

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง“คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๒๗ คนมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอ ดังต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

๔.๕ ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาเข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๒๒๗)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙๗	๔๒.๗
หญิง	๑๓๐	๕๗.๓
รวม	๒๒๗	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๒.๖
๒๐ – ๓๕ ปี	๖๙	๓๐.๔
๓๖ – ๕๐ ปี	๑๐๑	๔๔.๕
๕๐ ปี ขึ้นไป	๕๑	๒๒.๕
รวม	๒๒๗	๑๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๓๗	๖๐.๔
ปริญญาตรี	๘๐	๓๕.๒
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๔.๔
รวม	๒๒๗	๑๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้าง/การเกษตร	๑๔๐	๖๑.๗
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๓	๑๘.๙
ค้าขาย/นักธุรกิจ	๓๙	๑๗.๒
อื่นๆเช่น นักเรียน นักศึกษา	๕	๒.๒
รวม	๒๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง“คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์”จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ และผู้ชาย มีจำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีอายุ ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ รองลงมา คือ อายุ ๒๐ – ๓๕ ปี จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔ รองลงมา คือ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๖

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔ รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒ และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกรรวม จำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗ รองมา คือรับข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙ รองลงมา คือ ค้าขาย/นักธุรกิจ มีจำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒ และน้อยที่สุด อาชีพอื่นๆจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ๒. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

(n=๒๒๗)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	๓.๗๕	๐.๓๑๕	มาก
๒. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	๓.๙๙	๐.๔๑๑	มาก
๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	๓.๗๘	๐.๓๒๙	มาก
๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๓.๘๐	๐.๓๖๖	มาก
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๓.๘๘	๐.๒๙๕	มาก
รวม	๓.๘๔	๐.๒๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๘๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

(n=๒๒๗)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ท่านโดยยึดถือตามลำดับก่อน – หลัง	๓.๘๖	๐.๔๓๙	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และให้ความเป็นกันเองกับท่านเหมือนบุคคลอื่น	๓.๖๔	๐.๕๔๙	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการกับท่านคล้ายคลึงกับผู้อื่นที่เป็นเรื่องลักษณะเดียวกัน	๓.๖๐	๐.๖๑๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้กฎหมายอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันกับท่านเหมือนบุคคลอื่น	๓.๘๔	๐.๖๓๙	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจใช้ระยะเวลาในการให้บริการกับท่านอย่างเหมาะสมเหมือนบุคคลอื่น	๓.๘๐	๐.๕๙๗	มาก
รวม	๓.๗๕	๐.๓๑๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

(n=๒๒๗)

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างรวดเร็วและทันที ที่ได้รับเรื่องจากท่าน	๔.๐๗	๐.๖๓๑	มาก
๒. การสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจในคดีอาญาและคดีจราจร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และกระทำทันที	๓.๘๘	๐.๗๒๒	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องที่ท่านมาติดต่อ เพื่อความเรียบร้อยไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง	๔.๐๓	๐.๗๔๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ซ้ำซ้อน เพื่อลดระยะเวลา	๔.๐๔	๐.๕๓๙	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว	๓.๙๒	๐.๗๕๑	มาก
รวม	๓.๙๙	๐.๔๑๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

(n=๒๒๗)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการการรับแจ้งความ เพียงพอในการให้บริการ	๔.๐๗	๐.๖๘๔	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำชี้แจงแนะนำ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ	๓.๗๔	๐.๕๗๑	มาก
๓. สถานีตำรวจมีสิ่งอำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และน้ำดื่ม	๓.๖๗	๐.๖๐๒	มาก
๔. มีแบบฟอร์มต่างๆ ไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	๓.๕๗	๐.๖๗๐	มาก
๕. สถานีตำรวจมีการจัดป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการต่างๆ	๓.๘๑	๐.๕๙๖	มาก
รวม	๓.๗๘	๐.๓๒๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(n=๒๗๗)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่างๆ จนเสร็จในเวลาอันควร	๓.๘๑	๐.๖๖๓	มาก
๒. ในกรณีบางเรื่อง ที่ท่านติดต่อขอใช้บริการไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	๓.๖๕	๐.๕๔๐	มาก
๓. ท่านสามารถนัดหมายขอพบเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ท่านใช้บริการได้ ในการติดต่อครั้งแรก	๓.๗๘	๐.๔๙๖	มาก
๔. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้คำแนะนำกับท่าน และใส่ใจต่อท่านตลอดระยะเวลาใช้บริการจนเสร็จสิ้น	๓.๙๖	๐.๖๖๔	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตามงานหรือ ผลการดำเนินงานให้ท่านเป็นระยะ	๓.๘๒	๐.๗๗๕	มาก
รวม	๓.๘๐	๐.๓๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (n=๒๒๗)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน	๓.๙๓	๐.๔๔๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อประชาชนตลอดเวลาใช้บริการ	๓.๗๖	๐.๕๖๑	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคน	๓.๖๓	๐.๖๕๔	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สอบถามการรับบริการได้อย่างชัดเจน	๓.๙๖	๐.๖๖๗	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเป็นกันเอง	๔.๑๑	๐.๔๗๗	มาก
รวม	๓.๘๘	๐.๒๙๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
สถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ
อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

(n=๒๒๗)

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	(๙๗ คน)		(๑๓๐ คน)			
	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D		
๑. ด้านให้บริการอย่างเสมอภาค	๓.๗๘	๐.๓๐๔	๓.๗๗	๐.๓๒๓	๑.๒๑๑	๐.๒๒๗
๒. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	๔.๐๒	๐.๓๗๕	๓.๙๖	๐.๔๓๖	๑.๑๐๙	๐.๒๒๕
๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	๓.๗๘	๐.๓๒๖	๓.๗๘	๐.๓๓๒	๐.๐๐๓	๐.๙๙๘
๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	๓.๘๓	๐.๒๖๐	๓.๗๘	๐.๓๗๐	๐.๘๖๐	๐.๓๙๑
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	๓.๘๖	๐.๒๘๐	๓.๘๙	๐.๓๐๕	๐.๗๓๑	๐.๔๖๖
รวม	๓.๘๕	๐.๒๕๑	๓.๘๓	๐.๒๖๙	๐.๗๕๑	๐.๔๕๗

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t – test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
สถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ
อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

(n=๒๒๗)

การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
๑. ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๗๙	๓	๐.๐๖๐	๐.๕๙๘	๐.๖๑๗
	ภายในกลุ่ม	๒๒.๒๘๗	๒๒๓	๐.๑๐๐		
	รวม	๒๒.๔๖๗	๒๒๖			
๒. ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๔๗	๓	๐.๕๑๖	๓.๑๓๗*	๐.๐๒๖
	ภายในกลุ่ม	๓๖.๖๕๘	๒๒๓	๐.๑๖๔		
	รวม	๓๘.๒๐๕	๒๒๖			
๓. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๐๙	๓	๐.๑๓๖	๑.๒๖๖	๐.๒๘๗
	ภายในกลุ่ม	๒๔.๐๓๑	๒๒๓	๐.๑๐๘		
	รวม	๒๔.๔๔๒	๒๒๖			
๔. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๘๑	๓	๐.๒๖๐	๑.๙๗๒	๐.๑๙๙
	ภายในกลุ่ม	๒๙.๔๑๘	๒๒๓	๐.๑๓๒		
	รวม	๓๐.๑๙๘	๒๒๖			
๕. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๖๕	๓	๐.๒๒๒	๒.๖๑๑	๐.๐๕๒
	ภายในกลุ่ม	๑๘.๙๓๙	๒๒๓	๐.๐๘๕		
	รวม	๑๙.๖๐๔	๒๒๖			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๙๕	๓	๐.๐๖๕	๐.๙๕๑	๐.๔๑๗
	ภายในกลุ่ม	๑๕.๒๒๑	๒๒๓	๐.๐๖๘		
	รวม	๑๕.๔๑๕	๒๒๖			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัด
นครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๔๑๗) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๐ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ (n=๒๒๗)

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐ – ๓๕	๓๖ – ๕๐	๕๑ ปีขึ้นไป
		๓.๕๐	๓.๙๗	๔.๐๑	๔.๐๒
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓.๕๐	-	-๐.๔๗*	-๐.๕๑*	-๐.๕๒*
๒๐ – ๓๕	๓.๙๗	-	-	-๐.๐๔	๐.๐๕
๓๖ – ๕๐	๔.๐๑	-	-	-	-๐.๐๑
๕๑ ปีขึ้นไป	๔.๐๒	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีความคิดเห็นต่อการคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา น้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ ๒๐ – ๓๕ ปี ,ผู้ที่มีอายุ ๓๖ – ๕๐ ปี, และ ๕๑ ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสถานีตำรวจภูธรตะครี้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะครี้อ
อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=๒๒๗)

การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
๑. ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๗๐	๒	๐.๑๓๕	๐.๒๘๗	๐.๗๕๑
	ภายในกลุ่ม	๑๐๕.๔๕๗	๒๒๔	๐.๔๗๑		
	รวม	๑๐๕.๗๒๗	๒๒๖			
๒. ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๕๔	๒	๐.๓๗๗	๑.๑๕๘	๐.๓๑๖
	ภายในกลุ่ม	๗๒.๙๑๒	๒๒๔	๐.๓๒๕		
	รวม	๗๓.๖๖๕	๒๒๖			
๓. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๓๔	๒	๐.๒๑๗	๒.๒๑๗	๐.๕๕๑
	ภายในกลุ่ม	๘๑.๔๔๒	๒๒๔	๐.๓๖๔		
	รวม	๘๑.๘๘๗	๒๒๖			
๔. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	๑.๙๗๑	๒	๐.๙๘๖	๒.๒๑๗	๐.๑๑๑
	ภายในกลุ่ม	๙๙.๕๗๙	๒๒๔	๐.๔๔๕		
	รวม	๑๐๑.๕๕๑	๒๒๖			
๕. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๒๘	๒	๐.๗๖๔	๒.๑๗๔	๐.๑๑๖
	ภายในกลุ่ม	๗๘.๗๐๑	๒๒๔	๐.๓๕๑		
	รวม	๘๐.๒๒๙	๒๒๖			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๔๔	๒	๐.๑๒๒	๑.๑๓๒	๐.๓๒๔
	ภายในกลุ่ม	๒๔.๑๗๘	๒๒๔	๐.๑๐๘		
	รวม	๒๔.๔๒๒	๒๒๖			

จากตารางที่ ๔.๑๑ การทดสอบด้วยค่าสถิติ F - test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา
ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะครี้อ อำเภอไพศาลี จังหวัด
นครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๓๒๔) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอาชีพ

(n=๒๒๗)

การให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๙๘	๓	๐.๑๓๓	๐.๒๘๗	๐.๗๕๑
	ภายในกลุ่ม	๒๒.๐๖๙	๒๒๓	๐.๐๙๙		
	รวม	๒๒.๔๖๗	๒๒๖			
๒. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๒๔	๓	๐.๑๔๑	๑.๑๕๘	๐.๓๑๖
	ภายในกลุ่ม	๓๗.๗๘๑	๒๒๓	๐.๑๖๙		
	รวม	๓๘.๒๐๕	๒๒๖			
๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๓๒	๓	๐.๒๑๗	๒.๒๑๗	๐.๕๕๑
	ภายในกลุ่ม	๒๓.๘๙๐	๒๒๓	๐.๓๖๔		
	รวม	๒๔.๔๒๒	๒๒๖			
๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๕๗	๓	๐.๑๘๖	๒.๒๑๗	๐.๑๑๑
	ภายในกลุ่ม	๒๙.๖๕๑	๒๒๓	๐.๑๔๕		
	รวม	๓๐.๑๙๘	๒๒๖			
๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๔๘	๓	๐.๐๘๒	๒.๑๗๔	๐.๑๑๖
	ภายในกลุ่ม	๑๙.๓๕๖	๒๒๓	๐.๐๘๕		
	รวม	๑๙.๖๐๔	๒๒๖			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๗๒	๓	๐.๐๙๒	๑.๓๓๗	๐.๒๖๓
	ภายในกลุ่ม	๑๕.๑๔๓	๒๒๓	๐.๐๖๘		
	รวม	๑๕.๔๑๕	๒๒๖			

จากตารางที่ ๔.๑๒ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F – test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมี

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๒๖๓) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามสมมติฐานที่ ๑-๔

สมมติฐาน	ตัวแปรทดสอบ	t	F	Sig.	ผลการศึกษา	
					ยอมรับ	ปฏิเสธ
๑.	เพศ	๐.๗๕๑	-	๐.๔๕๗	-	✓
๒.	อายุ	-	๐.๙๕๑	๐.๔๑๗	-	✓
๓.	ระดับการศึกษา	-	๑.๑๓๒	๐.๓๒๔	-	✓
๔.	อาชีพ	-	๑.๑๓๒	๐.๒๖๓	-	✓

จากตารางที่ ๔.๑๓ สรุปได้ว่า

ประชาชนที่มี เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มี การศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่าง กันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกเป็นรายด้านรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๓- ๔.๒๓

ตารางที่ ๔.๑๔ ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติงานโดยให้บริการกับประชาชนที่คุ้นเคยก่อน	๔
๒	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีอคติต่อประชาชนที่ผู้มาใช้บริการโดยไม่ยึดกฎหมายและระเบียบของหน่วยงาน	๑

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติงานโดยให้บริการกับประชาชนที่คุ้นเคยก่อนจำนวน ๔ คน รองมา คือ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่มียึดถือประชาชนที่ผู้มาใช้บริการโดยยึดกฎหมายและระเบียบของหน่วยงานจำนวน ๑ คน

ตารางที่ ๔.๑๕ ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๔
๒	เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่มียึดถือประชาชนที่ผู้มาใช้บริการโดยยึดกฎหมายและระเบียบของหน่วย	๑

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติจำนวน ๔ คน รองมา คือ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่มียึดถือประชาชนที่ผู้มาใช้บริการโดยยึดกฎหมายและระเบียบของหน่วย จำนวน ๑ คน

**ตารางที่ ๔.๑๖ ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร
ตะคร้อ อำเภอฟุคาสี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา**

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานล่าช้าและให้บริการช้ากว่าเวลาที่กำหนดนัดไว้	๒
๒	มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้มืดมนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเสียเวลาล่าช้าสับสนและเบื่อกวนจนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการ	๑

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอฟุคาสี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลามากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานล่าช้าและให้บริการช้ากว่าเวลาที่กำหนดนัดไว้จำนวน ๒ คน รองมา คือ มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้มืดมนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเสียเวลาล่าช้าสับสนและเบื่อกวนจนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการจำนวน ๑ คน

**ตารางที่ ๔.๑๗ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ
อำเภอฟุคาสี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา**

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลาที่กำหนดนัดไว้	๒
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและชี้แจงเสริมเพิ่มเติมถึงขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานก่อนการให้บริการ	๑

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอฟุคาสี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลามากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลาที่กำหนดนัดไว้จำนวน ๒ คน รองมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและชี้แจงเสริมเพิ่มเติมถึงขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานก่อนการให้บริการจำนวน ๑ คน

**ตารางที่ ๔.๑๘ ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร
ตะคร้อ อำเภอฟุคาสาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ**

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑	มีเอกสารสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ไม่เป็นปัจจุบันต่อความเคลื่อนไหวของกฎหมายและแนวนโยบาย	๒
๒	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำชี้แจงแนะนำเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อยังไม่เพียงพอ	๑

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอฟุคาสาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด คือ เอกสารสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ไม่เป็นปัจจุบันต่อความเคลื่อนไหวของกฎหมายและแนวนโยบายจำนวน ๒ คน รองมา คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แจงแนะนำเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อยังไม่เพียงพอจำนวน ๑ คน

**ตารางที่ ๔.๑๙ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ
อำเภอฟุคาสาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ**

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	ควรจัดเอกสารสิ่งพิมพ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	๒
๒	ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำชี้แจงแนะนำเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ	๑

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอฟุคาสาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด คือ ควรจัดเอกสารสิ่งพิมพ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอจำนวน ๒ คน รองมา คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แจงแนะนำเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อจำนวน ๑ คน

ตารางที่ ๔.๒๐ ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ
ภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑	การบริการขาดการเอาใจใส่ให้บริการล่าช้าและไม่ทันต่อเวลา	๒
๒	การให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จมีเวลาไม่ชัดเจน	๑

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด คือ การบริการขาดการเอาใจใส่ให้บริการล่าช้าและไม่ทันต่อเวลาจำนวน ๒ คน รองมา คือ การให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่างๆจนเสร็จมีเวลาไม่ชัดเจนจำนวน ๑ คน

ตารางที่ ๔.๒๑ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ
อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่ควรมีความตั้งใจเอาใจใส่ในการบริการให้การบริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วทันต่อเวลา	๒
๒	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและชี้แจงถึงขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของเรื่องต่างๆ	๑

จากตารางที่ ๔. ๒๑ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความตั้งใจเอาใจใส่ในการบริการให้การบริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วทันต่อเวลาจำนวน ๒ คน รองมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและชี้แจงถึงขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของเรื่องต่างๆ จำนวน ๑ คน

ตารางที่ ๔.๒๒ ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร
ตะคร้อ อำเภอฟุคาสี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ลำดับ	ปัญหา อุปสรรค	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ตามความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจน	๒
๒	หน่วยงานขาดบริการด้านอินเทอร์เน็ต สำหรับบริการประชาชน	๑

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอฟุคาสี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ตามความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจน จำนวน ๒ คน รองมา คือ หน่วยงานขาดบริการด้านอินเทอร์เน็ต สำหรับบริการประชาชนจำนวน ๑ คน

ตารางที่ ๔.๒๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ
อำเภอฟุคาสี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	ควรมีการอบรมความรู้ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถตอบข้อซักถามตามความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจน	๒
๒	ควรเพิ่มบริการด้านอินเทอร์เน็ต สำหรับบริการประชาชน	๑

จากตารางที่ ๔. ๒๓ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอฟุคาสี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากที่สุด คือ ควรมีการอบรมความรู้ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถตอบข้อซักถามตามความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจนจำนวน ๒ คน รองมา คือ ควรเพิ่มบริการด้านอินเทอร์เน็ตสำหรับบริการประชาชนจำนวน ๑ คน

๔.๕ สรุปผลการสัมภาษณ์บุคคลเชิงลึกเกี่ยวกับการคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์

การสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ใน ๕ ด้าน คือ ๑. ด้านการให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค ๒. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน ๘ ท่าน ดังต่อไปนี้

๑. พันตำรวจโทเยี่ยมยุทธ แสงเส้น	ตำแหน่ง สารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรตะคร้อ
๒. พันตำรวจโทธกฤต ยอดสุทธิ	ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน
๓. ร้อยตำรวจเอกธีรยุทธ พุแสง	ตำแหน่ง พนักงานสอบสวน
๔. ร้อยตำรวจตรีณัฏฐ์ อินโพธิ์	ตำแหน่ง รองสารวัตรธุรการ
๕. ร้อยตำรวจตรีประจัน ละดาดก	ตำแหน่ง รองสารวัตรป้องกันปราบปราม
๖. ร้อยตำรวจตรีประเวศ จันทา	ตำแหน่ง รองสารวัตรป้องกันปราบปราม
๗. นายวินัย มีเพชร	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท
๘. นายยศดา นิมมา	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อ

๑. ด้านการให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค

การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้นต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่ลำเอียง ไม่เลือกบุคคลสถานที่ปฏิบัติต่อทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”^๑ ในการให้บริการจะต้องมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา โดยที่ทำความด้วยความเต็มใจจะต้องกระทำโดยใจที่ปราศจากอคติไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก^๒ ซึ่งความยุติธรรมในการบริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน^๓

^๑สัมภาษณ์ พ.ต.ท. เยี่ยมยุทธ แสงเส้น, สารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรตะคร้อ, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^๒สัมภาษณ์ พ.ต.ท. ธกฤต ยอดสุทธิ, พนักงานสอบสวน, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^๓สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประเวศ จันทา, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

หลักในการให้บริการต้องให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว^๕ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ^๖ ไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค^๗ และการให้บริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ^๘ การให้บริการนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด^๙

สรุป การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่ลำเอียงไม่เลือกบุคคลสถานที่ปฏิบัติ และไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบาย

๒. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา

การให้บริการในด้านต่างๆต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็วทุกขั้นตอนหรือทันเหตุการณ์รวดเร็วทันใจในการระงับเหตุที่มีการตัดสินใจรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนตามความต้องการของประชาชน^{๑๐} เป็นความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่า เป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ^{๑๑}

^๕ สัมภาษณ์ ร.ต.ต.นิลรัตน์ อินโพธิ์, รองสารวัตรธุรการ , ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^๖ สัมภาษณ์ ร.ต.อ.ธีรยุทธ พูแสง, พนักงานสอบสวน, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^๗ สัมภาษณ์ นายวินัย มีเพชร , นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^๘ สัมภาษณ์ นายยศดา นิยมมา, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อ, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^๙ สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประจัน ละดาดก, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๑๐} สัมภาษณ์ พ.ต.ท.เยี่ยมยุทธ แสงเส้น, สารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรตะคร้อ , ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๑๑} สัมภาษณ์ พ.ต.ท.ธกฤต ยอดสุทธิ, พนักงานสอบสวน, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

การให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมีใช่ว่างงาน หรือไม่มีอะไรจะทำคนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงานในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลานั้นทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้^{๑๑} ในการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์^{๑๒} เป็นบริการที่จะให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป^{๑๓}

ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและชี้แจงเสริมเพิ่มเติมถึงขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานก่อนการให้บริการ เพื่อไม่ให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเสียเวลาล่าช้าสับสนและเบื่อหน่ายจนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการ^{๑๔} เมื่อกล่าวถึงการให้บริการคงไม่พ้นการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งหมายถึงการให้บริการอย่างทันเวลา เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^{๑๕} การให้บริการอย่างทันเวลาจะต้องมีการลำดับความสำคัญ และมีการจัดเตรียมการวางแผนการให้บริการ ซึ่งจะทำให้การให้บริการประชาชนได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ หรือเป็นไปตามแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ และการปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น^{๑๖}

สรุป ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา คือการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนที่มารับบริการการให้บริการประชาชนต้องได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ หรือมีการลำดับความสำคัญ และมีการจัดเตรียม การวางแผนการให้บริการซึ่งจะทำให้การให้บริการประชาชนได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ หรือเป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ ค่าใช้จ่ายหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมีใช่ว่างงาน หรือไม่มีอะไรจะทำคนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงานในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลานั้นทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

^{๑๑} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประเวศ จันทา, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๑๒} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประจัน ละดาต, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๑๓} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.นิรันดร์ อินโพธิ์, รองสารวัตรธุรการ, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๑๔} สัมภาษณ์ ร.ต.อ.ธีรยุทธ พูแสง, พนักงานสอบสวน, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๑๕} สัมภาษณ์นายวินัย มีเพชร, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๑๖} สัมภาษณ์นายยศดา นิ่มมา, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อ, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชนที่มาขอรับบริการบนสถานีตำรวจหรือมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอที่ให้บริการในด้านต่างๆที่ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบเช่นการตรวจพื้นที่ทั่วถึงเพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม^{๑๗} เป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ^{๑๘} ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ^{๑๙} ความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง^{๒๐} ในการให้บริการที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆจะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ^{๒๑}

การให้บริการด้วยความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการของการรับบริการ^{๒๒} การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย”กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้การให้บริการในแต่ละด้านต้องมีความเพียงพอ^{๒๓}

สรุป ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการประชาชนด้วยความพร้อมที่จะให้บริการในด้านต่างๆที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และรวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความเพียงพอต่อการรับบริการหรือไม่ และรวมถึงเอกสาร อุปกรณ์ เทคโนโลยี มีความทันสมัยและเพียงพอหรือไม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ

๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

^{๑๗} สัมภาษณ์ พ.ต.ท. เยี่ยมยุทธ แสงเส้น, สารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรตะครี, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๑๘} สัมภาษณ์ พ.ต.ท. ธกฤต ยอดสุทธิ, พนักงานสอบสวน, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๑๙} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประเวศ จันทา, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๒๐} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประจัน ละดาดก, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๒๑} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.นิรันดร์ อินโพธิ์, รองสารวัตรธุรการ, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๒๒} สัมภาษณ์ ร.ต.อ.ธีรยุทธ พูแสง, พนักงานสอบสวน, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๒๓} สัมภาษณ์ นายวินัย มีเพชร, นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการติดตามทุกขั้นตอนอย่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในทุกๆ ด้านรวมไปถึงการมีความสม่ำเสมอในการออกตรวจตราทุกช่วงเวลาและต้องกระทำต่อเนื่อง^{๒๔} และการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมีใช้ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน^{๒๕} นอกจากจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การให้บริการที่ต้องทำอย่างสมครใจเต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียไม่ได้^{๒๖} ในกิจการบริการสาธารณะตลอดเวลาฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะและจัดให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วงๆโดยไม่มี ความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง^{๒๗} บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องบริการสาธารณะเป็นกิจการสาธารณะที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชนและประชาชนทุกคนมี^{๒๘}

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชนดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำความต่อเนื่องดังกล่าวอาจไม่มีมาตรฐานว่าต้องต่อเนื่องแน่นอนตายตัวเท่านั้นอาจเข้าลักษณะของคำว่าสม่ำเสมอได้เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศการรักษาพยาบาลการควบคุมคมนาคมทางอากาศความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆตลอดเวลา วันละ ๒๔ ชั่วโมง สัปดาห์ละ ๗ วัน^{๒๙} เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติเป็นระยะๆ ทั้งนี้เพื่อจะติดตามงานที่ต้องมีการบริการอย่างต่อเนื่องทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์^{๓๐} การที่จะให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างใกล้ชิดเพื่อที่จะสามารถตรวจสอบและซักถามอุปสรรค ปัญหาในการดำเนินงาน เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาต่อไป^{๓๑}

^{๒๔} สัมภาษณ์ พ.ต.ท. เยี่ยมยุทธ แสงเส้น, สารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรตะครี, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๒๕} สัมภาษณ์ พ.ต.ท. ธกฤต ยอดสุทธิ, พนักงานสอบสวน, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๒๖} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประเวศ จันทา, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๒๗} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประจัน ละดาดก, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๒๘} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.นิรันดร์ อินโพธิ์, รองสารวัตรธุรการ, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๒๙} สัมภาษณ์ ร.ต.อ.ธีรยุทธ พูแสง, พนักงานสอบสวน, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๓๐} สัมภาษณ์ นายวินัย มีเพชร, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๓๑} สัมภาษณ์ นายยศดา นิ้มมา, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะครี, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

สรุป การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการควรมีการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติ และการดำเนินการติดตามทุกขั้นตอน ทำให้การให้บริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ซ้ำๆ หยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างใกล้ชิดเพื่อที่จะสามารถตรวจสอบและซักถามอุปสรรคปัญหาในการดำเนินงานเพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหา9jvwx

๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการที่มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่างๆกับประชาชนที่มาขอรับบริการการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องตระหนัก เพราะการจะทำให้สิ่งใดนั้นจะต้องทำให้มีความต่อเนื่องตลอดไป ไม่ใช่ในตอนต้นทำดีเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ แต่พอผ่านระยะนั้นไปแล้วก็ทำไม่เต็มที่ไม่เท่าที่ควรจะเป็น^{๓๒} การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้^{๓๓} โดยผู้ให้บริการที่ให้แกผู้รับบริการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก สบายและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ สวยงามทันสมัย^{๓๔} และการบริการที่เกิดความเรียบร้อยประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คุณเป็นลักษณะเจ้าขุนมูลนายและประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการที่ดี ไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการ^{๓๕}

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา^{๓๖} การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคม

^{๓๒} สัมภาษณ์ พ.ต.ท. เยี่ยมยุทธ แสงเส้น, สารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรระยอง, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๓๓} สัมภาษณ์ พ.ต.ท. ธกฤต ยอดสุทธิ, พนักงานสอบสวน, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๓๔} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประเวศ จันทา, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒๙ มกราคม ๒๕๕๘.

^{๓๕} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.ประจัน ละดาดก, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๓๖} สัมภาษณ์ ร.ต.ต.นิรันดร์ อินโพธิ์, รองสารวัตรธุรการ, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

และสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย^{๓๕๗}

ในด้านการจัดทำบริการสาธารณะนั้นเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาโดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอและจะต้องมีการปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการของส่วนรวมของประชาชน การแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวต้องทำโดยกฎหมายหรือมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้^{๓๕๘} ผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและมีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี^{๓๕๙}

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้า นั้น ข้าราชการ หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้น ต้องมีการพัฒนาความรู้ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้ สามารถให้บริการประชาชนได้ถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและเป็นการบริการที่เกิดความเรียบร้อย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจได้โดยง่ายสามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูงซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่มีเอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทำให้การบริการที่ดี

^{๓๕๗} สัมภาษณ์ ร.ต.อ.ธีรยุทธ พูแสง, พนักงานสอบสวน, ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๓๕๘} สัมภาษณ์ นายวินัย มีเพชร , นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ประสาท, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

^{๓๕๙} สัมภาษณ์ นายยศดา นิ่มมา, นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อ, ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘.

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ ทำให้ทราบถึงการนำหลักการให้บริการ ๕ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ๒. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตลอดถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยสามารถสรุปแผนภาพองค์ความรู้ ได้ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้จากการศึกษาในครั้งนี้ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ให้ดียิ่งขึ้น สรุปได้ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

คือเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนโดยยึดถือตามลำดับ ก่อน – หลัง ด้วยการใช้อนุญาโตอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน และใช้ระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนอย่างเหมาะสม

๒. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการอย่างรวดเร็วและทันที ที่ได้รับเรื่องอย่างเป็นระบบไม่ล่าช้า เพื่อลดระยะเวลา ด้วยพร้อมในการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

๓. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการการรับแจ้งความ เพียงพอเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ ให้คำชี้แจงแนะนำ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ

๔. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการให้คำแนะนำกับประชาชน และใส่ใจต่อท่านตลอดระยะเวลาที่มีการติดตามงานหรือ ผลการดำเนินงานให้ท่านเป็นระยะ ตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่างๆ จนเสร็จในเวลาอันควร

๕. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ด้วยการสอบถามการรับบริการ เพื่อให้การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน