

# ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน

## สถานีตำรวจนครบาลบางชัน<sup>1</sup>

### Factor Influencing People's Satisfaction with Service of Inquiry Official of Bangchan Police Station

นันทิศา ไชยศิริ<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน, เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการจากพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจนครบาลบางชัน จำนวนทั้งสิ้น 443 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้วยสถิติที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชัน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา และด้านสถานภาพ ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชันแตกต่างกัน 3) ปัจจัยการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชัน

**คำสำคัญ :** ปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยการให้บริการ, ความพึงพอใจ, พนักงานสอบสวน

#### Abstract

The purposes of this research are 1) to study the level of being satisfaction of people getting services from the police inspectors in Bang Chan Police Station. 2) to compare the different people personal factors toward to police inspectors service. 3) to analyze the service factors that affect to the people's satisfaction getting service from the police inspectors in Bang Chan Police Station. The sampling group in this study is the people who had got services from the police inspectors. The total number of samples are 443 people.

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางชัน

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The research tool is questionnaires. The data is analyzed with descriptive statistics and statistics by T-test, One-way Anova (F-test) and regression analysis.

The results show that 1) The level of the people satisfaction from getting service from the police inspectors is high level. 2) The personal factors such as sex, education and status affect the differences in satisfaction. 3) Service factors such as fairness service, providing fast service and timely, service provision, continual service and progressive services have affected people satisfaction who has got services from the police inspectors.

**Keywords:** Service factors, Personal factors, Satisfaction, Police Inspectors

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจเป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี มียศตำแหน่ง และเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงต่ออนาคต พนักงานสอบสวน เป็นอีกงานหนึ่งของตำรวจ มีหน้าที่ทำการสอบสวนในตำแหน่งพนักงานสอบสวน การเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลวิธีพิจารณาความทางอาญา มาตรา2(6) ได้ให้ความหมายของพนักงานสอบสวนว่าเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่ในการสอบสวน ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญในการแสวงหาข้อเท็จจริงในคดีเพื่อพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของผู้ถูกกล่าวหาและการติดตามหาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษตามกฎหมาย ถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการอำนวยความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในสังคม พนักงานสอบสวนจึงถือเป็นหน้าที่ที่ต้องบริการแก่ประชาชนในการบำบัดทุกข์ และสร้างความความพึงพอใจแก่ประชาชน

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในส่วนพนักงานสอบสวนมีปัญหาและข้อขัดข้องหลายอย่าง ที่สำคัญที่สุดคือพนักงานสอบสวนมีจำนวนบุคลากรน้อยกว่าปริมาณงานที่ล้นมือ หลายต่อหลายครั้งที่ต้องทำสำนวนคดีอย่างไม่รอบคอบเพราะกรอบจำกัดของเวลา โดยรวมตั้งแต่เจ้าหน้าที่ตำรวจงานป้องกันปราบปรามหรืองานสืบสวนได้จับกุมตัวผู้ต้องหาเข้ามา พนักงานสอบสวนต้องมีการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน 48 ชั่วโมง จากนั้นต้องนำตัวผู้ต้องหาไปฝากขังต่อศาลเพื่อจะทำการผลิตฟ้องและฝากขัง ขึ้นอยู่กับว่าคดีนั้นอยู่ในอำนาจศาลแขวงหรือศาลจังหวัด ในระยะเวลาดังกล่าวพนักงานสอบสวนจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานทางคดีในการทำการสั่งฟ้อง และการเรียกผู้ที่เกี่ยวข้องทางคดีมาสอบปากคำเพิ่มเติม (กู้เกียรติ เจริญบุญ, 2562) ด้วยกรอบเวลาที่จำกัด ทำให้เกิดความเร่งรีบ หากเป็นคดีที่เป็นการก่ออาชญากรรมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น อาจทำให้ขาดความรอบคอบในการพิจารณาพยานหลักฐาน สุดท้ายผลเสียจะไปปรากฏในชั้นศาล เพราะสำนวนไม่สามารถสร้างความกระจ่างให้ศาลสิ้นข้อสงสัยในคดีความได้ นำไปสู่การยกประโยชน์ให้กับจำเลยคือศาลยกฟ้อง อีกกรณีหนึ่งที่สำนวนไม่มีพยานหลักฐานที่เพียงพอจนไม่สามารถส่งสำนวนได้ทัน ทำให้เกิดความยืดเยื้อในคดี ส่งผลทำให้ผู้เสียหายรวมทั้งญาติพี่น้อง เกิดความไม่พอใจที่การดำเนินคดีมีความล่าช้า นำไปสู่การร้องเรียน

สถานีตำรวจนครบาลบางชัน เป็นหน่วยงานในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล 4 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นสถานีตำรวจนครบาลที่มีพื้นที่รับขอบ 32.1 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมถึง 3 เขต คือเขตสะพานสูง เขตคันนายาว และเขตคลองสามวา ทั้งยังมีพื้นที่ติดต่อกับหลายพื้นที่รับขอบของสถานีตำรวจนครบาลอื่น ๆ นอกจากนี้พื้นที่รับผิดชอบของสน.บางชันมีถนนสายหลักถึง 5 เส้นทางคือ ถนนรามอินทรา ถนนเสรีไทย ถนนพระยาสุเรนทร์และถนนรามคำแหง ซึ่งเป็นย่านประเภทชุมชน หมู่บ้านจัดสรรทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่จำนวนมาก มีประชากรอยู่ในเขตพื้นที่จำนวน 246,500 คน เป็นพื้นที่ที่มีสถิติคดีอาญาที่สำคัญ (คดี 4 กลุ่ม) จากข้อมูลสถิติในปี 2562 จำนวนคดีที่รับคำร้องทุกข์ของสถานีตำรวจนครบาลบางชัน มีจำนวน 1,690 คดี โดยผู้วิจัยเป็นบุคลากรหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานสอบสวนประจำสถานีตำรวจนครบาลบางชัน จึงมีความสนใจที่จะลดปัญหาการเกิดความขัดแย้งและความไม่พึงพอใจของประชาชนเมื่อเข้ารับบริการ โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจบางชัน โดยจะนำผลที่ได้มาวางแผนในการพัฒนา ปรับปรุง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนเพื่อลดความขัดแย้ง เพิ่มความพึงพอใจและเป็นแนวทางในการบริการประชาชนของพนักงานสอบสวนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชัน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชันที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชัน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และสถานะในการเข้ารับบริการ และปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านอรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของบริการ ใช้ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางการพัฒนาการบริการของพนักงานสอบสวนแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดที่

2. ข้อค้นพบที่ได้ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของพนักงานสอบสวน

3. ข้อค้นพบที่ได้ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น

### การทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการตามแนวคิดของจอห์น ดี มิลล์เล็ด (John D. Millet, 1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า การบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่โดยวัดจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร 2) การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือให้บริการตั้งแต่ต้นจนบรรลุผลสำเร็จของงานที่ผู้ให้บริการต้องการ 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานเช่นการนาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ สรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าใช้บริการ ที่จะทำให้ผู้เข้ารับบริการ หรือประชาชนนั้น เกิดความพึงพอใจ

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1971) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ได้แก่

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time) คือ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการอย่างรวดเร็วจนเป็นที่พึงพอใจ

1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of care when needs) คือ การได้รับการดูแลเอาใจใส่ในแต่ละขั้นตอนของการบริการเป็นอย่างดี

1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Ease of getting to care) คือ การได้รับความสะดวกในการติดต่อและการขอใช้เครื่องมือสื่อสาร

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co - ordination) ได้แก่

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs met at one place) คือ ผู้รับบริการสามารถขอความช่วยเหลือติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างดี

2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างครอบคลุมทุกองค์ประกอบ คือ มีความ สนใจในการติดตามการปฏิบัติงานและการใช้เวลาในการซักถามเกี่ยวกับการรับบริการ

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information) คือ การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง การอธิบายขั้นตอนการรับบริการ รวมทั้งการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่ออธิบายเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบ

4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยดี ความสนิทสนมเป็นกันเอง ความสนใจ เอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาสุภาพอ่อนน้อม กิริยามารยาทดี ให้คำแนะนำและให้บริการที่ดี เต็มใจให้การช่วยเหลือ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีท่าทางเป็นมิตร

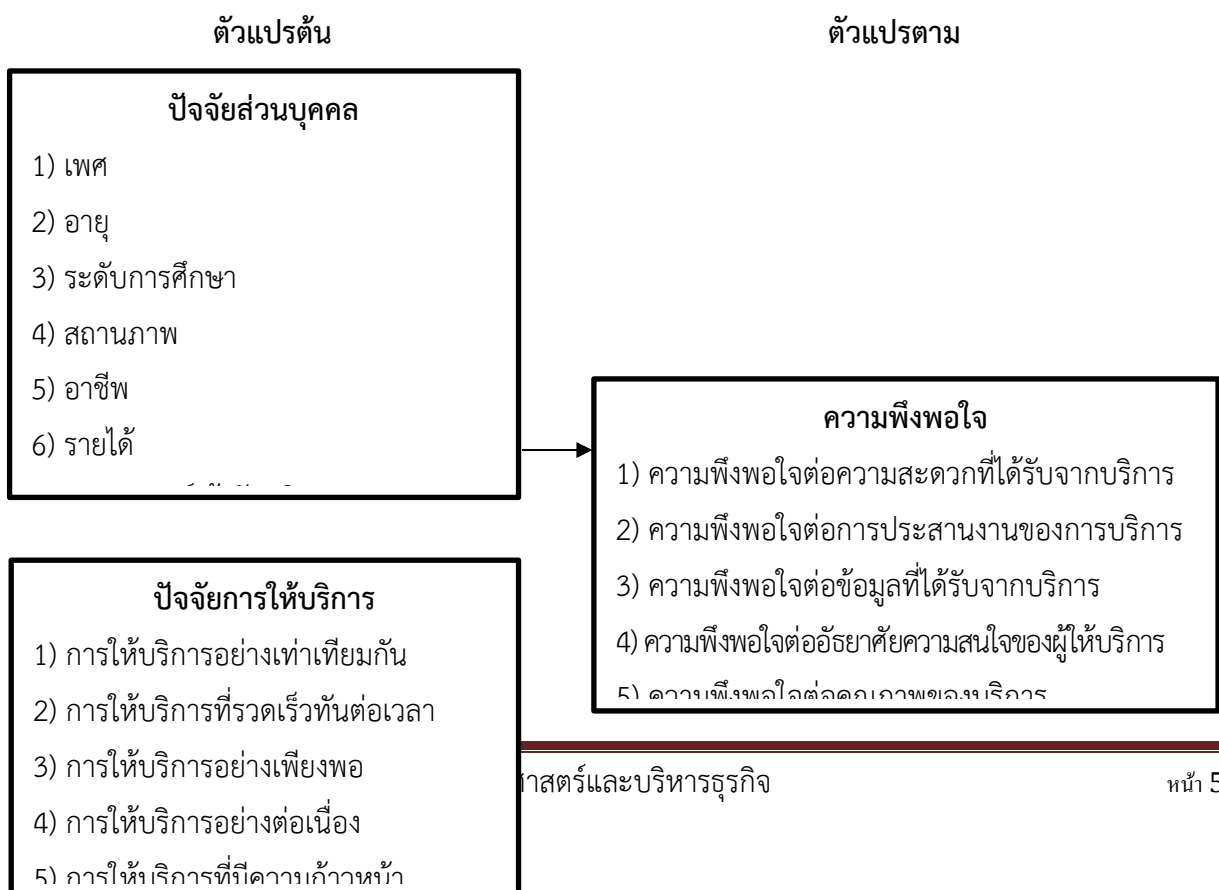
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) การให้บริการที่มีความ ผิดพลาดน้อย การได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนด การมีความพร้อมในการช่วยเหลือได้ทันที เมื่อมี เหตุฉุกเฉิน การมั่นใจได้ว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการและมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output - off - Pocket Cost) ได้แก่ การเสีย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variable) จากการศึกษา ผู้วิจัยนำปัจจัยส่วนบุคคล และประยุกต์แนวคิดทฤษฎีของจอห์น ดี มิลล์เล็ด (John D. Millet, 1954) ในการให้บริการแก่ประชาชน ทั้ง 5 ข้อ โดยคาดว่าผลที่ได้จะช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) จากการศึกษา ผลแห่งความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ทฤษฎีของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการ 6 ประเภท ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการประเมินระบบบริการ โดยการประเมินความพึงพอใจ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้ 5 ประเภท เนื่องจากการบริการของตำรวจไม่มีค่าใช้จ่าย





## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น จากจำนวนประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 246,500 คน ใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 กลุ่มตัวอย่างในการคำนวณ เท่ากับ 400 คน อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเพื่อการสุ่มตัวอย่างของข้อมูลจึงส่งแบบสอบถาม จำนวน 450 คน ได้รับการตอบกลับ จากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 443 คน คิดเป็นร้อยละ 98.44

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามมีลักษณะแบบ เลือกลงและเติมคำ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ สถานการณ์ใช้บริการ จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการบริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น จำนวน 25 ข้อ โดยใช้ในการประเมินการให้บริการ ตามแนวคิดของ Millet (1954) และส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น จำนวน 15 ข้อ โดยใช้ในการประเมินความพึงพอใจตามแนวคิดของ Aday & Andersen (1978) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้รับการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ เท่ากับ 0.936 ระยะเวลาศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2563 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้วยสถิติที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย

## สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น ด้านความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความพึงพอใจ

ต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันทำให้ทัศนคติต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกองบังคับการตำรวจทางหลวงแตกต่างกัน ส่วนสังกัดที่แตกต่างกันไม่ทำให้ทัศนคติต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกองบังคับการตำรวจทางหลวงแตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา และด้านสถานภาพ ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้นแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ปัจจัยด้านอาชีพ ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านสถานะในการเข้ารับบริการ ที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนด โดยพบว่า

2.1 เพศ พบว่า เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น อยู่ในระดับมาก โดยเพศชาย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.006 เพศหญิง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.919 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น จำแนกตามเพศ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับการศึกษาระดับปริญญาตรี และ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี นอกนั้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 สถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น ที่มีสถานภาพต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือ สถานภาพโสด กับการสหภาพหย่าร้าง นอกนั้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนด ตัวแปรทั้ง 5 สามารถอธิบายการผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 62.0 ( $R^2 = 0.620$ ) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ ความพึงพอใจ =  $.722 + 0.297$  (การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา) +  $0.243$  (การให้บริการที่มีความก้าวหน้า) +  $0.095$  (การให้บริการอย่างเพียงพอ) +  $0.084$  (การให้บริการอย่างต่อเนื่อง) +  $0.080$  (การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน)

## อภิปรายผล

จากผลสรุปการวิจัย ผู้วิจัยอธิบายผลจากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อตอบคำถามการวิจัย ดังนี้



1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้นพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการและ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ อธิบายได้ว่า พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ มีความใส่ใจแก่ผู้มาติดต่อราชการ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชดาษา อิมสำราญ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลบางเขน ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมา ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขนรายด้านและรายข้อ พบว่า ด้านความพอใจต่อความสะดวกสบาย ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านได้รับความสะดวกสบายในสถานีตำรวจนครบาลบางชั้น อธิบายได้ว่า สถานีตำรวจนครบาลบางเขนได้มีระบบการบริการแบบ One stop service ในการบริการแก่ผู้มาติดต่อ และอยู่ในสถานที่ปิดที่มีระบบระบายอากาศและทำความเย็น ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านได้รับการประสานงานเพื่อติดต่อในแผนกอื่น ๆ แสดงให้เห็นถึงการบริการ ส่งต่อและประสานงานที่เป็นระบบ จุดให้บริการแต่ละแผนกมีระยะทางไม่ไกลกันเกินไป ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พนักงานสอบสวนมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของพนักงานสอบสวน ที่มีความรู้ความสามารถทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความไว้วางใจ ด้านความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พนักงานสอบสวนมีกิริยาท่าทาง สุภาพเรียบร้อย ใช้คำพูดสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานสอบสวนได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งในปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย หากผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ อาจส่งผลต่อการเกิดการร้องเรียน ทำให้พนักงานสอบสวนจำเป็นต้องมีกิริยาท่าทาง สุภาพเรียบร้อย ใช้คำพูดสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พนักงานสอบสวนมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดทางคดีอย่างชัดเจน เนื่องจากจากพนักงานสอบสวนต้องมีการพูดคุย สอบถามและอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานและรายละเอียดทางคดี ข้อมูลที่ผู้รับบริการควรทราบ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา และด้านสถานภาพ ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้นแตกต่างกัน สอดคล้องกับ



สมมติฐานที่กำหนด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ปัจจัยด้านอาชีพ ด้านรายได้ต่อเดือน และด้านสถานะในการเข้ารับบริการ ที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนด อธิบายได้ดังนี้

เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น อยู่ในระดับมาก โดยเพศชาย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย ความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง อาจเป็นเพราะ ประชาชนเพศชาย ย่อมมีความเข้าใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าประชากรเพศ ซึ่งอาจจะไม่เข้าใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย แตกต่างกัน โดยการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่างกับผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรับรู้ของประชาชนที่แตกต่างกัน ทำให้ความเข้าใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนด้วยความยุติธรรม รวดเร็ว และโปร่งใส แตกต่างกันและในขณะเดียวกันประชาชนที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าอาจไม่เข้าใจถึงวิธีการในการซักคำถาม หรือการแสดงท่าทางที่เกี่ยวกับคดีความต่างๆ อาจทำให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไป

สถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น ที่มีสถานภาพต่างกัน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย แตกต่างกัน โดยสถานภาพโสด กับ สถานภาพหย่าร้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชดาษา (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น พบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจใน บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส และหย่าร้าง อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีสถานภาพโสดนั้นมีภาระหน้าที่รับผิดชอบเพียงด้านเดียว จึงไม่ต้องเร่งรีบกับเวลาเหมือนกับผู้ที่มีสถานภาพสมรสและหย่าร้าง ซึ่งมีภาระต้องรับผิดชอบหลายด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภฤต ปานใจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรกำแพงแสน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มีสถานภาพโสด และสมรส มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน แตกต่างจากประชาชนที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัจจัยการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนด โดยรวมประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการของพนักงานสอบสวนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการกับพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น พบว่า

ปัจจัยการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ส่งผลต่อความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ความพึงพอใจต่ออัยการ

ความสนใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเทคโนโลยี ที่ปัจจุบันเริ่มนำมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ เช่น เวลาประชาชนมาแจ้งความเอกสารหาย ในอดีตจะใช้การจดบันทึกลงสมุด แล้วนำไปถ่ายสำเนาให้ประชาชนอีกต่อหนึ่ง แต่ในปัจจุบันมีการใช้ระบบ Crimes ในการลงบันทึกไว้เป็นหลักฐาน สามารถปรี้นออกมาให้ประชาชนได้รับทันที และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีก็ส่งผลให้การติดต่อประสานกันสะดวกขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อประสานงานกับฝ่ายงานอื่นได้ทันที รวมทั้งการที่มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง ทำให้เวลาในการให้บริการรวดเร็ว ประชาชนก็ได้รับความพึงพอใจ

ปัจจัยการให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา ส่งผลต่อความพึงพอใจ 3 ด้าน คือความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ความพึงพอใจต่ออธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ทั้งนี้เนื่องในปัจจุบันทุกหน่วยงานเริ่มมีการให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (one stop service) เพื่อที่จะดำเนินการในส่วนที่ข้องเบื้องต้นก่อนเข้าพบพนักงานสอบสวน เพื่อง่ายต่อการไปดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็วทันที

ปัจจัยการให้บริการอย่างพอเพียง ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อธิบายได้ว่าด้วยปัจจัยการให้บริการอย่างพอเพียงมีด้วยกันทั้งสิ้น 5 ข้อล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นจำนวนพนักงานสอบสวนที่ควรจะมีเพียงพอต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการ มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุดราชการ รวมทั้งเรื่องวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งยังเรื่องที่พักคอยและเรื่องความเพียงพอต่อห้องสุขาเพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการ ซึ่งการที่จะให้ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ด้วยนั้นก็ต้องมีการปรับปรุงในส่วนของการบริการ ที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าพนักงานสอบสวนมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความล่าช้าในการเข้ารับบริการทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจ

ปัจจัยการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อธิบายได้ว่าในงานด้านสอบสวน เป็นงานที่ถูกควบคุมด้วยเวลา ทำให้ประชาชนอาจจะไม่ได้รับข้อมูลที่ต่อเนื่อง หรือประชาชนไม่มีความเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ที่ไม่สามารถเดินทางลัดได้ แต่ด้วยความร้อใจของประชาชน ทำให้เกิดความต้องการสูง และเมื่อได้รับบริการที่ไม่เต็มที่ ก็เกิดความไม่พอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ทำให้มีการร้องเรียนพนักงานสอบสวนเกิดขึ้น

ปัจจัยการให้บริการอย่างเท่าเทียม ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อธิบายได้ว่า เนื่องด้วยทุกเพศ ทุกวัยต้องการได้รับการ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเท่าเทียมกัน เมื่อถึงลำดับที่ตนจะต้องเข้ารับบริการ ก็ได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที ไม่มีการลัดคิวให้คนรู้จัก ญาติเข้ามาดำเนินการก่อน และมีการชี้แจงคู่มือทั้งสองฝ่ายอย่างยุติธรรม และต้องชัดเจนให้เข้าใจทุกฝ่าย เพื่อจะได้ไม่มีการเข้าใจผิดว่าเราเป็นตาชั่งที่เอียงไปฝั่งใดฝั่งหนึ่ง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจนครบาลบางชั้น พบว่า มีปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา และปัจจัยด้านสถานภาพ ดังนั้น พนักงานสอบสวนควรมีความตระหนัก และให้ความสำคัญต่อการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

2. เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ปัจจัยด้านอาชีพ ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านสถานะในการเข้ารับบริการ เป็นปัจจัยที่ผู้บังคับบัญชา ควรนำมาศึกษาต่อเนื่อง เพื่อค้นหาว่าเพราะเหตุใดปัจจัยดังกล่าว จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

3. เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ารับบริการพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการน้อยที่สุด ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้พนักงานสอบสวน มีทักษะในการให้ข้อมูล หรือกำหนดประเด็นสำคัญของข้อมูลสำหรับผู้รับบริการควรรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

#### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนในการนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา และปัจจัยด้านสถานภาพ โดยให้ข้อมูลที่ควรตระหนักในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

#### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป**

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริการต่อองค์การในกลุ่มอื่นของสถานีตำรวจ เพื่อทราบถึงความคิดเห็นและมองเห็นภาพรวมทั้งหมดของสถานีตำรวจ ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านเทคโนโลยีกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณซึ่งการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพโดยนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้เช่นการสัมภาษณ์การสังเกตร่วมกับการจัดสนทนากลุ่มฯรวมทั้งการตรวจสอบข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการว่ามีความคิดเห็นสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้ได้รายละเอียดข้อมูลเชิงคุณภาพในเชิงลึกมากขึ้น

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการขององค์กรอื่นเพิ่มเติมจากการวิจัยครั้งนี้เช่นพฤติกรรมผู้รับบริการ ปัจจัยแรงจูงใจในการรับบริการ เป็นต้น

4. ควรศึกษาปัจจัยการให้บริการในกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เคยรับบริการและกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยรับบริการด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารนำไปใช้พัฒนากลยุทธ์การให้บริการในสถานีตำรวจในแง่ต่าง ๆ

#### **บรรณานุกรม**

- กู่เกียรติ เจริญบุญ. (2562). *คู่มือพนักงานสอบสวนตามกฎหมายใหม่ เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด
- ชดาษา อิมสำราญ. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางเขน*. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.

ธนกฤต ปานใจ. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร  
กำแพงแสน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Aday, L.N., & Andersen, R. (1978). "Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies  
of Consumer Satisfaction with Medical Care," *Social Science and Medicine*, 12, 28.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.

Yamane, T. (1973). *Statistic'An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row.