้วนั้นศูนย์เปล่าและที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าคือ ต้องรักษา งานแต่ละด้าน ให้สามารถดำเนินได้ตลอดไปให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่การให้บริการประชาชนอย่างยั่งยืนตลอดไป

2. การส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี โดยส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในตำแหน่งหรือหน้าที่ตนเองรับผิดชอบให้มากขึ้น เพื่อจะได้ผลงานที่เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ดังนั้น ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตน เช่น การให้บุคลากรไปอบรม ไปศึกษาดูงาน หรืออาจจัดโครงการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 และเป็นการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยใช้หมายเลข 191 ว่ามีขั้นตอนและวิธีการแจ้งเหตุอย่างไร เมื่อมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น

4. ควรจัดสรรบุคลากรในการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี อย่างชัดเจนและมีจำนวนเพียงพอด้วย

5. ควรมีการกำหนด และตรวจสอบระยะเวลาในการไปถึงที่เกิดเหตุของเจ้าหน้าที่สายตรวจให้เป็นไปตามกรอบที่ตำรวจกำหนด เพื่อจะช่วยเหลือประชาชนให้ได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเกิดความพึงพอใจระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

2. ควรมีการศึกษาการประเมินผลเพื่อผลสัมฤทธิ์ของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

เอกสารอ้างอิง

- ครรรชิต มาลัยวงศ์. (2540). **ทักษะไอที**. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด (มหาชน).
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). **ความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ศึกษาเฉพาะงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- ณัฐพล ชันธไชย. (2557). Green. S. B. (1991). How many subjects does it take to do a regression analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26, 499 – 510.
- วารสารเกษมบัณฑิต**, 15, 140 – 144.
- ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี. (2559). **รายงานการประชุมบริหารศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ประจำเดือนพฤษภาคม**, 4-5, 11-12.
- พรพนา สาแก้ว. (2555). **ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข อำเภอศรีณรงค์ จังหวัดสุรินทร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู. (2554). **ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พัชรพล แสงพุ่ม. (2557). **ประสิทธิภาพการบริหารงานสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศุภินญา ไชวเซ่ง. (2554). **ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง**. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2550). **ทักษะการประสานงาน**. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 10, 2559. จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?passTo=aed1da5c127a1f81eac9398d9e0c80eb&pageid=3&bookID=394&read=true&count=true
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). **นโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- อภิชา ชลเสถียร. (2555). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง**. ปัญหาพิเศษปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุไร ดวงระหว้า. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

