

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของเจ้าพนักงานตำรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อการได้รับการตอบสนองจากองค์กร 2) เพื่อศึกษาถึงระดับคุณภาพบริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ 3) สำรวจความรู้ความเข้าใจของประชาชนต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์และการดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 200 คน และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสอบสวน และทำหน้าที่เสมียนประจำวันรับแจ้งความร้องทุกข์ จำนวน 40 คน ผลการศึกษาพบว่า

1) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการสอบสวนรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านโครงสร้างการบริหาร ด้านระบบการสร้างขวัญ กำลังใจ แรงจูงใจ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

2) คุณภาพการให้บริการจากการที่เข้ามาใช้บริการแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่ามีคุณภาพสูงมาก ได้แก่ คุณภาพบริการของเจ้าหน้าที่ที่รับแจ้งความร้องทุกข์ในด้านการสื่อสาร ชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงขั้นตอน วิธีการในการรับแจ้งความร้องทุกข์ และด้านความรู้ ความสามารถของตำรวจในการปฏิบัติงานรับแจ้งความ

3) ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อขั้นตอนการดำเนินการรับแจ้งความร้องทุกข์คดีอาญาตามกฎหมายในระดับสูง เช่น ประชาชนที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้อื่นสามารถแจ้งความร้องทุกข์ได้ หรือถ้าผู้กระทำผิดหลบหนีไม่อยู่ในที่เกิดเหตุตำรวจต้องสอบสวนหาพยานหลักฐานก่อน เป็นต้น

This independent study is designed: 1) to survey expectation and satisfaction of police officers of Amphoe Mueang Chiang Mai Police Station towards responses from their affiliated organization, 2) to study levels of service quality of filing the complaints of criminal case of Amphoe Mueang Chiang Mai Police Station, and 3) to survey people's knowledge and understanding on filing process of the complaints and prosecution of criminal case according to legal process. For this study questionnaires are devised to collect relevant data; sampling units for the study include 200 people who have come for service of Amphoe Mueang Chiang Mai Police Station and 40 police officers who are concerned with investigations and with filing everyday complaints. The study results are as follows:

1) Officers designated to file the complaints of criminal case at Amphoe Mueang Chiang Mai Police Station have expectation, demand and satisfaction at medium level towards the response from the organization in all aspects, that is to say, in terms of administrative structure, of morale and incentive system, and of location, equipment and instruments.

2) According to the service rendered to those who have come for filing the complaints of criminal case at Amphoe Mueang Chiang Mai Police Station, such service is of high quality, which is ascribed to the service quality of complaints-filing officers in terms of communication, explaining the recipients to understand the process of filing such complaints, and in terms of police's knowledge and capability in performance.

3) People have knowledge and understanding about the process of filing the complaints of criminal case according to legal process at high level, such as that people who suffered the damages and loss due to other person's attempts can file their complaints; in case the accused is on the run, the police have to search for evidence, etc.