

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลให้ข้าราชการตำรวจมีพฤติกรรมการให้บริการประชาชนต่างกัน ผลการวิจัยจะได้นำเสนอเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางจิตใจของข้าราชการตำรวจ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาคั้งนี้ มี 3 ด้านได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน และข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไป

อายุ จากจำนวนตัวอย่างกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 44.5 รองลงมาอายุระหว่าง 20-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 26.67 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.2 และที่อายุระหว่าง 51-60 ปีมีจำนวนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 8.6 และโดยเฉลี่ยของอายุอยู่ที่ 36 ปี

ระดับการศึกษา จากจำนวนตัวอย่างกลุ่มนี้ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายคิดเป็นร้อยละ 34.3 ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 11.2 และสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 8.9

สถานับการศึกษา จากจำนวนตัวอย่างกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จบจากโรงเรียนพลตำรวจมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือจบจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจคิดเป็นร้อยละ 30.2 จบมาจากข้าราชการตำรวจ (บุคคลภายใน) คิดเป็นร้อยละ 10.1 และจบมาจากผู้สำเร็จปริญญาตรี (บุคคลภายนอก) มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.5 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
อายุ			
20-30 ปี	45	26.67	อายุเฉลี่ย
31-40 ปี	75	44.5	36.10 ปี
41-50 ปี	34	20.2	
51.60 ปี	15	8.6	
รวม	169	100.0	
ระดับการศึกษา			
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	8.9	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	58	34.3	
ปริญญาตรี	77	45.6	
สูงกว่าปริญญาตรี	19	11.2	
รวม	169	100.0	
สถานประกอบการศึกษา			
โรงเรียนพลตำรวจ	90	53.3	
อบรมนายตำรวจจาก ข้าราชการตำรวจ (บุคคลทั่วไป)	17	10.1	
อบรมนายตำรวจจาก ปริญญาตรี (บุคคลภายนอก)	11	6.5	
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ	51	30.1	
รวม	169	100.0	

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจ

รายได้ต่อเดือนจากจำนวนตัวอย่างกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ 10,001-13,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.0 มากกว่า 13,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 21.3 ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.6

ความพอเพียงของรายได้ จากจำนวนตัวอย่างกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีความพอดีไม่มีเหลือเก็บเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาคือไม่พอใช้คิดเป็นร้อยละ 42.7 และที่มีเหลือเก็บมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 10.9

ภาระหนี้สิน จากจำนวนตัวอย่างกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินเป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.6 และไม่มีภาระหนี้สินคิดเป็นร้อยละ 31.4 (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2
ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

ข้อมูลเศรษฐกิจ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
รายได้ต่อเดือน			
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1	0.6	
5,000-10,000 บาท	88	52.1	
10,001-13,000	44	26.0	
มากกว่า 13,000	36	21.3	
รวม	169	100.0	
ความพอเพียงของรายได้			
มีเหลือเก็บ	18	10.9	มีผู้ไม่ตอบ 1 คน
พอดีไม่มีเหลือเก็บ	78	46.4	
ไม่พอใช้	72	42.7	
รวม	168	100.0	
ภาระหนี้สิน			
มี	116	68.6	
ไม่มี	53	31.4	
รวม	169	100.0	

4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน

ระดับตำแหน่ง จากจำนวนตัวอย่างกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งเป็น ผบ.หมู่-ลูกแถวมากที่สุด คิดเป็นจำนวนร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ ระดับรองสารวัตรหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 35.8 ระดับสารวัตรหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 11.6 และระดับรองผู้กำกับหรือเทียบเท่าขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.8 โดยมีผู้ไม่ตอบจำนวน 6 คน

ระยะเวลาการปฏิบัติงานราชการตำรวจ จากจำนวนตัวอย่างกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานราชการตำรวจ 1-10 ปี เป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือระยะเวลา 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 ระยะเวลา 21-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 20.4 และระยะเวลา 31 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 7.2 โดยมีผู้ไม่ตอบจำนวน 17 คน

สำหรับสถานีตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานเป็นสถานีที่มีปริมาณงานมากร้อยละ 81.1 และสถานีที่มีปริมาณงานน้อยร้อยละ 18.9 (ตารางที่ 4.3)



ตารางที่ 4.3
ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
ระดับตำแหน่ง			
ผบ.หมู่-ลูกแถว	81	48.8	มีผู้ไม่ตอบ 6 คน
รองสารวัตรหรือเทียบเท่า	59	35.8	
สารวัตรหรือเทียบเท่า	18	11.6	
รองผู้กำกับหรือเทียบเท่าขึ้นไป	5	3.8	
รวม	163	100.0	
ระยะเวลาปฏิบัติราชการตำรวจ			
1-10 ปี	72	47.4	มีผู้ไม่ตอบ 17 คน
11-20 ปี	38	25.0	
21-30 ปี	31	20.4	
31 ปีขึ้นไป	11	7.2	
รวม	152	100.0	
สถานที่ตำรวจที่ปฏิบัติงาน			
สถานที่ที่มีปริมาณงานมาก	137	81.1	
สถานที่ที่มีปริมาณงานน้อย	32	18.9	
รวม	169	100.0	

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางจิตใจของข้าราชการตำรวจ

ในการศึกษาลักษณะทางจิตใจของข้าราชการตำรวจซึ่งเป็นปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อพฤติกรรมการบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจนั้นผู้วิจัยจะกำหนดที่จะศึกษาลักษณะทางจิตใจ 23 ลักษณะคือการควบคุมตนเอง การมีทัศนคติต่องานราชการ และการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ซึ่งผลการวิจัยมีดังนี้

4.2.1 การศึกษาการควบคุมตนเองของข้าราชการตำรวจ

จากการวัดการควบคุมตนเองของข้าราชการตำรวจโดยใช้แบบวัด 10 ข้อผลการวิจัยพบว่าข้าราชการตำรวจมีการควบคุมตนเองในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.80 จากค่าต่ำสุด = 1 และค่าสูงสุด = 6 (ตารางที่ 4.4) ซึ่งหมายความว่าข้าราชการตำรวจสามารถควบคุมตนเองให้ปฏิบัติในสิ่งที่ควรและละเว้นการปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ควรได้ดีพอสมควรซึ่งความสามารถในการกระทำเช่นนี้ย่อมส่งผลให้ข้าราชการตำรวจสามารถให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงประโยชน์อันจะเกิดกับประชาชนและสังคมได้ดีพอสมควร

ตารางที่ 4.4
แสดงค่าเฉลี่ยการควบคุมตนเอง

การควบคุมตนเอง	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	จำนวน
1. การประกอบกรรมดีโดยขาดผู้รู้เห็นเป็นการกระทำที่สูญเปล่า	1	6	4.159	169
2. บุคคลมักเสียกำลังใจถ้าทำงานเสร็จแล้วโดนผู้อื่นขโมยผลงานไป	1	6	2.065	169
3. ผลงานที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับแม้จะเป็นผลงานที่ดีก็ไร้ค่า	1	6	3.082	169
4. ความพอใจของข้าพเจ้าเกิดจากการได้รับการยอมรับและการยกย่องจากผู้อื่นเท่านั้น	1	6	4.284	169
5. ในปัจจุบันคนเรามักขาดความกล้าที่จะทำความดี	1	6	3.159	169
6. ถ้าในการสอบมีการแอบเปิดตำราตอบคนที่ไม่ช่วยโอกาสอย่างคนอื่นเป็นคนใจ	1	6	4.313	169
7. เมื่ออยู่ต่างถิ่น ข้าพเจ้าคิดว่าจะทำอะไรก็ได้เพราะไม่มีใครรู้จัก	1	6	4.609	169
8. การทำความชั่วในที่ลับตาคนนั้น ทำได้ง่ายกว่าในที่แจ้ง	1	6	3.124	169
9. ข้าพเจ้าจะระมัดระวังในการทำงานเฉพาะเมื่อมีคนคอยจ้องจับผิด	1	6	4.284	169
10. การทำความดีไม่ควรหวังผลตอบแทนจากผู้อื่น	1	6	4.982	169
การควบคุมตนเองโดยรวม	1.50	6.00	3.806	169

4.2.2 การศึกษาทัศนคติต่อการทำงานราชการ

ทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นลักษณะทางจิตใจที่สำคัญที่สุด ลักษณะหนึ่งที่จะบ่งชี้ถึงการมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำเพื่อสิ่งนั้น เช่น การมีทัศนคติที่ดีต่อการประหยัด จะมีอิทธิพลต่อการที่บุคคลนั้นจะมีพฤติกรรมการประหยัดอย่างมาก ดังนั้น หากข้าราชการตำรวจมีทัศนคติที่ดีต่องานราชการซึ่งเน้นงานที่ให้บริการประชาชนเป็นหลักย่อมจะส่งผลไปถึงการมีพฤติกรรมในการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจด้วย

การศึกษาศึกษาทัศนคติต่อการทำงานราชการนี้วัดโดยแบบวัดที่ประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความซึ่งผลจากการคิดจะพบว่าข้าราชการตำรวจมีทัศนคติต่อการทำงานราชการค่อนข้างดีค่าเฉลี่ย 4.64 จากค่าต่ำสุด 2.60 ค่าสูงสุด 6.00 (ตารางที่ 4.5) ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกพึงพอใจต่องานราชการและมีแนวโน้มที่จะมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในราชการอันจะส่งผลไปถึงความพึงพอใจที่จะให้บริการประชาชนด้วย



ตารางที่ 4.5
แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการทำงานราชการ

ทัศนคติต่อการรับราชการ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	จำนวน
1. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจที่มีอาชีพรับราชการ	2	6	5.159	169
2. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะออกจากราชการถ้าได้งานอื่นที่เงินเดือนดีกว่า	1	6	4.071	169
3. ข้าพเจ้าพอใจที่จะปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	1	6	4.781	169
4. ข้าพเจ้าพอใจในงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	1	6	4.846	169
5. ข้าพเจ้าไม่พอใจเกี่ยวกับสภาพในการเดินทางไปทำงานรวมทั้งเดินทางกลับบ้าน	1	6	4.053	169
6. ข้าพเจ้ายินดีที่จะทำงานล่วงเวลาแม้จะไม่มีค่าตอบแทน	1	6	4.183	169
7. ข้าพเจ้ามักไม่เห็นด้วยกับที่ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า	1	6	3.905	169
8. ข้าพเจ้าพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ข้าราชการและประชาชนทั่วไป	2	6	5.295	169
9. ข้าพเจ้าพอใจที่เข้ากับเพื่อนร่วมงานปัจจุบันได้เป็นอย่างดี	2	6	5.124	169
10. ข้าพเจ้าไม่พอใจที่จะต้องทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบัน	1	6	4.816	169
ทัศนคติต่องานราชการโดยรวม	2.60	6.00	4.641	169

4.2.3 การศึกษาการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

เหตุผลเชิงจริยธรรมคือเหตุผลที่บุคคลนำมาใช้ในการตัดสินใจ ที่จะกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใด ผู้วิจัยใช้แบบวัดการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ซึ่งเป็นการจำลองสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลกระทำหรือไม่กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยให้ผู้ตอบเลือกเหตุผลที่น่าจะสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ตอบคิดอยู่โดยกำหนดตัวเลือก 6 ตัว เลือกอันเป็นตัวเลือกที่แสดงระดับการใช้เหตุผลต่าง ๆ กัน

จากการทดสอบการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของข้าราชการตำรวจผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจมีระดับการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมในระดับ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ตารางที่ 4.6) อันแสดงว่าข้าราชการตำรวจมีการตัดสินใจเพื่อจะทำหรือไม่ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยคำนึงถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคมเป็นเกณฑ์ ซึ่งบุคคลที่มีการใช้เหตุผลในการตัดสินใจในระดับนี้ย่อมส่งผลให้สังคมมีระเบียบ มีการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข อีกทั้งยังเกิดประโยชน์กับสังคมโดยรวมด้วย

ตารางที่ 4.6

แสดงการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของข้าราชการตำรวจ

เหตุการณ์จำลอง	ระดับเหตุผลต่ำสุด	ระดับเหตุผลสูงสุด	ระดับเหตุผลเฉลี่ย	จำนวน
การใช้เหตุผลในเหตุการณ์ที่ 1	1.00	6.00	5.01	144
การใช้เหตุผลในเหตุการณ์ที่ 2	2.00	6.00	4.81	142
การใช้เหตุผลในเหตุการณ์ที่ 3	1.00	6.00	4.11	142
การใช้เหตุผลในเหตุการณ์ที่ 4	1.00	6.00	5.44	142
การใช้เหตุผลในเหตุการณ์ที่ 5	1.00	6.00	3.60	142
การใช้เหตุผลในเหตุการณ์ที่ 6	1.00	6.00	4.92	141
ระดับการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมเฉลี่ย	1.17	5.67	4.05	144

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ

ในการวัดพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งลักษณะการให้บริการเป็น 4 ลักษณะดังนี้

1. การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจได้แก่การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ
2. การให้บริการประชาชนด้านการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดได้แก่ การปราบปรามจับกุมการกระทำความผิดและการระงับเหตุร้ายต่างๆ ที่เกิดจากการกระทำความผิด
3. การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจซึ่งมิได้เกิดจากการกระทำความผิด
4. การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกโดยทั่วไปไม่เกี่ยวกับหน้าที่

ผลการวิจัยมีดังนี้

4.3.1 การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจ

การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจ มีลักษณะโดยทั่วไปคือการให้บริการต่อประชาชนทุกคนที่มาติดต่อ เช่น การแจ้งความ การร้องทุกข์ และการขออนุญาตต่าง ๆ ซึ่งหมายถึงว่าประชาชนที่มาติดต่อบนสถานีตำรวจเหล่านั้นส่วนใหญ่น่าจะมีความเดือดร้อนต้องการที่พึ่งจากตำรวจ การให้บริการแก่ประชาชนเหล่านี้จึงหมายถึง การช่วยเหลือทุกอย่างที่จะบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำลองสถานการณ์บนสถานีตำรวจเมื่อมีประชาชนเข้ามาติดต่อ โดยการให้บริการของตำรวจ จะจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือการให้บริการตามหน้าที่และการให้บริการโดยจิตสำนึก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจโดยใช้จิตสำนึกมากกว่าทำตามหน้าที่ทั้ง 3 สถานการณ์โดยจะมีสัดส่วนผู้ให้บริการด้วยจิตสำนึกตั้งแต่ร้อยละ 88.1 ถึงร้อยละ 97.0 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

แสดงข้อมูลการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีต่างๆ

สถานการณ์จำลอง	การให้บริการตามหน้าที่	การให้บริการโดยจิตสำนึก	รวม
1. ท่านปฏิบัติกับผู้มาติดต่อราชการบนสถานีตำรวจอย่างไร	8.3	91.7	100
2. มีผู้มาติดต่อราชการช่วงวันหยุดราชการซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจมีน้อยและผู้มาติดต่อไม่พบเจ้าหน้าที่ตนเองจะติดต่อด้วย พอดีกับนอกเวลาปฏิบัติหน้าที่ของท่านและท่านมาที่สถานีตำรวจโดยไม่ได้แต่งเครื่องแบบ โดยผู้มาติดต่อราชการก็ไม่ทราบว่าเป็นตำรวจของสถานีตำรวจนั้นท่านจะทำอย่างไร	11.9	88.1	100
3. การที่มีผู้มาขอรับบริการจากตำรวจ หากท่านจะให้บริการ การตัดสินใจที่จะให้บริการมากน้อยจะต้องขึ้นอยู่กับอะไร ท่านจะทำอย่างไร	3.0	97.0	100

4.3.2 การให้บริการประชาชนในด้านการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิด

การให้บริการประชาชนในด้านการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิด มีลักษณะโดยทั่วไปคือการให้บริการต่อประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำอันเป็นความผิดหรือน่าจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อรัฐหรือสังคมโดยส่วนรวม เช่น การปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิด การระงับเหตุร้ายต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการกระทำความผิดซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำลองสถานการณ์การพบการกระทำความผิดต่าง ๆ ทั้งขณะปฏิบัติหน้าที่และไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ โดยการให้บริการของตำรวจ จะจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือการให้บริการตามหน้าที่และการให้บริการโดยจิตสำนึก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้บริการประชาชนในด้านการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิดโดยใช้จิตสำนึกมากกว่าทำตามหน้าที่ทั้ง 4 สถานการณ์โดยจะมีสัดส่วนผู้ให้บริการด้วยจิตสำนึกตั้งแต่ร้อยละ 70.5 ถึงร้อยละ 85.1 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8
แสดงการให้บริการในด้านการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิด

สถานการณ์จำลอง	การให้บริการตามหน้าที่	การให้บริการตามจิตสำนึก	รวม
1. มีผู้เจตนาฝ่าฝืนสัญญาณจราจร แต่เป็นความผิดเพียงเล็กน้อย เมื่อถูกจับแล้ว ยอมรับสารภาพว่าได้กระทำความผิดจริงและอ้อนวอนให้ท่านปล่อยท่านจะทำอย่างไร	14.9	85.1	100
2. ยัยรุ่นทะเลาะวิวาทกันในสถานบริการที่ท่านไปเที่ยวพอดี โดยขณะนั้นท่านไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่แต่อยู่ในเขตท้องที่รับผิดชอบ ท่านจะทำอย่างไร	15.6	84.4	100
3. ท่านแต่งเครื่องแบบตำรวจผ่านมาและไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ และไม่ได้อยู่ในห้องที่รับผิดชอบ พบกลุ่มวัยรุ่นชกต่อยกันมีผู้ถูกกระทำร้ายท่านจะทำอย่างไร	29.5	70.5	100
4. กรณีเป็นเจ้าของพนักงานไม่ได้อยู่ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ พบเห็นผู้เมาสุราอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้อื่น หากพบเห็นท่านจะทำอย่างไร	22.6	77.4	100

4.3.3 การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจ

การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจ มีลักษณะโดยทั่วไป คือ การให้บริการประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนโดยมิใช่เกิดจากการกระทำความผิด แต่บังเอิญมีเจ้าหน้าที่ตำรวจไปพบเห็น เช่น พบผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุ หรือ พบรถเสียในถนนสายเปลี่ยว ซึ่งหมายความว่าในขณะนั้นประชาชนเหล่านั้น ได้รับความเดือดร้อนต้องการความช่วยเหลือซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำลองสถานการณ์การพบเหตุความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชนโดยการให้บริการของตำรวจจะแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือการให้บริการตามหน้าที่และการให้บริการโดยจิตสำนึก ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ได้รับความเดือดร้อนนอกสถานีตำรวจโดยใช้จิตสำนึกน้อยกว่าการทำตามหน้าที่ทั้ง 2 สถานการณ์ จะมีสัดส่วนผู้ให้บริการด้วยจิตสำนึกเพียงร้อยละ 47.0 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

แสดงข้อมูลการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจ

พฤติกรรมบริการประชาชน	การให้บริการตามหน้าที่	การให้บริการด้วยจิตสำนึก	รวม
1. สมมติท่านเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงนอกเวลาปฏิบัติหน้าที่ ขณะกำลังเดินทางไปเที่ยวต่างจังหวัด พบมีผู้ประสบอุบัติเหตุได้รับบาดเจ็บ รถก็ติดขวางการจราจร จะทำอย่างไร	53.0	47.0	100
2. กรณีที่ท่านพบรถเสียบนถนนสายเปลี่ยวในเวลากลางคืนนอกเวลาปฏิบัติหน้าที่ โดยที่ท่านกำลังรีบร้อนที่จะไปธุระ ท่านจะทำอย่างไร	53.0	47.0	100

4.3.4 การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปไม่เกี่ยวกับหน้าที่

การให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปไม่เกี่ยวกับหน้าที่ มีลักษณะทั่วไป คือ การให้บริการประชาชนซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจประสบเหตุต่างๆ ไปไม่ได้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และมีได้เกิดจากการกระทำผิดเพียงแต่ประชาชนหรือสังคมต้องการความช่วยเหลือ เช่น มีผู้ขอความช่วยเหลือ ภูเขาบ้าน เด็กนักเรียนโบกรถขออาศัย หรือพบสิ่งของสาธารณะชำรุดเสียหายโดยการให้บริการของตำรวจจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือการให้บริการตามหน้าที่และการให้บริการโดยจิตสำนึก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกโดยทั่วไปไม่เกี่ยวกับหน้าที่โดยใช้จิตสำนึกมากกว่าทำตามหน้าที่ทั้ง 3 สถานการณ์โดยมีสัดส่วนผู้ให้บริการด้วยจิตสำนึกตั้งแต่ร้อยละ 64.3 ถึงร้อยละ 86.3 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

แสดงข้อมูลการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกโดยทั่วไปไม่เกี่ยวกับหน้าที่

พฤติกรรมการบริการประชาชน	การให้บริการตามหน้าที่	การให้บริการด้วยจิตสำนึก	รวม
1. กรณีที่ท่านเป็นเจ้าของพนักงานปฏิบัติหน้าที่ ขณะขับรถยนต์ไปในพื้นที่ มีนักเรียนโบกรถของท่านจอดรับเพราะอะไร	35.7	64.3	100
2. ท่านเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจขณะที่กำลังพักเวรอยู่ที่บ้านพัก ประชาชนบ้านเคียงขอความช่วยเหลือกรณีมีผู้เข้าบ้านท่านจะทำอย่างไร	30.5	69.5	100
3. เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจพบเห็นสิ่งของสาธารณะชำรุด เช่นท่อแตก ฝาท่อระบายน้ำชำรุด อาจเกิดความเสียหายต่อความปลอดภัยของประชาชนได้ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเป็นพลเมืองดี ท่านจะทำอย่างไร	13.7	86.3	100

จากการศึกษาพฤติกรรมกรให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ศึกษาความแตกต่างของพฤติกรรมกรให้บริการโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา ยศชั้น ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานที่ดำรงชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ และฐานะทางเศรษฐกิจ ไม่พบว่า ข้าราชการดำรงชีพที่มีความแตกต่างทางปัจจัยชีวิตสังคมที่กล่าวมามีพฤติกรรมกรให้บริการประชาชนแตกต่างกัน

4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้มีตัวแปรต่างๆ เป็นตัวแปรอิสระได้แก่ ตัวแปรด้านชีวิตสังคม ตัวแปรด้านการทำงาน ตัวแปรด้านเศรษฐกิจและตัวแปรด้านจิตใจ รวม 12 ตัวแปรได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา ระดับชั้นยศ รายได้ต่อเดือน ความพอเพียงของรายได้ ภาระหนี้สิน ลักษณะสถานีดำรงชีพ ระยะเวลาการรับราชการตำรวจ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม การควบคุมตนเอง และทัศนคติต่ออาชีพรับราชการ และตัวแปรตาม 1 ตัวแปรได้แก่ พฤติกรรมกรให้บริการประชาชน 4 ด้านได้แก่ การให้บริการด้าน การอำนวยความสะดวกในสถานีดำรงชีพ การให้บริการด้านการป้องกันปราบปรามการกระทำความผิด การบริการด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีดำรงชีพ และการบริการด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปไม่เกี่ยวกับงานราชการ ซึ่งผู้วิจัยจะได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรทั้ง 4 ด้าน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยมีดังนี้

4.4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีดำรงชีพ

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Regression Analysis) โดยมีตัวแปรอิสระ 12 ตัวแปร และตัวแปรตามคือ พฤติกรรมกรให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีดำรงชีพพบว่า ลักษณะของสถานีดำรงชีพที่กลุ่มตัวอย่างประจำอยู่ มีอิทธิพลในเชิงผกผันกับพฤติกรรมกรให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีดำรงชีพ โดยข้าราชการตำรวจที่ประจำอยู่ในสถานีดำรงชีพที่มีปริมาณงานมากมีลักษณะการให้บริการประชาชนตามหน้าที่และข้าราชการที่ประจำอยู่ในสถานีดำรงชีพที่มีปริมาณงานน้อยมีลักษณะการให้บริการโดยจิตสำนึก (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเป็นขั้นตอนเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
การให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกในสถานีตำรวจ

ตัวแปร	B	Beta	t	Sig
อายุ	2.643	.057	.297	.767
ระดับการศึกษา	2.948E03	-.082	.963	.490
สถาบันการศึกษา	-4.669E02	.018	.112	.911
ยศชั้น	1.654E02	-.088	.687	.493
รายได้ต่อเดือน	-8.113E02	.103	.742	.459
ความพอเพียงของรายได้	-3.070E-02	.103	-.369	.713
ภาระหนี้สิน	7.462E-02	.076	.838	.403
สถานีตำรวจ	-.243	-.238	-2.767	.006
ระยะเวลาปฏิบัติงาน ราชการตำรวจ	-1.451E-03	-.031	-.196	.845
การใช้เหตุผลเชิง จริยธรรม	1.714E-02	.027	.314	.754
การควบคุมตนเอง	3.96E-02	.066	.784	.440
ทัศนคติต่องานราชการ	-2.633E-03	-.003	-.036	.972
ค่าคงที่	2.643		4.812	.000
R=.330	R ² =.109	R ² Adj=.026	F=1.317	SIG=.217

4.4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิด

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติโดยมีตัวแปรอิสระ 12 ตัวแปรและตัวแปรตาม 1 ตัวแปรได้แก่ การให้บริการประชาชนด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิดพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมดังกล่าว ได้แก่ รายได้ต่อเดือนโดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนสูงมีการให้บริการประชาชนโดยใช้จิตสำนึกและกลุ่มผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยมีการให้บริการโดยการกระทำตามหน้าที่ (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิด

ตัวแปร	B	Beta	t	Sig
อายุ	-.2612E-02	-.264	-.380	.170
ระดับการศึกษา	1.86	.169	1.409	.161
สถาบันการศึกษา	-.485	-.273	-1.652	.101
ยศชั้น	.107	.060	.471	.639
รายได้ต่อเดือน	.341	.309	2.230	.028
ความพอเพียงของรายได้	-.224	-.123	-.399	.164
ภาระหนี้สิน	-.101	-.054	-.592	.555
สถานะตำรวจ	4.144E-02	.021	.245	.807
ระยะเวลาปฏิบัติงาน ราชการตำรวจ	-1.893E-02	-.213	-.347	.181
การใช้เหตุผลเชิง จริยธรรม	.151	.122	1.442	.152
การควบคุมตนเอง	-5.417E-03	-.005	-.054	.957
ทัศนคติต่องานราชการ ค่าคงที่	.195	.112	1.388	.168
	1.788		1.694	.093

R=.371

R²=.138

R²Adj=.056

F=1.676

SIG=.080

4.4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจ

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติโดยมีตัวแปรอิสระ 12 ตัวแปร และตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมดังกล่าวได้แก่ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมในเชิงผูกพันโดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูง มีการให้บริการโดยจิตสำนึกส่วนตัวผู้มีเหตุผลเชิงจริยธรรมต่ำมีการให้บริการโดยการปฏิบัติตามหน้าที่ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกนอกสถานีตำรวจ

ตัวแปร	B	Beta	t	Sig
อายุ	-2.468E-03	-.030	-.156	.876
ระดับการศึกษา	1.303E-02	.014	.118	.907
สถาบันการศึกษา	-4.805E-02	-.032	-.200	.842
ยศชั้น	-.245	-.165	-1.284	.201
รายได้ต่อเดือน	3.330E-02	.036	.251	.802
ความพอเพียงของรายได้	-2.677E-03	.002	.020	.984
ภาระหนี้สิน	-.166	-.106	-.159	.249
สถานีตำรวจ	.243	.148	1.713	.089
ระยะเวลาปฏิบัติงาน ราชการตำรวจ	-8.412E-03	-.113	-.671	.503
การใช้เหตุผลเชิง จริยธรรม	.177	.175	2.045	.043
การควบคุมตนเอง	-7.052E-02	-.073	-.839	.403
ทัศนคติต่องานราชการ	.133	.107	1.161	.248
ค่าคงที่	1.442	1.789	1.789	.076

R=.320

R²=.102

R²Adj=.019

F=1.225

SIG=.273

4.4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปไม่เกี่ยวกับงานราชการ

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ โดยมีตัวแปรอิสระ 12 ตัวแปร ตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปผลการวิจัยไม่พบตัวแปรใดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมดังกล่าว (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวกทั่วไปไม่เกี่ยวกับงานราชการ

ตัวแปร	B	Beta	t	Sig
อายุ	4.825E-03	.017	.283	.777
ระดับการศึกษา	-3.25E-02	.115	-.282	.779
สถาบันการศึกษา	6.301E-02	.254	.248	.805
ยศชั้น	-.273	.202	-1.347	.180
รายได้ต่อเดือน	-1.38E-02	.138	-.100	.920
ความพอเพียงของรายได้	-9.72E-03	.143	-.068	.946
ภาระหนี้สิน	2.750E-02	.152	-.180	.857
สถานีดำรงจ	-.221	.152	-1.459	.147
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	7.527E-04	.013	.059	.953
ราชการดำรงจ				
การใช้เหตุผลเชิง	-.125	.090	-1.380	.170
จริยธรรม				
การควบคุมตนเอง	-8.42E-02	.089	-.948	.345
ทัศนคติต่องานราชการ	-.124	.126	-.948	.327
ค่าคงที่	3.786	.907	4.175	.000

R=.280

R²=.078

R²Adj=-.007

F=.914

SIG=..535

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปผลการวิจัยดังสรุปในแผนภูมิที่ 4.1

แผนภูมิที่ 4.1
สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพล
ต่อพฤติกรรมการให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจ

