

ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกิจ”

กรณีศึกษา: เขตกรุงธนบุรีเหนือ กรุงเทพมหานคร

Confidence of the People in Bangkok towards the Project of “Back Home Safety with City Police Officer”

A Case Study of Krung Thon Buri (North) District, Bangkok

อัยฎาวุช ขวัญเมือง^{1*} และ กมล สุปรียสุนทร^{2,3}

Asdawut Khwanmuang^{1*} and Kamol Supreyasunthorn^{2,3}

^{1*} นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์
วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

² อาจารย์พิเศษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์
วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

³ ผู้พิพากษา ศาลภาษีอากรกลาง

^{1*} Graduate Student in Master of Public Administration, Program in Criminology and Criminal Justice Administration,
Institute of Public Administration, College of Government, Rangsit University, Lak-hok, Patumtanee, Thailand 12000

² Lecturer in in Master of Public Administration, Program in Criminology and Criminal Justice Administration,
Institute of Public Administration, College of Government, Rangsit University, Lak-hok, Patumtanee, Thailand 12000

³ Judge, The Central Tax Court

*Corresponding author, E-mail: oakairborne@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิชาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกิจ” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานเทศกิจในโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกิจ” จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกิจ” มีค่า IOC 0.67-1.00 และความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.91 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยวิธี Scheffe ในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ F-test พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผลการวิจัยพบว่าความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกิจ” พบว่าในภาพรวมประชาชนมระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านเครื่องอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น กลับบ้านปลอดภัย เทศกิจ

Abstract

This research studied about the confident of the people in Bangkok towards the project “Back Home Safety with City Police Officer”. Approximately 297 clients in the project under the management of City Law Enforcement Department, Bangkok Metropolitan Administration had participated in this research. Questionnaire was the main data collection tool and mean and standard deviation were the statistical analysis methods of this research. The IOC 0.67-1.00 and 0.91 confidence level of statistical methods used were mean and standard deviation of t-test, one-way analysis of variance (One-Way ANOVA) and F-test and was analyzed further by Scheffe. In the case of the F-test, it showed a significant difference statistically of .01 and .05. The results were shown as: confident of the people in Bangkok towards the project of “Back Home Safety with City Police Officer” was at a moderate level. Considering each issue, it was shown that procedures of the City Law Enforcement Department, services of city police officer, public relation and information announcement, and participation of people in Bangkok towards technology and facilities were at moderate level, simultaneously.

Keywords: *confident, back home, safety city police officer*

1. บทนำ

สภาพสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทย ในยุคปัจจุบันอยู่ในช่วงที่เศรษฐกิจโลกกำลังซบเซา สถานประกอบการต่างๆ ต่างก็พร้อมใจกันปลดพนักงานบางส่วนออกหรืออาจล้มเลิกกิจการ เป็นเหตุให้เกิดผู้คนว่างงานเป็นจำนวนมาก สภาพสังคมเกิดความแตกต่างระหว่างคนจนกับคนรวยเทียบกับไม่คิด เกิดปัญหาขาดแคลนที่อยู่อาศัยซึ่งเหล่าปัญหานี้รัฐบาลควรให้ความสนใจใส่ใจกับเรื่องเศรษฐกิจเป็นอย่างยิ่งเพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนรวมไปถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาซึ่งเด็กผู้ด้อยโอกาสจำนวนมากกำลังรอโอกาสได้รับการศึกษาเพื่อให้ได้แก่ๆ เหล่านั้นได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนและเป็นผู้ใหญ่ที่มีอนาคตที่ดีได้พัฒนาชาติบ้านเมืองต่อไปแน่นอนว่าหากรัฐบาลยังคงเมินเฉยกับการแก้ปัญหาๆ หนึ่งปัญหาที่สำคัญยิ่งต่อสภาพสังคมไทยปัญหานั้นก็คือ ปัญหาอาชญากรรมที่กระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินเช่น คดีฆ่าผู้อื่น ทำร้าย

ร่างกาย ข่มขืนกระทำชำเรา ลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์และปล้นทรัพย์ เป็นต้น เพราะเป็นปัญหาร้ายยิ่งต่อสังคมไทยที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนปัญหาอาชญากรรมจะหมดสิ้นได้ถ้าประชาชนทุกคนและเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังคมร่วมกันสอดส่องดูแล รัฐบาลควรสนับสนุนให้ประชาชนอยู่ดีกินดี อยู่อย่างพอเพียง เพราะปัญหาอาชญากรรมส่วนหนึ่งเกิดจากความยากจน อาชญากรจึงต้องก่อเกิดการปล้นทรัพย์สินของประชาชนเพื่อประทังชีวิตให้อยู่รอด ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้รัฐจึงต้องแก้ไขปัญหาโดยการสร้างอาชีพให้ประชาชนมีรายได้จากอาชีพนั้นๆ เพื่อความพอเพียงเลี้ยงตนได้โดยไม่ต้องพึ่งพาใครรวมถึงทำให้ปัญหาอาชญากรรมลดลงไปจากสังคมก็จะเป็นการดี

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย ซึ่งมีการเจริญเติบโตทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดปัญหาหลายอย่าง

ตามมาที่สำคัญคือ ปัญหาอาชญากรรมซึ่งบุคคลที่เข้ามาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครหรือประชากรแฝงที่เข้ามาอยู่นั้นก็ต่างดิ้นรนหาอาชีพเพื่อให้ได้อาชีพที่สุจริต การงานที่มั่นคง แต่อีกมิติหนึ่งจะเห็นได้ว่ามีบุคคลกลุ่มหนึ่งที่ไม่สามารถหาอาชีพได้เนื่องจากขาดประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาต่ำและเลือกที่ปฏิบัติงาน จึงทำให้บุคคลเหล่านี้ที่อยู่ในสังคมทำการก่ออาชญากรรมเช่น ลักทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ชิงทรัพย์ เป็นต้น ซึ่งก่อความสังคมทำให้สังคมอยู่ไม่สงบสุขทำให้ปัญหาอาชญากรรมในกรุงเทพมหานครมีปริมาณเพิ่มขึ้นมากเรื่อยๆ

จากสถิติคดีอาญา 5 กลุ่มภายในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครของสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งมาจากการรวบรวมสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติตั้งแต่ พ.ศ.2551-2555 พบว่า อาชญากรรมในแต่ละกลุ่มในแต่ละปีมีจำนวนเพิ่มขึ้นบ้าง ลดลงบ้าง ซึ่งในปีที่เพิ่มขึ้นเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจจะบกพร่องในหน้าที่เนื่องจากจำนวนบุคลากรในการป้องกันและปราบปรามมีจำนวนไม่เพียงพอ เทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยในการจับกุมผู้กระทำความผิดยังไม่ทันสมัยหรือแม้กระทั่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีความพร้อมเนื่องจากทำงานหนัก ซึ่งทำให้เกิดอาการล้า อ่อนแรง ซึ่งมีผลต่อการทำงาน แต่ในบางปีพบว่าปัญหาอาชญากรรมทั้ง 5 กลุ่มนั้นมีจำนวนลดลงเนื่องจากความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย มีจำนวนบุคลากรเพิ่มขึ้น ทำให้สามารถจับผู้กระทำความผิดได้ แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้บางปีจะมีจำนวนอาชญากรรมเพิ่มขึ้น บางปีมีจำนวนอาชญากรรมลดลง ทางเจ้าหน้าที่ของรัฐจะมีมาตรการอย่างไรเพื่อที่จะทำให้ปัญหาอาชญากรรมมีจำนวนลดลงอีกและมีการป้องกันปราบปรามอย่างจริงจังดังสถิติคดีอาญา 5 กลุ่มของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงถึงสถิติคดีอาญา 5 กลุ่มภายในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตั้งแต่ พ.ศ.2551-2555

คดีอาญา	พ.ศ. 2551	พ.ศ. 2552	พ.ศ. 2553	พ.ศ. 2554	พ.ศ. 2555
กลุ่มที่ 1	962	753	539	338	561
กลุ่มที่ 2	5,372	5,204	4,578	3,163	3,795
กลุ่มที่ 3	19,151	16,957	14,192	8,464	10,370
กลุ่มที่ 4	14,082	12,994	10,840	6,390	7,447
กลุ่มที่ 5	88,567	86,044	81,278	86,596	83,625

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงและเป็นเมืองแห่งโอกาส ที่ประชาชนต่างอพยพเข้ามาอยู่อาศัยเพื่อทำมาหาเลี้ยงครอบครัว ต้องต่อสู้แข่งขันกันในการประกอบอาชีพ มีการแข่งขันสูงต้องตื่นแต่เช้าและกลับถึงที่พักในเวลาดึก ตามถนนหรือชอยระหว่างเดินทางกลับบ้านในหลายพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ยังมีความปลอดภัยไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพสตรีที่ต้องกลับที่พักอาศัยในช่วงค่ำคืน ต้องอาศัยรถรับจ้าง หรือบางครั้งรถรับจ้างไม่มี ต้องเดินตามชอยเปลี่ยวซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินได้ และในช่วงฤดูฝนการเดินทางยิ่งลำบากและเป็นอันตรายมากขึ้น

ดังนั้นกรุงเทพมหานครในฐานะผู้ดูแลรับผิดชอบและปกครองท้องที่ มีหน้าที่ดูแลในด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชนประกอบกับนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครใน 10 มาตรการเร่งด่วนและ 6 นโยบายร่วมสร้างกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งความปลอดภัย จึงได้มอบภารกิจให้เจ้าหน้าที่เทศกิจสายตรวจปฏิบัติการลาดตระเวนดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ของประชาชน เป็นการป้องกันปราบปรามและลดการสูญเสีย สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือเหตุฉุกเฉินได้ จึงจัดทำโครงการนี้ขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (โครงการกลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล, 2556)

จากปัญหาที่กล่าวมา รวมถึงอ้างอิงจากสถิติคดีอาญา 5 กลุ่มของสำนักงานสถิติแห่งชาติและแนวคิดการจัดตั้งโครงการนี้ ทำให้กรุงเทพมหานครริเริ่มโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” เพื่อช่วยเจ้าหน้าที่ตำรวจดูแลปัญหาอาชญากรรม โดยนำกำลังของเจ้าหน้าที่เทศกิจเข้ามาตรวจตรา สอดส่อง ดูแลรับส่งประชาชนในซอยเปลี่ยว ที่มีคดหรือแม้แต่พื้นที่ที่จะเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาอาชญากรรม ซึ่งกำลังริเริ่มโครงการมาได้ไม่นาน ซึ่งโครงการนี้มีประโยชน์ในภาพรวมโดยช่วยเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกทางหนึ่ง และทำให้สังคมปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นเมื่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” จัดตั้งขึ้นดังที่กล่าวมาแล้วนั้น แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ประเมินผลความเป็นไปได้ของโครงการ สถิติอาชญากรรมยังไม่มีที่ท่าว่าจะมีจำนวนลดลงนอกจากนั้นยังไม่มีการสอบถามความเห็นของประชาชนต่อโครงการว่าโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” นั้นมีความปลอดภัยจริงหรือไม่ ประชาชนมีความเชื่อมั่นมากน้อยเพียงใดต่อโครงการนี้ จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” เพื่อศึกษาถึงความเชื่อของประชาชนว่าโครงการนี้เหมาะสมหรือไม่ที่จะดำเนินโครงการต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล”

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานเทศกิจในโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ทั้งหมด 8 เขตในเขตกรุงเทพมหานครเหนือ จำนวน 1,300 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานเทศกิจในโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ทั้งหมด 8 เขตในเขตกรุงเทพมหานครเหนือ โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: อ้างอิงใน ธีรวิฑู เอกะกุล, 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ขอบเขตเนื้อหาและกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ข้างต้นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

- 5 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก
- 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย
- 1 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

3.3 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ“กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล”ที่ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและพัฒนาขึ้น โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ“กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล”เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม

3.3.2 ร่างและเขียนข้อความตามขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

3.3.3 จัดทำแบบสอบถามโดยเรียงลำดับคำถามตามความสำคัญของข้อมูล

3.3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.5 เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจเสร็จแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้อง และความตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC)

3.3.6 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ หากค่า IOC ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามในแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำนวณจากสูตรค่า IOC ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2553)

$$\text{ใช้สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

ระหว่างข้อถามกับประเด็นการวิจัย

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่า IOC ที่ได้จะต้อง ≥ 0.60 ขึ้นไปจึงจะ

ใช้ได้ ถ้าต่ำกว่าจะต้องปรับปรุง ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ได้ค่า IOC 0.67-1.00

3.3.7 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

3.3.8 นำแบบสอบถามไป Tryout กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient: α Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2553) ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.91

3.3.9 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามบางข้อที่มีค่าความเชื่อมั่นต่ำ

3.3.10 จัดทำแบบสอบถามให้อยู่ในรูปแบบที่สมบูรณ์อีกครั้งและนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามนำมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS V.22 โดยจำแนกดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือใช้สถิติการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

3.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดอาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

3.4.3 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการบรรยายข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

4.51-5.00 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง เชื่อมั่นมาก

2.51-3.50 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย

1.00-1.50 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

4. ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

จากผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” รวมทุกด้าน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.97$, $SD= 0.95$) เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 3.08$, $SD= 0.99$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 3.05$, $SD= 1.00$) และด้านการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านเรื่องอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 2.87$, $SD= 0.96$ และ $\bar{x}= 2.87$, $SD= 1.00$)

ตามลำดับ และเมื่อทำการวิเคราะห์รายละเอียดของแต่ละด้านได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.08$, $SD= 0.99$) เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและเพียงพอต่อพื้นที่รับผิดชอบ ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 3.15$, $SD= 1.14$) รองลงมาคือ โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีความเชื่อมั่นในระบบการปฏิบัติงาน วิธีการดำเนินงาน ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 3.14$, $SD= 1.07$) และโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 3.11$, $SD= 1.09$) ตามลำดับ

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ในภาพรวมประชาชนมระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า พบว่า ในภาพรวมประชาชนมระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.05$, $SD= 1.00$) เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ให้บริการอย่างตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 3.15$, $SD= 1.10$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” แต่งกายเหมาะสมในขณะปฏิบัติหน้าที่ ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}= 3.09$, $SD= 1.14$) และเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล”

มีความรู้ความเข้าใจในการรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการ เมื่อเกิดเหตุการณ์หรืออุบัติเหตุ ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 1.08$) ตามลำดับ

4.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.96$) เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ประชาชนให้ความสนใจกับโครงการดังกล่าวมากที่สุดเพียงคนเดียว และมีความเชื่อมั่นในโครงการนั้นในระดับดี ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.99$) รองลงมาคือโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ประชาชนในแต่ละชุมชนในแต่ละพื้นที่ที่มีส่วนร่วมในโครงการการดังกล่าวมากที่สุดเพียงคนเดียว ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 1.05$) และโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีการอบรมความรู้ มีการฝึกทักษะการปฏิบัติให้แก่บุคลากรในโครงการดังกล่าวเพื่อนำไปเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 1.08$) ตามลำดับ

4.4 ด้านเครื่องอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 1.00$) เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีรถในการรับส่งประชาชนอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และภายในรถมีเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยป้องกันการเกิดเหตุอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นได้ระหว่างทาง ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 1.07$) รองลงมาคือ โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล”

มีการติดตั้งดวงไฟส่องสว่าง ไฟฟ้าในที่เปลี่ยว ที่มีดีอย่างเหมาะสมและเพียงพอเพื่อป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้น ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 1.07$) และโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีการติดตั้งดวงไฟส่องสว่าง ไฟฟ้าในที่เปลี่ยว ที่มีดีอย่างเหมาะสมและเพียงพอเพื่อป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้น ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$, $SD = 1.05$) ตามลำดับ

4.5 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยเพศกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการเปรียบเทียบอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและเขตที่พักอาศัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและเขตที่พักอาศัยต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีประเด็นที่ค้นพบควรแก่การอภิปรายผล ดังนี้

5.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและเพียงพอต่อพื้นที่รับผิดชอบ โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีความเชื่อมั่นในระบบการปฏิบัติงาน วิธีการดำเนินงานและโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริโณ พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ดวงรัตน์ รอดณรงค์ และคณะ (2553) ทำการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็กจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 29-40 ปี สถานภาพสมรสการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายประกอบอาชีพค้าขายมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและมารับบริการแจ้งย้ายในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากในการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุสถานภาพระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนและประเภทของบริการที่มาขอรับที่แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

5.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ให้บริการอย่างตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” แต่งกายเหมาะสมในขณะปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีความรู้ความเข้าใจในการรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการ เมื่อเกิดเหตุการณ์หรืออุบัติเหตุ ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริโณ พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ ดวงรัตน์ รอดณรงค์ และคณะ (2553) ทำการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็กจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 29-40 ปี สถานภาพสมรสการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายประกอบอาชีพค้าขายมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและมารับบริการแจ้งย้ายในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากในการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุสถานภาพระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนและประเภทของบริการที่มาขอรับที่แตกต่างกันมีความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน

5.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ประชาชนให้ความสนใจกับโครงการดังกล่าวมากน้อยเพียงใด และมีความเชื่อมั่นในโครงการนั้นในระดับใด โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” ประชาชนในแต่ละชุมชนในแต่ละพื้นที่มีส่วนร่วมในโครงการการดังกล่าวมากเพียงใด และโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีการอบรมความรู้ มีการฝึกทักษะการปฏิบัติให้แก่บุคลากรในโครงการดังกล่าวเพื่อนำไปเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบ ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี มงคลศิริ และภคณัฐ วงศ์กษสุวรรณ (2553) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจการรับรู้และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นการพัฒนาการบริการขณะตรวจรักษาที่สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดการเพิ่มศักยภาพของเครื่องมือทางการแพทย์ต่างๆ และความสามารถและบุคลิกภาพด้านจิตบริการของบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีช่วยให้สื่อสารกับแพทย์ที่ปรึกษาได้โดยสะดวกยังเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอีกทั้งการประชาสัมพันธ์และการแสดงตนให้ทราบถึงศักยภาพการตรวจรักษาของพยาบาลเวชปฏิบัติจะต้องมีมากขึ้นเพื่อหมุนแกนการใช้บริการมาที่ระดับปฐมภูมิที่มีคุณภาพสูงได้เป็นอย่างดีเป็นรูปธรรมส่งผลการลดความแออัดในโรงพยาบาลอุดรธานีซึ่งเป็นโรงพยาบาลศูนย์ได้อย่างแท้จริงในอนาคตอันใกล้

5.4 ด้านเครื่องอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี พบว่า ในภาพรวมประชาชนมระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายประเด็นเรียงลำดับจากมาก

ไปหาน้อยพบว่า โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีผลในการรับส่งประชาชนอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และภายในรมมีเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยป้องกันการเกิดเหตุอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นได้ระหว่างทาง โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีการติดตั้งแสงสว่างติดตั้งไฟฟ้าในที่เปลี่ยว ที่มีดอย่างเหมาะสมและเพียงพอเพื่อป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้น และ โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” มีการติดตั้งแสงสว่าง ติดตั้งไฟฟ้าในที่เปลี่ยว ที่มีดอย่างเหมาะสมและเพียงพอเพื่อป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้น ประชาชนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริ โฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

6.1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานควรวางแผนด้านระยะเวลาให้เหมาะสมกับสถานการณ์

6.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการควรมีการจัดอบรมหรือให้ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในด้านมนุษยสัมพันธ์ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

6.1.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชนควรมีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบอย่างเพียงพอ มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ในแต่ละชุมชนหรือไม่ เช่น วิทยุชุมชน

การแจกใบปลิว การติดป้ายแจ้งเตือน โครงการ และมี
ป้ายประกาศ ป้ายแจ้งเตือนฉุกเฉินในแต่ละชุมชน

6.1.4 ด้านเรื่องอำนวยความสะดวก/เทคโนโลยี ควรมี
ผู้นิรภัย ก่อสร้างรับแสดงความคิดเห็นหรือผู้แดง ในสถานที่
เปลี่ยว มีด อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อพื้นที่เพื่อให้
ประชาชนได้มีการแสดงความคิดเห็นและควรณรงค์ให้
ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเทคโนโลยีหรือ
อุปกรณ์ต่างๆ เข้ามาช่วยเหลือ โครงการหากเกิด
เหตุการณ์หรืออาชญากรรมขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับ
โครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล”

6.2.2 ควรทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชน
ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อโครงการ “กลับบ้าน
ปลอดภัยกับเทศกาล”

6.2.3 ควรมีศึกษาในเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพใน
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของประชาชนใน
เขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัย
กับเทศกาล”

7. เอกสารอ้างอิง

ดวงรัตน์ รอดณรงค์ และคณะ. (2553). ความเชื่อมั่นของ
ประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก
จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรม
ศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี:
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7).
กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธิ. (2553). เทคนิคการสร้าง
เครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย
(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์การพิมพ์.

พิชญ์สินี มงคลศิริ และภักดิ์ภูฏ วังศ์ชสุวรรณ. (2553).
การศึกษาความพึงพอใจการรับรู้และความ
เชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานบริการ
ปฐมภูมิเครือข่าย โรงพยาบาลอุดรธานี.
อุดรธานี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี
อุดรธานี.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.
เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). สถิติคดีอาญา 5 กลุ่ม
ในกรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] แหล่งเข้าถึง
ข้อมูล: <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries13.html#>, 25 มีนาคม
2557.