

ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
เมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
PUBLIC OPINIONS TOWARDS PERFORMANCE OF SERVICE PROVIDED BY
MUANG CHACHOENGSAO POLICE STATION, AMPHOE MUANG
CHACHOENGSAO, CHACHOENGSAO PROVINCE

แสงรวี สารประรุง¹

SANGRAWEE SARAPROONG

Received: July 15, 2021 Revised: July 19, 2021 Accepted: August 9, 2021

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของสถานี ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัด ฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ กลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนผู้ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา จำนวน 246 คน สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อ

¹ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 2

ราชการ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทันตามความต้องการ และด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ (Keywords) : ความคิดเห็นของประชาชน ประสิทธิภาพการให้บริการ สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา

ABSTRACT

This study aimed at examining the level of public opinions towards performance of services provided by Muang Chachoengsao Police Station in Amphoe Muang Chachoengsao, Chachoengsao Province. It also attempted to compare the level of public opinions towards the performance of services classified by gender, age, marital status, educational level, occupation, and amount of income. The subjects participating in this study were 246 people who used services offered by Muang Chachoengsao Police Station. The test statistics used to analyze the data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The results of the study revealed that people showed their strong agreement in the five issues of service operation. The highly commented aspect of service was nice, polite, and well-mannered personnel staff. The commented aspect of surroundings around the office was secure feelings in the government office. The viewed aspect of surroundings inside the office was the tidy looking and convenient office. The viewed aspect of information service was right information of excise service. The commented aspect of information technology was appropriate number of service providers during the office hours.

Based on the results of comparison, there were no statistically significant differences in the level of opinions towards the performance of services provided by Muang Chachoengsao Police Station among the subjects with different gender, age, and occupation. Finally, statistically significant differences were found in the level of satisfaction towards the performance of service provided by Muang Chachoengsao Police Station among the subjects with different marital status, educational level, and amount of income at a significant level of 0.05.

Keywords: Public opinions, performance of services, Muang Chachoengsao police station

บทนำ (Introduction)

สถานีตำรวจหรือที่ประชาชนเรียกว่าโรงพัก เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง เป็นหน่วยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งการให้บริการของสถานีตำรวจนั้น มีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าไปสัมผัสกับประชาชนโดยตรง ในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงานทั้งและนอกสถานีตำรวจ ให้สั้นและกระชับ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว (One Stop Service) บนสถานีตำรวจ หรือ ณ จุดให้บริการในพื้นที่ การให้บริการของหน่วยงานรัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการ ที่มีเป้าหมายคือ การให้ระบบราชการมีขนาดเล็กลงและการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้เน้นหลักการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก การให้บริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ้ามีการจัดระบบบริหารงานที่ดี การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่อกันก็จะได้รับความสะดวก เป็นที่พอใจและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับรัฐ ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดแนวทางและแผนปฏิบัติราชการต่าง ๆ ให้ข้าราชการ ตำรวจและหน่วยงานในสังกัดได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติราชการ หากสถานีตำรวจสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จะส่งผลให้เกิดความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในวิชาชีพตำรวจ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใน 5 ด้านโดยอาศัยแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) เกี่ยวกับองค์ประกอบของการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร คือ ประชาชนผู้ที่ใช้บริการของสถานี ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่ใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรการคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาด ประชากร โดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วน ประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน $(n=P (1-P) Z^2/ e^2)$

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละคนลงในแบบรหัส (Coding form) และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งประกอบด้วย จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติสำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้การทดสอบ t-test และ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่กลุ่มตัวอย่าง 246 คน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.85 และเพศหญิง ร้อยละ 47.15 มีอายุช่วง 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.18 รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 29.27 อายุ 41 -50 ปี ร้อยละ 27.64 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 3.68 และอายุ 61 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 3.25 เป็นอันดับสุดท้าย สถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 49.59 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 27.24 หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 21.14 และสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.03

เป็นอันดับสุดท้าย มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 74.39 รองลงมาคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 21.95 ปริญญาโท ร้อยละ 3.25 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0.41 เป็นอันดับสุดท้าย มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทมากที่สุด 28.05 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.64 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 20.73 อาชีพเกษตรกร/ประมงร้อยละ 8.54 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็น ร้อยละ 8.13 และอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.91 เป็นอันดับสุดท้าย อาชีพอื่น ๆ ไม่มี ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 46.34 รองลงมาคือ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.99 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.23 และรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.40 เป็นอันดับสุดท้าย

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.68, SD = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.83, SD = 0.45) รองลงมาคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.72, SD = 0.57) ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.69, SD = 0.54) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X}$ = 2.64, SD = 0.52) และอันดับสุดท้าย คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.52, SD = 0.58)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างจากสถานภาพหย่าร้าง และแตกต่างจากสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างจากสถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา แตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาโท และแตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทราแตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทราที่มีอาชีพต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. จากการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของจุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล โคกคราม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลเนตร คฤโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์พบว่าอยู่ในระดับมาก และสามารถสรุปความความคิดเห็นเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลเนตร คฤโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์พบว่า การรับรู้ของผู้ที่มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคิดเห็นว่ามีสาเหตุมาจากการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ สถานีตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลเนตร คฤโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์พบว่า การรับรู้ของผู้ที่มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคิดเห็นว่า มีสาเหตุมาจากการที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน แก่ท่านเป็นอย่างดี มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้าน การปฏิบัติ มีขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง และมีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลเนตร คฤหโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์พบว่า การรับรู้ของผู้ที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคิดเห็นว่า มีสาเหตุมาจากการที่ประชาชนมาติดต่องานที่สถานีตำรวจแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับ ความต้องการงานที่มาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย ทางสถานีตำรวจ ได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง และเอกสารที่สถานี ตำรวจเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคิดเห็นว่า มีสาเหตุมาจากการที่มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือ ร้องเรียนได้ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย วิทยุชุมชน เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี โดยด้านความเห็นอกเห็นใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลเนตร คฤหโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์พบว่า การรับรู้ของผู้ที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยคิดเห็นว่า มีสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ และเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ตีชม และสำรวมกิริยาท่าทาง

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้บริการทั้งชายและหญิงอย่างเสมอภาคกัน จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์ รอดสุต (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ อำเภอเมือง จังหวัดพังงา การวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่าอายุของประชาชนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ต่างกันภาพรวมไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่ได้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกช่วงอายุ อย่างรวดเร็วจึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร

เรื่องศรี (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง พังงา จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีสถานะภาพสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทร เรื่องศรี (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้รับการบริการอย่างเต็มที่เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ จึงทำให้มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

2.6 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับงานวิจัยของรุจิกันต์ ทองแถม (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน

ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจ นครบาลตอนเมือง แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัด ฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในส่วนที่ ผู้ศึกษาเห็นว่าน่าจะให้ความสนใจต่อการพิจารณา และตั้งข้อสังเกตครั้งนี้ ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ทราบอย่างทั่วถึงของสถานีตำรวจภูธรเมือง ฉะเชิงเทรา และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับ ก่อนหลังของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา และได้ตั้งข้อสังเกต ข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้รับบริการสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทราควรกำหนดนโยบายในการสร้างความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการทุกคน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทราควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ทราบอย่างทั่วถึง
2. สถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา ควรมีขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง ในการมารับบริการของสถานีตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง (References)

- กมล ขอบใจ. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุมพล สิ้นศิริพงษ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิลเนตร คฤห์โกศล. (2559). **คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดนครสวรรค์**. รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิมาย ผดุงโกเมตร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการงานสืบสวนสถานีตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุจิกานต์ ทองแฉล้ม. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สันต์ รอดสุต. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สุภัทร เรืองศรี. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ
อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of marketing, 64, Spring, 12-40

Zikmund, W. G. (2003). **Business research methods**. Ohio: United States of America.