

การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของ
ตำรวจชุมชนประจำตำบล

พันตำรวจตรีหญิง อัญชลี รัชกุล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2541

ISBN 974-332-385-6

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**PUBLIC'S PERCEPTION, EXPECTATION AND SATISFACTION OF THE ROLES OF
COMMUNITY POLICE**



POL. MAJOR ANCHALEE RATCHANAKUL

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication**

Department of Public Relations

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 1998

ISBN 974-332-385-6

อัญชลี รัชกุล, พ.ด.ต.หญิง : การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล (PUBLIC'S PERCEPTION, EXPECTATION AND SATISFACTION OF THE ROLES OF COMMUNITY POLICE) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ธนวดี บุญถือ; 155 หน้า. ISBN 974-332-385-6.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี และประการที่สองเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร การรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตรับผิดชอบของตำรวจชุมชนจำนวน 426 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับตำรวจชุมชน สถิติใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารระหว่างตำรวจชุมชนกับประชาชนอยู่ในระดับต่ำที่สุด สื่อที่ใช้คือสื่อบุคคล การรับรู้ภาระหน้าที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการรับรู้การปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง ความคาดหวังในคุณลักษณะและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสาร คุณลักษณะและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง ช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนต้องการคือผ่านสื่อบุคคล ปัญหาของตำรวจชุมชนคือ การขาดงบประมาณ การขาดประสิทธิภาพของราษฎรอาสาสมัคร และสภาพปัญหาของบางพื้นที่เกินความสามารถของตำรวจชุมชน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาทตำรวจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ
2. พฤติกรรมการสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อบทบาทตำรวจชุมชน
3. พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบทบาทตำรวจชุมชน
4. การรับรู้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในบทบาทตำรวจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ เว้นแต่การรับรู้ด้านการปฏิบัติงานจริงไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน
5. การรับรู้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบทบาทตำรวจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญ
6. ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน และคุณลักษณะของตำรวจชุมชน อย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชน

ภาควิชาการประมวลสัมพันธ.....
สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
ปีการศึกษา 2541

ลายมือชื่อนิติต อัญชลี รัชกุล
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา บุญถือ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม -

#4085130028 MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: COMMUNITY POLICE / ROLE / PERCEPTION / EXPECTATION / SATISFACTION

ANCHALEE RATCHANAKUL, POL.MAJOR : PUBLIC'S PERCEPTION, EXPECTATION AND SATISFACTION OF THE ROLES OF COMMUNITY POLICE. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. THANAWADEE BOONLUE, Ph.D. 155 pp. ISBN 974-332-385-6.

The objective of this research is firstly, to study communication behavior between community police and people in Chonburi province, secondary, to study relationship between communication behavior, perception, expectation and satisfaction with the roles of community police. The survey is conducted by interviewing 426 community people accidentally selected. The statistical techniques used were percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation coefficients which was calculated by SPSS package program.

The findings of the study are as follows: 1) communication of community police and the community was at minimum level. 2) The medium used in communicating was interpersonal. 3) Most of the people are aware of the existence of the community police. 4) The perception towards roles and responsibilities of community police was at low level and the perception towards their performing practical duties was at moderate level. 5) The expectation towards qualifications and doing duties was at high level. 6) The satisfaction towards communication channel, qualifications and performance was at medium level. 7) The communication channel that people needed was personal medium. 8) The problems of the community police in performing duties were; lacking financial support, inefficiency of villager-volunteers.

Upon the testing of hypothesis, it concluded as follows: 1) Communication behavior correlated significantly with perception of people towards the roles of community police. 2) Communication behavior did not correlate with expectation towards the roles of community police. 3) Communication behavior correlated significantly with satisfaction of people with the roles of community police. 4) Perception towards the roles of community police correlated significantly with expectation towards the roles of the community police but perception towards practical duties did not correlate with expectation towards performing duties of the community police. 5) Perception towards the roles of the community police correlated significantly with satisfaction towards the performance of the community police. 6) Expectation towards the roles of the community police correlated significantly with satisfaction of coordinating duty and qualifications of the community police but did not correlate with satisfaction towards performing duties of the community police.

ภาควิชา.....การประชาสัมพันธ์.....

สาขาวิชา.....นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....

ปีการศึกษา.....2541.....

ลายมือชื่อนิสิต.....*อานาฉะ รatchanakul*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....*Thanawadee Boonlue*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....*-*.....



กิตติกรรมประกาศ

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในทางนิเทศศาสตร์แก่ผู้วิจัย อันเป็นประโยชน์สูงสุดกับวิทยานิพนธ์เล่มนี้

กราบขอบพระคุณ รศ.ดร.ธนวัติ บุญลือ ที่ให้โอกาสและกรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา รวมทั้งให้ความเมตตาอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย กระทั่งวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้จุดประกายความคิดในหัวข้อวิทยานิพนธ์และให้คำแนะนำในการศึกษาวิจัยตลอดมา ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ พ.ต.ท.กิตติพงษ์ เงามุข และ ร.ต.อ.กัมพล สีลาประภาภรณ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณ ตำรวจชุมชนประจำตำบล จังหวัดชลบุรีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยอย่างมาก

ขอขอบคุณ คุณเพทาย รัชกุล ผู้มีอุปการะคุณด้านทุนการวิจัย สุดท้ายขอขอบคุณน้อง ๆ นิสิตคณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์พัฒนาการทุกคนที่เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ต.ต.หญิง อัญชลี รัชกุล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	6
ปัญหาคำถามการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับตำราวิจัยชุมชน.....	15
แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล.....	27
แนวคิดทางจิตวิทยา ได้แก่ แนวคิดการรับรู้ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ.....	34
แนวคิดด้านการวิเคราะห์ผู้รับสาร.....	37
ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท.....	40
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
สมมติฐานและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	51

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การทดสอบเครื่องมือ.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
เกณฑ์การให้คะแนน.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	61
ผลการสัมภาษณ์ตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	62
ผลการสำรวจข้อมูลจากประชาชน.....	64
- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	64
- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	86
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	93
สรุปผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	120
รายการอ้างอิง.....	125
ภาคผนวก.....	130
ภาคผนวก ก.....	131
ภาคผนวก ข.....	141
ประวัติผู้วิจัย.....	142

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	65
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับทราบ และการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	68
ตารางที่ 3	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามพฤติกรรมการสื่อสารของประชาชนกับตำรวจชุมชน ประจำตำบล.....	69
ตารางที่ 4	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม ช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนได้รับข่าวสารจากตำรวจชุมชน ประจำตำบล.....	70
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ประชาชน ได้รับจากตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	71
ตารางที่ 6	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม ความบ่อยครั้งของวิธีการสื่อสารที่ประชาชนติดต่อกับตำรวจ ชุมชนประจำตำบล.....	72
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ความเคยหรือไม่เคยรู้จักตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	73
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนและร้อยละของช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่าง รับรู้ว่ามีตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	74
ตารางที่ 9	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม ความบ่อยครั้งในการรับรู้การปฏิบัติงานของตำรวจชุมชน ประจำตำบล.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 10	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความมากน้อยของการรับรู้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	76
ตารางที่ 11	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิธีการหรือช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนต้องการในการติดต่อประสานงานกับตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	77
ตารางที่ 12	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความต้องการของประชาชนต่อคุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	78
ตารางที่ 13	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	79
ตารางที่ 14	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจของประชาชนในการสื่อสารของตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	80
ตารางที่ 15	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	81
ตารางที่ 16	แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 17 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของตำรวจชุมชน ประจำตำบลที่ประชาชนต้องการ.....	83
ตารางที่ 18 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ประชาชนคิดว่าตำรวจชุมชน ประจำตำบลจะบริการได้ดีที่สุด.....	84
ตารางที่ 19 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ดีและมีคุณภาพของตำรวจชุมชน ประจำตำบลที่ประชาชนต้องการ.....	85
ตารางที่ 20 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับการรับรู้ ของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	86
ตารางที่ 21 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความ คาดหวังต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	87
ตารางที่ 22 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความ พึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	88
ตารางที่ 23 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชน ประจำตำบลกับความคาดหวังในบทบาทตำรวจชุมชน ประจำตำบล.....	90
ตารางที่ 24 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาทของตำรวจชุมชน ประจำตำบลกับความพึงพอใจในบทบาทของตำรวจชุมชน ประจำตำบล.....	91
ตารางที่ 25 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบทบาทของ ตำรวจชุมชนประจำตำบลกับความพึงพอใจต่อบทบาทของ ตำรวจชุมชนประจำตำบล.....	92