

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 สอบสวน : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

พ.ต.ท.ชาตรี คงรอด

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์	เกี่ยวกิ่งแก้ว	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ประชิด	ณ บางช้าง	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์	สินสวัสดิ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน  
 ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่  
 มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระท  
 ทบต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในเขตอำเภอเมือง  
 เชียงใหม่ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนให้มี  
 ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อทราบถึงปัญหาอุปสรรคของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติหน้าที่  
 ซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

วิธีการวิจัยใช้วิธีการสอบถามประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 งานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเลือกตัวอย่างจำนวน  
 120 คน แบบเจาะจง จากประชาชนที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจภูธรในเขตอำเภอเมือง

เชียงใหม่จำนวน 4 สถานในช่วงปีพ.ศ.2536-ปัจจุบัน(มิถุนายน 2538) การรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการส่งทางไปรษณีย์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการแจกแจงโดยคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS PC+ สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ และเปรียบเทียบหลังกับความพึงพอใจของประชาชน โดยสถิติ Chi-Square

ผลการศึกษาพบว่ามีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสอบสวนในเรื่องการรับร้องทุกข์ระหว่างผู้ตอบชายและหญิง และมีความพึงพอใจที่ แตกต่างกันในด้านการรับร้องทุกข์ การบันทึกปากคำของผู้ต้องหา และการขอค้นและคัดสำเนาและบันทึกประจำวันระหว่างผู้ตอบที่ติดต่อกับสถานีตำรวจที่ต่างแห่งกัน ส่วนสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าประชาชนยังไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างพอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

Independent Study Title      People's Satisfaction with the Performance  
of Police Investigators : A Case Study  
of Muang District, Chiang Mai Province

Author                                      Pol.Lt.Col. Chatree Kongrod

M.A.(Political Science)              Politics and Government

Examining Committee

Assoc.Prof. Somsak                      Keawkingkeo              Chairman

Assoc.Prof. Prachid                      Na Bangchang              Member

Assoc.Prof.Dr. Narong                      Sinsawasdi              Member

#### Abstract

The objectives of the independent study are:

- to learn about the levels of people's satisfaction towards the working performance of police investigators in Chiang Mai, Muang District.

- to learn about factors affecting people's satisfaction towards the working performance of police investigators in Chiang Mai, Muang District.

- to learn about problems and obstacles in performing the duties of police investigators.

Field interviews using questionnaires are used as the research methodology. The research samples are 120 civilians who are involved in police investigations and specifically selected from 4 Muang Chiang Mai's police stations during the last 2 years (B.E. 2536- June B.E. 2538X). Questionnaires are sent to the selected samples by mail. The research's data analysis uses the computerized SPSS PC + along with the using of statistical techniques of percentage and chi-square.

The study finds that there are differences in the levels of people's satisfaction in receiving petitions and in recording written complaints due to sexes of the respondents. In addition, there are differences in levels of satisfaction in recording testimonies of the culprits, in requesting searches and duplications of police's noted daily records. The hypothesis is found to be false because most of the involved civilians are found to have high levels of satisfaction.