

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปราม  
การกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

FACTORS AFFECTING EFFECTIVENESS OF INVESTIGATION  
OF CONSUMER PROTECTION POLICE DIVISION

ชนะชนม์ วงศ์นุ่น

Chanachon Wongnoon

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

Tunks2887@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลงานสอบสวน 2) ระดับประสิทธิผลงานสอบสวน และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มประชากรได้แก่พนักงานสอบสวนและผู้บังคับบัญชาในสายงานสอบสวนจำนวน 36 คน มีวิธีการดำเนินการวิจัยสองระยะ คือ ระยะที่หนึ่ง การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลงานสอบสวน เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ระยะที่สอง การศึกษาระดับประสิทธิผลงานสอบสวนและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวน ข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบบันทึกเอกสารและเครื่องมือบันทึกเสียง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับตัวแปรตาม มีจำนวน 15 ตัวแปร ได้แก่ 1) สมรรถนะของพนักงานสอบสวน ( $R = .740$ ) 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ( $R = .732$ ) 3) ความรู้พื้นฐานในเรื่องการสอบสวน ( $R = .690$ ) 4) ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ( $R = .687$ ) 5) ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบของพนักงานสอบสวน ( $R = .656$ ) 6) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ( $R = .643$ ) 7) เจตคติต่อการปฏิบัติงาน ( $R = .640$ ) 8) บรรยากาศในองค์กร ( $R = .584$ ) 9) ความผูกพันต่อองค์กร ( $R = .567$ ) 10) พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ( $R = .561$ ) 11) วัฒนธรรมองค์กร ( $R = .546$ ) 12) ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ( $R = .526$ ) 13) การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ( $R = .498$ ) 14) ความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ ( $R = .481$ ) และ 15) นโยบายและพฤติกรรมกรรมการบริหารงาน ( $R = .477$ )

2. ระดับประสิทธิผลงานสอบสวนอยู่ในระดับสูง มีคะแนนในภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 26.318 จากคะแนนเต็ม 40 คะแนน

3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความรู้พื้นฐานในเรื่องการสอบสวน 2) ความภาคภูมิใจในตนเอง 3) ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และ 4) วิสัยทัศน์และพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนร้อยละ 74.132 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ .861 และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ 1.777

**คำสำคัญ:** งานสอบสวน การคุ้มครองผู้บริโภค กองบังคับการปราบปราม

### ABSTRACT

The research were to study 1) the factors dealing with effective investigation, 2) the level of the effectiveness of investigation, and 3) the factors affecting effectiveness of Investigation of consumer protection police division. The research was a mixed methods research. The population in this research included 36 officers and supervisors in the investigation. This research divided into two phases. The first phase was the study of factors dealing with effective investigation. In-depth interviews were used to collect the qualitative research data. In-depth interview data were analyzed through content analysis. The second phase was the study on the level of the effectiveness of investigation and the factors affecting effectiveness of Investigation of consumer protection police division. The tools used in this phase was a five-rating scale questionnaire are quantitative research. The data were analyzed by analysis of frequency. The mean and standard deviation. Correlation Analysis and multiple regression analysis. And the focus group discussion. The tools used in this phase was recording devices. Data were analyzed using content analysis  
The results of the research were as follows:

1) There were 15 Independent variables that were are associated with a statistically significant level .01 (1.Competency (R=.740) 2) Motivation (R=.732) 3) Knowledge (R=.690) 4) Job-Satisfaction (R=.687) 5) Problem-Solving (R=.656) 6) Morale (R=.643) 7) Attitude (R=.640) 8) Organization (R=.584) 9) Attachment (R=.567) 10) Behavior (R=.561) 11) Culture (R=.546) 12) Leadership (R=.526) 13) Supporting (R=.498) 14) Progress (R=.481) และ 15) Policy and Behavior (R=.477)

2) The level of effectiveness investigation at a high level. ( $\bar{x}$  = 26.318 of 40 score)

3) 4 variables affecting the effectiveness of investigation significantly at .01. The scores co-operatively explained the variability of the factors affecting the effectiveness of the investigation at the statistic 74.132 %. The multiple coefficient correlation was .861. The inaccuracy of prediction was 1.777.

**Keywords:** investigation, consumer protection, police division

## บทนำ

กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2552 ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนและป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 นอกเหนือจากการสืบสวนสอบสวนและป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและประมวลกฎหมายอาญาโดยทั่วไป พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ถือได้ว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกของประเทศไทย ที่มีการจัดตั้งองค์กรของรัฐขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคโดยตรง เพราะกฎหมายอื่น ๆ ได้บัญญัติขึ้นเพื่อควบคุมผู้ประกอบการซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคทางอ้อม ผู้บริโภคไม่สามารถใช้สิทธิในการฟ้องร้องผู้ประกอบการทางอาญาต่อศาลได้ ส่วนการดำเนินการทางแพ่งก็เป็นภาระและเสียค่าใช้จ่ายมาก ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังไม่อยู่ในฐานะที่จะดำเนินคดีด้วยตนเองได้

วิธีดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติให้มีองค์กรของรัฐมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจมิให้ประกอบธุรกิจที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและประสานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ

เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่ให้ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิร้องเรียน เพื่อขอให้ได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายเมื่อถูกผู้ประกอบการธุรกิจละเมิดสิทธิ จากสถิติการรับแจ้งความร้องทุกข์ของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเกิดจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ และสถิติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2556 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2557 มีสถิติในการรับคำร้องทุกข์ของพนักงานสอบสวนจำนวนทั้งสิ้น 2,029 คดี และจากสถิติการรับเรื่องราวร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 มีจำนวน 6,538 เรื่อง สถิติดังกล่าวชี้ให้เห็นได้ว่าการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภคจากการใช้สินค้าและบริการมีจำนวนที่สูงมาก จากสถิติการรับคำร้องทุกข์ของพนักงานสอบสวนข้างต้นมีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนคดี โดยดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้นจำนวน 1,626 คดี จากจำนวนคดี 2,029 คดี คิดเป็นร้อยละ 80.13 เปอร์เซนต์ ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของระดับหน่วยงานด้านประสิทธิภาพการสอบสวนตามที่

สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนดไว้คือจะต้องสอบสวนคดีให้เสร็จสิ้นในปัจุบันประมาณนั้น ๆ เมื่อเปรียบเทียบค่ามาตรฐานแล้วต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 และจำนวนคดีที่สอบสวนเสร็จสิ้นนั้นพนักงานอัยการได้รับสำนวนไว้พิจารณาและมีคำสั่งเด็ดขาดทั้งสั่งฟ้องและสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาสอดคล้องกับความเห็นของพนักงานสอบสวนจำนวน 559 คดี คิดเป็นร้อยละ 34.37 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งผลการปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน

จากความเป็นมาดังกล่าวผู้วิจัย ซึ่งเป็นพนักงานสอบสวนของหน่วยงานกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอำนาจหน้าที่ในการสอบสวนคดีอาญาได้มองเห็นความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องและมีปัจจัยใดที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อได้ส่งผลกระทบต่อในระดับใดและในทิศทางใด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปราม

การกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

### คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค
2. ประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ในระดับใด
3. ปัจจัยใดที่ร่วมกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งผลมากน้อยเพียงใด และแต่ละปัจจัยส่งผลในทิศทางใด

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในกลุ่มประชากร คือ พนักงานสอบสวนและผู้บังคับบัญชาในสายงานสอบสวนทั้ง 4 กองกำกับการ ในสังกัดกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งหมดจำนวน 36 คน ได้แก่ พนักงานสอบสวน จำนวน 28 คน ผู้บังคับบัญชาในสายงานสอบสวน จำนวน 8 คน โดยผู้บังคับบัญชาในสายงานสอบสวนทั้ง 8 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก มีตัวแทนพนักงานสอบสวนและผู้บังคับบัญชาในสายงานสอบสวน จำนวน 10 คน เป็นผู้ร่วมสนทนากลุ่ม
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ขอบเขตเนื้อหาจำแนกตามตัวแปรวิจัยได้ดังนี้
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

และส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวน ได้แก่ ปัจจัยนโยบายและพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ปัจจัยบรรยากาศในองค์กร และปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคล

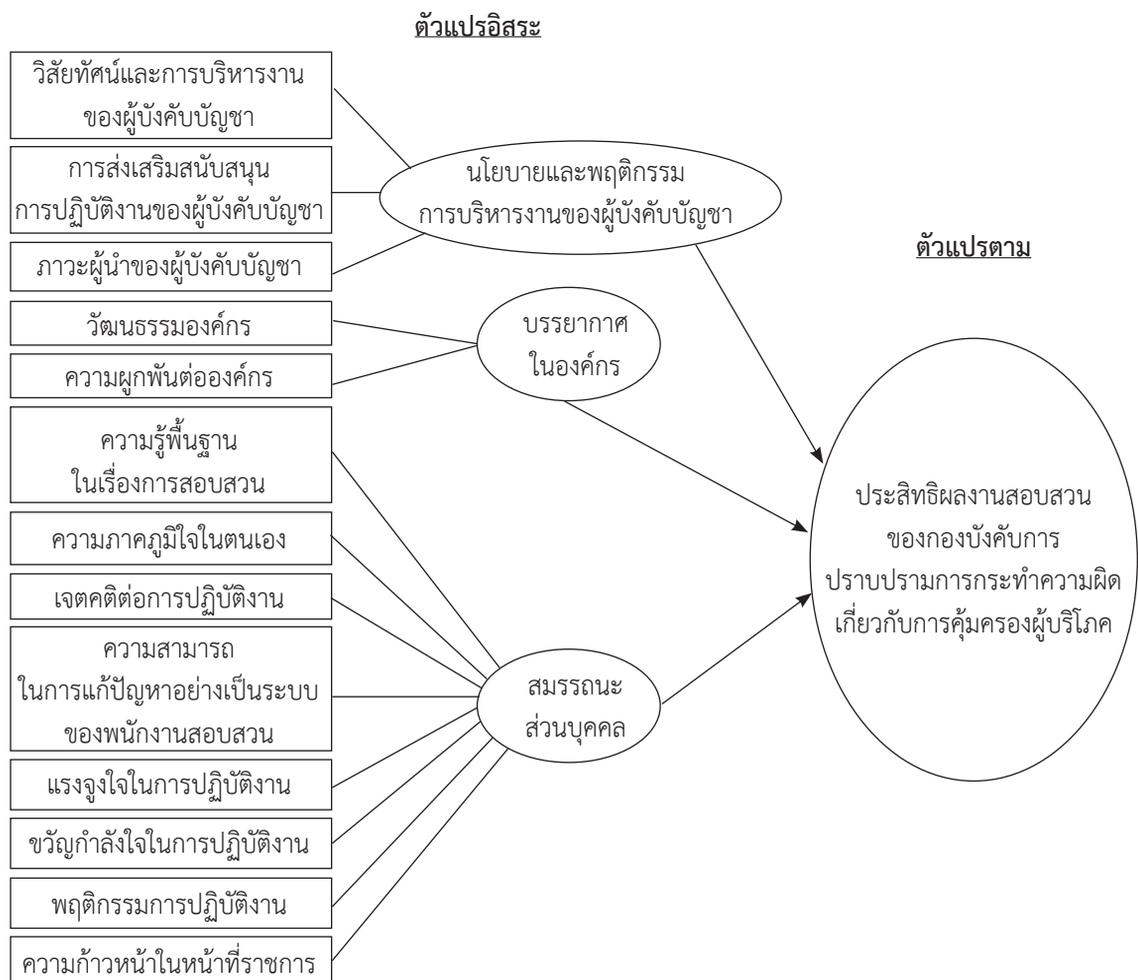
2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

3. ขอบเขตด้านพื้นที่วิจัย การวิจัยนี้ใช้เขตพื้นที่ตามอำนาจการสอบสวนของ

กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ประกอบด้วย 4 กองกำกับการ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการสอบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่ทั่วราชอาณาจักรเป็นพื้นที่การวิจัย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาวิจัย ระยะเวลาในการวิจัย ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2557 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2558

### กรอบแนวคิดของการวิจัย



การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ปัจจัยดังกล่าวได้มาจากการศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงความสัมพันธ์ (Correlation Research) ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คือ ใช้ทั้งวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบ่งระยะของการวิจัยเป็น 2 ระยะ ตามวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการวิจัยโดยการศึกษาระยะลึกจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่กำหนดประเด็นคำถามไว้กว้าง ๆ 2 ประเด็น ได้แก่ ปัจจัยสำคัญในการบริหารให้งานสอบสวนบังเกิดประสิทธิผลสูงสุด และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานสอบสวน เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ระยะที่ 2 การศึกษาระดับประสิทธิผลงานสอบสวนและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

เป็นการสอบถามพนักงานสอบสวนและผู้บังคับบัญชาในสายงานสอบสวนทั้งหมด จำนวน 36 คน เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ใช้แบบสอบถามมาตรฐาน ประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามฉบับที่ 1 ใช้สำหรับสอบถามผู้บังคับบัญชา เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายและ พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย วิสัยทัศน์และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา และภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา รวม 60 ข้อ แบบสอบถามฉบับที่ 2 ใช้สำหรับสอบถามพนักงานสอบสวน เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายและ พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย วิสัยทัศน์และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา และภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา รวม 60 ข้อ คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กร จำนวน 20 ข้อ คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะของพนักงานสอบสวน จำนวน 40 ข้อ คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน จำนวน 20 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปรตาม คือประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูลคะแนนประสิทธิผลของงานสอบสวน ได้มาจาก 4 ส่วน ได้แก่ 1) คะแนนจากการประเมินผลการสอบสวน

คดีที่เสร็จสิ้นตามระยะเวลา ตามตัวชี้วัดที่ 1.1.6 ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด 2) คะแนนผลการประเมินคดีที่สอบสวนเสร็จสิ้นตามระยะเวลาและพนักงานอัยการมีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของพนักงานสอบสวน ตามตัวชี้วัดที่ 5.18 ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด 3) คะแนนที่ผู้บังคับบัญชาและพนักงานสอบสวนประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง 4) คะแนน ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ซึ่งในแต่ละส่วนนำมาปรับให้มีน้ำหนักเท่ากัน คือ ส่วนละ 10 คะแนน รวมเป็น 40 คะแนน แล้วแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเทียบคะแนนรวมกับเกณฑ์ คือ ค่าเฉลี่ย 32.01 – 40.00 คะแนน หมายถึง งานมีประสิทธิภาพผลระดับสูงมาก, ค่าเฉลี่ย 24.01 – 32.00 คะแนน หมายถึง งานมีประสิทธิภาพผลระดับสูง, ค่าเฉลี่ย 16.01 – 24.00 คะแนน หมายถึง งานมีประสิทธิภาพผลระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 8.01 – 16.00 คะแนน หมายถึง งานมีประสิทธิภาพผลระดับต่ำ และ ค่าเฉลี่ย 0.01 – 8.00 คะแนน หมายถึง งานมีประสิทธิภาพผลระดับต่ำมาก

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ทำการวิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัย คือ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพงานสอบสวน ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบขั้นตอน (Stepwise)

การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการ

สนทนากลุ่ม จากตัวแทนพนักงานสอบสวนและผู้บังคับบัญชาในสายงานสอบสวนทั้ง 4 กองกำกับการ จำนวน 10 คน เป็นการนำผลสรุปการวิจัยทั้ง 2 ระยะ มาร่วมสรุปมติดูความคิดเห็นและนามมิตความคิดเห็นนั้น ไปสรุปผลการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบบันทึกเอกสารและเครื่องมือบันทึกเสียง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ประชากรที่ศึกษา จำนวน 36 คน ทั้งหมดเป็นเพศชาย อายุในช่วงระหว่าง 41 - 50 ปี มีอายุงานในตำแหน่งมากที่สุด 5 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีนิติศาสตร์มากที่สุด จำนวน 20 คน

2. ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับตัวแปรตาม มีจำนวน 15 ตัวแปร ได้แก่ 1) สมรรถนะของพนักงานสอบสวน ( $R = .740$ ) 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ( $R = .732$ ) 3) ความรู้พื้นฐานในเรื่องการสอบสวน ( $R = .690$ ) 4) ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน ( $R = .687$ ) 5) ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบของพนักงานสอบสวน ( $R = .656$ ) 6) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ( $R = .643$ ) 7) เจตคติต่อการปฏิบัติงาน ( $R = .640$ ) 8) บรรยากาศในองค์กร ( $R = .584$ ) 9) ความผูกพันต่อองค์กร ( $R = .567$ ) 10) พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ( $R = .561$ ) 11) วัฒนธรรมองค์กร ( $R = .546$ ) 12) ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ( $R = .526$ ) 13) การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ( $R = .498$ ) 14) ความก้าวหน้า

ในหน้าที่ราชการ ( $R = .481$ ) และ 15) นโยบาย และพฤติกรรมการบริหารงาน ( $R = .477$ )

3. ประสิทธิภาพผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 26.318 คะแนน จากคะแนนเต็ม 40 คะแนน เมื่อพิจารณารายบุคคล พบว่ามีคะแนน 33.12 คะแนนถึง 34.82 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก จำนวน 2 คนคิดเป็น ร้อยละ 5.55 มีคะแนน 24.22 คะแนนถึง 30.92 คะแนน ซึ่งอยู่

-2.155 ในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เท่ากับ .978, -.551, และ .557 ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพผลงานสอบสวนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ร้อยละ 74.10 ( $R^2 = .741$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพผลงานสอบสวน เท่ากับ .861 ( $R = .861$ ) และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ เท่ากับ 1.777 ( $SE_{est} = 1.777$ ) และเขียนพยากรณ์เป็นสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ในภาพรวม มีดังนี้

1. สมการพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ (b)

$$Y_1 = 10.196 + 6.862_{(Sum4.1)} - 3.498_{(Sum4.2)} + 3.293_{(Sum2.3)} - 2.155_{(Sum2.1)}$$

2. สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ )

$$Y_{11} = .978_{(Sum4.1)} - .551_{(Sum4.2)} + .557_{(Sum2.3)} - .359_{(Sum2.1)}$$

ในระดับสูง จำนวน 25 คน จาก 36 คน คิดเป็นร้อยละ 69.44 และมีคะแนน 19.10 คะแนนถึง 24.00 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับกลาง จำนวน 9 คน จาก 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25

4. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคได้แก่ ปัจจัยด้าน ความรู้พื้นฐานในเรื่องการสอบสวน<sub>(Sum4.1)</sub> ความภาคภูมิใจในตนเอง<sub>(Sum4.2)</sub> ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา<sub>(Sum2.3)</sub> และวิสัยทัศน์และพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา<sub>(Sum2.1)</sub> โดยปัจจัยดังกล่าว มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 6.862, -3.498, 3.293 และ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่ามีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพผลงานสอบสวน จำนวน 15 ตัวแปร แสดงให้เห็นได้ว่า ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญต่อการบริหารงานสอบสวน ทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมสนับสนุนและเป็นเครื่องมือในการพัฒนางานสอบสวน ทั้งนี้ หากผู้บริหารงานของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครอง

ผู้บริหารจะได้นำปัจจัยที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นมาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานแล้ว ก็จะสามารถส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาให้งานสอบสวนสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลเตอร์ วิลเลียมส์ (Walter Williams, 1971) ได้กล่าวว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการรวบรวมทรัพยากรทางการบริหารให้สามารถดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งต้องมีการจัดหาทรัพยากรและจัดเตรียมกระบวนการต่าง ๆ เพื่อจะทำให้การดำเนินงานตามนโยบายบรรลุผลสำเร็จ, คาร์ล อี แวน ฮอร์น (Carl E. Van Horn & Donald S. Van Meter, 1976) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กิจกรรมทั้งหมดที่กระทำโดยรัฐบาลและเอกชน ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มบุคคล ที่ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากการตัดสินใจนโยบาย รวมถึง ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพยายามที่จะแปลงรูปแบบของการตัดสินใจไปสู่แนวทางในการปฏิบัติ รวมทั้ง ความพยายามที่จะบรรลุการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้จากการตัดสินใจนโยบายด้วย, จุมพล หนีมพานิช (2552) กล่าวว่า การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ หมายถึง การบริหารนโยบายที่ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กร ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและกลุ่ม บุคคล สมรรถนะและความร่วมมือของพนักงานภาครัฐและภาคเอกชน สภาพแวดล้อมของระบบ และปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของนโยบาย

มยุรี อนุมานราชธน (2552) ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึงการแปลงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบายซึ่งอาจเป็นกฎหมายหรือคำสั่งของรัฐบาล หรือคณะรัฐมนตรีให้

เป็นแนวทาง / แผนงาน / โครงการ กิจกรรมที่เป็นรูปธรรมประกอบด้วยการจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ การวางแผนโครงการเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด และการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานโครงการที่กำหนดไว้ และหลักของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หรือ NPM ที่กล่าวถึงระบบราชการที่จำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยน การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ โดยมีความจำเป็นที่ต้องมีการดำเนินการโดยการปฏิรูประบบราชการทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ และทรัพยากรการบริหารงานบุคคลในภาครัฐโดยมีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับ 1) เพื่อให้ข้าราชการเป็นกลไกและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาล 2) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของประเทศไทยในการแข่งขันเวทีโลก 3) เพื่อสร้างความโปร่งใส ความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติราชการ 4) เพื่อให้ราชการประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ 5) เพื่อสร้างวัฒนธรรม และคุณค่าใหม่ในราชการ (พรเทพ สุติปัญญา, 2550)

2. ประสิทธิภาพงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนน เฉลี่ยเท่ากับ 26.318 คะแนน จากคะแนนเต็ม 40 คะแนน เมื่อพิจารณารายบุคคล พบว่ามีคะแนน 33.12 คะแนนถึง 34.82 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.55 มีคะแนน 24.22 คะแนนถึง 30.92 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับสูง จำนวน 25 คน จาก 36 คน คิดเป็นร้อยละ 69.44 และมีคะแนน 19.10 คะแนนถึง 24.00 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับกลาง จำนวน 9 คน

จาก 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลรวมของหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กีบสันส์และคนอื่น (Gibson, et al., 1991) ที่ได้เสนอตัวแบบประสิทธิผล 3 ระดับ คือ ประสิทธิภาพบุคคล ประสิทธิภาพกลุ่ม และประสิทธิภาพองค์กร โดยประสิทธิผลในแต่ละระดับมีสาเหตุที่แตกต่างกันความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ระดับชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลกลุ่มขึ้นอยู่กับประสิทธิผลบุคคล คือ ความสามารถ ความชำนาญ ความรู้ ทักษะ ทศนคติ แรงจูงใจ ความเครียด และประสิทธิผลองค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิผลกลุ่ม ประสิทธิภาพองค์กรโดยรวมมีค่ามากกว่าผลรวมของประสิทธิผลบุคคล และประสิทธิผลกลุ่ม และสอดคล้องกับผลสรุปจากข้อมูลเชิงคุณภาพของการวิจัยนี้ ที่เห็นว่าพนักงานสอบสวนจะต้องมีความรอบรู้ทั้งในเรื่องกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และผลสรุปข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิดที่เห็นว่าต้องจัดการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายและที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การสอบสวนมีความรัดกุมรอบคอบ และมีพื้นที่อำนาจการสอบสวนต้องไม่กว้างมากเกินไป

3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ปัจจัยด้าน ความรู้พื้นฐานในเรื่องการสอบสวน ความภาคภูมิใจในตนเอง ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา โดยปัจจัยดังกล่าว มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ 6.862, -3.498, 3.293 และ -2.155 ในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เท่ากับ .978, -.551, และ .557 ตามลำดับ

โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ร้อยละ 74.10 ( $R^2 = .741$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่าง ตัวปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลงานสอบสวน เท่ากับ .861 ( $R = .861$ ) และค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์เท่ากับ 1.777 ( $SE_{est} = 1.777$ )

ปัจจัยความรู้พื้นฐานในเรื่องการสอบสวน และปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กันในทางบวก แสดงให้เห็นว่าความรู้ในเรื่องการสอบสวนและภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมและพัฒนาการสอบสวนให้บังเกิดประสิทธิผลสูงสุดได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กีบสันส์และคนอื่น (Gibson, et al., 1991) ที่ได้เสนอตัวแบบประสิทธิผล 3 ระดับ คือ ประสิทธิภาพบุคคล ประสิทธิภาพกลุ่มและประสิทธิภาพองค์กร โดยประสิทธิผลในแต่ละระดับมีสาเหตุที่แตกต่างกันความสัมพันธ์ของทั้ง 3 ระดับชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลกลุ่มขึ้นอยู่กับประสิทธิผลบุคคล คือ ความสามารถ ความชำนาญ ความรู้ ทศนคติ แรงจูงใจ ความเครียด บรรลุผลการวิจัย และสอดคล้องกับการวิจัยของ ภรณ์ กীরติบุตร (2529) เรื่อง การประเมินประสิทธิผลขององค์การ พบว่าลักษณะหรือสไตล์ของภาวะผู้นำ มีอิทธิพลสำคัญ ต่อประสิทธิผลขององค์กร เพราะภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการจูงใจทั้งภายในและภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation) ตลอดจนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ การขาดงานและการเปลี่ยนงาน นอกจากนี้ภาวะผู้นำยังมีบทบาทสำคัญ ในการกำหนดประเภทของปทัสถาน (Norm) ของกลุ่ม ซึ่งมีต่อความสามารถในการผลิต (Productivity) งานวิจัยของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2551) ได้กล่าวว่า

ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคล คนหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมกัน (Shared Goal) หรือ เป็นความสัมพันธ์ ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำ (Leaders) และผู้ตาม (Followers) ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Shared Purposes) หรือเป็นความสามารถที่จะสร้าง ความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย องค์กร งานวิจัยของ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กิจกรรมของ การเข้าไปมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นเพื่อให้บุคคลเหล่านั้น ปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน จากความหมายดังกล่าวเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำเป็น กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลและอำนาจของตน ต่อบุคคลอื่นในการกระตุ้นชี้แนะ การให้คำปรึกษา การสั่งการ ตลอดจนการจัดหาปัจจัยที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้การดำเนินงานบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลสรุปข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานต้องจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ ให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยในการปฏิบัติงาน สอบสวน มีการประสานการปฏิบัติงานทั้งในหน่วยงาน เดียวกันและต่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการ บริหารองค์กรต้องทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ยึดหลัก ธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แบ่งแยกการสอบสวนให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ที่มีความแตกต่างกัน ผู้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ

ประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปราม การกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ในการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรนั้น ผู้ศึกษาวิจัยควรตระหนักว่าการประเมินประสิทธิผล ขององค์กรเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยากและมีความ สลับซับซ้อน เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลขององค์กรได้ อย่างรอบด้านและครบถ้วน จึงควรที่จะต้องมีการ ประยุกต์ใช้และบูรณาการแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล หลาย ๆ แนวคิดมาใช้ในการพิจารณาและศึกษา เกี่ยวกับประสิทธิขององค์กรให้ได้มากที่สุด เพื่อช่วยให้ ครอบคลุมเนื้อหาของประสิทธิผลขององค์กรได้อย่าง รอบด้าน

2) สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีการ พัฒนาและต่อยอดแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญ หรือมุ่งเน้นที่ผู้บุคลากร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มี ส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการ บริหารสอบสวน เช่น ผู้บังคับบัญชาในสายงาน สอบสวน พนักงานสอบสวน และหรือหน่วยงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพิจารณาว่าผู้มีส่วน เกี่ยวข้องต่าง ๆ นั้น มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิผลในระดับใดและอย่างไรบ้าง อีกทั้งยังต้อง พิจารณาถึงความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางที่เหมาะสม ในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการบริหารงาน สอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติสืบไป

3) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิผลงานสอบสวนของกองบังคับการปราบปราม การกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค นั้น



- ติน ปรัชญาพฤทธิ. (2551). **การบริหารการพัฒนา: ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา.** พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรเทพ สุติปัญญา. (2550). **การบริหารจัดการสถานี ตำรวจแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา งานบริการของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์.** ดุษฎีนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). **การประเมินประสิทธิผล ขององค์การ.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มยุรี อนุมานราชธน. (2552). **นโยบายสาธารณะ.** พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2551). **ภาวะผู้นำ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ ไฮเท็กซ์.
- Gibson, James L., Ivancevich John M. and Donnelly Jr., James H. (1991). **Organization: Behavior - Structure, Processes.** (7<sup>th</sup>ed). Homewood,IL: Von Hoffman.
- Van Horn, Carl E., And Donald S. Van Meter. (1976). **The Implementation of Intergovernmental Policy,** in Charles O. Jones, and Robert D. Thomas eds., **Public Policy Making in a Federal System.** California : Sage Publications, Inc.
- Williams, Walter. (1971). **Social Policy Research and Analysis: The Experience in the Federal Social Agencies.** New York: American Elsevier.