

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



E47376



A STUDY OF FACTORS AFFECTING POLICE OFFICERS' WORK
EFFICIENCY AND LEVELS OF SATISFACTION
USING THE PAIRWISE COMPARISON
TECHNIQUES AND LOGISTICS
REGRESSION MODEL

RITTHIKORN SIRIPRASERTCHOK

A DISSERTATION PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY
(POLITICAL SCIENCE)

2011



A STUDY OF FACTORS AFFECTING POLICE OFFICERS' WORK
EFFICIENCY AND LEVELS OF SATISFACTION
USING THE PAIRWISE COMPARISON
TECHNIQUES AND LOGISTICS
REGRESSION MODEL

RITTHIKORN SIRIPRASERTCHOK



A DISSERTATION PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY
(POLITICAL SCIENCE)

2011


COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY


การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและระดับความพึงพอใจ
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยใช้เทคนิคการเปรียบเทียบความสำคัญ
ตัวแปรทีละคู่ และแบบจำลองการถดถอยแบบโลจิสติกส์


ฤทธิกร ศิริประเสริฐโชค

คุษุณินพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาคุษุณิบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
ปีการศึกษา 2554
ลิสสิทธิของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Dissertation Title	A Study of Factors Affecting Police Officers' Work Efficiency and Levels of Satisfaction Using the Pairwise Comparison Techniques and Logistics Regression Model
Student's Name	Mr. Ritthikorn Siriprasertchok
Field of Study	Political Science
Advisory Committee	

Chairperson
(Prof. Dr. Margaret Hurley)

Member
(Prof. Dr. Xin Ren)

Member
(Assoc. Prof. Dr. Piboon Puriveth)

Ramkhamhaeng University approved this dissertation in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Political Science.

Phimol Phupipidh
.....Dean of Graduate School
(Asst. Prof. Phimol Phupipidh)

Piboon Puriveth
.....Director of the Institute of
(Assoc. Prof. Dr. Piboon Puriveth) International Studies

Examination Committee

ation Committee

.....Chairperson

(Prof. Dr. Pedro F. Pellet)

.....Member

(Assoc. Prof. Dr. Carlos Alsua)

.....Member

(Prof. Dr. Wilford L. Hjort)

ABSTRACT

Dissertation Title	A Study of Factors Affecting Police Officers' Work Efficiency and Levels of Satisfaction Using the Pairwise Comparison Techniques and Logistics Regression Model
Student's Name	Mr. Ritthikorn Siriprasertchok
Degree Sought	Doctor of Philosophy
Field of Study	Political Science (English Program)
Academic Year	2011
Advisory Committee	
1. Prof. Dr. Margaret Hurley	Chairperson
2. Prof. Dr. Xin Ren	
3. Assoc. Prof. Dr. Piboon Puriveth	

E 47376

In this dissertation, the researcher applies a particular conceptual framework to the levels of satisfaction and work efficiency of police officers in an effort to improve the performance of and services provided by these officers. Socioeconomic background variables, administrative variables, and welfare variables were studied in order to determine the effects they have on the satisfaction levels and efficiency of the police officers under study. In carrying out this investigation, the researcher took into account the opinions of non-commissioned police officers, inasmuch as these opinions can help

guide the future development and application of administrative policy to police work.

In carrying out this investigation, the researcher primarily utilized an approach characterized as quantitative analysis. In this approach, firstly, a logistics regression model was developed so that variables pertaining to the backgrounds of the police officers under study could be examined for the effects they had on their levels of satisfaction and work efficiency. Secondly, an analysis was conducted allowing the comparison of the importance of administrative variables as they affected the police officers under examination. This analysis was conducted using the pairwise comparison technique as a method applying analytical hierarchy process (AHP) analysis. In contrast, a qualitative approach was taken in discussing the findings determined by means of the quantitative approach.

The sample population consisted of 400 commissioned and non-commissioned police officers who were performing duties in each area of work at the police station level in both metropolitan and provincial areas.

Findings indicate that police officers evinced satisfaction at the moderate level. Their work efficiency was evaluated at a moderate level as well. No differences between commissioned and non-commissioned officers were found in respect to levels of satisfaction.

In addition, it was also found that increases in the level of satisfaction tended to lead to higher levels of work efficiency.

The analysis provided by the application of the logistics regression model indicated that background variables affected levels of satisfaction and work performance. In using the pairwise comparison technique, the researcher was able to determine in ranking order the importance of particular administrative variables, thereby facilitating a more effective selection of management guidelines in the future. It was found that an enhancement in salary scales and a concomitant improvement in welfare benefits were greatly needed by these police officers. It was also found that improvements in the area of salary and welfare benefits were more significant than improvements in other aspects, especially for non-commissioned police officers.

Finally, the researcher has concluded that the models and methods used in this dissertation may be used as guidelines for conducting additional research on the aspect of welfare benefits for police officers. Other agencies can also use these models and methods. The levels of satisfaction of members of the general public in respect to the work efficiency of police officers should be investigated in the course of further developing the provision of police officer services in the future.

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องคุณูปนิพนธ์ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยใช้เทคนิคการเปรียบเทียบความสำคัญตัวแปรที่ละคู่ และแบบจำลองการถดถอยแบบโลจิสติกส์

ชื่อผู้เขียน นายฤทธิกร ศิริประเสริฐโชค

ชื่อปริญญา ปรัชญาคุณูปบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐศาสตร์ (ภาคภาษาอังกฤษ)

ปีการศึกษา 2554

คณะกรรมการที่ปรึกษาคุณูปนิพนธ์

1. ศาสตราจารย์ ดร. มาร์กาเร็ต เฮลเลย์ ประธานกรรมการ
2. ศาสตราจารย์ ดร. ชิน เรน
3. รองศาสตราจารย์ ดร. ไพบุลย์ ภูริเวทย์

คุณูปนิพนธ์ฉบับนี้ทำการศึกษาแนวความคิดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในเรื่องของระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อที่จะปรับปรุงการทำงานและการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยนำตัวแปรภูมิหลังในด้านเศรษฐกิจสังคม ตัวแปรด้านการบริหารงาน และตัวแปรด้านงานสวัสดิการ มาศึกษาผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งการศึกษานี้มีแนวความคิดที่จะนำข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นผู้น้อยมาช่วยในการพัฒนานโยบายในการบริหารจัดการ และนำมาใช้ในอนาคตได้

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ด้านปริมาณซึ่งประกอบไปด้วยส่วนแรกได้พัฒนาแบบจำลองการถดถอยแบบโลจิสติกส์ (logistics regression model) เพื่อใช้ทดสอบตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงาน และระดับความพึงพอใจ ในส่วนที่สองทำการวิเคราะห์-

เปรียบเทียบความสำคัญของตัวแปรด้านการบริหารจัดการ โดยใช้เทคนิคการเปรียบเทียบตัวแปรทีละคู่ (pairwise comparison technique) ซึ่งเป็นวิธีวิเคราะห์ในกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ Analytical Hierarchy Process (AHP) และใช้วิธีการเชิงคุณภาพมาอภิปรายผลที่ได้จากการวิเคราะห์

โดยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะเก็บจากตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่แต่ละสายงานในระดับสถานีตำรวจ โดยจะเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจาก นครบาล และภูธร โดยมีจำนวนตัวอย่าง 400 นาย ทั้งตำรวจชั้นประทวนและสัญญาบัตร

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีการประเมินด้านประสิทธิภาพของการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้ ไม่มีความแตกต่างในเรื่องระดับความพึงพอใจระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตร

นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นด้วย ผลจากการวิเคราะห์จากแบบจำลองการถดถอยแบบโลจิสติกส์ ทำให้ทราบถึงตัวแปรภูมิหลังที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานได้ผลจากการเปรียบเทียบตัวแปรทีละคู่ทำให้สามารถกำหนดลำดับความสำคัญและเลือกแนวทางในการบริหารจัดการได้ โดยพบว่า การปรับปรุงด้านเงินเดือน สวัสดิการด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความต้องการมากกว่าการปรับปรุงด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นผู้น้อย

สุดท้าย แบบจำลองต่าง ๆ ในการศึกษา รวมถึงวิธีการศึกษาในคุณลักษณะนี้อาจใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องผลประโยชน์ด้านสวัสดิการของตำรวจ รวมไปถึงสามารถนำไปใช้ในหน่วยงานอื่น ๆ ได้ และควรทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนจากประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อพัฒนาการให้บริการของตำรวจต่อไป

ACKNOWLEDGEMENTS

Firstly, I would like to thank Associate Professor Dr. Piboon Puriveth for supporting and guiding me through my doctoral program at the Institute of International Studies, Ramkhamheang University.

In addition, I would sincerely like to thank Prof. Dr. Margaret Hurley who has given me suggestions and understanding from the beginning of my dissertation.

Finally, I would like to thank mum and dad who have been provided me with opportunities and support for doctoral degree all along the way.

Ritthikorn Siriprasertchok

TABLE OF CONTENTS

	Page
ABSTRACT (ENGLISH)	(iv)
ABSTRACT (THAI)	(vii)
ACKNOWLEDGEMENTS	(ix)
LIST OF TABLES	(xiii)
LIST OF FIGURES	(xvi)
 Chapter	
1 INTRODUCTION.....	1
General	1
Missions Duties and Responsibilities of the Royal	
Thai Police.....	8
Statement of Problem.....	11
Objectives of the Study	22
Scope of the Study	23
Definition of Terms	24
Process of the Dissertation Study.....	25
Expected Benefits of the Study	28
2 LITERATURE REVIEW	30
Organization	30
Public Participation.....	60
Promotion and Career Development	65

Chapter	Page
Compensation	66
Employee Relations	68
Job Performance and Satisfaction	70
Organizational Commitment.....	89
People’s Satisfaction as Service Recipients	91
The Royal Thai Police	94
Related Research on Job Satisfaction, Job Performance, and People’s Satisfaction as Service Recipients	100
3 METHODOLOGY.....	105
Research Design and Data Collection	105
Design of the Survey.....	106
Variables of the Study.....	108
Questionnaire Design.....	115
Data Collection and Coding	118
Data Analysis.....	120
Priority as an Eigenvector: Relation to Consistency	130
4 DATA ANALYSIS.....	137
Characteristics of Dataset.....	138
Interpretation of Variables	145
The Relationship Between Two Variables	151
Testing of Hypotheses.....	155

Chapter	Page
Factors in Police Officers’ Backgrounds Affecting Police Their Performance and Level of Satisfaction.....	169
Pairwise Comparisons of Benefit-related Factors Relating to Police	195
Other Suggestions of Police Officers	199
5 CONCLUSION AND RECOMMENDATIONS	206
Conclusion	206
Recommendations.....	221
Implications for Future Research	223
APPENDIX.....	225
REFERENCES	254
VITAE	270

LISTS OF TABLES

Tables		Page
1 Prisoner Statistics Ranking 2007		4
2 Comparison Between Salaries (starting position) of Government Officials and Private Sector Employees: Baht Per Month		17
3 The Quality of Governance		38
4 Three Approaches to Organizational Design		41
5 Thematic Trends in Organizational Behavior; 1940-1990		50
6 Organizational Effectiveness Criteria		59
7 Sample Size of Police Officers		107
8 The Independent Variables to be Analyzed		109
9 Measurement of Variables Regarding Police Officers’ Job Satisfaction		114
10 Measure of Variables on Police Officers’ Job Performance		115
11 Scale for Pairwise Comparisons		129
12 Random Inconsistency Index (R.I.)		135
13 Police Stations in Research Study		138
14 Demographic Background of the Sampled Police Officers		140
15 Mean, Standard Deviation, and Level of Police Officers’ Job Satisfaction		148
16 Mean, Standard Deviation, and Level of Police Officers’ Job Performance		150

Tables	Page
17 Correlation Matrix of Variables	152
18 Correlation Matrix of Six Variables Relating to Job Satisfaction.....	153
19 Results of the Testing of Hypothesis 1	157
20 Results of the Testing of Hypothesis 2.....	159
21 Mean Values of Satisfaction of Police Officers from Different Areas	160
22 Results of the ANOVA Test on Job Satisfaction of Police from Different Working Areas.....	160
23 Results of Multiple Comparisons	161
24 Mean Values of Performance of Police Officers from Different Areas	163
25 Results of ANOVA test on Job Performance of Officers from Different Working Areas.....	164
26 Mean Values of Police Officers' Satisfaction with Different Types of Work	165
27 Results of ANOVA Test on Job Satisfaction of Officers with Different Types of Responsibility	165
28 Results of Multiple Comparisons	166
29 Mean Values of Performance of Police Officers Responsible for Different Types of Work	168
30 Results of ANOVA Test Regarding the Job Performance of Officers Engaged in Different Types of Work	169

Tables	Page
31 Variables in the Overall Job Satisfaction Model	172
32 Variables in the Payment Model	175
33 Variables in the Model Relating to the Work Itself	178
34 Variables in the Model Relating to Promotion	179
35 Variables in the Model Relating to Supervision	182
36 Variables in the Model Relating to Work Groups	184
37 Variables in the Model Relating to Working Conditions.....	185
38 Variables in the Overall Job Performance Model.....	187
39 Variables in the Model Relating to Quality of Work.....	189
40 Variables in the Efficiency Model.....	191
41 Variables in the Model Relating to Job-related Knowledge and Skills.....	193
42 Variables in the Adaptability Model	194
43 Summary of Pairwise Matrix Regarding Benefits	197
44 Pairwise Results Relating to Factors' Importance	198
45 Issues Raised in Suggestions by the Police Officers Sampled.....	200
46 Summary of Factors Affecting Police Officers' Level of Satisfaction.....	215
47 Summary of Factors Affecting Police Officers' Performance	219

LIST OF FIGURES

Figures	Page
1 Trend in police-recorded crime: 1996-2006 (1996-data set is used for reference as 100)	2
2 Thailand crime statistics: 2004-2006.....	3
3 Comparison of the new and old chain of command of the royal Thai police	11
4 Process of dissertation study	26
5 The bureaucratic form of organization	35
6 Analyzing organization framework by Robbins	57
7 A general motivational model based need satisfaction	72
8 Maslow's hierarchy of needs.....	74
9 Herzberg's two-factor theory	77
10 Organizational structure of the royal Thai police	97
11 A forward stepwise method for logistic regression	127
12 Diagrams showing the correlation among job satisfaction and job performance	152