



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ :  
ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล  
Factors Effecting Service Behavior of Police : A Case Study  
of Police in Metropolitan Police Bureau



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการจัดการโครงการสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2543

ISBN 974-7144-23-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

HCULIB



3 0001 00082709 9

วิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ :  
ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล  
Factors Effecting Service Behavior of Police : A Case Study of Police  
in Metropolitan Police Bureau

ชื่อนักศึกษา พันตำรวจตรีธรรมบุญ เขาวะวนิชย์  
รหัสประจำตัว 409009  
สาขาวิชา การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม  
ปีการศึกษา 2542

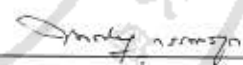
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และทบวงมหาวิทยาลัย ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2543

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธัญญา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา)

กรรมการ


  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชิตติยา กรรณสูต)

กรรมการ



(อาจารย์ ดร.สุกรัฐ หงษ์มณี)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากทบวงมหาวิทยาลัย

  
(รองศาสตราจารย์นิภา ส.ตุมรสุนทร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร)

วิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล Factors Effecting Service Behavior of Police : A Case Study of Police in Metropolitan Police Bureau
ชื่อนักศึกษา	พันตำรวจตรีธรรมบุญ เชาวณิชย
รหัสประจำตัว	409009
สาขาวิชา	การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม
ปีการศึกษา	2542

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับสถานีตำรวจ ในเขตกองบัญชาการตำรวจนครบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจนครบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับสถานีตำรวจ จำนวน 169 นาย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง 169 คน อายุเฉลี่ย 36.10 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จบจากโรงเรียนพลตำรวจ รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท และจะพอดีไม่เหลือเก็บ และส่วนใหญ่มีภาระหนี้สิน ส่วนระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นตำรวจชั้นประทวน ระดับตำแหน่ง ผบ.หมู่ ลูกแถว ส่วนใหญ่ปฏิบัติราชการตำรวจนาน 4-10 ปี และอยู่ในสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานมาก

จากการศึกษาลักษณะทางจิตใจ 3 ด้าน ของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ การควบคุมตนเอง หักเหน็ดต่อการทำงานราชการ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม พบว่า ข้าราชการตำรวจมีการควบคุมตนเองในระดับปานกลาง และมีทัศนคติต่อการทำงานราชการค่อนข้างดี มีการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูงในระดับ 4 คือ ระดับที่คำนึงถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคมเป็นเกณฑ์

การบริการประชาชนของตำรวจ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ ให้บริการในสถานีตำรวจ ให้บริการด้านป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิด ให้บริการภายนอกสถานีตำรวจโดยไม่เกี่ยวกับการกระทำความผิด และให้บริการทั่ว ๆ ไป โดยข้าราชการตำรวจมีการให้บริการประชาชนโดยใช้จิตสำนึก

มากกว่าการทำตามหน้าที่ สูงที่สุดคือ การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อในสถานีตำรวจ รองลงมาคือ การให้บริการด้านการป้องกันปราบปรามและให้บริการทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนบริการที่ข้าราชการตำรวจให้บริการโดยใช้จิตสำนึกน้อยกว่าการปฏิบัติตามหน้าที่คือ การให้บริการแก่ผู้เดือดร้อนนอกสถานีตำรวจที่ไม่ใช่เกิดจากการกระทำความผิด

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของตำรวจ ทั้ง 4 ด้านที่ละด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานน้อยมีพฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจโดยใช้จิตสำนึก ขณะที่ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานมาก สัมผัสประชาชนมาก มีลักษณะการให้บริการประชาชนตามหน้าที่

รายได้ต่อเดือนของข้าราชการตำรวจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการด้านการป้องกันปราบปราม คือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงจะมีการให้บริการด้านการป้องกันปราบปรามด้วยจิตสำนึก และผู้ที่มีการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง มีการให้บริการภายนอกสถานีโดยไม่เกี่ยวกับการกระทำความผิดโดยใช้จิตสำนึก ส่วนผู้ที่มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำ มีการให้บริการโดยทำตามหน้าที่

จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรเพิ่มนโยบายพัฒนาการให้บริการประชาชนในเชิงรุก เพื่อให้ตำรวจได้มีโอกาสสัมผัสกับประชาชนง่ายขึ้น สร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนได้ดีขึ้น
- สถานีตำรวจควรเน้นการให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิดมากขึ้น นำสถานีตำรวจให้เข้าไปสัมผัสประชาชนได้มากขึ้น
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดสวัสดิการให้ตำรวจอย่างเหมาะสม เพื่อให้ตำรวจมีกำลังใจในการบริการประชาชนมากขึ้น

Thesis Title	Factors Effecting Service Behavior of Police : A Case Study of Police in Metropolitan Police Bureau
By	Police Major Thammanoon Chaovawanich
Identification No.	409009
Degree	Master of Social Work (M.S.W.)
Major	Social Project Management
Academic Year	1999

#### Abstract

This research is the study on factors effecting service behavior of police, a case study of police who are assigned the duty at police stations in boundary of Metropolitan Police Bureau. Samples are 169 police at Metropolitan Police Bureau who are on duty at police stations. Data was collected with questionnaires and was analyzed by percentage, mean, analysis of variance and multiple regression.

The finding indicated that 169 of samples were 36.10 years of age, graduated bachelor degree, mostly from Police Academy. They mostly earned about 5,001 – 10,000 baht per month which was not enough, so most of them were in debt. As for the position, most of them were head officers and ordinary police. They mostly have been working for about 1 – 10 years and worked in the police stations with fully loaded tasks.

On the study on 3 aspects of mental characteristics of the police including self-control, attitude towards governmental works, and moral reasoning; the findings indicated that the police had average level of self-control, had rather good attitude towards governmental works, and had moral reasoning at level 4, which meant that they had reasons of concerning social order when they made decision.

The services for people were grouped in 4 categories; the services at the stations, services on prevention and suppress the crimes, other services outside police station which were not related to crimes and other general services. The services police done for people

(4)

with spiritual concerns most were services at the stations, second were services to prevent and suppress crimes and other general services which were not related to police duty . The services police done by responsibility of duty rather than spiritual concerns were services outside the police stations.

The analysis on factors effecting service behavior of police indicated that the station with less quantity of works influenced police to facilitate people with spiritual concerns, higher income influenced police to give services in prevention and suppression of crimes with spiritual concerns. And last factor, higher moral reasoning influenced police to give services to people outside police stations with spiritual concerns rather than with responsibility of duty.

According to these findings, it leads to the suggestions as follows:

- The National Police Bureau should increase the service development policy with advance approach in order to give the police more opportunity to encounter with the people and to raise their spirit of giving services.
- The police station should be emphasized on closely services for people, that leads police stations to encounter with more people.
- The other offices related to police should provide fringe benefit to police appropriately to encourage police to serve people more.

### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถให้คำแนะนำจากคณะบุคคลดังต่อไปนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธัญญา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ายิ่ง ทั้งในและนอกเวลาราชการ คอยให้คำปรึกษาแนะนำอย่างจริงใจแก่ผู้วิจัย รวมตลอดทั้ง รองศาสตราจารย์ ดร.ชัตติยาภรณ์สุด ดร.สุภรัฐ หงษ์มณี และรองศาสตราจารย์นิภา ส.ตุมรสุนทร คณะกรรมการควบคุมและสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข และเสนอแนะเพิ่มเติมให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน

ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย ตลอดมา โดยเฉพาะคุณเสาวนิจ รัตนวิจิตร และคุณขวัญรัก สุขสมหทัย ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลืออย่างเต็มที่

ขอขอบพระคุณบิดามารดา และคุณวัลยา เขาวะวนิชย์ ภรรยา รวมทั้งสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจโดยตลอด จนกระทั่งวิทยานิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติแห่งนี้ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย และผู้วิจัยขอรับว่าจะนำความรู้ที่ได้จากสถาบันแห่งนี้ไปใช้อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในสังคมโดยส่วนรวมและประเทศชาติสืบไป

พันตำรวจตรีธรรมบุญ เขาวะวนิชย์