

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานแจ้งความ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

Satisfaction of the People towards the Service of Notice at Hatyai Police Station, Songkhla Province

วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล^{1*}, นุกูล ชื่นฟัก², ฐิติพงษ์ เกตุอมร³ และ กอติเยาะ หมัดอาด้า⁴
Woraluck Lalitsasivimol^{1*}, Nukool Chinfuk², Thitiphong Ketamon³ and
Kordeyore Mudardum⁴

¹ อาจารย์ ดร., สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ประเทศไทย

¹ Lecturer Dr., Department of Accounting, Hatyai Business School, Hatyai University, Thailand.

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ประเทศไทย

² Asst. Prof., Department of Politics and Governance, Faculty of Political Science, Hatyai University, Thailand.

³ อาจารย์, สาขาวิชาภาษาอังกฤษ วิทยาลัยนานาชาติดิษยะศริน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ประเทศไทย

³ Lecturer, Department of Business English, Didyasarin International College, Hatyai University, Thailand.

⁴ สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ประเทศไทย

⁴ Department of Politics and Governance, Faculty of Political Science, Hatyai University, Thailand.

* Corresponding author, E-mail: woraluck@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ในคดีความต่าง ๆ และเพื่อศึกษาแนวทางในการจัดระเบียบการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือผู้มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 399 คน ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.4 มีอายุเฉลี่ย 26-35 ปี มีอาชีพ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 36.1 การศึกษาระดับประถม คิดเป็นร้อยละ 30.1 มีรายได้ระหว่าง 7,000-12,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 24.6 เรื่องที่ได้รับการแจ้งความส่วนใหญ่ แจ้งเรื่อง การโจรกรรม คิดเป็นร้อยละ 24.6 สาเหตุที่เกิดคดีความเรื่องผลประโยชน์ขัดแย้งกัน คิดเป็นร้อยละ 24.1 แนวทางการแก้ปัญหาคือ การบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดผลการวิจัย ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานแจ้งความสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.68$) สอดคล้องกับการวิจัยของจุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานแจ้งความสถานี



ตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความเป็น
รูปธรรมของการบริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.83$) รองลงมาคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ
ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.72$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.69$) ด้านความ
น่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.64$) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ มีค่าเฉลี่ย
($\bar{x} = 2.52$) สอดคล้องกับการวิจัยของ สุภัทร เรืองศรี (2550)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการ, สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่

Abstract

This quantitative research was carried out to examine the satisfaction of people towards the use of service of notice and guidelines for adjusting services for people at Hatyai Police Station, Songkhla Province. The samples were 399 users of service of notice at Hatyai Police Station, Songkhla Province.

The research disclosed that the majority of respondents were male at 56.4%, with the average age of 26-35, working as employees at 36.1%, having primary school education at 30.1%, and with the average salary of 7,000-12,000 at 24.6%. Most cases of notice were thefts at 24.6%. The conflict of interest was the main cause of lawsuits at 24.1%. The resolution was the strict law enforcement. The overall picture of the level of satisfaction was high at ($\bar{x} = 2.68$); according with Jumpol Sinsiripong's research (2005). Separately, it was found out that being objectivity of service was the priority at ($\bar{x} = 2.83$); followed by the sympathy for users at ($\bar{x} = 2.72$), the response to users at ($\bar{x} = 2.69$), the trust of service of users at ($\bar{x} = 2.64$), and giving confidence for users at ($\bar{x} = 2.52$) respectively

Keywords: Satisfaction, Users, Hatyai Police Station

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีโดยมีภารกิจสำคัญในการรักษาความมั่นคงของประเทศและราชบัลลังก์ การรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การอำนวยความยุติธรรมทางอาญา การจัดการและอำนวยความสะดวกในด้านการจราจร โดยมีสถานีตำรวจ หรือที่ประชาชนเรียกกันว่า โรงพัก เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การให้บริการของสถานีตำรวจนั้น มีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและการให้บริการนอกสถานีตำรวจ ทำให้



เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องเข้าไปสัมผัสกับประชาชน โดยการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และต้องได้รับความเป็นธรรมในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยในการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจ ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการปฏิบัติงานทั้งในและนอกสถานีตำรวจให้สั้นและกระชับ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว บนสถานีตำรวจ หรือ ณ จุดให้บริการในพื้นที่ (กรมตำรวจ, 2541) ในสภาวะปัจจุบันนี้บ้านเมืองได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม มีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ ทำให้เกิดความเจริญทางด้านวัตถุอย่างรวดเร็ว แต่ในขณะเดียวกันก็ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม ตลอดจนวิถีทางดำเนินชีวิตของประชาชนจากสังคมชนบทที่มีแต่ความเผื่อแผ่มีน้ำใจไมตรีต่อกันลดน้อยลงไป ทำให้วิถีทำงานในการดำเนินชีวิตที่เรียบง่ายในอดีต กลับมีแต่ความซับซ้อน วุ่นวายสับสนทำให้เกิดเรื่องยุ่งยากในการดำเนินชีวิต อันเป็นสาเหตุของปัญหาสังคมที่เกิดติดตามมา ได้แก่ ปัญหาความยากจน ปัญหายาเสพติด ปัญหาโสเภณี ซึ่งเป็นบ่อเกิดของปัญหาอาชญากรรม และการกระทำความผิดต่าง ๆ เช่น การลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฆังทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ซึ่งนับวันแต่จะมีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากมีการใช้เทคโนโลยี และความรู้ที่ทันสมัยในการกระทำความผิด จึงนับเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจและบทบาทที่สำคัญยิ่ง ในการรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดทิศทางและแผนการปฏิบัติของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้สถานีตำรวจและเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แล้วกลับไปด้วยความพึงพอใจและประทับใจในการใช้บริการของตำรวจ และเมื่อมีคดีเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนายย่อมจะมีภาระหน้าที่หนักขึ้นโดยเฉพาะพนักงานสอบสวน เป็นเจ้าพนักงาน ซึ่งกฎหมายให้อำนาจ และเจ้าหน้าที่ทำการสอบสวนซึ่งจะต้องทำการรวบรวมพยานหลักฐาน และการดำเนินการพิสูจน์ ความผิด เพื่อที่จะเอาตัวผู้ที่กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษให้ได้ว่าการสอบสวนจึงเป็นงานเริ่มต้นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินคดีอาญาเป็นด่านแรกที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิความเป็นธรรมแก่คู่กรณีที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นฐานะของผู้ต้องหา หรือผู้เสียหาย เพื่อเป็นผลดีต่อพนักงานอัยการ และศาลในการดำเนินคดี

ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้เน้นนโยบายให้ความสำคัญในการปรับปรุงการบริการประชาชน เพื่อพยายามสร้างภาพพจน์ของข้าราชการตำรวจให้เป็นที่พึ่งของประชาชนสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด การบริการประชาชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติจะอยู่ระดับสถานีตำรวจเป็นส่วนใหญ่ การวัดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในเชิงนโยบาย การปรับปรุงการให้บริการประชาชน ก็เพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ สังคม อาชญากรรม ยาเสพติด และความมั่นคงของประเทศ จะอยู่ที่ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการยังสถานีตำรวจ

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจการทำวิจัยเพื่อศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานแจ้งความสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจในคดีความต่าง ๆ
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดระเบียบให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ

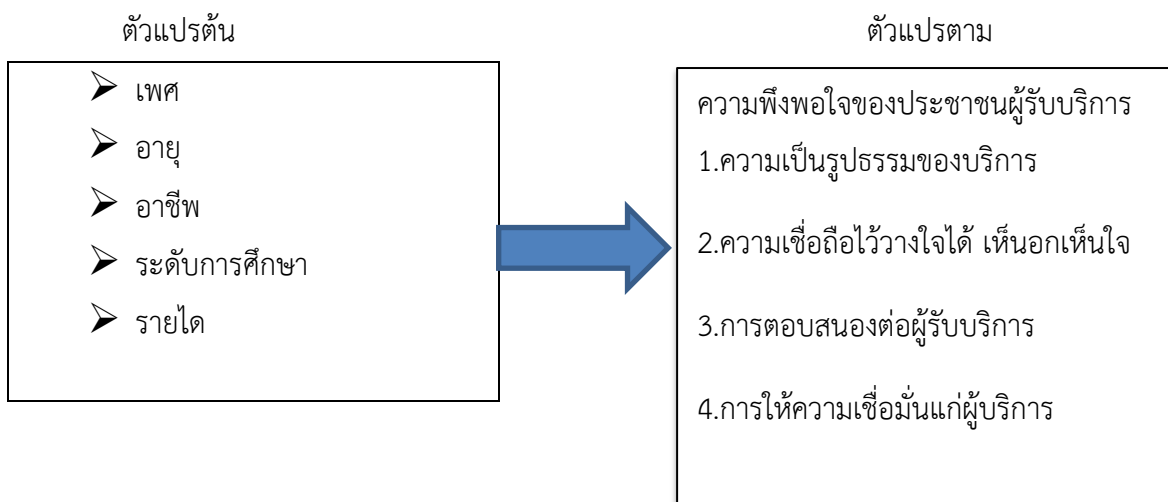
ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาแจ้งความของสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. นำผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. สร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนในการร่วมกันแก้ไขปัญหา
4. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ในการให้บริการประชาชน

กรอบแนวคิด



แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ความพึงพอใจในการบริการประชาชนและการจัดระเบียบสังคม

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงการประเมินสินค้าบริการนั้น ๆ ว่าตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าได้ตามที่คาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ

ถวัลย์ เทียนทอง (2548) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่ สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

ทวีพงษ์ หินคา (2541) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจเป็นความชอบของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางด้านบวกและด้านลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จุมพล สีนศิริพงษ์ (2548) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของ ความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจนครบาลโคกคราม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาล โคกคราม เขตบึงกลุ่ม กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 385 คน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของประชาชนที่มีมาใช้บริการของสถานี ตำรวจนครบาลโคกคราม วิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกคราม อยู่ในระดับมาก และการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลโคกครามไม่แตกต่างกัน ขณะที่ความคาดหวัง ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจโคกครามมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจโคกคราม



สุภัทร เรืองศรี (2550) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจโดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในช่วงระยะเวลาเดือนพฤษภาคม-เดือนกรกฎาคม 2550 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 361 คน คำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Comparison of mean) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า (1) ประชาชนผู้ใช้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีทั้งหมด 361 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุอยู่ในช่วง 21 ถึง 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 ถึง 40 ปีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา จำนวน 156 คนคิดเป็นร้อยละ 43.20 มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 (2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ (3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานแจ้งความสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม



ประชากร ผู้วิจัยได้เลือกประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จำนวน 399 คน จากประชาชนทั้งสิ้น 116,321 คน โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ .05

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการรวบรวมเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้การประมวลผลทางคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย

ข้อมูลทางด้านกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 ตามลำดับ

ข้อมูลทางด้านกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุประมาณ 26-35 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมา อายุ 15-25 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อายุ 36-45 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 อายุ 46-59 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ข้อมูลทางด้านกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพ พบว่ามีอาชีพ รับจ้าง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ค้าขาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 เกษตรกร จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และ นักศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ข้อมูลทางด้านของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามการศึกษา พบว่าข้อมูลทางด้านกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา ประถม จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 ปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และ ปริญญาโท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ข้อมูลทางด้านกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้ พบว่า มีรายได้ระหว่าง 9000-12,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 13,000-17,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 รายได้ระหว่าง 18,000-25,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 รายได้ต่ำกว่า 8,500 จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และรายได้มากกว่า 30,000 จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ข้อมูลทางด้านกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเรื่องที่ได้รับการแจ้งความ พบว่า แจ้งเรื่อง โจรกรรม จำนวน 98 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมา เอกสารหาย จำนวน 86 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 21.6 ฉ้อโกง จำนวน 68 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.0 ชิงทรัพย์ จำนวน 58 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.5 กีดขวางทางสัญจร จำนวน 49 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.3 ช่มชู้/ทำร้ายร่างกาย จำนวน 40 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ



ข้อมูลทางด้านกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามสาเหตุที่เกิดคดีความ พบว่า อันดับที่ 1 ผลประโยชน์ขัดแย้งกัน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 อันดับที่ 2 การเพิ่มของประชากร จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และเลือกอันดับที่ 3 การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ข้อมูลทางด้านกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามวิธีใดบ้างในการช่วยแก้ปัญหา พบว่าเลือกเป็นอันดับที่ 1 การบังคับใช้กฎหมาย เลือกอันดับที่ 2 การป้องกันอาชญากรรมด้วยการจัดสภาพแวดล้อมทางสังคม เลือกอันดับที่ 3 การปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจ เลือกอันดับที่ 4 การลดช่องว่างและโอกาสการกระทำ ความผิด เลือกอันดับที่ 5 อื่นๆ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานแจ้งความสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ข้อมูลทางด้านกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.68$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมาก คือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.83$, SD = 0.45) รองลงมาคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.72$, S.D. = 0.57) ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.69$, S.D. = 0.54) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{x} = 2.64$, S.D. = 0.52) และอันดับสุดท้ายคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.52$, S.D. = 0.58)

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มาแจ้งความสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.85$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้ อันดับแรกคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.32$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ สถานีตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.77$, S.D. = 0.67) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 2.72$, S.D. = 0.82) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.56$, S.D. = 0.85)



ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มาแจ้งความสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.70$, S.D. = 0.63) อันดับแรกคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.11$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.56$, S.D. = 0.85) การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.61$, S.D. = 0.82) และอันดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลังมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.58$, S.D. = 0.93)

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มาแจ้งความของสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.69$, S.D. = 0.54) อันดับแรกคือ การติดต่องานที่สถานีตำรวจแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.85$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ งานที่มาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.72$, S.D. = 0.78) เอกสารที่สถานีตำรวจเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น ($\bar{x} = 2.62$, S.D. = 0.85) และอันดับสุดท้ายคือสถานีตำรวจได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.57$, S.D. = 0.88)

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มาแจ้งความของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.60$, S.D. = 0.59) อันดับแรก คือ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.59$, S.D. = 0.86) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.53$, S.D. = 0.87) มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.61$, S.D. = 0.90) และอันดับสุดท้ายคือมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็น ให้ทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.58$, S.D. = 0.85)

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนที่มาแจ้งความของสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.82$, S.D. = 0.58) อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้อยากกลับมาติดต่ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.96$, S.D. = 0.82) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวก อย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.80$, S.D. = 0.84) เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ ($\bar{x} = 2.70$, S.D. = 0.90) และอันดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิติมและสำรวมกิริยาท่าทาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 2.63$, S.D. = 0.94)

สรุป และอภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานแจ้งความสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยพิจารณา

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.4 รองลงมาเพศหญิง 43.6 มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมา อายุ 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.8 อายุ 36-45 ปี คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 อายุ 46-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.5 มีอาชีพ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมา ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.8 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.8 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 11.8 และ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.5 การศึกษาระดับประถม คิดเป็นร้อยละ 30.1 รองลงมา มัธยม คิดเป็นร้อยละ 38.1 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.8 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 5.0 มีรายได้ระหว่าง 7000-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 13,000-17,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 รายได้ระหว่าง 18,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.3 รายได้ต่ำกว่า 8,500 คิดเป็นร้อยละ 19.8 และรายได้มากกว่า 30,000 คิดเป็นร้อยละ 13

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่องที่ได้รับการแจ้งความพบว่าข้อมูลทางด้านกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ แจ้งเรื่อง โจรกรรม คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมา เอกสารหาย คิดเป็นร้อยละ 21.6 ฉ้อโกง คิดเป็นร้อยละ 17.0 ชิงทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 14.5 กีดขวางทางสัญจร คิดเป็นร้อยละ 12.3 ข่มขืน/ทำร้ายร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ข้อมูลด้านสาเหตุที่เกิดคดีความ อันดับที่ 1 ผลประโยชน์ขัดแย้งกัน คิดเป็นร้อยละ 24.1 อันดับที่ 2 การเพิ่มของประชากร คิดเป็นร้อยละ 22.4 และเลือกอันดับที่ 3 การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 17.0 ส่งเสริมการแก้ปัญหา เลือกเป็นอันดับที่ 1 การบังคับใช้กฎหมาย เลือกอันดับที่ 2 การป้องกันอาชญากรรมด้วยการจัดสภาพแวดล้อมทางสังคม เลือกอันดับที่ 3 การปรับสภาพแวดล้อมและจิตใจ เลือกอันดับที่ 4 การลดช่องว่างและโอกาสการกระทำ ความผิด เลือกอันดับที่ 5 อื่นๆ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานแจ้งความสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ การศึกษาของจุมพล สิ้นศิริพงษ์ (2548) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสถานีตำรวจ อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานแจ้งความสถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยวิเคราะห์สาเหตุได้ว่าการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการสถานีตำรวจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ทำให้การบริการเป็นรูปธรรมส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน



2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในด้านการปฏิบัติ มีขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังและมีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่ประชาชนมาติดต่องานที่สถานีตำรวจแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการงานที่มาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย ทางสถานีตำรวจได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง และเอกสารที่สถานีตำรวจเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น

4. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์วิทยุชุมชน ฯลฯ ทำให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการ

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าสาเหตุที่เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ และเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ตีชมและสำรวจกริยาทำทางไม่เกิดปัญหา ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับการวิจัยของสุภัทร เรืองศรี (2550)

ข้อเสนอแนะ งานวิจัยชิ้นนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นๆ ในด้านการให้บริการ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งภาครัฐและเอกชน

เอกสารอ้างอิง

กรมตำรวจ. (2541). โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)
จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543) จิตวิทยาการบริการ เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร หน่วยที่ 8
หน้า 25-26 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
จุมพล สิ้นศิริพงษ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล
โคกคราม วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สุภัทร เรืองศรี (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
เมืองพังงา จังหวัดพังงา วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



สมวงศ์ พงสถาพร (2547) ความพึงพอใจในการบริการประชาชนและการจัดระเบียบสังคม
ถวัลย์ เทียนทอง (2548) ความพึงพอใจในการบริการประชาชนและการจัดระเบียบสังคม
ทวีพงศ์ หินคา (2541) ความพึงพอใจในการบริการประชาชนและการจัดระเบียบสังคม
Taro Yamane (Yamane, 1973:1089)