

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจหลักในการรักษาความมั่นคงของประเทศชาติและราชบัลลังก์ ความสงบเรียบร้อยของสังคมและบ้านเมืองการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การอำนวยความสะดวกและการจัดการจราจร ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้กำหนดนโยบายในการที่จะมุ่งมั่นรักษาความมั่นคงของประเทศชาติ โดยการเร่งพัฒนาบุคลากรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุกระดับ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อการผลิตและการฝึกอบรม เพื่อให้ข้าราชการตำรวจมีความพร้อมทั้งความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ ระเบียบวินัย คุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคีและจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ส่วนรวม ตลอดจนจัดหาและส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ อย่างถูกต้องเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ของผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ได้อย่างมั่นคงและมีศักดิ์ศรี รวมทั้งพัฒนาสถานีตำรวจและหน่วยปฏิบัติงานหลักให้มีความพร้อมในการบริการประชาชน

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บริการดุจญาติ พี่พี่ภักษ์ราษฎร์ ดุจครอบครัว” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ^๑

ข้าราชการตำรวจจะต้องคำนึงถึงบริการดุจญาติ พี่พี่ภักษ์ราษฎร์ ดุจครอบครัวในการให้บริการประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการตำรวจยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการตำรวจกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก และต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของตำรวจ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถ

^๑คู่มือประชาชน,งานชุมชนสัมพันธ์,(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ,๒๕๕๔),หน้า๑.

เพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

สถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จึงมีผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ร้อยตำรวจเอก เป็นหัวหน้าสถานี และเป็นพันตำรวจโทเป็นหัวหน้าสถานีจนถึงปัจจุบันมี ๙ คน^๒ มีกำลังพลจำนวน อัตราอนุญาตตำรวจชั้นสัญญาบัตร ๙ คนอัตรากำลังจริง ๓ คน ชั้นประทวน ๔๙ คนอัตรากำลังจริง ๓๙ คน รวมมีกำลังตำแหน่งว่างจำนวน ๑๐ คน^๓ มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยทั้งภายนอกและภายในเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน รักษากฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่การกระทำผิดในทางอาญา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ดูแลรักษาผลประโยชน์ของสาธารณะ^๔ จากการมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนนั้นในปัจจุบันทางด้านสถานภาพอาชญากรรมมีแนวโน้มสูงขึ้นมีการระบาดของ ยาเสพติดทั่วไปทุกพื้นที่ทั่วประเทศไทยประกอบกับนโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติมุ่งเน้นพัฒนา ข้าราชการตำรวจจากการเป็นผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการพร้อมทั้งการพัฒนากำลังทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น ทางด้านร่างกาย จิตใจ ความคิดสติปัญญาและสุขภาพอนามัยให้มีความพร้อมในการปฏิบัติ หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคมและบริการรับใช้ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ^๕

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นสิ่งสำคัญและเหมาะสมที่จะ นำมาใช้โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนาซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่ยอมรับนับถือ มีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายอย่าง โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนนั้นในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมสนับสนุน ได้หลายประการหลักธรรมที่ส่งเสริมด้านการให้บริการโดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ คือ

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือ ทรัพย์สินสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

๒. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก ชี้แจง แนะนำสิ่งที่เป็น ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐานชักจูงในทางที่ดีงาม หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจรู้จักพูด ให้เกิดความเข้าใจดี สมานสามัคคี เกิดไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

^๒ สมบุญ อิ่มเกิด, พ.ต.ท.ประวัติ สก.หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อ ประชาชน ระยะที่ ๓ ตามนโยบายเร่งด่วน ๖ เดือนแรก พ.ศ. ๒๕๕๔.

^๓ สมบุญ อิ่มเกิด, พ.ต.ท. งานธรรการ กำลังพล สก.หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ๒๕๕๔.

^๔ ประมวลระเบียบการตำรวจภาค ๑ ระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ ๑ ๒๕๕๔ (กองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ), หน้า ๑.

^๕ กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, นโยบายสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๒ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ ๒๕๕๑), หน้า ๓.

๓. อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่ คือ ช่วยเหลือด้วยร่างกายและชวนช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์รวมทั้งช่วยแก้ไข้ปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

๔. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลายไม่เอาเปรียบและเสมอในสุขทุกข์ คือร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไข้ปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน^๖

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ได้อย่างไร ตลอดจนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ว่ามีอะไรบ้างและอะไรคือมูลเหตุ หรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ในการให้บริการประชาชนเพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข้การให้บริการตาม หลักสังคหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ไปรับบริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักสังคหัตถ์ ๔ คือ

ทาน คือ การแบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ประชาชนที่มาให้บริการ

ปิยวาจา คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่ารัก

อุตถจริยา คือ ทำประโยชน์ ช่วยเหลือ ให้ความสะดวก

^๖พระพรหมคุณาภรณ์ (ปยุต ปยุตโต). ธรรมานุญชีวิต พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

สมานัตตตา คือ วางตัวเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการในสถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์
จำนวน ๑๕,๙๕๘ คน^๗

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชากรที่ไปขอรับบริการที่สถานีดำรงจตุรหนองกรด
จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน^๘ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญได้
กลุ่มตัวอย่าง ๓๗๕ คน

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกได้ดังนี้

๑. เพศ
๒. อายุ
๓. ระดับการศึกษา
๔. อาชีพ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔
จำแนกได้ดังนี้

๑. ทาน
๒. ปิยวาจา
๓. อัตถจริยา
๔. สมานัตตตา

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

สถานีดำรงจตุรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองกรด
อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ถึง เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๖
รวมเป็นระยะเวลา ๗ เดือน

^๗งานนโยบายและแผน,บรรยายสรุปของสถานีดำรงจตุรหนองกรด อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัด
นครสวรรค์ พ.ศ.๒๕๕๔,หน้า ๒.

^๘ธานีทร ศิลป์จารุ,ผศ.การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป,พิมพ์ ครั้งที่ ๗,
กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์ จำกัด,๒๕๕๐.

๑.๔ ปัญหาการที่ต้องทราบ

๑.๔.๑ ความพึงพอใจของประชาชนที่ไปรับบริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ ความพึงพอใจของประชาชนที่ไปรับบริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๔.๓ ความพึงพอใจของประชาชนที่ไปรับบริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างไร

๑.๕ สมมุติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่ไปรับบริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่ไปรับบริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่ไปรับบริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจที่ไปรับบริการตามหลักสังกัดหวัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความประทับใจความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองหรือทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ สถานที่หรือสิ่งต่างๆ ที่มากระทบความรู้สึก ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ไปขอรับบริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

การให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษาและให้บริการที่ดีอย่าง สะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองต่อความต้องการประชาชนผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจ พึงพอใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ

สังกัดหวัด ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่นผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูลหรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกันประกอบด้วย

ทาน หมายถึง การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละแบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยการให้ สิ่งของ หรือให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนด้วยน้ำใจไมตรี มีความโอบอ้อมอารี

ปิยวาจา หมายถึง ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก พูดอย่างไพเราะ

อรรถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์ ทำประโยชน์แก่เขา

สมานัตตตา หมายถึง การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนให้เหมาะสม

สถานีตำรวจภูธรหนองกรด หมายถึง สถานีตำรวจภูธรประจำตำบลหนองกรด อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่รับผิดชอบ^๔

๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

๑.๗.๑. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๒. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๓. ทำให้ทราบถึงแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์

^๔ประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดีฉบับสมบูรณ์ ภาค ๑ ลักษณะที่ ๑ บทที่ ๒ ข้อ ๒ (๗)