

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีนโยบายที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวก คุณลักษณะความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและสอดคล้องตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๐ แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ. ๒๕๔๐ - ๒๕๔๔)^๑ และยังเป็นอีกหน่วยหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะภารกิจหรือหน้าที่หลักของตำรวจ คือ บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนหรือที่เรียกกันว่า ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ หมายถึง การมีหน้าที่ที่จะต้องทำให้ประชาชนทุกคนภายใต้แผ่นดินนี้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ร่มเย็น และมีความเป็นธรรมเกิดขึ้นในสังคม การทำงานของตำรวจส่วนใหญ่จึงเกี่ยวข้องหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสังคมจะมีความรู้สึก นิยมชมชอบ รักใคร่ พอใจ ยกย่องนับถือหรือ ไม่ไว้วางใจ ดุหมั่น เกลียดชังจากการปฏิบัติงานของตำรวจ^๒ นอกจากนั้นแล้วตำรวจยังมีบทบาทสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ซึ่งในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้น ตำรวจมิได้ดำเนินการอย่างโดดเดี่ยว แต่อยู่ภายใต้ภาวะสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของสังคม ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง การทหาร กฎหมายและเทคโนโลยี ซึ่งสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทุกๆ ด้านดังกล่าวเหล่านี้จะมี “ประชาชน” เป็นองค์ประกอบหลักอยู่เสมอ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในการปฏิบัติภารกิจของตำรวจนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนและพฤติกรรมของประชาชน ซึ่งรวมกันเรียกว่า ชุมชน เป็นหลัก ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนหรือชุมชน จึงเป็นปัจจัยข้อสำคัญที่สุดสำหรับตำรวจ โดยเฉพาะในการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งถือว่าตำรวจต้องรับใช้ประชาชนและสังคม เพราะตำรวจนั้นได้รับงบประมาณที่เก็บจากภาษีของประชาชน จึงต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเรียนรู้ว่าประชาชนหรือ ชุมชนต้องการอะไรจากบริการของ

^๑ กองสารนิเทศ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, นโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๑ - ๒๕๕๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๕๑), หน้า ๑๕ -๑๗.

^๒ กรมตำรวจ, ประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี เล่ม ๒ ตอน ๑ ประเภทบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ), ๒๕๔๐.

ตำรวจ และพยายามที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ซึ่งในความพยายามของตำรวจที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชุมชนนั้น^๓

สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจนั้น พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานพระบรมราโชวาท สำหรับข้าราชการตำรวจไว้ความตอนหนึ่งว่า “การจับผู้ร้ายนั้นไม่ถือเป็นความชอบ เป็นแต่นับว่าผู้นั้นได้กระทำการครบถ้วนแก่หน้าที่เท่านั้น แต่จะถือเป็นความชอบต่อเมื่อได้ปกครองป้องกันเหตุร้ายให้ชีวิตและทรัพย์สินของข้าแผ่นดินในท้องที่นั้นอยู่เย็นเป็นสุขพอสมควร”^๔

การให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรลี้ จังหวัดลำพูน ยังคงประสบกับปัญหาการให้บริการอาจติดขัดหรือมีปัญหาอยู่บ้าง ปัญหาต่างๆ พอจะสรุปเป็นประเด็นต่างๆ คือ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการไม่เข้าใจถึงระบบการให้บริการ ขั้นตอนและวิธีการ บางรายที่มารับบริการทั้งๆ ที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับและกฎเกณฑ์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจดึงเครียด จึงขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ จะเห็นได้จากการวิพากษ์วิจารณ์ เป็นผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการลดน้อยลงไป

การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนามาปรับใช้ควบคู่กับการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะหลักธรรมในพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นศาสนาที่คนไทยส่วนใหญ่ในพื้นที่นับถือกันมากกว่าศาสนาอื่นๆ อันมีหลักธรรมที่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้หลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการประชาชนนั้น ในพระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่สามารถส่งเสริมและสนับสนุนได้หลายประการ หลักธรรมที่ส่งเสริม และเหมาะสมสำหรับงานด้านการให้บริการ^๕ โดยเฉพาะหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ เป็นหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน^๖ มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่^๗

๑. ทาน ให้ปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และแนะนำสั่งสอน

^๓ เฉลิมศักดิ์ สุขสำราญ, “ความพร้อมของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชน”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

^๔ ภาณุศักดิ์ คำแพง, แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ, (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์-สุตรไพศาล), หน้า ๔-๘.

^๕ สมยศ นาวิการ, การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ, กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๓๓.

^๖ อ.จตุกก.(ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑

^๗ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมานุญชีวิต พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

๒. ปิยวาจา คือ พูดดี พูดให้คนรับฟังมีความสุข ด้วยถ้อยคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจดี สร้างไมตรี ทำให้รักใคร่นับถือและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

๓. อตถจริยา ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกาย และชวนช่วยช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์

๔. สมานัตตตา การไม่ถือตัวไม่ถือตน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย ร่วมสุข ร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ ร่วมแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

ดังนั้นแล้ว ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ให้บริการประชาชนจึงมีความต้องการศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความพึงพอใจได้อย่างไร ตลอดจนเพื่อเป็นการรับทราบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการให้บริการประชาชนเพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา และการนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบราชการ ด้านการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดทางระบบงานราชการ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาติดต่อสถานีดารวจภูธรลีในลำดับต่อไป อนึ่งการศึกษาในลักษณะนี้ในพื้นที่สถานีดารวจภูธรลี ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษามาก่อน

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

๑.๒.๔ เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน มีอะไรบ้าง

๑.๓.๔ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสัณคหัตถธรรม
ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัตล่ำพูน เป็นอย่งไร

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตาม
หลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัตล่ำพูน ซึ่งประกอบด้วย ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา
๓) อัถถจริยา ๔) สมานัตตตา

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

๑. ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ
และรายได้

๒. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลักสัณคห
ัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัตล่ำพูน ซึ่งประกอบด้วย ๑) ทาน ๒) ปิยวาจา ๓) อัถถจริยา
๔) สมานัตตตา

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สถานีดารวจภูธรลี้
จังหวัตล่ำพูน จำนวน ๓๐๐ คน / เดือน^๔

สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๘ รูป/คน ประกอบด้วย

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดพื้นที่ในการศึกษาวิจัยโดยเฉพาะประชาชนผู้มาใช้
บริการของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัตล่ำพูน เท่านั้น

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗
ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมระยะเวลา ๑๒ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการตาม
หลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัตล่ำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการตาม
หลักสัณคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัตล่ำพูน แตกต่างกัน

^๔ งบ.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๐-๕๑

^๕ งานแผนและนโยบาย, บรรยายสรุปโรงพักเพื่อประชาชนของสถานีดารวจภูธรลี้ จังหวัตล่ำพูน,
๒๕๕๖.

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีสถานภาพ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๖ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ คุณภาพ หมายถึง การนำหลักสัจจธรรม มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชนที่มาใช้สถานีดารวจภูธรลี ให้มีประสิทธิภาพจนเกิดความพึงพอใจ

๑.๖.๒ การให้บริการ หมายถึง การทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีดารวจภูธรลี

๑.๖.๓ หลักสัจจธรรม หมายถึง หลักธรรมที่ใช้ในการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ๔ ประการ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

๑.๖.๔ ทาน หมายถึง การให้ คือ การให้คำปรึกษา แนะนำ การอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ประชาชน ในการให้บริการของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

๑.๖.๕ ปิยวาจา หมายถึง การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน ตรงไปตรงมาและเป็นกันเองแก่ประชาชน ในการให้บริการของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

๑.๖.๖ อตถจริยา หมายถึง ความเสียสละ ความทุ่มเทในการให้บริการอย่างเต็มความสามารถโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนในการให้บริการของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

๑.๖.๗ สมานัตตตา หมายถึง การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

๑.๖.๘ ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

๑.๖.๙ สถานีดารวจภูธรลี หมายถึง หน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจตลอดเวลา ตั้งอยู่ที่ ๕๖๓ ถนนลี - ลำพูน ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๖ หมู่ ๑๔ บ้านวังดินใหม่ ตำบลลี อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

๑.๗.๒ ทำให้ได้ทราบผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน

๑.๗.๓ ทำให้ได้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดำรงจตุรลี จังหวัดลำพูน

๑.๗.๔ ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดำรงจตุรลี จังหวัดลำพูน

๑.๗.๕ ผลการวิจัยจะนำไปเป็นสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสัจจธรรม ของสถานีดำรงจตุรลี จังหวัดลำพูน