

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความเห็นของประชาชนบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ การศึกษาวิจัยครั้งนี้

ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed - Method Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการจากสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๒๒๗ คน สุ่มจากประชากร คือ ประชาชนจำนวน ๕๒๖ คน^๑ โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๔๐ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) คำถามปลายเปิดนำเสนอเป็นบทความเรียงประเภอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๘ ท่าน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

^๑งานนโยบายและแผน, บรรยายสรุปของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ พ.ศ.๒๕๕๖, หน้า ๓.

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น หญิง จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ มีอายุ ๓๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔ และมีอาชีพรับจ้าง/ เกษตรกรรม จำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕

๕.๑.๒ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ สถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๔$) เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๒) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๓) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ.นครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ.นครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.467) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ.นครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.417) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ.นครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.324) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ.นครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.263) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ สรุปปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ.นครสวรรค์

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ.นครสวรรค์” ครั้งนี้ ทำให้ทราบถึง ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอในการแก้ไขซึ่งจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค คือ

๑) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ.นครสวรรค์ เจ้าหน้าที่ยังเลือกปฏิบัติงานโดยให้บริการกับประชาชนที่คุ้นเคยก่อนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีอคติต่อประชาชนที่ผู้มาใช้บริการโดยไม่ยึดกฎหมายและระเบียบของหน่วยงาน

๒) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานล่าช้าและให้บริการช้ากว่าเวลาที่กำหนดนัดไว้มีการประกาศขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานไว้ไม่ชัดเจนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเสียเวลาล่าช้าสับสนและเบื่อหน่ายจนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการ

๓) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีเอกสารสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ไม่เป็นปัจจุบันต่อความเคลื่อนไหวของกฎหมายและแนวนโยบายเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำชี้แจงแนะนำเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่ออย่างไม่เพียงพอ

๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า การบริการขาดการเอาใจใส่ให้บริการล่าช้าและไม่ทันต่อเวลาการให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่างๆจนเสร็จมีเวลาไม่ชัดเจน

๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบข้อซักถามได้ตามความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจนหน่วยงานขาดบริการด้านอินเทอร์เน็ตสำหรับบริการประชาชน

ข้อเสนอแนะ คือ

๑) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่มีอคติต่อประชาชนที่ผู้มาใช้บริการโดยยึดกฎหมายและระเบียบของหน่วยงาน

๒) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลาที่กำหนดนัดไว้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและชี้แจงเสริมเพิ่มเติมถึงขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานก่อนการให้บริการ

๓) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ควรจัดเอกสารสิ่งพิมพ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แจงแนะนำเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ

๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีความตั้งใจเอาใจใส่ในการบริการ ให้การบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและชี้แจงถึงขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของเรื่องต่างๆ

๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ควรมีการอบรมความรู้ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถตอบข้อซักถามตามความต้องการของประชาชนได้อย่างชัดเจน ควรเพิ่มบริการด้านอินเทอร์เน็ตสำหรับบริการประชาชน

๕.๑.๕ สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะซึ่งจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

๑) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจนั้น ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่ลำเอียง ไม่เลือกบุคคลสถานที่ปฏิบัติต่อทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” ในการให้ความช่วยเหลือและในการให้บริการจะต้องมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา โดยที่ทำความด้วยความเต็มใจจะต้องกระทำโดยใจที่ปราศจากอคติไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในซึ่งความยุติธรรมในการบริการของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน

ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันโดยในการให้บริการที่จัดไว้แล้วนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดซึ่งการบริการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัวในการนี้ การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ และการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย”

นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคการบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ อีกด้วย

๒) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

การให้บริการในด้านต่างๆต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็วทุกขั้นตอนหรือทันเหตุการณ์รวดเร็วทันใจในการระงับเหตุที่มีการตัดสินใจรวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนตามความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นสร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชนซึ่งการให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ

การให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมิใช่คนว่างงานหรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เอง ก็ใช้เวลานั้นทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วยและการบริการที่จะให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไปโดยลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่ต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและชี้แจงเสริมเพิ่มเติมถึงขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานก่อนการให้บริการ เพื่อไม่ให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเสียเวลาล่าช้าสับสนและเบื่อหน่ายจนเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการและเมื่อก้าวถึงการให้บริการ คงไม่พ้นการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งหมายถึงการให้บริการอย่างทันเวลา เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจในการนี้ การที่จะให้บริการอย่างทันเวลา จะต้องมีการลำดับความสำคัญ และมีการจัดเตรียม การวางแผนการให้บริการซึ่งจะทำให้การให้บริการประชาชนได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ หรือเป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ และการปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

๓) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชนที่มาขอรับบริการบนสถานีตำรวจหรือมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอที่ให้บริการในด้านต่างๆที่ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบเช่นการตรวจพื้นที่ทั่วถึงเพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรมซึ่งการบริการ ยังมีความหมายถึงกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีความสามารถ ในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรงและการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ในการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอและความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการของการรับบริการ

โดยการบริการ เป็นกระบวนการ ของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวก รวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

๔) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดำเนินการติดตามทุกขั้นตอนอย่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในทุกๆด้าน รวมไปถึงการมีความสม่ำเสมอในการออกตรวจตราทุกช่วงเวลา และต้องกระทำต่อเนื่องและการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานและการให้บริการนอกจากจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอการให้บริการที่ต้องทำอย่างสม่ำเสมอเต็มใจทำไม่ใช่ว่างานอย่างเสียไม่ได้

ซึ่งความต้องการในกิจการบริการสาธารณะตลอดเวลาฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะ และจัดให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้นการจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วงๆโดยไม่มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องเมื่อการบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเป็นกิจการสาธารณะที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชนและประชาชนทุกคน เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง

ในการจัดทำความต่อเนื่องดังกล่าว อาจไม่มีมาตรฐานว่าต้องต่อเนื่องแน่นอนตายตัวเท่านั้นอาจเข้าลักษณะของคำว่าสม่ำเสมอได้ เช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การรักษาพยาบาลการควบคุมคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆตลอดเวลาวันละ๒๔ชั่วโมงสัปดาห์ละ๗วันโดยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติเป็น ระยะๆทั้งนี้เพื่อจะติดตามงานที่ต้องมีการบริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์โดยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างใกล้ชิดเพื่อที่จะสามารถ ตรวจสอบและซักถามอุปสรรคปัญหาในการดำเนินงาน เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาต่อไป

๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการที่มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่างๆกับประชาชนที่มาขอรับบริการการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพภาพการให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องตระหนัก เพราะการจะทำให้สิ่งใดนั้นจะต้องทำให้มีความต่อเนื่องตลอดไป ไม่ใช่ในตอนต้นทำดีเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ แต่พอผ่านระยะนั้นไปแล้วก็ทำไม่เต็มที่เท่าที่ควรจะเป็นการที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้

โดยผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก สบายและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการสวยงามทันสมัยเพื่อที่จะให้การบริการประชาชนให้เกิดความเรียบง่าย ประชาชนสบายใจเมื่อมาใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนดูเป็นลักษณะ เจ้าขุนมูลนายและประชาชนต้องเข้าใจได้โดยง่าย สามารถที่จะเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง ซึ่งกฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้การบริการที่ดี ไม่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการการปฏิบัติงานโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตาซึ่งการให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ไม่มุ่งเอาแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ควรยึดหลักการให้บริการว่าจะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วยและการจัดทำบริการสาธารณะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา

การจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใดเพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียวเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาโดยฝ่ายปกครองต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการรักษาประโยชน์สาธารณะอยู่เสมอ และจะต้องมีการปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการของส่วนรวมของประชาชนการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวต้องทำโดยกฎหมายหรือมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้โดยข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับชั้นต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชนและ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ. นครสวรรค์ มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ. นครสวรรค์ ในภาพรวม

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ. นครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอโศก จ. นครสวรรค์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา ด้วงอิน ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน

อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน^๒

๕.๒.๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายด้าน

๑) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการวิจัย พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคทุกข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ **กรรณิกา ตรีรัตน์** ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบกด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑

๒) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เพชรทม ฟองทา** ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ กิ่งอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ ในด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยโดยรวมได้ดูแลเอาใจใส่ต่อประชาชนเป็นอย่างดี เต็มใจให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยนจัดให้มีป้ายแสดงรายชื่อ แผนกงาน ไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งได้จัดให้มีบัตรคิว ไว้สำหรับประชาชน อย่างเพียงพอและเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยสมกับเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์^๓

^๒วนิดา ดั่งอิน, “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , ๒๕๕๐).

^๓เพชรทม ฟองทา, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจกิ่งอำเภอแม่อนจังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐).

๓) **ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ** ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สิริชล สมพันธ์** ได้ศึกษา เรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้าน พบว่าด้านประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้าสำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน^๕

๔) **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จำเริญ สุภาคำ** ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนในด้านการสอบสวนในด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานสอบสวนว่ามีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวนสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน สามารถติดต่อได้สะดวกและมีกระบวนการทำงานที่รวดเร็วกว่าเดิม อีกทั้งยังมีการอำนวยความสะดวกทั้งด้าน

^๕สิริชล สมพันธ์, “เรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโท (รัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐).

สถานีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการงานสอบสวนซึ่งส่งผลดีต่อประชาชนที่มาใช้บริการ^๕

๕) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สรเรณู พงษ์พิพัฒน์** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงาน ทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้องขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้ปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสารแบบฟอร์มต่างๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนที่มีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบ ด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ และวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎรความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชนสำหรับ แนวทางการส่งเสริมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประชาชนผู้รับบริการ^๖

^๕จำเรณู สุภาคำ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสอบสวนศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์ศาสตรศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๔).

^๖สรเรณู พงษ์พิพัฒน์, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐).

๕.๒.๓ อภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการประชาชนไม่ได้จำกัดอยู่ที่เพศ ไม่ว่าจะเป็นเพศไหนก็สามารถเข้าถึงคุณภาพการบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมจิตร กาหวงศ์** ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการประชาสัมพันธ์บริการเวชทะเบียนบริการคัดกรองบริการตรวจบริการยาและการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้ และที่อยู่อาศัยต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการผู้ป่วยนอกทั้ง ๕ บริการ ซึ่งได้แก่บริการประชาสัมพันธ์บริการเวชทะเบียนบริการคัดกรองบริการตรวจและบริการยา^๗

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กรรณิกา ตรีรัตน์** ศึกษา คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบกอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ

^๗สมจิตร กาหวงศ์, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๖.

ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบกด้านการตอบ สนองความต้องการของผู้มารับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๑^๔

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ทุกด้านไม่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่า แม้ประชาชนมีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิชโรจน์ จิตรภรณ์ศรี** ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ” โดยใช้ผู้ที่ไปขอรับบริการ จำนวน ๑๘๘ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษาโดยจำแนกตามภูมิหลังเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วได้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวีในภาพรวม นั้น ไม่แตกต่างกัน^๕

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าแม้ประชาชนมีอาชีพต่างกัน แต่ก็สามารถที่จะเข้าถึงคุณภาพการบริการได้อย่างไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชญญวัณย์ เชิดชูกิจกุล** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร โดยได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๓ ด้าน คือ ๑. ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ๒. ด้านอาคารสถานที่ ๓. ระบบการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๔๐๘ คน

^๔กรรณิกา ตรีรัตน์, “คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบกอำเภอเหล่าเสือโก้กจังหวัดอุบลราชธานี”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, (๒๕๕๓).

^๕วิชโรจน์ จิตรภรณ์ศรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”, **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ)**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘).

จาก ๑๒ เขต ผลการศึกษาวิจัยได้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส งานที่ไปติดต่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน^{๑๐}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ในการให้บริการประชาชนนั้นควรมีการพัฒนาส่งเสริมด้านหลักการบริการแก่ประชาชนตลอดเวลาเพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้นแก่ประชาชน

๒. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและมีไมตรีจิตต่อกันเหมือนกันญาติตัวเอง

๓. ในการให้บริการประชาชนนั้นควรใช้ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานในการบริการแก่ประชาชน

๔. มีการจัดอบรมข้าราชการให้มีความรู้ความเข้าใจถึงหลักกฎหมาย ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติหน้าที่เพื่อจะได้นำมาใช้ในการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๕. เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงเรื่องกฎหมายขั้นตอนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องสิ่งที่ควรดำเนินการเมื่อได้เข้ามาอยู่ในกระบวนการดำเนินการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการมาติดต่อรับบริการ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑. ในการให้บริการแก่ประชาชนนั้นควรประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

๒. ในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรให้บริการให้ทุกคนด้วยความเท่าเทียมกันด้วยความเสมอต้นเสมอปลายและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอไม่ถือชนชั้นวรรณะ

๓. ในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรรวมการให้บริการประชาชนทุกอย่างมาที่เดียวเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

๔. ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชน ให้มีความใกล้ชิดกันให้มากยิ่งขึ้น

^{๑๐} ชาญวิทย์ เชิดชูกิจกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร”, ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป), (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๙).

๕. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลาที่กำหนดนัดไว้ เพื่อความรวดเร็วทันต่อเวลาการให้บริการประชาชน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาแล้วนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

๒. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

๓. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในรูปแบบขององค์กรเอกชนกับองค์กรรูปแบบขององค์กรภาครัฐ

๔. ควรมีการสร้างเครื่องวิจัยเพื่อเติมนอกจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก เช่น การสังเกตพฤติกรรม และการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

๕. ควรมีการสร้างเครื่องวิจัยเพื่อเติมนอกจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก เช่น การสังเกตพฤติกรรม และการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด