ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

People's Attitudes towards Public Service Management of Mueang Nonthaburi Provincial Police Station

ดาบตำรวจพชร แสงอรุณ
นิสิต หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
E-mail: sobsuannon@hotmail.com
เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์
อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
E-mail: saovanard@hotmail.com
Pol.Snr.Sgt.Maj.Phachara Sang-arun
Master of Public Administration, Rajapruk University
Saovanard Leklersindhu
Lecturer, Public Administration, Rajapruk University

รับเข้า: *8 ธันวาคม 2564* **แก้ไข:** *4 มกราคม 2565* **ตอบรับ:** *8 มกราคม 2565*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 399 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ที่มี เพศ อายุ

ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ทัศนคติของประชาชน การจัดบริการสาธารณะ สถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

Abstract

The objectives of this research were to investigate and to compare people's attitudes towards public service management of Mueang Nonthaburi Provincial Police Station. The sample of this research was 399 service users in the area of responsibility of Mueang Nonthaburi Police Station. The questionnaire was used as a research tool. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The major findings indicated that people's attitude towards the overall public service management of Mueang Nonthaburi Provincial Police Station was at a high level. When individual aspects were considered, all aspects, namely: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were at a high level respectively. The results of comparing people's attitudes towards public service management of Mueang Nonthaburi Provincial Police Station, classified by personal status. It was found that people who used services at Muang Nonthaburi Police Station with different gender, age, educational level, marital status and average monthly income had no different level of attitude towards the public service arrangement of the Muang Nonthaburi Provincial Police Station.

Keywords: people's attitude, public service management, Mueang Nonthaburi Provincial Police Station

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นองค์กรที่มีบทบาทและหน้าที่หลักสองประการ คือ ประการแรก การควบคุมสังคมในฐานะผู้รักษากฎหมาย หมายถึง การบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งตำรวจจะทำหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามการกระทำผิด และการจับกุมตัวผู้กระทำผิดมาดำเนินการสอบสวนเพื่อยื่นฟ้องต่อศาลตามกระบวนการยุติธรรม ภายใต้เงื่อนไขและขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจไว้

ประการที่สอง คือ การรับใช้สังคม ซึ่งหมายถึง การบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนเพื่อให้สังคมบังเกิดความสงบเรียบร้อย ประชาชนเกิดความพึงพอใจ มีความเลื่อมใสและศรัทธาในอาชีพตำรวจ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีนโยบายกระจายอำนาจเพื่อปรับปรุงระบบราชการให้สั้น กระชับ สามารถสนองตอบต่อความต้องการในการบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมนั้นเป็นภารกิจที่จะต้องกระทำอย่างทุ่มเทและจริงจัง และต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายในการดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดไว้ในแผนประจำปีและแผนแม่บทของกรมตำรวจ แต่การดำเนินการดังกล่าวก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2551)

จะเห็นได้ว่าตำรวจเป็นเจ้าพนักงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีขอบเขตภาระหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างกว้างขวาง ทั้งในเรื่องของการรักษาความสงบเรียบร้อย การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตลอดจนการบริการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ การปฏิบัติงานของตำรวจ จึงเป็นการให้บริการสาธารณะอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน และรักษาไว้ซึ่งประโยชนพื้นฐานของสังคม เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว พบว่าหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดคือ สถานีตำรวจ ซึ่งมีพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ มีผู้บังคับบัญชาระดับต่าง ๆ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้อย่างดี โดยที่ผ่านมามีการจัดทำโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน หรือที่เรียกว่า โครงการโรงพักเพื่อประชาชน ซึ่งมีเป้าหมายเน้นการพัฒนาสถานีตำรวจ ให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง เน้นการบริการที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรม ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานภายใต้อำนาจหน้าที่ของตำรวจภายใต้ หลักการทำงานให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ตลอดจนแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานน้อยลง กระจายอำนาจการบริการประชาชนและการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจออกไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายและการบริหารทั้งในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปจนถึงระดับสถานีตำรวจ ในลักษณะร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน ร่วมกันทำ และร่วมกันประเมินผล ภาพพจน์ตำรวจโดยส่วนรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะดีหรือไม่ดีจึงขึ้นอยู่กับการประพฤติปฏิบัติของตำรวจท้องที่เนื่องจากเป็นระดับที่ต้องติดต่อกับประชาชนโดยตรง และมีบทบาทมากที่สุดในการทำให้ภารกิจหน้าที่ของตำรวจบรรลุผล (สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559)

ที่ผ่านมาสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ได้ให้บริการประชาชนมาโดยตลอด แต่อาจยังไม่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเป็นเนื่องมาจากสภาพปัญหา

หลายประการ เช่น จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน วิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจมีขั้นตอนมาก บุคลากรบางส่วนยังขาดวิธีการที่ถูกต้องในการเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความล่าช้าขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ทันสมัยกับปัจจุบัน (สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี, 2563)

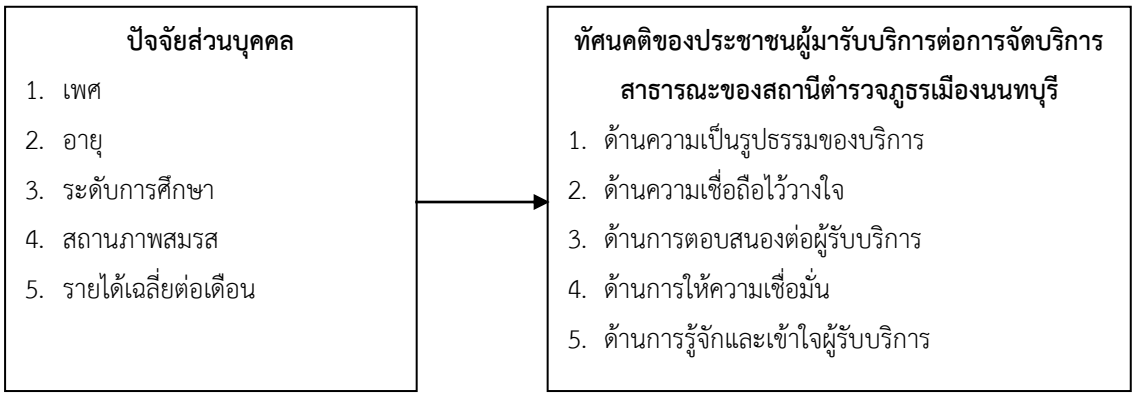
ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าหากได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจะทำให้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อการรับบริการในงานด้านต่าง ๆ ทราบถึงสิ่งที่ผู้รับบริการยังคงเห็นว่าเป็นปัญหาในการให้บริการ ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จึงคาดว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จากแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, et al. (1990) ปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ซึ่งนำมาเป็นตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 127,124 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี, 2563) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการของ Yamane (1973) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำนวน 399 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกระบวนการการสร้างเครื่องมือที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษามีค่าเท่ากับ 0.93 และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) มีค่าเท่ากับ 0.92 แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 167) เป็นระดับการประเมิน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
5	4.50 - 5.00	เหมาะสม/เห็นด้วยมากที่สุด
4	3.50 - 4.49	เหมาะสม/เห็นด้วยมาก
3	2.50 - 3.49	เหมาะสม/เห็นด้วยปานกลาง
2	1.50 - 2.49	เหมาะสม/เห็นด้วยน้อย
1	1.00 - 1.49	เหมาะสม/เห็นด้วยน้อยที่สุด

มีสาระครอบคลุมทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ในทุกด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

จะทดสอบสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรเพศ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบ คือ ตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ในภาพรวม

(n=399)

ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	$\overline{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.02	0.46	**มาก**	**2**
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.98	0.45	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.95	0.46	มาก	4
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.07	0.40	มาก	1
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.92	0.50	มาก	5
รวม	**4.00**	**0.37**	**มาก**	

ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.00, SD=0.37) เมื่อพิจารณาโดยจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.07, SD=0.40) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.02, SD=0.46) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.98, SD=0.45) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

(3.95, SD=0.46) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92, SD=0.50)

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (4.02, SD=0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีจำนวนเจ้าหน้าที่ เครื่องมือและและการจัดเตรียมที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค วิทยุสื่อสาร และอุปกรณ์อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.24) รองลงมามีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งขั้นตอนการบริการหรือจุดบริการแผนกต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก (4.23) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร อินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก (3.68)

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (3.98, SD=0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ น่าเชื่อถือ และมีรูปแบบการบริการที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.32) รองลงมาขั้นตอนและจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ และจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก (4.27) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นทางการตามระเบียบ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเหมือนกันทุกคน โดยไม่มีข้อยกเว้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68)

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (3.95, SD=0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.49) รองลงมามีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการนั้นเมื่อใด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก (4.03) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีตัวอย่างแบบฟอร์มขอรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.64)

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (4.07, SD=0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.28) รองลงมามีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจและการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจเป็นที่ยอมรับของประชาชน มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก (4.07) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้คำแนะนำ สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจในการในเรื่องคดีความต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.97)

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับอยู่ในระดับมาก (3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส อำนวยความสะดวก ด้วยความเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก (4.04) รองลงมาให้ความสำคัญกับคำร้องขอของผู้รับบริการ และยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในมาก (4.03) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค มีความเป็นธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.69)

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามเพศ

ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=257)		หญิง (n=142)			
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.03	0.45	4.00	0.48	0.75	0.76
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.97	0.45	4.01	0.46	0.77	0.96
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.94	0.46	3.99	0.46	1.09	0.63
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.08	0.40	4.05	0.41	0.61	0.63
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.93	0.49	3.88	0.52	0.98	0.44
รวม	**3.99**	**0.37**	**3.98**	**0.39**	**0.12**	**0.80**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวม เพศชาย และเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามอายุ

ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.886	4	.472	2.21	0.06
	ภายในกลุ่ม	83.723	394	.212		
	รวม	85.609	398			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.815	4	.454	2.17	0.07
	ภายในกลุ่ม	82.172	394	.209		
	รวม	83.987	398			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.025	4	.256	1.17	0.32
	ภายในกลุ่ม	85.853	394	.218		
	รวม	86.878	398			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	1.085	4	.271	1.64	0.16
	ภายในกลุ่ม	64.962	394	.165		
	รวม	66.047	398			
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.637	4	.909	3.64*	0.00
	ภายในกลุ่ม	98.202	394	.249		
	รวม	101.838	398			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.026**	**4**	**.256**	**1.80**	**0.12**
	ภายในกลุ่ม	**56.078**	**394**	**.142**		
	รวม	**57.104**	**398**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับทัศนคติของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig**
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.680	3	.227	1.05	0.36
	ภายในกลุ่ม	84.929	395	.215		
	รวม	85.609	398			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.481	3	.160	0.75	0.51
	ภายในกลุ่ม	83.506	395	.211		
	รวม	83.987	398			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.155	3	.052	0.23	0.87
	ภายในกลุ่ม	86.723	395	.220		
	รวม	86.878	398			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	2.516	3	.839	5.21*	0.00
	ภายในกลุ่ม	63.531	395	.161		
	รวม	66.047	398			
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.636	3	.879	3.49*	0.01
	ภายในกลุ่ม	99.203	395	.251		
	รวม	101.838	398			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.592**	**3**	**.197**	**1.37**	**0.24**
	ภายในกลุ่ม	**56.512**	**395**	**.143**		
	รวม	**57.104**	**398**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.342	2	.171	.79	0.45
	ภายในกลุ่ม	85.267	396	.215		
	รวม	85.609	398			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.130	2	2.565	12.88*	0.00
	ภายในกลุ่ม	78.857	396	.199		
	รวม	83.987	398			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.396	2	.698	3.23*	0.04
	ภายในกลุ่ม	85.482	396	.216		
	รวม	86.878	398			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	2.842	2	1.421	8.90*	0.00
	ภายในกลุ่ม	63.204	396	.160		
	รวม	66.047	398			
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.073	2	2.037	8.24*	0.00
	ภายในกลุ่ม	97.765	396	.247		
	รวม	101.838	398			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**2.030**	**2**	**1.015**	**7.29***	**0.00**
	ภายในกลุ่ม	**55.074**	**396**	**.139**		
	รวม	**57.104**	**398**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่าทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านจำแนกตามสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับทัศนคติของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.180	4	.295	1.376	.241
	ภายในกลุ่ม	84.429	394	.214		
	รวม	85.609	398			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.800	4	.200	.948	.436
	ภายในกลุ่ม	83.187	394	.211		
	รวม	83.987	398			
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.338	4	.585	2.724*	.029
	ภายในกลุ่ม	84.540	394	.215		
	รวม	86.878	398			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	1.914	4	.479	2.940*	.020
	ภายในกลุ่ม	64.133	394	.163		
	รวม	66.047	398			
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.836	4	.459	1.808	.126
	ภายในกลุ่ม	100.003	394	.254		
	รวม	101.838	398			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.866**	**4**	**.217**	**1.517**	**.196**
	ภายในกลุ่ม	**56.238**	**394**	**.143**		
	รวม	**57.104**	**398**			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านการให้ความเชื่อมั่น แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

ทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีจำนวนเจ้าหน้าที่ เครื่องมือและและการจัดเตรียมที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค วิทยุสื่อสาร และอุปกรณ์อื่น ๆ พร้อมตั้งมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งขั้นตอนการบริการหรือจุดบริการแผนกต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530: 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึง หลักการให้บริการที่สำคัญ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จักต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเนื่องจากสถานีตำรวจมีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบ น่าเชื่อถือ และมีรูปแบบการบริการที่ทันสมัย และมีขั้นตอนและจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ และจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิภา หิมวัลย์ (2555: 58) การให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นบุคลากรผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตนผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่

ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ รวมถึงผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ และผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาทมีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) แก่พนักงานมีความหมายคือต้องมีรอยยิ้ม ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้มารับบริการ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อผู้รับบริการให้บริการอย่างมีคุณค่า ให้บริการอย่างประทับใจ บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน ความอดทนการเก็บอารมณ์ มีความเชื่อ การยอมรับ การให้ความสำคัญ และการอุทิศตน การมีจิตใจใฝ่บริการที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดีและช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ รวมถึงความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และสถานีตำรวจมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการนั้นเมื่อใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman, Ziethaml, and Berry (1985 อ้างถึงในอมรารัตน์ บุญภา, 2557: 10) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการวิจัยวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้รับบริการนั่นเอง

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะสถานีตำรวจมีเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา พร้อมทั้งมีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งในส่วนของการบริการประชาชนบนสถานีตำรวจและการบริการประชาชนนอกสถานีตำรวจเป็นที่

ยอมรับของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schmenner (1995 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเนื่องจากเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อำนวยความสะดวก ด้วยความเต็มใจให้บริการ และให้ความสำคัญกับคำร้องขอของผู้รับบริการ และยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไขซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาลย์ ทัตศิวัช (2552) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์ และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการ ที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี โดยจำแนกตามตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. ด้านเพศ ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมเพศชาย และเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพงศ์ วงศ์สรรเพชญ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจดีเด่น ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา” พบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่งไม่แตกต่างกัน

2. ด้านอายุ ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ คำหมื่น (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวม

ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งต่างกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ มั่นศรีจันทร์ (2559) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร: ศึกษากรณีในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559” พบว่า ประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ศึกษากรณี ในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559 ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ด้านสถานภาพสมรส ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งต่างกับงานวิจัยภัทรพล ผูกพัน (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร” พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และการติดต่อขอรับบริการ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่วุฒิการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านการให้ความเชื่อมั่น แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งต่างกับงานวิจัยของ ศตพล พนิชศักดิ์พัฒนา (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดสกลนครที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร” ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดสกลนครที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ลักษณะทางประชากรด้านเพศและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดสกลนครที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ส่วนลักษณะทางประชากร ด้านระดับ การศึกษา รายได้ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดสกลนครที่มีต่อ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่ามีข้อเสนอแนะทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สถานีตำรวจควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ และควรเพิ่มหน่วยบริการฉุกเฉินเพื่อให้ทันต่อความต้องการของประชาชน

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ควรคำนึงถึงการให้บริการอย่างเสมอภาค และยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเหมือนกันทุกคน โดยไม่มีข้อยกเว้น

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้องแม่นยำ และควรเพิ่มมีตัวอย่างแบบฟอร์มขอรับบริการ แต่ละขั้นตอนให้ดูอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชน

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น เจ้าหน้าที่ควรทักษะความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้คำแนะนำ สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจในการในเรื่องคดีความต่าง ๆ อย่างชัดเจน และสถานีตำรวจควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาค มีความเป็นธรรมในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรให้บริการด้วยถ้อยคา กิริยาท่าทางที่สุภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนผู้มารับบริการต่อการจัดบริการสาธารณะของสถานีตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี ในสถานีตำรวจภูธรอื่น ๆ

2. ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ช่องว่าง ทัศนะคติและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความของประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจตำรวจภูธรเมืองนนทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). **หลักการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2552). *คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย.* **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,** 7(1): 105-146.

นิพนธ์ คำหมื่น. (2554). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.** สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

พรวิภา หิมวัลย์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.

ภัทรพล ผูกพัน (2563) **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางนา กรุงเทพมหานคร.** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

รัตนาภรณ์ มั่นศรีจันทร์. (2559). **ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดเพชรบุรีที่มีต่อการบริหารงานของ องค์การบริหาร: ศึกษากรณีในห้วงเวลาปี2559.** หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.

ศตพล พนิชศักดิ์พัฒนา. (2559). **ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดสกลนครที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร: ศึกษาในห้วงเวลา ปี พ.ศ.2559.** หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธีระพิล์มและไซเท็กซ์.

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี. (2563). ค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2563, จาก http://mueangnonthaburipolicestation.go.th/index.php.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2551). **ประวัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.** ค้นเมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2563, จาก https://www.royalthaipolice.go.th/

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). **หลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการประเมินผล การดำเนินการตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน) ระยะที่ 4 (พ.ศ.2559-2563)**. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี. (2563). **สถิติประชากร แยกรายละเอียด.** ข้อมูลเมื่อ 1 เมษายน 2563. นนทบุรี.

สิริพงศ์ วงศ์สรรเพชญ และคณะ. (2560). *ความพึงพอใจต่อการบริหารงานของสถานีตำรวจดีเด่นตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน: กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรตะกั่วทุ่ง อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา.* **วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์,** 2(2) มกราคม-มิถุนายน: 113-122.

อมรารัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.** หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.* **Journal of Marketing,** 64: 12-40.

Schmenner, R. W. (1995). **Escaping the black holes of cost accounting**. Business Horizons.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper and Row.