

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการประชาชน ของตำรวจนครบาล 4

Causal Relationship of Variables Affecting the Metropolitan Police Service 4

พิชศาล พันธุ์วัฒนา*

Pitsarn Phanwattana*

Received: May 14, 2024; Revised: August 24, 2024; Accepted: August 26, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 และอิทธิพลของการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ การชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างโปร่งใสไม่เรียกรับสินบน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน ใช้แนวทางการวิจัยแบบผสม เชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากประชาชนด้วยแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง เชิงคุณภาพเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ สمار์ทโฟน และบันทึกความจำ ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 อยู่ระดับปานกลาง (63.10 %) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านที่ประกอบด้วย การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ (56.44 %) การชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ (59.16 %) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (59.80 %) การให้บริการอย่างโปร่งใส (58.68 %) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ (55.72 %) นั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และตัวแปรพฤติกรรมการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการประชาชนมากที่สุด ส่วนความสะดวกในการติดต่อมีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมมากที่สุดต่อการให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล 4 ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบประเด็นสำคัญสอดคล้องกับผลเชิงปริมาณว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด โดยประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่กิริยาจาสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส และเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ

คำสำคัญ : ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ; อิทธิพล; การให้บริการ; ตำรวจนครบาล 4

คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

* Corresponding Author, Tel. 08 1905 6711, E - mail: Pitsarn_ph@rpca.ac.th

Abstract

The purposes of this research were to study People' satisfaction to service of metropolitan police 4 and The influence of facilitation of contact, clarification of advice, behavior of police service, providing services transparently, using technology to develop services influences with public satisfaction. This study was conducted by applying mixed methodologies. Quantitative approach, questionnaire was used to collect data from 400 of people in Eastern Bangkok. The data was analyzed using descriptive statistics and path analysis. Qualitative approach, focus group, smartphone and field notes was conducted with 14 people in Eastern Bangkok. The results indicated that 1) Overall, people's satisfaction with the services of the Metropolitan Police 4 is at a moderate level (63.10 %). When considering each aspect, it is found that all 5 areas include facilitation of contact (56.44 %), clarification of advice (59.16 %), behavior of police service (59.80 %), providing services transparently (58.68 %), and using technology to develop services (55.72 %), Most people are satisfied at a moderate level. Behavior of police service had the most direct influences to public service and facilitation of contact had the most indirect and total influences to public service. And the results of the qualitative research, it was found that the important points were consistent with the quantitative results that the service behavior of officials had the greatest influence on people's satisfaction. Most people want officials to be polite, gentle and smiling and disclose information to the public.

Keywords: The Causal Relationship; Influences; Public Services; Metropolitan Police 4

บทนำ

กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลมีสถานีตำรวจในสังกัด 8 สถานี มีพื้นที่รับผิดชอบบริเวณกรุงเทพมหานครตะวันออกทั้งสิ้น 183.985 ตารางกิโลเมตร (สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร, 2566) จำนวนประชากรที่อยู่ในพื้นที่มีรวม 1 ล้านคนไม่นับรวมประชากรแฝงที่พักอาศัยตามหอพักหรือห้องเช่าอีกมาก มีชุมชนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบมากถึง 279 ชุมชน (สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร, 2565) จำต้องจัดแผนพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอย่างรัดกุมรองรับประชากรที่มีจำนวนมาก งานบริการบนสถานีตำรวจเป็นหนึ่งในสายงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สถานีตำรวจ นครบาลทุกแห่งได้จัดทำแผนพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยกำหนดคู่มือมาตรฐานการให้บริการของประชาชนรวมถึงกำหนดแนวทางการยกระดับการบริการประชาชนของสถานีตำรวจให้มีคุณภาพและเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของตำรวจที่ประจำบนสถานี จึงดำเนินการตามแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับแบบตรวจ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566; สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว, 2566; สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม, 2566; สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ, 2566; สำนักงานจราจรตำรวจ, 2566)

หากแต่สภาพแห่งความจริงการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของตำรวจตามแนวทางยกระดับการบริการประชาชนที่กำหนดไว้ในคู่มือมาตรฐานการให้บริการบางแห่งยังไม่ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งยังมีปัญหาอีกมากมาย เช่น งานที่ให้บริการประชาชนอยู่กระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องไม่เสร็จสิ้นที่จุดเดียวทำให้ประชาชนเสียเวลา หรือด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของตำรวจที่มีลักษณะท่าทางไม่สุภาพ ถ้อยคำถือตำแหน่ง การควบคุมอารมณ์แสดงออกด้วยอาการฉุนเฉียวหรือโกรธง่าย ไม่รับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชน มีความอดทน

อดคล้องต่อการถูกย่ำแย่อาชญากรรมในระดับไม่ดีขึ้น (ภคพร, 2563) ตำรวจไม่มอบสำเนาบันทึกประจำวันหรือรับคำร้องทุกข์แต่รับไว้แค่เป็นหลักฐานทำให้ผู้เสียหายสูญเสียสิทธิในการดำเนินคดี หรือปัญหาการประสานงานระหว่างตำรวจกับประชาชน (บุรินทร์ และจอมเดช, 2564) การบริการบนสถานีตำรวจยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน การทำงานตำรวจมีลักษณะเฉื่อยและมีทัศนคติไม่ถูกต้อง (เศรษฐพัส, 2562) ปัญหาการให้บริการประชาชนตามข้างต้นจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบริการเป็นไปตามแผนพัฒนาระบบการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เรื่องทำนองนี้นักการศึกษาในประเทศ (ณัฐพล, 2565; นรเศรษฐ, 2563; ยาวธิดา และรัชดา, 2565; ทศพร, 2563) และนักการศึกษาต่างประเทศ (Hoang Anh, D. and Nguyen Thanh, H., 2022; Brown, J. and Silvestrib, M., 2020; Shrestha, P. M., 2021; Lemon, K. N. and Verhoef, P. C., 2016; Livingstone, R. M., 2022; Minehan, M. J., 2023; Triola, A. M. and Chanin, J., 2022) ที่ศึกษาประเด็นการให้บริการประชาชนต่างเห็นในทิศทางสอดคล้องกันว่าการให้บริการประชาชนจำเป็นต้องปรับปรุงลดข้อจำกัดนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชน

งานวิจัยนี้นำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสถานีตำรวจที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ใน ส่วน ITA ใช้ประเมินความพึงพอใจของประชาชน 5 ข้อคำถาม เป็นตัวแปรอิสระโดยทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเพื่อหาตัวแปรประกอบของตัวแปรอิสระทั้ง 5 ประกอบด้วย 1) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ 2) การชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ 3) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 4) การให้บริการอย่างโปร่งใสไม่เรียกรับสินบน และ 5) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ และตัวแปรตามที่ใช้ในงานคือ ความพึงพอใจของประชาชน โดยทำการศึกษาเพื่อหาข้อค้นพบที่อาจแตกต่าง โดยศึกษาว่าแนวทางทั้ง 5 แนวใดที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล 4 พิจารณาในแง่อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 ที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน มุ่งหวังได้ข้อค้นพบที่แตกต่างจากเดิม เพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ ทราบข้อดีข้อจำกัด ข้อมูลที่ได้ตรงตามสภาพแห่งเป็นจริง มีความเป็นปัจจุบัน สามารถใช้อ้างอิงหรือนำไปปรับใช้กับการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านบริการประชาชนเกิดประสิทธิผลสูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4
2. ศึกษาอิทธิพลของการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ การชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างโปร่งใสไม่เรียกรับสินบน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมเพื่อหาช่องว่างในวรรณกรรมงานวิจัย (Gap of Knowledge) เพื่อชี้ช่องว่างงานวิจัยในอดีตสร้างองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นรวมถึงหลีกเลี่ยงการทำวิจัยเรื่องเก่าซ้ำเดิม โดยค้นหาวรรณกรรมต่าง ๆ จากตำรา คู่มือ งานวิจัยต้นฉบับ บทความวิจัย/ วิชาการ และสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต นำมาสู่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจำนวน 15 เส้นทาง

จากตารางที่ 1 พบว่างานวิจัยมีตัวแปรทั้งสิ้น 6 ตัว ประกอบด้วยตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชน (PUBSA) และตัวแปรอิสระอีก 5 ตัว ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ (CONVE) การชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ (ADVIC) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (BEHAV) การให้บริการอย่างโปร่งใสไม่เรียกรับสินบน (TRANS) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ (TECHN) ตัวแปรเหล่านี้มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเชิงบวกจำนวน 15 เส้นทาง ทุกเส้นทางต่างมีวรรณกรรมที่ผ่านการเผยแพร่จากหน่วยงานหรือนักวิจัยเคยใช้ศึกษา เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร CONVE มีความสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกหรือมีอิทธิพลต่อ TRANS (เศรษฐพัส, 2562; Veltri, G. A. et al., 2020) สนับสนุนแนวคิด หรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ADVIC มีความสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกหรือมีอิทธิพลต่อ BEHAV (สกุลรัตน์, 2561; วิรุฬห์, 2565) สนับสนุนแนวคิด เป็นต้น

ตารางที่ 1 วรรณกรรมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปร	PUBSA	CONVE	ADVIC	BEHAV	TRANS	TECHN
CONVE	(ณัฐพล, 2565; นรเศรษฐ, 2563; อำนาจ และสุธรรม, 2565)	-	-	(Brown, J. and Silvestrib, M., 2020; Sahapattana, P. and Cheurprakobkit, S., 2019)	(เศรษฐพิส, 2562; Veltri, G. A. et al., 2020)	(Livingstone, R. M., 2022; Wienroth, M., 2023)
ADVIC	(เยาวธิดา และ รัชดา, 2565; Minehan, M. J., 2023)	(สุดาภรณ์ และ คณะ, 2565; Rogers, C. et al., 2022)	-	(สกุลรัตน์, 2561; วิรุฬ, 2565)	(Grundy, Q., 2022)	-
BEHAV	(ฐิติชญา และ คณะ, 2564; ภคพร, 2563; Hoang Anh, D. and Nguyen Thanh, H., 2022; Katz, G. L., 2022)	-	-	-	(จรัส, 2563; ระวี, 2562; สำนักงานจร ตำรวจ, 2566)	-
TRANS	(บุรินทร์ และ จอมเดช, 2564; Triola, A. M. and Chanin, J., 2022)	-	-	-	-	(Koper, C. S. et al., 2020; Zhao, B., 2023)
TECHN	(ทศพร, 2563; วิรุฬ, 2565; สุดาภรณ์ และ คณะ, 2565)	-	(วัชรพงษ์, 2564; Vestby, A. and Vestby, J., 2021)	(Livingstone, R. M., 2022; Kitsios, F. C. and Kamariotou, M., 2020)	-	-

สมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยสามารถเขียนสมมติฐานได้ 6 ข้อดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชน (PUBSA) ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการติดต่อฯ การชี้แจงให้คำปรึกษา
พฤติกรรมบริการ การให้บริการอย่างโปร่งใส และการนำเทคโนโลยีใช้พัฒนาฯ

$PUBSA = f (CONVE, ADVIC, BEHAV, TRANS, TECHN)$(1)

ความสะดวกในการติดต่อฯ (CONVE) ขึ้นอยู่กับการชี้แจงให้คำปรึกษาฯ

$CONVE = f (ADVIC)$(2)

การชี้แจงให้คำปรึกษาฯ (ADVIC) ขึ้นอยู่กับการนำเทคโนโลยีใช้พัฒนาฯ

$ADVIC = f (TECN)$(3)

พฤติกรรมบริการ (BEHAV) ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการติดต่อฯ การชี้แจงให้คำปรึกษา
และการนำเทคโนโลยีใช้พัฒนาฯ

$BEHAV = f (CONVE, ADVIC, TECN)$(4)

การให้บริการอย่างโปร่งใส (TRANS) ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการติดต่อฯ (CONVE) การชี้แจงให้
คำปรึกษาฯ และพฤติกรรมบริการ

$TRANS = f (CONVE, ADVIC, BEAV)$(5)

การนำเทคโนโลยีใช้พัฒนาฯ (TECHN) ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการติดต่อฯ และการให้บริการอย่างโปร่งใสฯ

$$\text{TECHN} = f(\text{CONVE}, \text{TRAS}) \dots \dots \dots (6)$$

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แนวทางการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันเพื่อช่วยส่งเสริมกันและกันให้ได้ข้อค้นพบ ผู้วิจัยได้ยึดหลักจริยธรรมสากลในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (Belmont Report) ประกอบด้วย 1) หลักความเคารพในบุคคล 2) หลักคุณประโยชน์ไม่ก่ออันตราย และ 3) หลักความยุติธรรม โดยได้ปฏิบัติทั้ง 3 หลักอย่างเคร่งครัด (Institutional Review Board Health Sciences and Minimal Risk Research IRBs, 2023)

ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออก 183,985 ตารางกิโลเมตร (ตามการแบ่งพื้นที่เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร) จำนวน 9 เขต ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา เขตประเวศ (สำนักงานปกครองและทะเบียนสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2566) อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ที่ให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจ 8 แห่งที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สถานีตำรวจนครบาลบางชัน สถานีตำรวจนครบาลประเวศ และ สถานีตำรวจนครบาลอุดมสุข (ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2550) โดยที่ประชาชนพื้นที่กรุงเทพมหานครตะวันออกมีทั้งสิ้น 1,364,124 คน (กรุงเทพมหานคร, 2566) ใช้ตารางสำเร็จรูปประมาณในการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 (Yamane, T., 1973) รายละเอียดคำนวณได้ดังนี้ $1 + 1,364,124 \times 0.05^2 = 3411.31$ แล้วนำมาหาร 1,364,124 ได้เท่ากับ 399.88 ปัดเศษขึ้นทำให้ได้ขนาดตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เชิงปริมาณใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) โดยสุ่มหน่วยตัวอย่างแรกขึ้นมาก่อน จากนั้นกำหนดช่วงห่างของการเลือกตัวอย่าง (ช่วงสุ่ม) แล้วคำนวณ “ตัววิ่ง” (Running Number: r) เลือกประชาชนในพื้นที่เขตอำนาจสถานีตำรวจ 50 คน จำนวน 8 แห่ง ซึ่งเป็นขนาดที่เหมาะสมโดยกำหนดคุณลักษณะของหน่วยในประชากรที่สามารถสนทนาสื่อสารกับผู้วิจัยรู้เรื่อง อ่านและเขียนภาษาไทยได้ มีสติสัมปชัญญะตอบโต้ซักถามกรณีเกิดข้อสงสัยในแบบสอบถาม คัดเลือกยึดหลักสำคัญคือ เป็นประชาชนที่เดินทางมาสถานีตำรวจและเพิ่งเสร็จสิ้นจากการรับบริการบนสถานีตำรวจ (Andrade, C., 2020) โดยผู้วิจัยเดินทางไปสถานีตำรวจที่เป็นพื้นที่เป้าหมายด้วยตนเองและพูดคุยอธิบายรายละเอียดของงานวิจัยพร้อมขออนุญาต โดยผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประชากรเป้าหมายทุกรายยินดียินดีสมัครใจ

เชิงคุณภาพใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎี (Theoretical Sampling) ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อความเป็นตัวแทนของประชากรด้วยกลยุทธ์ตามโอกาสอำนวย ตามความสมัครใจของผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนของการเป็นประชากรเป้าหมายกล่าวคือ เป็นประชาชนที่ใช้บริการบนสถานีตำรวจนครบาล 4 ที่ประกอบด้วย สถานีตำรวจ 8 แห่ง และยินดีพร้อมให้ข้อมูลผ่านการสนทนากลุ่มด้วยความเต็มใจปราศจากการบังคับขู่เข็ญหรือสร้างความกดดันใด (Foley, G. et al., 2021) ไม่กำหนดจำนวนประชากรมีลักษณะยึดหยุ่นปรับเปลี่ยนตามเหมาะสม ยุติการเก็บข้อมูลเมื่อพิจารณาเห็นว่าข้อมูลเกิดการอิ่มตัวเชิงทฤษฎี (Theoreticals Saturation) ไม่มีประเด็นใดใหม่กว่าข้อมูลที่มีอยู่เดิม

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 ความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ การชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างโปร่งใสไม่เรียกรับสินบน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่มีต่อความพอใจของประชาชน วัดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตรวัดเจตคติแบบลิเคิร์ต 5 ระดับไล่เรียงจากน้อยไปมาก และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เช่น 1) ท่านพึงพอใจการให้บริการของตำรวจด้านใดบ้าง เพราะเหตุใด 2) ท่านคิดเห็นว่าการตรวจนครบาล 4 ควรปรับปรุงการให้บริการประเด็นใดบ้าง 3) ท่านมีข้อเสนอแนะใดเกี่ยวกับการให้บริการของตำรวจนครบาล 4

เชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์สมาร์ทโฟน (Smartphone) และบันทึกความจำ (Memos) รวมทั้งใช้ตัวผู้วิจัยอาศัยประสบการณ์ วิจารณญาณ และความรู้สึกเป็นส่วนประกอบสำหรับการสังเกตแบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Observation) เป็นผู้สังเกตการณ์แบบเข้าร่วมเพื่อเก็บข้อมูลบริบทที่อาจได้ในช่วงกะทันหัน ไม่คาดคิด ได้ความต่างจากการซักถามผ่านการแสดงออกปฏิกิริยาของกลุ่มสนทนา (Creswell, J. W., 2014) เก็บข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีติดพื้น (Grounded Theory) ยึดตามสภาพความจริงเป็นหลักตามแรงขับของข้อมูล และได้ยุติการเก็บข้อมูลเมื่อข้อมูลเกิดการอิ่มตัวเชิงทฤษฎีที่จำนวน 14 ราย ทั้งนี้แบบสัมภาษณ์ที่ได้เตรียมบัญชีประเด็นการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าและพยายามเก็บตามประเด็นให้ครบถ้วน สมาร์ทโฟนที่นำไปใช้บันทึกเสียงและ/หรือภาพเคลื่อนไหว ตรวจสอบสภาพทั่วไปเพื่อให้เกิดความพร้อมเมื่อต้องการใช้ ส่วนบันทึกความจำเลือกใช้สมุดจดเล่มเล็กสามารถเก็บได้ติดตัวที่กระเป๋าสีดำด้านหน้าหรือกระเป๋ากางเกงจัดเตรียมควบคู่กับปากกา 2 ด้าม เพื่อใช้จดบันทึกข้อมูลสำคัญระหว่างสนทนาซักถามกับประชาชนที่ยินยอมด้วยใจสมัครเต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมปราศจากการบังคับขู่เข็ญใด (Sutton, J. and Austin, Z., 2015)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนนำมาใช้งาน

เชิงปริมาณ แบบสอบถามที่ทดลองภาคสนามผ่านการแก้ไขปรับปรุงทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงกับประชากรเป้าหมายจำนวน 40 คน ก่อนนำไปใช้จริง ตรวจสอบความคงที่หาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ใช้วิธีการทดสอบซ้ำโดยการนำไปวัดกับกลุ่มตัวอย่างครั้งที่หนึ่งแล้วเว้นระยะหนึ่งแล้วกลับไปวัดซ้ำ และผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นความคงตัว ตรวจสอบค่า Pearson's Product Moment Correlation ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.68 อยู่ในระดับยอมรับได้

เชิงคุณภาพ แบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บข้อมูล 1) ตรวจสอบข้อมูลมุ่งเน้นพิจารณาลักษณะของคำถาม โดยข้อคำถามแต่ละข้อต้องเป็นคำถามที่ดีคือ เป็นข้อความที่ผู้ตอบสามารถเข้าใจได้ง่าย เป็นข้อความที่ผู้ตอบสนใจ และสามารถตอบได้ เป็นข้อความง่าย ๆ ไม่มีคำปฏิเสธซ้ำในข้อเดียวกันที่ทำให้ผู้ตอบงง เป็นข้อความที่ผู้ตอบต้องคิดตอบในขณะนั้นไม่ใช่อาศัยคำตอบที่มีอยู่แล้วในสังคมมาตอบ ไม่เป็นข้อความที่สร้างความอึดอัดใจแก่ผู้ตอบ ไม่เป็นข้อความที่แสดงถึงความก้าวร้าว ไม่เป็นข้อความที่ชักนำผู้ตอบให้ตอบไปทางหนึ่งทางใด ไม่เป็นข้อความที่อาศัยคำพ้องเพ้อหรือกำกวมสับสนเป็นต้น 2) วางแผนโดยพิจารณาลักษณะของประชากรที่จะตอบ ลักษณะเรื่องราวข้อมูลที่ต้องการเก็บ ความสั้นยาวของแบบสัมภาษณ์ ลักษณะการจัดลำดับข้อคำถาม รวมถึงสภาพแวดล้อมในขณะที่ใช้สัมภาษณ์ (Knott, E. et al., 2022)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ สันทนากลุ่ม สมาร์ทโฟน และบันทึกความจำ และเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนรวมทั้งการสร้างเครื่องมือโดยมีการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต

เชิงปริมาณ ผู้วิจัยเดินทางเข้าพื้นที่รับผิดชอบของกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 พิกัดตรงกับองค์การสนธิสัญญา (DMM): 13.803177,100.686104 และ Plus Code ที่ RM3P+7CH กรุงเทพมหานคร

(Google Maps, 2567) ด้วยตนเองพร้อมผู้ช่วยวิจัย 2 คน เพื่อเก็บข้อมูลกับประชาชนที่เป็นประชากรเป้าหมาย มีคุณสมบัติตามที่กล่าวข้างต้นในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 กำหนดเข้าพื้นที่สนามทุกวันในช่วงเวลา 09.00 – 20.00 น. วางแผนเก็บข้อมูลได้เฉลี่ยวันละ 100 ราย ใช้เวลา 4 วัน สถานที่เก็บข้อมูลคือ สถานีตำรวจ 8 แห่ง ที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 การเก็บข้อมูลปฏิบัติโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยเริ่มแนะนำตัวและรายละเอียดทั่วไปของงานวิจัย ทำการพูดคุยเบื้องต้นสังเกตพฤติกรรมออกปฏิกิริยา และเมื่อเห็นว่ามีคุณสมบัติครบตามกำหนดทั้งประชาชนเป้าหมายมีความเต็มใจ ผู้วิจัยและ/หรือผู้ช่วยจึงแจกแบบสอบถาม และรอรับแบบสอบถามกลับทันทีที่การให้ข้อมูลเสร็จสิ้น

เชิงคุณภาพ หลังเสร็จสิ้นกระบวนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นัดหมายผู้ให้ข้อมูลมาประชุมร่วมกันที่ร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าย่านเขตบางกะปิ คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่เคยร่วมปฏิบัติงานในฐานะคนนอกที่มีปฏิสัมพันธ์กับเป้าหมาย มีวุฒิและผ่านประสบการณ์ในประเด็นที่ศึกษาสูงเมื่อเทียบกับผู้วิจัย เข้าร่วมพูดคุยซักถามใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง เมื่อข้อมูลไม่มีประเด็นใดใหม่หรือคุยกันมีแต่เนื้อหาอื่นไม่เกี่ยวข้องประเด็นของงานจึงยุติสนทนากลุ่ม จากนั้นจึงกลับที่พักรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการใช้โทรศัพท์บันทึกวีดีโอ สมุดบันทึกสนามจดหัวข้อสำคัญ และการสังเกตจดจำ นำไปใช้ประกอบวิเคราะห์ลำดับถัดไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง หาค่า Kolmogorov-Smirnov (K-S test) ตรวจสอบค่า e ว่าแจกแจงเช่นใด หาค่า Tolerance ตรวจสอบค่ายอมรับความต่าง หาค่า VIF (Variance Inflation Factors) ที่ต้องได้ค่าไม่เกิน 10 ตรวจสอบความเป็นเส้นตรงร่วมที่ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูงเกิน .75 (Multicollinearity) (Vörösmarty, G. and Dobos, L., 2020) ตรวจสอบ Tolerance ที่มีค่าไม่ต่ำกว่า .10 และ KMO ที่มีค่ามากกว่า .5 (Kaiser-Meyer-Olkin) เพื่อวัดความเหมาะสมของข้อมูล (Shrestha, N., 2022) นำเสนอข้อมูลผ่านการใช้ตารางและสถิติพรรณนา เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ส่วนการวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรอิสระทั้ง 4 ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน (ตัวแปรตาม) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 เลือกใช้เทคนิควิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลเช่นใด มีอิทธิพลทางตรงทางอ้อมและผลรวมหรือไม่ มากน้อยแค่ไหน และภาพรวมเป็นอย่างไร ทั้งนี้หลักการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 1) หลักการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เช่น การแปลผลได้ตาราง เลือกภาษาที่อ่านเข้าใจง่าย 2) หลักการแปลผลสถิติเชิงบรรยาย เช่น การแปลผลค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และ 3) หลักการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอ้างอิง เช่น การแปลผลความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลแปลผลอิทธิพลระหว่างตัวแปร เป็นต้น

เชิงคุณภาพ ใช้แนวทางการวิเคราะห์เชิงอุปนัย (Inductive Analysis) ทำการให้รหัสเริ่มจากเตรียมแฟ้มข้อมูลดิบ ศึกษารายละเอียดให้เกิดความคุ้นเคยกับข้อมูลและแยกประเด็นเนื้อเรื่องต่าง ๆ เพื่อได้แบบแผนความสัมพันธ์ (Patterns of Relationships) ผ่านกระบวนการทำซ้ำ การทบทวนและการเปรียบเทียบกรณีมีเชิงลบ (Vears, D. F. and Gillam, L., 2022) เหตุผลที่เลือกใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมก็เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลที่หลากหลายช่องทาง มีทางเลือกให้ใช้ประโยชน์จากช่องทางที่เพิ่มขึ้น รวมตลอดเพื่อใช้เกื้อกูลการตรวจสอบข้อมูลยืนยันความถูกต้องหรือเสริมความรู้แก่กัน

จากตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดตัวแปรที่ใช้ศึกษาพบว่าในภาพรวมค่าอัลฟ่าครอนบาชอยู่ระหว่าง .721 – .922 อยู่ในระดับ (ค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไปผ่านเกณฑ์ ถึงเรียกว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น) โดยที่มาตรวัดการอำนวยความสะดวกในการติดต่อมีค่าน้ำหนักรวม .824 มาตรวัดการชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำมีค่าน้ำหนักรวม .754 มาตรวัดพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าน้ำหนักรวม .831 มาตรวัดการให้บริการอย่างโปร่งใสมีค่าน้ำหนักรวม .748 มาตรวัดการนำเทคโนโลยีใช้พัฒนาการให้บริการมีค่าน้ำหนักรวม .794 และมาตรวัดความพอใจของประชาชนมีค่าเท่ากับ .836

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดตัวแปร

ตัวแปร	ตัวแปรประกอบ	ค่า Cronbach's Alpha
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการรับบริการ	.844
	ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจขั้นตอนให้บริการ	.817
	สร้างแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน	.787
	มีช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	.844
	รวมงานบริการจุดเดียว One Stop Service	.922
การชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ	ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	.766
	จัดตั้งแอดมินเพจ	.731
	จัดตั้งศูนย์บริการด้านข้อมูล E-Service	.789
	มีเจ้าหน้าที่สถานีประจำจุด	.824
	ประชาสัมพันธ์ผ่าน InfoGraphic	.748
พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	.856
	กิริยาจาสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส	.877
	แสดงออกถึงความเอาใจใส่	.871
	ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ชัดเจน	.823
	มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ	.854
การให้บริการอย่างโปร่งใส	ประเมินการรับรู้ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสีย	.786
	เผยแพร่พันธะสัญญา	.748
	เปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ Open Data	.825
	มีนโยบายต่อต้านการรับสินบน	.764
	นโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด	.721
การนำเทคโนโลยีใช้พัฒนาการให้บริการ	ปรับปรุงแผนผังกล้อง CCTV Map	.819
	การเชื่อมโยงแบ่งปันข้อมูลรูปแบบดิจิทัล	.822
	พัฒนาระบบตรวจสอบ/แจ้งความคืบหน้า	.791
	ทำแบบประเมินในรูปแบบ QR Code	.744
	สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลภาครัฐใช้งานร่วม	.783
ความพึงพอใจของประชาชน		.836

ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลพบว่าในภาพรวมประชาชนมากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.20) อายุระหว่าง 41 - 60 ปี (ร้อยละ 45.40) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 47.00) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 49.00) อาชีพพ่อค้าแม่ค้า (ร้อยละ 24.50) รายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท (ร้อยละ 31.00) การรับบริการที่สถานีตำรวจไม่ค่อยบ่อย (ร้อยละ 48.80) และประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 63.10/ ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ตอบทั้งหมดในแต่ละข้อคำถาม) ส่วนรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากตำรวจนครบาล 4 ปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากตำรวจนครบาล 4 (N = 400)

รายการที่ใช้วัด	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละของระดับคะแนน (%)	แปลความหมาย
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	2.82	0.51	56.44	ปานกลาง
ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการรับบริการ	2.96	0.67	59.20	ปานกลาง
ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจขั้นตอนให้บริการ	2.71	0.39	54.20	ปานกลาง
สร้างแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน	2.60	0.61	52.00	น้อย
มีช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย	2.77	0.72	55.40	ปานกลาง
รวมงานบริการจุดเดียว One Stop Service	3.07	0.59	61.40	ปานกลาง
การชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ	2.96	0.37	59.16	ปานกลาง
ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.18	0.76	63.60	ปานกลาง
จัดตั้งแอดมินเพจ	2.62	0.36	52.40	ปานกลาง
จัดตั้งศูนย์บริการด้านข้อมูล E-Service	2.88	0.43	57.60	ปานกลาง
มีเจ้าหน้าที่สถานีประจำจุด	3.42	0.74	68.40	มาก
ประชาสัมพันธ์ผ่าน InfoGraphic	2.69	0.66	53.80	ปานกลาง
พฤติกรรมการใช้บริการของเจ้าหน้าที่	2.99	0.78	59.80	ปานกลาง
ปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.31	0.41	66.20	ปานกลาง
กิริยาวาจาสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.56	0.92	71.20	มาก
แสดงออกถึงความเอาใจใส่	2.57	0.77	51.40	น้อย
ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ชัดเจน	2.89	0.71	57.80	ปานกลาง
มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ	2.62	0.68	52.40	ปานกลาง
การให้บริการอย่างโปร่งใส	2.93	0.56	58.68	ปานกลาง
ประเมินการรับรู้ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสีย	3.11	1.07	62.20	ปานกลาง
เผยแพร่พันธะสัญญา	2.59	0.41	51.80	ปานกลาง
เปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ Open Data	2.82	0.66	56.40	ปานกลาง
มีนโยบายต่อต้านการรับสินบน	2.67	0.79	53.40	น้อย
นโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิด	3.48	0.89	69.60	มาก
การนำเทคโนโลยีใช้พัฒนาการให้บริการ	2.79	0.58	55.72	ปานกลาง
ปรับปรุงแผนผังกล้อง CCTV Map	2.78	0.84	55.60	ปานกลาง
การเชื่อมโยงแบ่งปันข้อมูลรูปแบบดิจิทัล	2.69	0.36	53.80	ปานกลาง
พัฒนาระบบตรวจสอบ/แจ้งความคืบหน้า	2.99	0.77	59.80	ปานกลาง
ทำแบบประเมินในรูป QR Code	2.66	0.71	53.20	ปานกลาง
สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลภาครัฐใช้งานรวม	2.81	0.69	56.20	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4	6.31	0.64	63.10	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากตำรวจนครบาล 4 ที่สถานีตำรวจพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 อยู่ระดับปานกลาง (ร้อยละ 63.10) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เว้นแต่การสร้างแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันที่ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจน้อย (ร้อยละ 52.00) ด้านการชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เว้นแต่มีเจ้าหน้าที่

สถานีประจำจุดที่ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจมาก (ร้อยละ 68.40) ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เว้นแต่การมีกิริยาจาสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสที่พึงพอใจระดับมาก (ร้อยละ 71.20) และการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ที่พึงพอใจน้อย (ร้อยละ 51.40) ด้านการให้บริการอย่างโปร่งใสมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เว้นแต่นโยบายไม่รับของขวัญของกำนัลทุกชนิดที่ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจมาก (ร้อยละ 69.60) และมีนโยบายต่อต้านการรับสินบนที่พึงพอใจน้อย (ร้อยละ 53.40) และด้านการนำเทคโนโลยีใช้พัฒนาการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยที่การพัฒนากระบวนการตรวจสอบ/แจ้งความคืบหน้ามีความพึงพอใจระดับปานกลางในลำดับแรก (ร้อยละ 59.80) ต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับการทำแบบประเมินในรูปแบบ QR Code ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในลำดับท้าย (ร้อยละ 53.20)

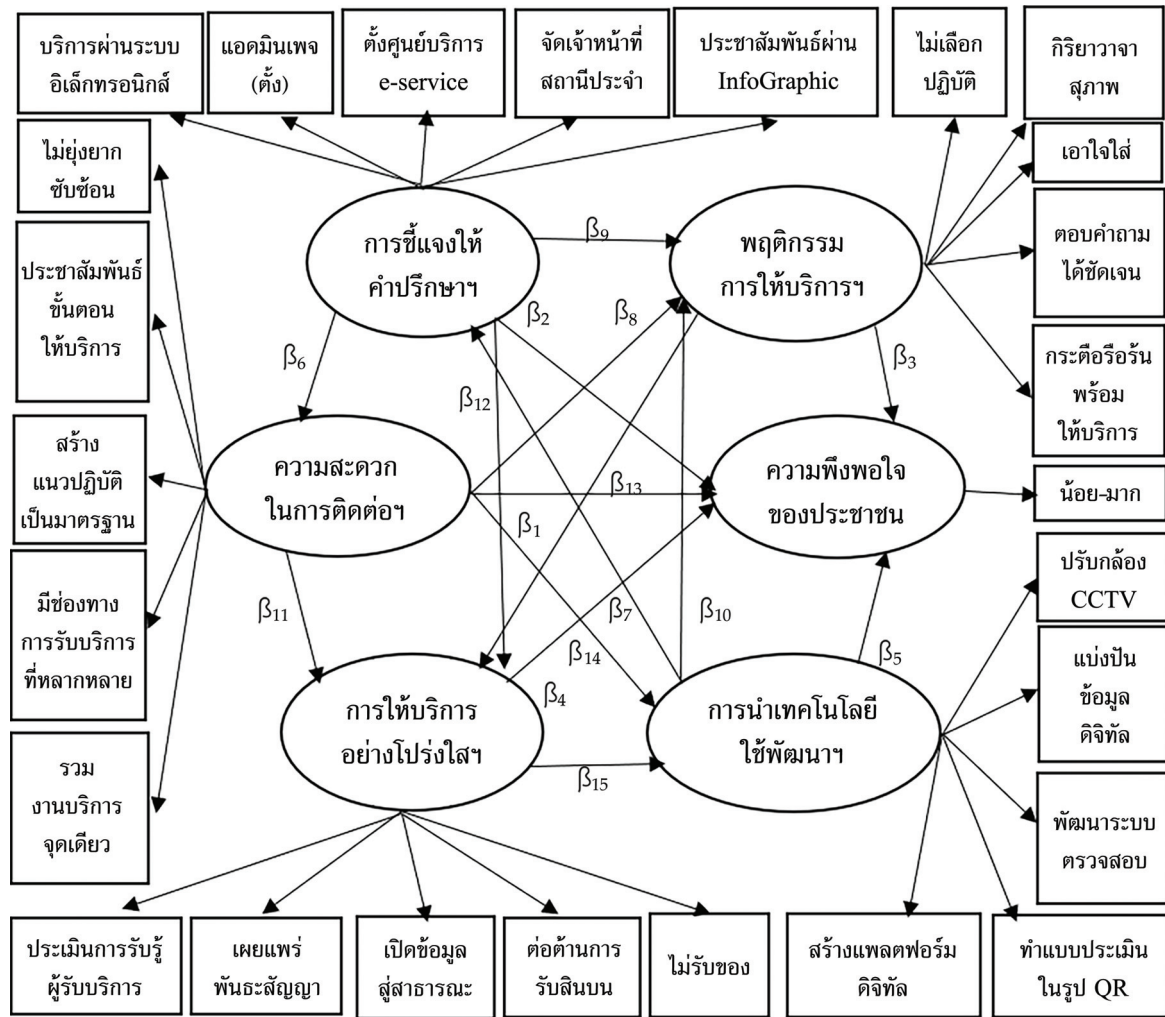
ในส่วนผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สันทนา กลุ่ม บัณฑิตศึกษา จำ สมาริทธิ์ ประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 สรุปสาระได้ความว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของประชาชนมากที่สุด โดยประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่แสดงโดยใช้กิริยาจาสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ แสดงออกถึงความเอาใจใส่ด้วยความเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ แสดงออกถึงความเอาใจใส่ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ ซึ่งภาพรวมการให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล 4 พบว่าปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีความคาดหวังให้ตำรวจเป็นมิตรใกล้ชิดกับประชาชน และเต็มใจให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าความสัมพันธ์ทวิระหว่างตัวแปรและสถิติพรรณนาของตัวแปรที่ใช้ศึกษา (N = 400)

ตัวแปร	PUBSA	CONVE	ADVIC	BEHAV	TRANS	TECHN
PUBSA	1.00	0.47	0.51	0.19	0.33	0.39
CONVE		1.00	0.34	0.61	0.46	0.54
ADVIC			1.00	0.53	0.37	0.58
BEHAV				1.00	0.44	0.26
TRANS					1.00	0.59
TECHN						1.00
Tolerances	-	0.67	0.92	0.77	0.71	0.63
VIF	-	1.31	3.17	3.24	2.22	1.36
K-S Test	1.37	1.24	1.17	1.22	1.31	1.26
ค่าสูงสุด	10	5	5	5	5	5
ค่าเฉลี่ย	6.31	2.82	2.96	2.99	2.93	2.79
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.64	0.51	0.37	0.78	0.56	0.58
ค่าความเบ้	0.81	1.14	0.88	0.66	0.41	0.63
ค่าความโด่ง	0.17	0.89	0.63	-0.33	0.44	0.18

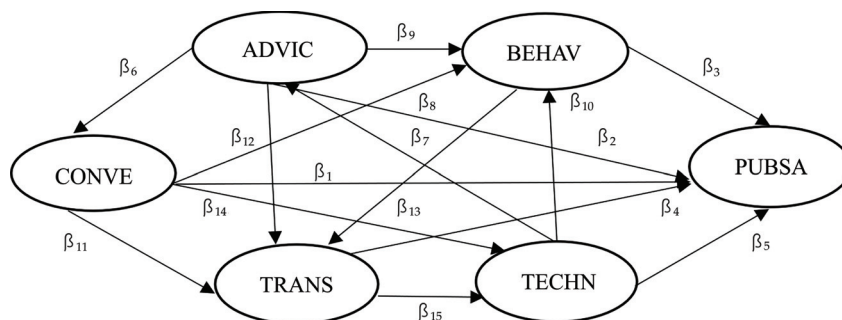
หมายเหตุ: Kaiser-Meyer Olkin = 0.786 และค่าต่ำสุดทุกรายการ = 1

จากตารางที่ 4 ตรวจสอบการละเมิดข้อสมมติโดยตรวจการกระจายปกติตัวแปรเดียว ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์สูงพบว่าการกระจายปกติไม่เกิน .75 ทุกตัว พิจารณาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่งและค่า K-S test พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีการกระจายปกติ เมื่อทดสอบ linearity พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความพึงพอใจของประชาชน (F test = 1.881 มีนัยสำคัญทางสถิติ) ส่วนค่า VIF ปกติมีค่าไม่เกิน 10 และ Tolerance ไม่ต่ำกว่า .10 ไม่มีปัญหา และค่า KMO มากกว่า .5 อยู่ในเกณฑ์ปกติไม่ละเมิดข้อสมมติแต่อย่างใด (Shrestha, N., 2022) เมื่อตรวจสอบแล้วข้อมูลไม่มีการละเมิดข้อสมมติ จึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์ข้อมูล



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

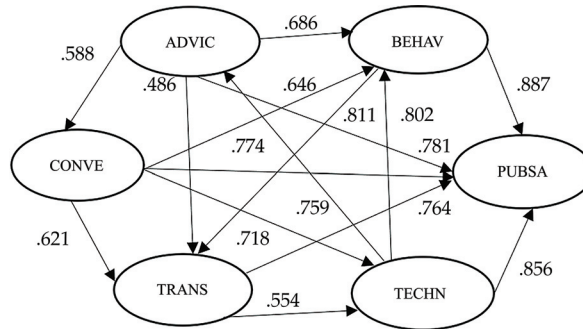
จากรูปที่ 1 แสดงตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ในงานวิจัยที่มีตัวแปรทั้งสิ้น 6 ตัว ประกอบด้วย ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของประชาชน และตัวแปรอิสระอีก 5 ตัว ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อ การชี้แจงให้คำปรึกษา พฤติกรรมการให้บริการ การให้บริการอย่างโปร่งใส และการนำเทคโนโลยีใช้พัฒนา โดยในงานวิจัยนี้มีเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ 15 เส้นทางปรากฏตามรูปที่ 2



รูปที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากรูปที่ 2 พบว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 6 ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจของประชาชน (PUBSA) ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการติดต่อ (B1) การชี้แจงให้คำปรึกษา (B2) พฤติกรรมการให้บริการ (B3)

การให้บริการอย่างโปร่งใส (B4) และการนำเทคโนโลยีใช้พัฒนา (B5) 2) ความสะดวกในการติดต่อ (CONVE) ขึ้นอยู่กับการชี้แจงให้คำปรึกษา (B6) 3) การชี้แจงให้คำปรึกษา (ADVIC) ขึ้นอยู่กับการนำเทคโนโลยีใช้พัฒนา (B7) 4) พฤติกรรมการให้บริการ (BEHAV) ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการติดต่อ (B8) การชี้แจงให้คำปรึกษา (B9) และการนำเทคโนโลยีใช้พัฒนา (B10) 5) การให้บริการอย่างโปร่งใส (TRANS) ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการติดต่อ (B11) การชี้แจงให้คำปรึกษา (B12) และพฤติกรรมการให้บริการ (B13) และ 6) การนำเทคโนโลยีใช้พัฒนา (TECHN) ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการติดต่อ (B14) และการให้บริการอย่างโปร่งใส (B15) และเมื่อทำการหาค่าสัมประสิทธิ์เพื่อวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ปรากฏผลตามรูปที่ 3



รูปที่ 3 แบบจำลองหลังการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ (ค่าสัมประสิทธิ์)

จากรูปที่ 3 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในงานวิจัยมีทั้งสิ้น 15 เส้นทาง (ตามเส้นลูกศร) ทุกเส้นทางมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในภาพรวมค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองอยู่ระหว่าง .554 - .887 โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร BEHAV - PUBSA มีค่าสัมประสิทธิ์สูงที่สุด (.887) ต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร TRANS - TECHN ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ต่ำที่สุด (.554)

ตารางที่ 5 อิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และผลรวมของตัวแปรที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน (N = 405)

อิทธิพลของตัวแปร	ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล		
	ทางตรง	ทางอ้อม	ผลรวม
ความสะดวกในการติดต่อ (CONVE)	0.774	1.482	2.256
การชี้แจงให้คำปรึกษา (ADVIC)	0.781	1.012	1.781
พฤติกรรมการให้บริการ (BEHAV)	0.887	0.384	1.271
การให้บริการอย่างโปร่งใส (TRANS)	0.764	0.474	1.238
การนำเทคโนโลยีใช้พัฒนา (TECHN)	0.856	1.148	2.004

หมายเหตุ: 1) อิทธิพลทางอ้อมความสะดวกในการติดต่อ (CONVE) ได้จาก $(0.621 \times 0.554 \times 0.856) + (0.718 \times 0.856) + (0.646 \times 0.887) = 1.482$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $0.774 + 1.482 = 2.256$
2) อิทธิพลทางอ้อมการชี้แจงให้คำปรึกษา (ADVIC) ได้จาก $(0.588 \times 0.621 \times 0.554 \times 0.856) + (0.486 \times 0.554 \times 0.856) + (0.686 \times 0.887) = 1.012$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $0.781 + 1.012 = 1.781$
3) อิทธิพลทางอ้อมพฤติกรรมการให้บริการ (BEHAV) ได้จาก $(0.811 \times 0.554 \times 0.856) = 0.384$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $0.887 + 0.384 = 1.271$
4) อิทธิพลทางอ้อมการให้บริการอย่างโปร่งใส (TRANS) ได้จาก $(0.554 \times 0.856) = 0.474$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $0.764 + 0.474 = 1.238$
5) อิทธิพลทางอ้อมการนำเทคโนโลยีใช้พัฒนา (TECHN) ได้จาก $(0.719 \times 0.686 \times 0.887) + (0.802 \times 0.887) = 1.148$ และอิทธิพลผลรวมได้จาก $0.856 + 1.148 = 2.004$

จากตารางที่ 5 พบว่าพฤติกรรมการให้บริการ (BEHAV) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด (0.887) รองลงมาได้เรียง 2 ลำดับ ได้แก่ การนำเทคโนโลยีใช้พัฒนา (TECHN) และการชี้แจงให้คำปรึกษา (ADVIC) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมมากที่สุดคือ ความสะดวกในการติดต่อ (CONVE) (1.482) รองลงมาได้เรียง 2 ลำดับ ได้แก่ การนำเทคโนโลยีใช้พัฒนา (TECHN) และการชี้แจงให้คำปรึกษา (ADVIC) และตัวแปรที่มีอิทธิพลผลรวมมากที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อ (CONVE) (2.256) รองลงมาได้เรียง 2 ลำดับ ได้แก่ การนำเทคโนโลยีใช้พัฒนา (TECHN) และการชี้แจงให้คำปรึกษา (ADVIC) ทั้งนี้สามารถสรุปสาระได้ว่าพฤติกรรมการให้บริการ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชน ส่วนความสะดวกในการติดต่อ มีอิทธิพลทั้งเชิงอ้อมและผลรวมมากที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชน

การปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติที่เป็นตัวประกอบของพฤติกรรมการให้บริการที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการประชาชนเนื่องเพราะเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของตำรวจตามประมวลจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2564 ข้อ 6 ระบุว่าปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมปราศจากอคติโดยยึดถือความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ (ประมวลจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2564, 2564; ฐิติญา และคณะ, 2564) ได้ข้อสรุปในงานว่าการให้บริการที่เท่าเทียมกัน เสมอภาค บริการที่เหมาะสมให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายโดยไม่ลำเอียงเป็นปัจจัยสำคัญส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน ส่วนประเด็นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ชัดเจนเป็นหนึ่งในพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการเป็นหนึ่งในตัวประกอบของพฤติกรรมการให้บริการ ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการประชาชนนั้น การตอบคำถามให้ตรงประเด็นหรือตรงกับสิ่งที่ถูกถามเป็นสิ่งสำคัญทำให้เกิดความชัดเจน นักการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศต่างได้ข้อสรุปในงานสอดคล้องกันว่าตัวบ่งชี้ความคิดสร้างสรรค์มีความเกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญกับการตอบคำถามได้มีเหตุผล (สกุศลรัตน์, 2561; Acar, S. et al., 2023) และการมีช่องทางการรับบริการที่หลากหลายเป็นประเด็นที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติตระหนักถึงความสำคัญโดยได้ขยายและเพิ่มช่องทางการให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น การรับแจ้งเหตุผ่านทางสื่อสารสนเทศ จดรับแจ้งเหตุเคลื่อนที่ การนัดหมายแจ้งความออนไลน์ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2566) แต่ประชาชนยังคงเรียกร้องหลากหลายมุมมอง เช่น ควรเพิ่มให้คุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่องานประชาสัมพันธ์ในแต่ละจุดบริการควบคู่กับขยายช่องทางในการบริการประชาชนเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ไม่เสียเวลานาน (เยาวธิดา และรัชดา, 2565) ประเด็นปัญหาที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ การจ่ายค่าปรับไม่ทันสมัย ควรมีการจ่ายปรับผ่านเทคโนโลยี เช่น การจ่ายค่าปรับผ่าน Application (สุดาภรณ์ และคณะ, 2565) โดยการให้บริการด้านการเพิ่มช่องทางการให้บริการเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้มาใช้บริการในสถานที่หรือเพิ่มช่องทางในระบบออนไลน์ที่ปัจจุบันคนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่ายใกล้ตัวผ่านโทรศัพท์ส่วนบุคคล สะดวกต่อการไม่ต้องออกจากที่พักเดินทางไปสถานที่ให้บริการ ความเป็นปัจจุบันเป็นที่ยอมรับที่นานานประเทศปฏิบัติกันในระดับสากล ประเด็นเหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน (ระวี, 2562) โดยในปัจจุบันสถานีตำรวจนครบาลทั้ง 8 แห่งที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ปฏิบัติได้สอดคล้องในประเด็นเพิ่มช่องทางโดยติดตั้งช่องทางผ่านการสอบถามข้อมูลผ่านฝ่ายประชาสัมพันธ์ @ไอดีไลน์ Facebook Twitter ของสถานี รวมถึงระบบตอบกลับอัตโนมัติ (สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม, 2566; สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว, 2566; สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง, 2566) ทั้งนี้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ผ่านการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างสรุปสาระสอดคล้องกับข้อมูลเชิงปริมาณว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของประชาชนมากที่สุด โดยประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่แสดงโดยใช้กิริยาจากที่สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ แสดงออกถึงความเอาใจใส่ด้วยความเป็นมิตร มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ แสดงออกถึงความเอาใจใส่ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งภาพรวมการให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล 4 พบว่าปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีข้อคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการนำเทคโนโลยีเพื่อใช้พัฒนาการให้บริการ

เมื่อเป็นเช่นนี้การให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล 4 จำต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ซึ่งเป็นเรื่องของการแสดงออกด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยตรงที่จำต้องมุ่งให้ความสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นสำคัญด้วยการปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ กิริยาวาจาสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้ชัดเจน มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อประชาชนที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่จำต้องปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น โดยการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ในที่นี้หมายถึงการให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Shrestha, P. M., 2021; Lemon, K. N. and Verhoef, P. C., 2016) อันเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล 4

สรุปผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่ได้จากงานเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 สรุปสาระความว่าในภาพรวมประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจนครบาล 4 ระดับปานกลาง รายละเอียดพบว่าประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดต่อ 1) มีช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย (ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ) 2) มีเจ้าหน้าที่สถานีประจำจุด (ด้านการชี้แจงให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ) 3) กิริยาวาจาสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส (ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่) 4) เปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ (ด้านการให้บริการอย่างโปร่งใส) และข้อค้นพบที่ได้จากงานเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 สรุปสาระได้ว่าพฤติกรรมการให้บริการ มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการประชาชนมากที่สุด ส่วนความสะดวกในการติดต่อ มีอิทธิพลทั้งทางอ้อมและผลรวมมากที่สุดต่อการให้บริการประชาชนของตำรวจนครบาล 4

References

- กรุงเทพมหานคร. (2566). สถิติด้านสังคม: จำนวนประชากรและความหนาแน่นในเขตกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงเมื่อ (8 มกราคม 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://webportal.bangkok.go.th/pipd/page/sub/23329>)
- จรัส ธรรมธนาธิกร. (2563). การประเมินผลการดำเนินการโครงการสถานีตำรวจลำสมัย บูรณาการงานในกระบวนการยุติธรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ด้านงานสอบสวน. วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ. ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 หน้า 149-166
- จิตติชญา มีพร, วาสนา แก้วไธสง, สถาพร วิชัยรัมย์, ธนภัทร จงมีสุข และภัทรพล ทศมาศ. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบุรีรัมย์ต่อภาพลักษณ์ของตำรวจจราจร: ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ. ปีที่ 1 ฉบับที่ 5 หน้า 37-46
- ณัฐพล เวชกิจ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรแก่งคอย จังหวัดสระบุรี. วารสารพุทธมณฑล. ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 หน้า 211-221
- ทศพร สายปัญญา. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจ ให้แก่ผู้รับบริการ. วารสารอาชีวกรรมและความปลอดภัย. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 หน้า 17-26
- นรเศรษฐ์ เจียมจิโรจน์. (2563). คุณภาพในการให้บริการของตำรวจนครบาล สน.ท่าเรือ. วารสาร มจรพุทธปัญญาปริทรรศน์. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 หน้า 24-33
- บุรินทร์ ศรีสุรางค์ และจอมเดช ศรีเมฆ. (2564). ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจสถานีตำรวจนครบาลราชบุรีบูรณะ. วารสารอาชีวศึกษาและสังคมศาสตร์. ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 หน้า 55-68

- ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง การกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจศาลหรือเขตปกครองของหน่วยงานของรัฐ. (2550, 26 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฎหมาย. ตอนที่ 124 (ตอนพิเศษ 139ง) หน้า 1-265
- ประมวลจริยธรรมข้าราชการตำรวจ พ.ศ. 2564. (2564, 1, กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฎหมาย. ตอนที่ 138 (ตอนพิเศษ 204 ง.) หน้า 51-92
- ภคพร ศรีวิสัย. (2563). ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก. เข้าถึงเมื่อ (11 มกราคม 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2020/08/MPA-2019-IS-Peoples-Opinion-on-the-Image-of-the-Police-Performancecompressed.pdf>)
- เยาวธิดา สุริจกหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร. ปีที่ 7 ฉบับที่ 11 หน้า 1-16
- ระวี หนูลี. (2562). การบริหารการปฏิบัติงานของตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 6. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 หน้า 766-779
- วัชรพงษ์ พินิตธารง. (2564). การบริหารการประชาสัมพันธ์ในงานตำรวจ. วารสารศิลปศาสตร์ราชชมงคลสุวรรณภูมิ. ปีที่ 3 ฉบับที่ 3 หน้า 359-369
- วิรุฬห์ ศุภสิงห์ศิริปริษา. (2565). แนวทางพัฒนาการทำงานของศูนย์พึ่งได้ โรงพยาบาลตำรวจ เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาคาความรุนแรงในครอบครัว. วารสารอาชีววิทยาและสังคมศาสตร์. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 หน้า 37-50
- เศรษฐพัล ธเนษฐ์ภักศพง. (2562). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
- สกุณรัตน์ แจ่มศิริ. (2561). การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ (นศ.ม.) สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สุดาภรณ์ อรุณดี, วรณวิภา ไตลังคะ, มนลธิชา โพธิสุข, ณัฐพันธ์ คูซึ้ง และวิยะดา วรานนท์วนิช. (2565). การบริการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา: การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 หน้า 31-43
- สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม. (2566). รายงานผลการดำเนินงาน แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ: การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานประสิทธิภาพการสื่อสารและการปรับปรุงระบบการทำงานภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. เข้าถึงเมื่อ (11 มกราคม 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://bungkum.Metro.police.go.th/ita-standards/informations/ita010/>)
- สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว. (2566). รายงานผลการดำเนินงาน แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ: การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสารและการปรับปรุงระบบการทำงานภายใต้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. เข้าถึงเมื่อ (11 มกราคม 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://latphrao.metro.police.go.th/26-files01-2DOC>)
- สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง. (2566). คู่มือประชาชน. เข้าถึงเมื่อ (11 มกราคม 2567). เข้าถึงได้จาก (https://wangthonglang.metro.police.go.th/o9คู่มือให้บริการประชาชน/?page_id=4175)
- สำนักงานจเรตำรวจ. (2566). แบบตรวจราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้สำหรับการตรวจราชการหน่วยงานระดับ สน./สภ.). เข้าถึงเมื่อ (10 มกราคม 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://jaray.police.go.th/2022/wpcontent/uploads/2023/04/1.1-%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%97%E0.pdf>)
- สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร. (2566). การแบ่งพื้นที่เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงเมื่อ (9 มกราคม 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://office2.bangkok.go.th/ard/?page>)

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). แผนปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติราย 5 ปี พ.ศ. 2566 - 2570.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ
- สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร. (2565). สรุปจำนวนชุมชน ประชากร ครอบครัว และหลังคาเรือนของชุมชน.
เข้าถึงเมื่อ (8 มกราคม 2567). เข้าถึงได้จาก (<https://commu.bangkok.go.th/stat>)
- อำนาจ พวงสวัสดิ์ และสุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ. (2565). ความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนต่อสถานีตำรวจ
ภูธรเขาบางแกรก ตำบลเขาบางแกรก อำเภอนองจาง จังหวัดอุทัยธานี. วารสารการบริหารและ
สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. ปีที่ 5 ฉบับที่ 5 หน้า 47-56
- Acar, S., Berthiaume, K., and Johnson, R. (2023). What Kind of Questions Do Creative People Ask?.
Journal of Creativity. Vol. 33 Issue 3 DOI: 10.1016/j.yjoc.2023.100062
- Andrade, C. (2020). **The Inconvenient Truth about Convenience and Purposive Samples**. Access
(10 January 2024). Available (<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.3717620977000>)
- Brown, J. and Silvestrib, M. (2020). A Police Service in Transformation: Implications for Women
Police Officers. **Police Practice and Research An International Journal**. Vol. 21 Issue 5
pp. 459-475. DOI: 10.1080/15614263.2019.1611206
- Creswell, J. W. (2014). **Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches**.
Thousand Oaks: Sage Publications
- Foley, G., Timonen, V., and O'Dare, C. E. (2021). Interviewing as a Vehicle for Theoretical Sampling
in Grounded Theory. **International Journal of Qualitative Methods**. Vol. 20 pp. 1-10. DOI:
10.1177/1609406920980957
- Google Maps. (2567). **DMM Arcminte and Plus Code: Metropolitan police 4**. Access (12 January
2024). Available (<https://maps.app.goo.gl/AbtGNPpTFAJwcLHh9>)
- Hoang Anh, D. and Nguyen Thanh, H. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Banking
Industry: An Empirical Study in Vietnam. **Journal of the Academy of Business and Emerging
Markets**. Vol. 2 No. 2 pp. 15-26. DOI: 10.5281/zenodo.7089690
- Institutional Review Board Health Sciences and Minimal Risk Research IRBs. (2023). **Belmont Report**.
Wisconsin: University of Wisconsin-Madison Press
- Katz, G. L. (2022). A Guide to More Effective Police-Community Relations Through Media, Personal
Engagement, and Collaborative Events. **US-China Law Review**. Vol. 19 No. 8 pp. 344-354.
DOI: 10.17265/1548-6605/2022.08.002
- Kitsios, F. C. and Kamariotou, M. (2020). Mapping New Service Development: A Review and Synthesis
of Literature. **The Service Industries Journal**. Vol. 40 Issue 9-10 pp. 682-704. DOI: 10.1080/
02642069.2018.1561876
- Knott, E., Rao, A. H., Summers, K., and Teeger, C. (2022). Interviews in the Social Sciences. **Nature
Reviews Methods Primers**. Vol. 2 Article No. 73. DOI: 10.1038/s43586-022-00150-6
- Koper, C. S., Lum, C., Wu, X., and Fritz, N. (2020). Proactive Policing in the United States: A National
Survey. **Policing: An International Journal**. Vol. 12 No. 4 pp. 87-92. DOI: 10.1108/PIJPSM-
06-2020-0086
- Lemon, K. N. and Verhoef, P. C. (2016). Understanding Customer Experience Throughout the Customer
Journey. **Journal of Marketing**. Vol. 80 Issue 6 pp. 69-96. DOI: 10.1509/jm.15.0420
- Livingstone, R. M. (2022). Public Relations and Public Service: Police Departments on Facebook.
Policing and Society. Vol. 32 pp. 117-131. DOI: 10.1080/10439463.2021.1941012

- Minehan, M. J. (2023). "Stay Away from the Park": A Case for Police-Issued Personal Safety Advice for Women. **Ethical Theory and Moral Practice**. Vol. 27 pp. 147-164. DOI: 10.1007/s10677-023-10413-0
- Sahapattana, P. and Cheurprakobkit, S. (2019). The Police Station Service Quality: A Comparative Study of the Areas in the South of Thailand. **Journal of Ethnicity in Criminal Justice**. Vol. 17 Issue 4 pp. 361-378. DOI: 10.1080/15377938.2019.1652949
- Rogers, C., Pepper, L., and Skilling, L. (2022). Evidence-Based Policing for Crime Prevention in England and Wales: Perception and Use by New Police Recruits. **Crime Prevention and Community Safety**. Vol. 24 pp. 328-341. DOI: 10.1057/s41300-022-00158-w
- Shrestha, N. (2022). Factor Analysis as a Tool for Survey Analysis. **American Journal of Applied Mathematics and Statistics**. Vol. 9 Issue 1 pp. 4-11. DOI: 10.12691/ajams-9-1-2
- Shrestha, P. M. (2021). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. **Management Dynamics**. Vol. 24 No. 2 pp. 71-80
- Sutton, J. and Austin, Z. (2015). Qualitative Research: Data Collection, Analysis, and Management. **Can J Hosp Pharm**. Vol. 68 No. 3 pp. 226-231. DOI: 10.4212/cjhp.v68i3.1456
- Triola, A. M. and Chanin, J. (2022). Police Culture, Transparency and Civilian Oversight: A Case Study of the National City Police Department. **International Journal of Police Science & Management**. Vol. 25 Issue 1 pp. 81-95. DOI: 10.1177/14613557221132490
- Vears, D. F. and Gillam, L. (2022). Inductive Content Analysis: A Guide for Beginning Qualitative Researchers. **Focus on Health Professional Education**. Vol. 23 No. 1 pp. 111-127. DOI: 10.11157/fohpe.v23i1.544
- Veltri, G. A., Villanueva, F. L., Folkvord, F., Theben, A., and Gaskell, G. (2020). The Impact of Online Platform Transparency of Information on Consumers' Choices. **Behavioural Public Policy**. Vol. 7 Issue 1 pp. 55-82. DOI: 10.1017/bpp.2020.11
- Vestby, A. and Vestby, J. (2021). Machine Learning and the Police: Asking the Right Question. **Policing: A Journal of Policy and Practice**. Vol. 15 Issue 1 pp. 44-58. DOI: 10.1093/polic/paz035
- Vörösmarty, G., and Dobos, L. (2020). Green Purchasing Frameworks Considering Firm Size: Multicollinearity Analysis Using Variance Inflation Factor. **Supply Chain Forum: An International Journal**. Vol. 21 Issue 4 pp. 1-12. DOI: 10.1080/16258312.2020.1776090
- Wienroth, M. (2023). Technology in Policing, Policing in a Technological Society. Special Issue brief. **International Journal of Police Science & Management**. Vol. 25 Issue 3 pp. 223-225. DOI: 10.1177/14613557231200984
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row
- Zhao, B., Cheng, S., Schiff, K. J., and Kim, Y. (2023). Digital Transparency and Citizen Participation: Evidence from the Online Crowdsourcing Platform of the City of Sacramento. **Government Information Quarterly**. Vol. 40 Issue 4, 101868, DOI: 10.1016/j.giq.2023.101868