

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝงคราชนิเวศน์
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน ร้อยตำรวจเอกพิภพ ตระกูลพานิชย์

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกี่ยวกิ่งแก้ว	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประชิต ณ บางช้าง	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัญญ์ ชพานนท์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ 2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ 3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ และ 4. เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และข้อขัดข้องในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ วิธีดำเนินการศึกษาผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ 1 ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ 4 เขตตรวจของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 32 คน กลุ่มที่ 3 หัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่ 4 เขตตรวจ ของสถานีตำรวจภูธรตำบลภูฝงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 คน

ผลการศึกษาจากประชากรตัวอย่างกลุ่มที่ 1 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจด้านระบบและกระบวนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ จากสมมติฐานทั้ง 7 ข้อ มีสมมติฐาน 2 ข้อ ที่ได้รับการยอมรับจากการวิจัยในครั้งนี้ คือสมมติฐานที่ 3 และ 7 ได้แก่

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและสถานะของการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

จากประชากรตัวอย่างกลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความพึงพอใจปานกลาง

จากประชากรตัวอย่างกลุ่มที่ 3 หัวหน้าหน่วยงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าได้รับการบริการในระดับดี และมีความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจได้ผลดียิ่งขึ้น ควรมีการอบรมในด้านการปฏิบัติหน้าที่และจิตสำนึกในเรื่องดังต่อไปนี้ 1. เต็มตัวพร้อมปฏิบัติหน้าที่ 2. ความกระตือรือร้น และขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ 3. ความหนักแน่นและการควบคุมอารมณ์ 4. จิตสำนึก จรรยาบรรณ และจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ 5. ความแม่นยำในข้อกฎหมาย 6. ความรู้ด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาก็ควรมุ่งให้ความสนใจในสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากกว่าที่เป็นอยู่

Independent Study Title People's Satisfaction Towards Performance of Patrol Police of Tambon Phupingrajanivej Police Station, Chiang Mai Province.

Author Police Captain Phiphop Trakunpanit

M.A. Political Science

Examining Committee:

Associate Professor Somsak	Keawkingkeo	Chairman
Associate Professor Prachid	Na Bangchang	Member
Assistant Professor Nat	Chaparnond	Member

ABSTRACT

The independent study on this topic has 4 main objectives which are: 1) To learn about the levels of satisfaction of the public towards the performance of patrol police of Phupingrajanivej police station, Chiang Mai province; 2) To learn about work satisfaction among patrol police of the said police station; 3) To learn about factors affecting the levels of public satisfaction towards the performance of patrol police of the said police station; and 4) To learn about the ways to correct problems, obstacles and difficulties in performing the duties of patrol police. Data and information are gathered by questionnaire field research. The study's samples are divided into 3 groups, which are: The first group is local residents of the 4 jurisdiction areas of Phupingrajanivej police station, total 200 samples. The second group is 32 patrol police of Phupingrajanivej police station. The third group is 10 supervisors of government organizations that situated within the 4 jurisdiction of Phupingrajanivej police station.

The study finds that: The first group of samples who are local residents have medium level of satisfaction towards patrol police performance on the system and the process in catering police services and on the patrol police themselves. As for factors affecting level of public satisfaction towards the performance of patrol police, it is found out that local residents, who have different levels of education and different service status, have different levels of satisfaction at 0.05 statistical significance. As for local residents,

who have differences in sex, age, status, occupation and levels of income, have no differences in satisfaction at 0.05 statistical significance, which is the denial of this hypothesis.

From the second group of samples, it is found out that patrol police have low satisfaction towards their remunerations but have medium levels of satisfaction towards the nature of work, superiors, peers and work conditions. High levels of satisfaction are found on work accomplishment, career advancement and public acceptance. The overall work satisfaction is found to be at medium level.

From the third group of samples, work supervisors are satisfied with the police performance.

The study recommends that in order to improve the performance of patrol police, an orientation on work performance and duty consciousness should be given to patrol police in order to instill needed qualifications such as work readiness, work diligence, work maturity, work ethics, and sufficient knowledge in law and relevant subjects.