

การบริการภาครัฐแนวใหม่
กรณีศึกษา : การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล
NEW PUBLIC SERVICES
A CASE STUDY : ONE STOP SERVICE AT THE METROPOLITAN POLICE STATION

สุดาภรณ์ อรุณดี¹, วรณวิภา ไตลังคะ,
มนสิชา โพธิสุข, ณัฐพันธ์ ดู่ซึ่ง และวิยะดา วรานนท์วนิช
Sudabhorn Arundee¹, Wanwipa Tilungka,
Monsicha Phothisuk, Nattaphan Dukhueng, and Wiyada Waranonwanich
คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
Faculty of Political Science, North Bangkok University
E-mail: sudabhorn.ar@northbkk.ac.th¹

Received 17 August 2021; Revised 11 November 2021; Accepted 8 March 2022.



บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน 3) เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาล ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ มีจำนวนตัวอย่าง 400 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน T-test และ One - Way ANOVA ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68, S.D.=0.396$) โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.75, S.D.= 0.486$) 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ พบว่า ความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน พบว่า ประเด็นปัญหาที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุดคือการจ่ายค่าปรับไม่ทันสมัย ควรมีการจ่ายปรับผ่านเทคโนโลยี เช่น การจ่ายค่าปรับผ่าน Application กรมตำรวจ ประชาชนมีความต้องการจ่ายค่าปรับมีความสะดวก รวดเร็ว ผ่านเทคโนโลยี ส่วนในการแจ้งความร้องทุกข์หรือเหตุฉุกเฉิน ตำรวจควรมาถึงจุดเกิดเหตุภายในเวลาไม่เกิน 15 นาที โดยแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ควรมีช่องทางติดต่อสถานีในการแจ้งความตำรวจโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจในบางกรณี เช่น การแจ้งความบัตรประชาชนหาย เอกสารสำคัญหาย โดยตำรวจสามารถตอบกลับเป็นหลักฐานผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น SMS ระบบ Application การแจ้งความลงบันทึกประจำวัน เป็นต้น

คำสำคัญ: การบริการภาครัฐแนวใหม่, การให้บริการประชาชน, การบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว

Abstract

The objectives of this research were 1) To study the level of service satisfaction of the citizens 2) To compare levels of service satisfaction 3) To find ways to improve and develop the public service system of the Metropolitan Police Station. The sample size was 400 people. Simple sampling was used. The tool was a questionnaire. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean and standard deviation. The statistic used to test the hypothesis T-test and the One-Way ANOVA comparative test of the mean of independent variables. The statistical significance was at the 0.05 level.

The results showed the following: 1) regarding the public service at the police station in Bangkok the overall satisfaction was at a high level ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.396). In terms of the process/procedures of providing services, the citizens were most satisfied ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.486). 2) The results of the comparison of the satisfaction level found no difference regarding the difference between sample variance classified by personal factors. 3) Approaches regarding improving and developing the public service system found that the problems that people were most unsatisfied with were paying outdated fines. Fines should be paid via mobile applications, such as paying fines through the police department application. Citizens prefer to pay fines with convenience and speed through technology. As for reporting complaints or emergencies, the police should arrive at the scene within 15 minutes. According the guidelines for improving and developing the police station's public service system there should be a means to contact the police station to report the police without having to travel to the police station. Examples include such as reporting a lost ID card, or other lost important documents. The police can respond as evidence through modern technology such as SMS, application systems, daily record reports, etc.

Keywords: New Government Services, Public Services, One Stop Service,

บทนำ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นหน่วยงานอยู่ในสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร มีกองบังคับการทั้งหมด 14 กองบังคับการ และ 2 หน่วยขึ้นตรงผู้บัญชาการ (เทียบเท่า กองกำกับ) โดยมีภารกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีพันธกิจหลักที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะการให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนและชุมชน เป็นศูนย์กลางการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม โดยส่งเสริมใช้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การอำนวยความสะดวกโดยยึดหลักนิติธรรม ตลอดจนการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของชาติด้วยบริการจัดการที่ดีโดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อความสงบสุขของชุมชนและสังคมความมั่นคงของชาติศาสนา และพระมหากษัตริย์ ภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติคืองานด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน และการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งถือเป็นการบริการสาธารณะของรัฐ (ฝ่ายปกครอง) ที่ต้องจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้นเป้าหมายสูงสุด ของตำรวจ คือการปฏิบัติงานการให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นที่พึงพอใจ

ของประชาชน และประชาชน รู้สึกอบอุ่นใจในการดำรงชีวิตประจำวันในปัจจุบัน โดยเฉพาะการให้บริการของสถานีตำรวจที่ถือเป็นหน่วยปฏิบัติมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด (Chakthip, 2019)

ภาคใต้แนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ (New Public Services) หรือ NPS ของ เดนฮาร์ด และเดนฮาร์ด (Denhardt & Denhardt, 2000) ที่หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญต่อการบริการเพื่อรับใช้พลเมือง โดยมีหลักการที่ประกอบด้วย 1) การปรับเปลี่ยน โครงสร้างอำนาจและการปรับเปลี่ยนโครงสร้างสังคม 2) การปรับเปลี่ยนบทบาทของข้าราชการ 3) สร้าง และจัดการเครือข่ายอย่างเป็นระบบ 4) สร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่ และ 5) สร้างแรงงาน ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง จากแนวคิดนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการภาครัฐในด้านความปลอดภัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมากำหนดเป็นภารกิจสำคัญของกองบัญชาการตำรวจนครบาลส่วนหนึ่งคือ การมุ่งส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีให้แก่พลเมืองโดยมองเห็นพลเมืองเป็นผู้ใช้บริการหน่วยงานภาครัฐตามแนวนโยบายการบริหารราชการ ภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล และกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน ตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564 ซึ่งคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) มีมติเห็นชอบในการประชุมเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2554 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายการบริหารราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยให้ถือเป็นนโยบายสำคัญและเร่งด่วน ที่จะต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้ปรากฏผลชัดเจน เป็นรูปธรรม ดังนี้ การพิทักษ์ ปกป้อง และเทิดพระเกียรติเพื่อความจงรักภักดี ต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ การรักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยในสังคม การป้องกันปราบปรามและลดระดับอาชญากรรม การแก้ไขปัญหาเสพติดในทุกมิติ การเร่งรัดขับเคลื่อนกระบวนการปฏิรูปองค์กรตำรวจในยุคประชาคมอาเซียน และ การเสริมสร้างความสามัคคี การบำรุงขวัญข้าราชการตำรวจ และการมุ่งบริการประชาชนในฐานะพลเมืองให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (Royal Thai Police, 2019)

ในปัจจุบันสภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม ได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั่วประเทศอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ซึ่งส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการก่ออาชญากรรม ลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ชิงทรัพย์ปล้นทรัพย์ทำร้ายร่างกาย มั่วสุมเสพยาเสพติดให้โทษ การกระทำผิดกฎหมายของเหล่าอาชญากรมีมากขึ้นมีรูปแบบการก่ออาชญากรรมที่หลากหลายซับซ้อนยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์กรตำรวจให้มีประสิทธิภาพ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจะต้อง พบปะกับประชาชน ทั้งที่เป็นผู้เสียหาย หรือเป็นผู้ต้องหาและญาติของผู้เสียหายหรือ ผู้ต้องหาที่ติดตาม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อผู้เสียหาย ผู้ต้องหา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ศูนย์บริการ ONE STOP SERVICE หรือ โรงพักเพื่อประชาชน นี้ ทางสถานีตำรวจจัดขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยมีกระบวนการขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายเกิดความพึงพอใจสูงสุด มีประสิทธิภาพภายในเวลาและสถานที่ที่กำหนดในจุดเดียวบนสถานีตำรวจนครบาลตามแนวคิดการบริการภาครัฐแนวใหม่ (NPS) โดยคาดหวังว่าจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีสถานที่ที่สะอาดสวยงาม และพร้อมให้บริการครอบคลุมทุกด้าน ตั้งแต่การรับแจ้งความเปรียบเทียบปรับ ให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย ประกันตัวผู้ต้องหา ถอนประกัน แจ้งเอกสารหาย ตลอดจนการขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเพื่อกิจการต่างๆ เช่น กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์กับชุมชน นอกจากนี้ยังมีห้องสอบสวนเด็กและเยาวชนเพิ่มขึ้นเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภาระกิจการให้บริการที่ดีโดยยึดประชาชนและชุมชน เป็นศูนย์กลางการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม โดยส่งเสริมใช้ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเน้นการบริการให้สะดวกรวดเร็วแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (National Police Office, 2019)

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้นผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการการบริการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อรับใช้ประชาชนของตำรวจนครบาล และมีความสนใจที่จะศึกษาระดับและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

การให้บริการประชาชนบนโรงพักทุกแห่งที่เน้นการบริการให้สะดวก รวดเร็วแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service ในเขตกรุงเทพมหานคร ว่ามีระดับการ ให้บริการเพียงไร ทั้งนี้เพื่อจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครบาลเพื่อให้สมกับคำว่า โรงพักเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง โดยจำแนกประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจเรื่องใดมากที่สุด คุณภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจ (Front Office) และข้อเสนอแนะในการให้บริการของสถานีตำรวจ (Front Office) ปรับปรุงการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล
3. เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน (One Stop Service) ของ สถานีตำรวจนครบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 10,820,921 คน (Central Registration Office, Department of Provincial Administration, Ministry of Interior, B.E. 2562)

2. กลุ่มเป้าหมาย

ในปี 2562 ประชากร กรุงเทพมหานครมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 10,820,921 คน (ที่มา: สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2562) คำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane) คำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

แทนค่าได้ดังนี้ $398 = 10,820,921 / 1 + 10,820,921 (0.05)^2$

เมื่อ N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95%, (e = 0.05)

โดยคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 398 ตัวอย่าง แต่การทำวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (sample random sampling) โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ กรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครในทุกเขต

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ เรื่องที่มาติดต่อ รายได้ อาชีพ

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ 2. ด้านการดำเนินการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านการให้ข้อมูลความรู้กับประชาชน

3) ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสถานีตำรวจ (Front Office)

3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามและข้อคำถาม

2) สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ เรื่องที่มาติดต่อ รายได้ อาชีพ มากำหนดเป็นตัวแปรต้น และความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ (2) ด้านการดำเนินการ/ขั้นตอนการให้บริการ (3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านการให้ข้อมูลความรู้กับประชาชน เป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรประมาณค่าแบบ ลิเคิร์ตสเกล (Likert, Rensis A., 1961) โดยกำหนด ตามมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้ตอบดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	แปลความว่า	พอใจมากที่สุด (Very satisfied)
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	แปลความว่า	พอใจมาก (Satisfied)
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	แปลความว่า	พอใจปานกลาง (Neutral)
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	แปลความว่า	พอใจน้อย (Dissatisfied)
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	แปลความว่า	พอใจน้อยที่สุด (Very dissatisfied)

ความกว้างของอันตรภาคชั้น (interval) ค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.5 โดยใช้ค่ามาจากการคำนวณโดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ ดังนี้ (Chatchawan, 1996 : 15)

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

3) นำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยมาวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามโดยใช้การหาค่า IOC (Item Objective

Congruence) ตามวิธีของ Rovinelli & Hambleton (Somnuk, 2003: 125-139) แล้วคัดเลือกข้อสอบที่อยู่ในเกณฑ์ความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ที่ใช้ได้ โดยใช้ค่า IOC ตั้งแต่ .50 ถึง 1.00 ผลปรากฏว่าแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ใช้ได้ ซึ่งมีค่าตั้งแต่ .69-1.00

4) นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน และนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายฉบับ (Reliability) และเป็นรายข้อ (r) จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป คัดเลือกแบบสอบถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.75 เก็บไว้จำนวน 30 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นนำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถามของ การหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Boonchom, 2002: 159-162) ได้ค่าความเชื่อมั่นจากการวิเคราะห์เท่ากับ .78

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล จำนวน 400 คน และได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random Sampling) โดยมีการกำหนดคุณสมบัติไว้ล่วงหน้า คือ ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากตำราเอกสาร และค้นคว้าจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

(1) เพื่อบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentages)

(2) เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้ข้อมูลความรู้กับประชาชน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล

2) สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

(1) T-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

(2) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ เรื่องที่มาติดต่อ รายได้ อาชีพ เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (Least Significant Different : LSD)

ผลการวิจัย

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล

1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลการให้ บริการ one – stop service บนสถานีตำรวจนครบาล จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมา เพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาอายุ 0- 20 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 รองลงมาอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.0 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็น 8.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาอาชีพรับจ้าง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาอาชีพค้าขาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอาชีพรับราชการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

รายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 และอยู่ในช่วง 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ตามลำดับ

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจนครบาลโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ	3.66	0.490	มาก
2. ด้านการดำเนินการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.75	0.486	มาก
3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.67	0.491	มาก
4. ด้านการให้ข้อมูลความรู้กับประชาชน	3.65	0.469	มาก
ภาพรวม	3.68	0.396	มาก

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์พึงพอใจของมารให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจนครบาล โดยภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.396) หากพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับแรก ด้านการดำเนินการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.486) รองลงมา ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.491) และด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.490) ตามลำดับ ด้านการให้ข้อมูลความรู้กับประชาชน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.469)

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์คือค่า t สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า p-value มากกว่า .05) ซึ่งผลการทดสอบตามตารางที่ 2

ตาราง 2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจนครบาล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของประชาชน	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	T	p-value
1. ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ	ชาย	3.54	0.624	-4.610	.053
	หญิง	3.77	0.289		
2. ด้านการดำเนินการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	3.77	0.636	.878	.153
	หญิง	3.73	0.294		
3. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	3.73	0.488	2.487	.063
	หญิง	3.61	0.489		
4. ด้านการให้ข้อมูลความรู้กับประชาชน	ชาย	3.59	0.482	-2.283	.975
	หญิง	3.70	0.453		
ภาพรวม	ชาย	3.66	0.506	-1.036	.097
	หญิง	3.70	0.259		

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจนครบาล ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ ด้านการดำเนินการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้ข้อมูลความรู้กับประชาชน ไม่แตกต่างกัน

และสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนแรกผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า p-value มากกว่า .05) จะใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในการทดสอบพึงพอใจการให้บริการ

ประชาชนบนสถานีตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันและเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน (One Stop Service) ของสถานีตำรวจนครบาล

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลเพื่อให้สมกับ คำว่าโรงพักเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง พบว่า ประเด็นปัญหาที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ การจ่ายค่าปรับไม่ทันสมัยควรมีการจ่ายปรับผ่านเทคโนโลยี เช่น การจ่ายค่าปรับผ่าน Application ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติประชาชนอยากให้ความสะดวกผ่านเทคโนโลยีในแจ้งความร้องทุกข์หรือเหตุฉุกเฉิน ตำรวจควรมาถึงจุดเกิดเหตุภายในเวลาไม่เกิน 15 นาที

และแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล ประชาชนให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้บริการของสถานีตำรวจ (Front Office) คือ การให้บริการของสถานีตำรวจควรมีช่องทางทางติดต่อสถานีในการแจ้งความตำรวจโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจในบางกรณี เช่น การแจ้งความบัตรประชาชนหาย เอกสารสำคัญหาย โดยตำรวจสามารถตอบกลับเป็นหลักฐานผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น SMS ระบบ Application การแจ้งความลงบันทึกประจำวัน เป็นต้น

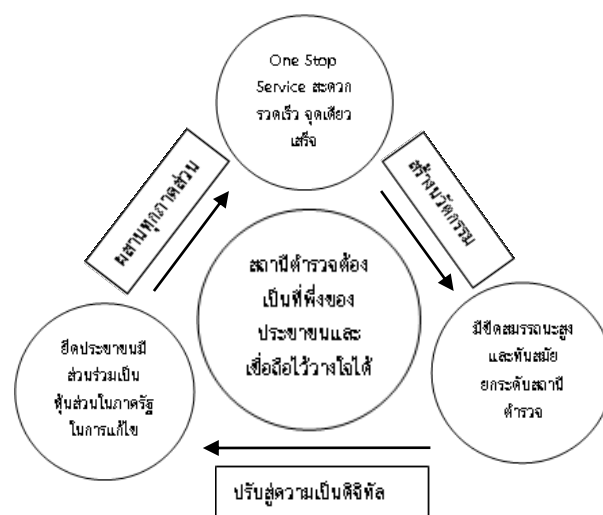
อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 โดยภาพรวมประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการดำเนินการ/ขั้นตอนการให้บริการ ที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 3.75$, S.D.= 0.486) วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันนั้นและวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ประเด็นที่ประชาชนไม่พึงพอใจเรื่องใดมากที่สุดคือ การจ่ายค่าปรับไม่ทันสมัยควรมีการจ่ายปรับผ่านเทคโนโลยี เช่น การจ่ายค่าปรับผ่าน Application กรมตำรวจคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจประชาชนอยากให้ความสะดวกผ่านเทคโนโลยีในแจ้งความร้องทุกข์หรือเหตุฉุกเฉิน ตำรวจควรมาถึงจุดเกิดเหตุภายในเวลาไม่เกิน 15 นาที และข้อเสนอแนะในการให้บริการของสถานีตำรวจควรมีช่องทางทางติดต่อสถานีในการแจ้งความตำรวจโดยไม่ต้องเดินทางไปสถานีตำรวจในบางกรณี เช่น การแจ้งความบัตรประชาชนหาย เอกสารสำคัญหาย โดยตำรวจสามารถตอบกลับเป็นหลักฐานผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น SMS ระบบ Application การแจ้งความลงบันทึกประจำวัน อธิบายได้ตามแนวคิด “การให้บริการสาธารณะแนวใหม่” ของ Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt (2007) ที่กล่าวถึงมุ่งเน้นการสร้าง “จิต วิญญาณสาธารณะ” (Public Spirit) ของประชาชน ซึ่งคำนึงถึง ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วมของ ประชาชน และเน้นความเข้าใจของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาของ สังคมร่วมกันโดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ รายได้ อาชีพ ยอมรับความสำคัญของประชาชนเสมือนเป็น หุ่นส่วนกับหน่วยงานภาครัฐ ประชาชนมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและ รับรู้การทำงานของหน่วยงาน ภาครัฐ เป็นการยกระดับประชาชนเทียบเท่ากับเจ้าหน้าที่ของรัฐในการ ดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ไม่ใช่การมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้าที่รับบริการจากภาครัฐ ดังที่แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีที่มีหลักการเช่นนั้น (Woradet, 2009) และนโยบายของรัฐบาล และกรอบ แนวทางในการปฏิบัติงาน ตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564 การยกระดับให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ

ทุกแห่ง ตามนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์การให้บริการประชาชนบนโรงพัก เน้นการบริการให้สะดวก รวดเร็ว แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และงานวิจัยของ (Nattaya, 2019). ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรประตูน้ำจุฬาลงกรณ์ พบว่า ประชาชนพึงพอใจในระดับมากจากการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ จึงมองได้ว่านโยบายยุทธศาสตร์การให้บริการประชาชนบนโรงพัก (One Stop Service) เน้นการบริการให้สะดวก รวดเร็วแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่

การให้บริการสาธารณะแนวใหม่” มุ่งเน้นการสร้าง “จิต วิญญาณสาธารณะ” ของประชาชน ซึ่งคำนึงถึง ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชน และเน้นความเข้าใจของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาของ สังคมร่วมกัน นับว่า แนวคิด “การให้บริการสาธารณะแนวใหม่” เป็นเรื่องที่ยอมรับความสำคัญของ ประชาชนเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐ ประชาชนมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและ รับรู้การทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการยกระดับประชาชนเทียบเท่ากับเจ้าหน้าที่ของรัฐในการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ไม่ใช้การมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้าที่รับบริการจากภาครัฐ ดังที่แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มี และนโยบายของรัฐบาล และกรอบ แนวทางในการปฏิบัติงาน ตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2564 สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1 องค์ความรู้การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล

ดังนั้น การยกระดับให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลทุกแห่ง ตามนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์การให้บริการประชาชนบนโรงพัก เน้นการบริการให้สะดวก รวดเร็วแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service จึงถือว่า ประสบความสำเร็จและสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรเร่งดำเนินการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ อำนาจความสะดวกต่อประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วยงานของรัฐสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สถานีตำรวจนครบาลทุกแห่งควรพัฒนาการให้ข้อมูลความรู้กับประชาชนบริการประชาชนว่ามีการบริการอย่างไรบ้างโดยควรเผยแพร่ผ่านสื่อเทคโนโลยีสื่อสารใหม่ๆ เช่น LINE TWITTER PAGEFB เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สถานีตำรวจนครบาลทุกแห่งควรเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และเน้นความเข้าใจของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของสังคมร่วมกันเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจทุกแห่งในด้าน เช่น การจ่ายค่าปรับต่างๆการแจ้งความลงบันทึกประจำวัน การแจ้งเอกสารหาย ผ่านระบบ Applications ใน Smart Phone ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อลดภาระของประชาชนในการเดินทางทำให้สะดวกรวดเร็วและไม่เสียเวลาเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่เพื่อประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ช่องทางการให้ข้อมูลความรู้กับประชาชนในด้านบริการประชาชนของสถานีตำรวจนครบาลผ่านสื่อเทคโนโลยีสื่อสารใหม่

2. ควรมีการศึกษามีส่วนร่วมของประชาชน และเน้นความเข้าใจของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของสังคมร่วมกันเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ควรมีการศึกษาถึงประสิทธิผลของนโยบายการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนบนสถานีตำรวจทุกแห่งในด้านต่าง ๆ เช่น การจ่ายค่าปรับต่างๆการแจ้งความลงบันทึกประจำวัน การแจ้งเอกสารหาย ผ่านระบบ Applications ใน Smart Phone ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

References

- Ministry of Interior. (2019). *Population data in Bangkok*. Civil Registration Office. Retrieved from <https://www.etda.or.th/content/1469.html>
- Chatchawan, R . (1996). *Basic statistics*. Khon Kaen : Klang Nana Wittaya Printing House.
- Chatchawan, R . (2000). *Basic statistics with sample analysis by Minitab SPSS and SAS program*. Khon Kaen : Khon Kaen University.
- Chakthip, C . (2019). *Police Administration Policy*. Retrieved from <http://lumphun.police.go.th/images/nayoby-pt1>
- Central Registration Office, *Department of Provincial Administration*, Ministry of Interior, B.E. 2562
- Chomphonuch, H. (2017). New Public Service to Serve Citizens. *Journal of Human Society Review* Year 19 No. 1 January – June 2017. 125-140.
- Janet, D.& Robert, D. (2000). *The New Public Service: Serving Rather Than Steering*. November 2000. *Public Administration Review* 60(6):549 – 559.DOI:10.1111/0033- 3352.00117

- Jittikom, S. (2014). conducted a research study on study subject People's satisfaction with the station's service quality Khlong Yai Provincial Police Khlong Yai District, Trat Province. *Chonburee : Master of Public Administration program*. Department of Public and Private Management, College of Public Administration Burapha University
- Royal Thai Police. (2019). *Policy and mission of the Royal Thai Police*. Retrieved from, <http://eds.skho.moph.go.th/eds/>
- Robert, B. Denhardt and Janet, V. Denhardt. (2007). *Office automation: a survey of tools and technology*. Digital Press; 1988.
- Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- National Police Office. (2019). Criteria, guidelines and methods for evaluating the implementation of the police station development project for the people (Hostels for the People) Phase 4 (2016 - 2020). Retrieved from, <http://eds.skho.moph.go.th/eds/>
- Nattaya, W. (2019). Role of public service of police officers Pratunam Police Station, Chulalongkorn Pathum Thani Province. *Master's Thesis*. Pathum Thani: Valayalongkhon Rajabhat University under the Royal Patronage of His Majesty the King Press.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government*. New York : Plume of Penguin Books.
- Supat, R. (2007). People's Satisfaction to the service of the Muang Phang Nga District Police Station, Phang Nga Province. *Master's Thesis*. Chonburee : Master of Public Administration program. Department of Public and Private Management, College of Public Administration Burapha University.
- Somnuk, P. (2003). *Measure the results of the study*. 4th printing Kalasin : Coordinate printing.
- Woradet, C. (2009). *An Integrated Theory of Public Policy Implement*. Bangkok : Thai University Researchers Association Printing House.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory statistics, (Second Edition)*. New York: Harper & Row.

