

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อทราบลักษณะปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรให้บริการของข้าราชการ และระดับการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับสถานีตำรวจ ในเขตกองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะต้องเป็นผู้ที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรง ศึกษาโดยใช้ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ ทฤษฎีการพัฒนาจริยธรรม แนวคิดการควบคุมตนเอง และแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจนครบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับสถานีตำรวจ จำนวน 169 นาย การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ทำโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นข้าราชการตำรวจที่สังกัดอยู่ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล และปฏิบัติหน้าที่อยู่เฉพาะในสถานีตำรวจนครบาลเท่านั้น จำนวน 169 ชุด กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 31-40 ปี (ร้อยละ 44.5) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 45.6) และส่วนใหญ่จะจบจากโรงเรียนพลตำรวจ (ร้อยละ 53.3)

รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท และส่วนใหญ่จะไม่เหลือเก็บ (ร้อยละ 46.4) และส่วนใหญ่มีภาระหนี้สิน (ร้อยละ 68.6)

ส่วนระดับตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นตำรวจชั้นประทวนระดับตำแหน่ง ผบ.หมู่-ลูกแถว (ร้อยละ 48.8) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติราชการตำรวจ 1-10 ปี (ร้อยละ 47.4) และเป็นสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานมาก (ร้อยละ 81.1)

### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางจิตใจของข้าราชการตำรวจ

จากการศึกษาการควบคุมตนเองของข้าราชการ พบว่าข้าราชการมีการควบคุมตนเองในระดับปานกลาง และมีทัศนคติต่อการทำงานราชการค่อนข้างดี มีความพึงพอใจต่องานราชการ มีการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูงในระดับ 4 คือคำนึงถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคมเป็นเกณฑ์

### 5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ

การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจ ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ใช้จิตสำนึกในการให้บริการมากกว่าการให้บริการตามหน้าที่

การให้บริการประชาชนในด้านการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิด ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ใช้จิตสำนึกในการให้บริการมากกว่าให้บริการตามหน้าที่

การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจ ซึ่งไม่เกี่ยวกับการกระทำความผิด ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ให้บริการเพราะทำตามหน้าที่มากกว่าที่จะใช้จิตสำนึก

และการให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกทั่ว ๆ ไป ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ใช้จิตสำนึกในการให้บริการมากกว่าการให้บริการตามหน้าที่เช่นกัน

### 5.1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของตำรวจ

การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจ พบว่า ลักษณะของสถานีตำรวจมีอิทธิพลต่อการให้บริการ คือ สถานีตำรวจที่มีปริมาณงานน้อย จะมีลักษณะการให้บริการประชาชนโดยจิตสำนึก

การให้บริการประชาชนในด้านการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิด พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อการให้บริการประชาชนโดยข้าราชการตำรวจที่มีรายได้มาก จะมีลักษณะการให้บริการโดยใช้จิตสำนึก

การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจ ซึ่งไม่เกี่ยวกับการกระทำความผิด พบว่า ปัจจัยด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อการให้บริการประชาชน โดยข้าราชการตำรวจที่มีการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะมีลักษณะการให้บริการประชาชนโดยจิตสำนึก

การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกทั่ว ๆ ไป ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ไม่พบว่ามีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมดังกล่าว

## 5.2 การอภิปรายผล

### 5.2.1 ระดับการบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ

จากการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ โดยข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ให้บริการผู้ที่มาติดต่อราชการในสถานีตำรวจโดยใช้จิตสำนึกมากกว่าที่จะให้บริการโดยทำตามหน้าที่ เป็นการใช้จิตสำนึกมากที่สุด เพราะเกี่ยวกับวิชาชีพทุกวิชาชีพ โดยจิตสำนึกหรือสถานการณ์ที่อยู่ ณ ที่ตั้ง และผู้ที่เดือดร้อนมาขอความช่วยเหลือทุกวันทุกเวลาจะเป็นการปลุกฝังสำนึกการให้บริการและถูกนำมาใช้โดยไม่ทันรู้ตัว ตำรวจจึงมีจิตสำนึกในการบริการในด้านนี้มากกว่าด้านอื่น ๆ

ส่วนการให้บริการด้านการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิด เช่นเดียวกันคือ การให้บริการโดยใช้จิตสำนึกมากกว่าการให้บริการเพราะทำตามหน้าที่ แต่การใช้จิตสำนึกจะน้อยกว่าการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจกรณีที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ เป็นการใช้จิตสำนึกรองลงมา แต่ก็มีจิตสำนึกที่จะช่วยเหลือเพราะมีผู้เดือดร้อนและมีความเสียหายเกิดขึ้น โดยการปลุกฝังทัศนคติในเรื่องการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน

ระดับการใช้จิตสำนึกในการให้บริการประชาชนด้านการให้บริการทั่ว ๆ ไป ไม่ได้เกิดจากการกระทำความผิดหรือมิได้มีผู้ใดได้รับความเสียหายในทันที เป็นการใช้จิตสำนึกน้อยรองลงมาเป็นอันดับ 3 เหตุที่เป็นเช่นนี้เมื่อเทียบกับความเป็นจริงแล้ว ไม่มีสถานการณ์ใดบีบคั้น และไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น พบสิ่งของสาธารณะเสียหายชำรุด ซึ่งจิตสำนึกเช่นนี้ประชาชนทั่วไปพึงมีอยู่แล้ว

ส่วนการให้บริการแก่ผู้ได้รับความเดือดร้อนนอกสถานีตำรวจ ซึ่งมีได้เกิดจากการกระทำผิดเช่น การพบอุบัติเหตุ หรือมีรถเสีย ตำรวจใช้จิตสำนึกในการให้บริการน้อยกว่าที่จะให้บริการตามหน้าที่และเป็นด้านที่ตำรวจมีจิตสำนึกน้อยที่สุดทั้งนี้ก็เนื่องจากเหตุต่าง ๆ ที่ทับโดยทั่วไป ไม่ได้เกิดจากการกระทำความผิดของผู้ใด มิใช่เกิดความเสียหายรุนแรงในทันทีทันใดเพียงแต่เป็นความเดือดร้อนของประชาชน โดยสภาพสังคมปัจจุบันมีความเร่งรีบแข่งขันกับเวลา อาจมีบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ตำรวจให้ความช่วยเหลือได้ จิตสำนึกการให้บริการในด้านนี้ จึงน้อยกว่าการทำตามหน้าที่และน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ

### 5.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของตำรวจ

โดยการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 4 ด้านที่ละด้าน โดยใช้วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปรากฏดังนี้

ลักษณะของสถานีตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างประจำอยู่มิอิทธิพลในเชิงผกผันกับพฤติกรรมการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจ โดยข้าราชการตำรวจที่ประจำอยู่ในสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานมากสัมผัสประชาชนมาก มีลักษณะการให้บริการประชาชนตามหน้าที่และข้าราชการตำรวจที่ประจำอยู่ในสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานน้อยมีลักษณะการให้บริการโดยจิตสำนึก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (Herzberg and Others, 1956 : 40 อ้างใน บุญพา ชูชื่น, 2533 : 28) วิจัยทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานของผู้มีอาชีพบัญชีและวิศวกร พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วย สภาพการทำงาน

นवलลอฮ์ สุภาผล (2534) ศึกษาผลการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมที่มีต่อคุณลักษณะของนักเรียนนายร้อยตำรวจ โดยทำการทดลองกับนักเรียนนายร้อยตำรวจ จำนวน 137 คน แบ่งนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ฝึกทักษะการรับวัฒนธรรมและกลุ่มที่ฝึกกิจกรรมอื่น ผลการวิจัยทดลองพบว่า นักเรียนนายร้อยตำรวจที่ได้รับการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรมมีผลปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึก และนักเรียนที่มีทัศนคติที่ดีมากต่ออาชีพตำรวจมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานของนักเรียนด้วย

ในทำนองเดียวกันเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ประจำอยู่ในเขตสถานีที่มีปริมาณงานน้อย มีโอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับชาวบ้าน เรียนรู้วัฒนธรรมของประชาชนอยู่กับแบบสังคมไทยแบบดั้งเดิม ก็สามารถให้บริการประชาชนได้โดยจิตสำนึกมากกว่าตำรวจที่ประจำอยู่ในสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานมาก เมื่อเทียบกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติเอง ก็ได้มีการพยายามปรับปรุงโครงสร้างกระจายสถานีตำรวจไปในเขตชุมชนให้ได้มากที่สุด เพื่อให้รับผิดชอบเพียงพื้นที่แคบ ๆ ประชาชนเองก็ได้รับความสะดวกสบาย ดูแลกันทั่วถึงมากขึ้น

รายได้ต่อเดือนของข้าราชการตำรวจ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิด โดยข้าราชการตำรวจผู้มีรายได้ต่อเดือนสูงมีการให้บริการประชาชนโดยจิตสำนึกและผู้มีรายได้น้อย มีการให้บริการตามหน้าที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ของ (Herzberg and Others, 1956 : 40 อ้างใน บุญพา ชูชื่น, 2533 : 28) วิจัยทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานของผู้มีอาชีพบัญชีและวิศวกร พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ซึ่งเมื่อเทียบกับนโยบายรัฐบาลปัจจุบัน มีการช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจโดยรัฐบาลอนุมัติให้จ่ายเงินเพิ่มประจำตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้าน

การป้องกันปราบปราม (ตปป.) ด้านการสืบสวน (ตสส.) และด้านการจราจร (ตจร.) โดยรัฐบาลได้  
 คำนึงถึงภาระหน้าที่ของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่มีความเสี่ยงภัย เหนื่อยยากและต้องสัมผัสกับประชาชนโดย  
 ตรง

การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการคือ ผู้ที่มีการใช้เหตุผลเชิงจริย  
 ธรรมสูง มีการให้บริการโดยจิตสำนึก ส่วนผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ มีการให้บริการโดยทำตาม  
 หน้าที่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พจน์ จิระบลกิจ, ร.ต.อ. (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ  
 ปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ข้าราชการ  
 ตำรวจที่มีการควบคุมตนเอง การมุ่งอนาคตและการเชื่ออำนาจในตนสูง จะมีการปฏิบัติตาม  
 อุดมคติตำรวจสูง นอกจากนี้ ข้าราชการตำรวจที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาสูง  
 จะมีการปฏิบัติตามอุดมคติตำรวจสูงเช่นกัน

สมพร กฤษณะพิพัฒน์, พ.ต.ต., (2541) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรักษาวินัยของข้าราชการ  
 ตำรวจ : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กอง  
 บัญชาการตำรวจนครบาล ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานมี  
 การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง และมีสุขภาพจิตดี มีพฤติกรรมการรักษาวินัยของข้าราชการตำรวจสูง

ซึ่งในสภาพการเป็นจริงในสังคมไทย ผู้ที่มีจริยธรรมสูงมักมีผลของการกระทำในแง่บวกด้วย  
 เสมอ ผู้บังคับบัญชาในสำนักงานตำรวจแห่งชาติเอง ก็เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงได้มีนโยบายจัดให้ข้าราชการ  
 ตำรวจในทุกระดับชั้นมีการพัฒนาจิตใจอบรมจริยธรรม โดยปฏิบัติจริงตามสถานปฏิบัติธรรม  
 ต่าง ๆ เพื่อกล่อมเกล่าข้าราชการตำรวจให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการที่จะเพิ่มปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถช่วย  
 ให้ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมในการให้บริการประชาชนไปในทางที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำโดยจิต  
 สำนึกหรือทำโดยหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

#### 1. ปรับปรุงโครงสร้างของสถานีตำรวจที่จะให้บริการประชาชน

จากการวิจัยพบว่า ลักษณะสถานีตำรวจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้าน  
 การอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจจึงควรมีการปรับปรุงดังนี้

1.1 พัฒนารูปแบบการให้บริการของสถานีตำรวจ อำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามโครง  
 การพัฒนา “โรงพักเพื่อประชาชน” ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติถือปฏิบัติในปัจจุบันให้เป็นรูปธรรม  
 มากที่สุด

1.2 เพิ่มจำนวนสถานีตำรวจ โดยกระจายไปในชุมชนต่าง ๆ ให้แต่ละสถานีมีพื้นที่รับผิดชอบที่น้อยลง โดยในขั้นต้นยังไม่ต้องคำนึงถึงขนาดของสถานี เพื่อสามารถอำนวยความสะดวกกับประชาชนได้ทั่วทุกพื้นที่ และข้าราชการตำรวจจะได้มีความคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่อีกทั้งยังสามารถรองรับการขยายตัวของสังคมในอนาคตต่อไปอีกด้วย

1.3 เพิ่มจุดรับแจ้งเหตุ (บ้อมตำรวจ) ในชุมชนต่าง ๆ ให้มีจำนวนมากขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนอยู่ใกล้ชิด เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและยังสามารถเข้าใจปัญหาของประชาชน เรียนรู้วัฒนธรรมความเป็นอยู่ของประชาชนได้อีกด้วย

1.4 ปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีระบบการให้บริการเชิงรุก โดยจัดให้มีจุดรับแจ้งเหตุเคลื่อนที่เข้าไปสัมผัสกับประชาชนในจุดที่ประชาชนไม่สามารถรับบริการจากตำรวจได้

1.5 ควรที่จะจัดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจออกพบปะประชาชนโดยศึกษาเรียนรู้วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ สร้างความคุ้นเคยความผูกพัน ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการประชาชนโดยจิตสำนึกที่สูงขึ้น

## 2. ด้านสวัสดิการและความเป็นอยู่

จากการวิจัยพบว่า รายได้ต่อเดือนของข้าราชการตำรวจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการในด้านการปราบปราม จึงควรมีการปรับปรุงดังนี้

2.1 มีข้าราชการตำรวจจำนวนมาก ยังมีภาระหนี้สินจึงน่าจะมีการปรับโครงสร้างของรายได้ ข้าราชการตำรวจให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ และส่งผลถึงพฤติกรรมการให้บริการด้วย

2.2 จัดสวัสดิการให้กับข้าราชการตำรวจมีรายได้ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ โดยไม่ต้องใช้ตำแหน่งหน้าที่หาผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

2.3 จัดสรรงบประมาณ ค่าตอบแทน เงินรางวัลต่าง ๆ รายได้อื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย เพื่อเป็นการจูงใจให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ

## 3. ด้านจริยธรรม

ผลการวิจัยยังพบว่า ตำรวจมีการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง จะมีพฤติกรรมการให้บริการให้ความช่วยเหลือด้านอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจโดยจิตสำนึก จึงควรมีการปรับปรุงดังนี้

3.1 ปลุกจิตสำนึก และให้ตระหนักถึงการให้บริการประชาชน โดยให้คำนึงอยู่เสมอว่าประชาชนผู้มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจคือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนทั้งสิ้น ผู้ที่เดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือ ตำรวจคือผู้ที่ต้องเสียสละ และสำนึกในความเป็นตำรวจ

3.2 ยกย่องเชิดชูผู้ที่มีความประพฤติดี ปฏิบัติหน้าที่ดี ให้บริการดี และให้รางวัลโดยใช้ระบบคุณธรรม และกำหนดโทษผู้ที่ไม่ดี ผู้ประพฤติตนไม่สมควร ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.3 จัดให้มีการอบรมสัมมนาวางแผนในการปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้อง และให้เข้าใจถึงการให้บริการประชาชนอย่างลึกซึ้ง

3.4 อบรมจริยธรรมตำรวจให้กับข้าราชการตำรวจในทุกระดับชั้น ปลุกฝังให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน โดยเล็งเห็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และสังคม

### ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มหน้าที่ที่แตกต่างกัน อาจพบผลการวิจัย หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลแตกต่างกัน
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรด้านอื่น ๆ เช่น อิทธิพลแรงจูงใจต่อการให้บริการ
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพ โดยเข้าไปศึกษาถึงสภาพครอบครัว และสภาพแวดล้อม
4. ควรจะมีการศึกษาข้าราชการตำรวจที่ทำงานสัมผัสประชาชนโดยตรง และข้าราชการตำรวจในหน่วยงานที่ไม่ได้สัมผัสประชาชน เปรียบเทียบระดับการให้บริการ