

การบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

Administration according to the Four Sangahavatthu Principles of Samrong
Tai Police Station Phra Pradaeng District Samut Prakarn Province

สุอาภา คล่องกระแสนธุ์¹

Suarpa Klongkrasaesin

Received: March 19, 2019

Revised: March 31, 2019

Accepted: March 31, 2019

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 2. เปรียบเทียบศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และ 3. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่ใช้บริการเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ศึกษาวิจัยโดยใช้การวิจัยแบบผานวิธี โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เคยมาใช้บริการกับสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 398 คน ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและ

¹ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์; Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhonsawan Campus

Corresponding author, e-mail: Suarpa@gmail.com, Tel. 081-9162699

มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ แบบสอบถามปลายเปิด ใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นโดยการทดสอบ ค่าที (t-test) และการทดสอบ ค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้ Least Significant Difference (LSD) ในการเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรครั้งละคู่สำหรับตัวแปรที่แบ่งเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนาประกอบบริบท

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้แก่ด้าน ทาน ปิยาวจา อตถจริยา และด้านสมานัตตตาทายอยู่ในระดับมาก
2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าประชาชนมีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้และประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัย
3. ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ประชาชนมีความคาดหวังการบริการที่ดีเมื่อต้องติดต่อใช้บริการของสถานีตำรวจ การให้บริการที่ล่าช้าของข้าราชการตำรวจ การพูดจากับผู้ใช้บริการไม่สุภาพ ข้าราชการตำรวจยังไม่มีกรำแก้ปัญหาประโยชน์ต่อประชาชนเท่าที่ควร มีความเสียสละ เอื้อเฟื้อน้อย มีการเลือกปฏิบัติไม่เท่าเทียมและไม่เสมอภาค ไม่มีการจัดลำดับคิว

คำสำคัญ: การบริหาร, หลักสังคหวัตถุธรรม 4

Abstract

This research article objectives were to 1. study the level of opinions of people who use the service towards the administration according to the four Sangahavatthu principles of Samrong Tai Police Station Phra Pradaeng District Samut Prakan Province 2. compare the opinions of the people who use the service towards the administration according to the four Sangahavatthu principles of Samrong Tai Police Station Phra Pradaeng District Samut Prakan Province and 3. study the problems, obstacles and suggestions of people who use the service regarding the administration according to the four Sangahavatthu principles of the Samrong Tai Police Station Phra Pradaeng District Samut Prakan Province. This research by using mixed methods research using quantitative and qualitative research. Quantitative research collected data from people who had used the service with Samrong Tai Police Station. Phra Pradaeng District 398 people in Samut Prakan Province using cluster Sampling. Data collection was used as a questionnaire. There was a check list and rating scale of 5 open-ended questionnaires. Used descriptive statistics to analyze data, calculate frequencies, percentages, mean (standard), standard deviation, compare differences by using t-test and F-test by one-way analysis of variance (One Way ANOVA) with statistical significance at level 0.05 And using Least Significant Difference (LSD) to compare the difference between the average of the population at one time for the variables that are divided into 3 groups or more. For qualitative research, data were collected using the In-depth Interview with the number of 9 key informants, using descriptive content analysis techniques.

The results of research were as follows:

1. People had opinions on the administration according to the four Sangahavatthu principles of Samrong Tai Police Station, Phra Pradaeng District. Overall view at a high level at average value was 3.86 when considered in each aspect. It was found that all aspects, such as Dāna (giving), Piyavācā (kindly speech),

Atthacariyā (useful conduct) and Samānattatā (even and equal treatment) aspects were at a high level.

2. The result of the comparative study on the people's opinions towards the administration according to Sangahavatthudhamma of Samrong Tai Police Station, Phra Pradaeng District, Samut Prakan Province classified by Personal status, found that people of different sexes, ages, educational levels, careers, incomes and experiences took no different opinion, so the research hypothesis was rejected.

3. The results of the study of problems, threats, and suggestions for administration according to four Sangahavatthu principles of Samrong Tai Police Station Phra Pradaeng District Samut Prakan Province was people have good service expectations when contacting police stations. Delayed service of police officers, Speaking to the user was impolite. Police officers do not have to do as much as they should. With sacrifice less generous, discrimination, and inequality, no queue ranking. The following suggestions; personnel training for Samrong Tai Police Station, should be provided with service mind, develop communication skills, applying Buddhist principles to the duties and arrange the queue system for services.

Keywords: Administration, Four Sangahavatthu principles

บทนำ

ยุคโลกาภิวัตน์ได้เปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ไปมากมาย แต่ตำรวจยังคงความน่าสนใจให้ได้ศึกษาค้นคว้าไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการ ซึ่งการที่เราจะทราบถึงการบริหารจัดการของตำรวจ จึงควรมาศึกษาถึงความเป็นมาของตำรวจ โดยคำว่า ตำรวจ มีความหมายมาจากคำว่าตรวจ ซึ่งหมายถึง การตรวจตรารักษาความสงบ ให้ความคุ้มครองดูแลความปลอดภัยแก่สังคม ซึ่งมีประวัติความเป็นมาโดยย่อ คือเมื่อ พ.ศ.2403 ล้นเกล้ารัชกาลที่ 4 เห็นว่า โจรผู้ร้ายมักก่อความสงบแก่ราษฎร ลำพังข้าราชการกรมเมือง มีอาจะระงับเหตุการณ์ไม่สงบเรียบร้อยได้ง่าย จึงได้ทรงจัดตั้งกองโปลิส หรือกองตำรวจขึ้นตามแบบอย่างสิงคโปร์ และอินเดีย ซึ่งก็ยังคงอยู่ในเมืองหลวง จนกระทั่งมาถึงรัชกาลที่ 5 ในพุทธศักราช 2440 จึงมีการจัดตั้งกรมตำรวจ และมีการจัดตั้งกองตำรวจภูธร

มณฑลต่าง ๆ ตามหัวเมือง เพื่อดูแลความปลอดภัยแก่ประชาชน ป้องกันและปราบปรามโจรผู้ร้าย รวมทั้งรักษาพระราชอาณาเขต ซึ่งมีการปฏิบัติลักษณะคล้ายทหาร ต่อมาในรัชกาลที่ 6 เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2547 จึงมีประกาศพระบรมราชโองการให้รวมกรมพลตระเวนซึ่งรับผิดชอบเขตมณฑลกรุงเทพ เข้ากับกรมตำรวจภูธร สังกัดกระทรวงมหาดไทย กรมตำรวจจึงเจริญก้าวหน้ามาตามลำดับ จนกระทั่งเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2541 จึงได้เปลี่ยนเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จากการเปลี่ยนแปลงเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมไปถึงภัยทางด้านสังคมต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนอยู่อย่างสงบสุขร่มเย็น เกิดความรู้สึกปลอดภัยทั้งทางร่างกายและด้านทรัพย์สิน เป็นหน้าที่ที่ประการสำคัญของ “ตำรวจ” แต่การป้องกันและปราบปรามต่าง ๆ ของตำรวจตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมักพบอุปสรรคปัญหา การขาดแคลนกำลังของตำรวจในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดข้อจำกัดในด้านการดูแลพื้นที่ไม่ทั่วถึง จึงก่อให้เกิดอุปสรรคและปัญหาตามมามากมาย เช่น ปัญหาการล่องละเมิดทางเพศ การโจรกรรมทรัพย์สิน การค้ายาเสพติด การล่อลวงประชาชนไปทำงานยังต่างประเทศ ปัญหาแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง ปัญหาการบุกรุกพื้นที่ป่าสาธารณะและทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ ของประเทศ ตำรวจจึงมีภารกิจหน้าที่ดูแล ให้ปัญหาเหล่านี้ลดลงให้ได้เพราะเป็นนโยบายของข้าราชการตำรวจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้สมเกียรติของข้าราชการตำรวจตามที่ผู้บริหารได้รับมอบหมายนโยบายให้โดยเฉพาะสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีภารกิจหลักในการรักษาความมั่นคงของประเทศชาติ และราชบัลลังก์ ความสงบเรียบร้อยของสังคมและบ้านเมือง การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การอำนวยความสะดวกยุติธรรมและการจัดการจราจร ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงเป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนให้ความไว้วางใจเชื่อมั่นและศรัทธา เปรียบเสมือนกับ “ประตูของกระบวนการยุติธรรม” พร้อมทั้งจะให้บริการและรับใช้ประชาชนตามอำนาจหน้าที่อย่างรวดเร็ว โปร่งใส เสมอภาค เป็นธรรม โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (กองบรรณาธิการ, 2555)

แต่การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งนับวันปัญหาเหล่านี้ยิ่งจะทวีความรุนแรงและมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น นอกจากปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นอย่างมากมายแล้ว ยังพบปัญหาในเรื่องของการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญ เนื่องจากยังพบว่ายังมีข้าราชการตำรวจบางนาย แสดงอิทธิพลและวางตัวเป็นเจ้านายของประชาชน ไม่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และมักประพฤติดื้อไปในทางทุจริต และปัญหาซ้ำซากที่เกิดขึ้นในวงการเสีงาก็ คือ การที่ผู้บังคับบัญชาขาดมนุษยสัมพันธ์ ไร้ความเป็น

ธรรม เอารัดเอาเปรียบจนกลายเป็นนิสัย การไม่รับฟังความคิดเห็นและมีอคติต่อการแสดงความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาก็ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเพราะเกรงกลัวความผิดจากปัญหาดังกล่าว รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบและการลงโทษต่อข้าราชการตำรวจภายในหน่วยงาน ก็มักจะถูกเหตุแทรกแซงจากผู้มีอำนาจหรืออิทธิพลทางการเมืองผู้บังคับบัญชาในระดับสูง จึงไม่ได้รับความเป็นธรรมกับผู้ที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เกิดการท้อถอยและเกิดการแตกความสามัคคีในหมู่ตำรวจหรือในหน่วยงานเหล่านี้ ส่งผลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติถูกมองว่าด้อยประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และประชาชนก็เกิดความเสื่อมศรัทธาเป็นอันมาก ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรตระหนักและรีบแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ก่อนที่จะสายเกินแก้ (ชัยรัตน์ สีลาพันธุ์, 2548)

สถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอบางบาล จังหวัดสมุทรปราการ เป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนให้ความไว้วางใจเชื่อมั่นและศรัทธา ซึ่งเปรียบเสมือนประตูของกระบวนการยุติธรรม พร้อมให้บริการและรับใช้ประชาชนตามอำนาจหน้าที่อย่างรวดเร็ว โปร่งใส เสมอภาคและเป็นธรรม โดยมี VISION (วิสัยทัศน์) ของตำรวจภูธรสำโรงใต้ จังหวัดสมุทรปราการ ว่า "จะเป็นหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและอำนวยความยุติธรรมอย่างมีศักยภาพบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง" และมี MISSION (พันธกิจ) ของตำรวจภูธรสำโรงใต้ จังหวัดสมุทรปราการ ว่า

1. รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์และพระราชอาคันตุกะ
2. การป้องกันปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา
3. รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและรักษาความมั่นคงของราชอาณาจักร
4. อำนวยความยุติธรรม โดยยึดหลักนิติธรรม
5. ให้บริการที่ดี โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง
6. ส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชน มีส่วนร่วมในกิจการของตำรวจเพื่อป้องกัน ป้องปราบ ปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชน

โดยมียุทธศาสตร์เพื่อให้สอดคล้องกับ VISION (วิสัยทัศน์) และ MISSION (พันธกิจ) ซึ่งตำรวจภูธรสำโรงใต้ จังหวัดสมุทรปราการ กำหนดยุทธศาสตร์ของตำรวจภูธรสำโรงใต้ จังหวัด

สมุทรปราการ ไว้ดังนี้

1. ด้านการบริหารเพื่อการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน
2. ด้านการป้องกันอาชญากรรม
3. ด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม
4. ด้านการอำนวยความสะดวก
5. ด้านความมั่นคงของชาติและกิจการพิเศษ
6. ด้านการบริหารจัดการที่ดี

จากการกำหนด VISION (วิสัยทัศน์), MISSION (พันธกิจ) และการกำหนดยุทธศาสตร์ของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จะเห็นได้ว่า มีการกำหนดหลักการบริหาร หลักการตามหลักกฎหมาย และหลักของการบริการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของสถานีตำรวจและเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า การบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นอย่างไร สามารถดำเนินการให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด โดยศึกษาหลักการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพทางการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรม ได้แก่ 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อุตถจริยา และ 4) สมานัตตตา

ผู้วิจัยต้องการทราบว่า การบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ในปัจจุบันเป็นอย่างไร จึงต้องการจะศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักการบริหารและศึกษาเปรียบเทียบตามตัวแปรด้านบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ ว่า มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงหรือแตกต่างกันอย่างไร เพราะข้อมูลดังกล่าวที่ได้ จะสามารถนำไปเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการที่จะเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนา ด้านการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และนำข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงประยุกต์ใช้กับการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันจะส่งผลดีต่อการดำเนินการ การให้บริการ การวางแผน การวางนโยบายในการผลิต และพัฒนาข้าราชการตำรวจ เพื่อให้มีคุณภาพออกไปรับใช้ประชาชนดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยให้กับสังคม เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร คือ การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรง

ใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในภายภาคหน้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตการวิจัย

บทความวิจัยเรื่อง “การบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” มีขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้ เนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิดหลักสังคหัตถุธรรม (อง. จตุกก. (ไทย) 21/32/50-51) ซึ่งนำเอาหลักธรรมสังคหัตถุ 4 จากพระไตรปิฎก 4 ประการ ได้แก่ 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อตถจริยา และ 4) สมานัตตตา โดยมีตัวในการวิจัยคือ ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ ประกอบด้วย 1) ทาน 2) ปิยวาจา 3) อตถจริยา และ 4) สมานัตตตา สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เคยมาใช้บริการกับสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ โดยได้จัดเก็บข้อมูลโดยอาศัยฐานข้อมูลของประชาชนที่เคยมาใช้บริการกับสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระ-ประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีจำนวนยอดเต็ม 76,089 คน (เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย, 2558) ส่วนพื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ทำการศึกษาวิจัยที่สถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เคยมาใช้บริการกับสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 398 คน ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ แบบสอบถามปลายเปิด ใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบความแตกต่างโดยการทดสอบ ค่าที (t-test) และการทดสอบ ค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนาประกอบบริบท เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 ส่วนเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นสัดส่วนใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 48.20

2) อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 ประชากรที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ประชากรที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 คน ส่วนประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และประชากรที่พบน้อยที่สุดคืออายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

3) การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 ส่วน

ระดับประถมศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 และประชากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

4) อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 พนักงานเอกชน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 เกษตรกรรม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 แม่บ้าน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ส่วนนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

5) รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ส่วนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30

6) ประสพการณ์ในการใช้บริการสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสพการณ์ในการใช้บริการสถานีตำรวจมากที่สุด จำนวน 1 – 5 ครั้ง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 รองลงมาคือ 6 – 10 ครั้ง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60, 11 – 15 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และมากที่สุดคือ 16 ครั้งขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

2. ผลการวิเคราะห์การบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านทาน ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านทาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านปิยวาจา ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสมุทรปราการ ด้านปิยวาจา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

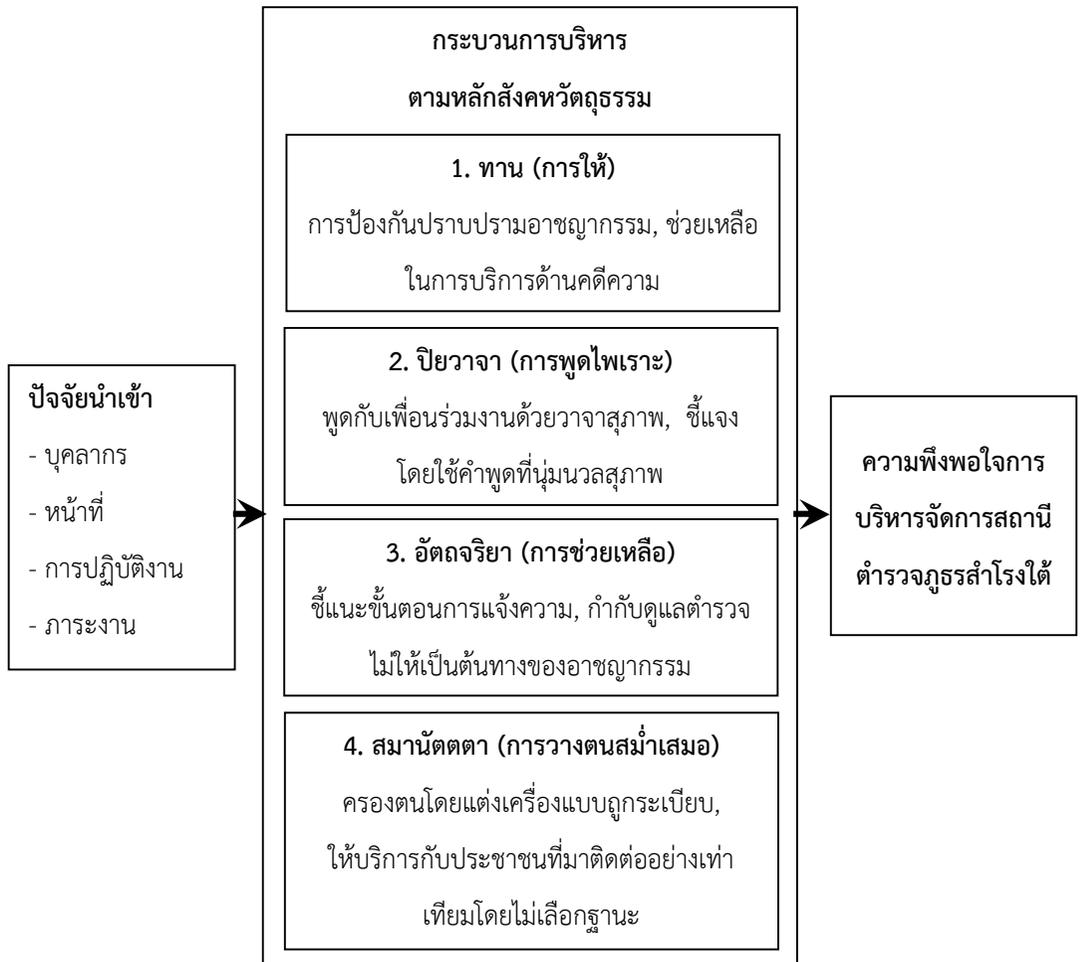
ด้านอัตถจริยา ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสมุทรปราการ ด้าน อัตถจริยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านสมานัตตตา ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสมุทรปราการ การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ การจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ ตามสมมติฐานที่ 1 – 5 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา ผลงานทางวิชาการและงานวิจัยต่าง ๆ นำมารวบรวมเรียบเรียงไว้ในงานวิจัยเล่มนี้ และจากการที่ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และลงพื้นที่ทำการวิจัย จึงได้สรุปองค์ความรู้จากการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีดารวญุธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย “การบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีดารวญุธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณารายด้านผู้ศึกษาวิจัยได้แยกประเด็นการอภิปรายการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีดารวญุธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

1) ด้านทาน พบว่า ด้านทานของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมในด้านทานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของ (\bar{X}) เท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ให้บริการด้านการรับแจ้งความ ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและให้ความรู้ คำแนะนำอย่างถูกต้อง ยุติธรรม เสมอภาค ด้านสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้มีป้ายบอกโครงสร้างที่ระบุผู้รับผิดชอบ ในแต่ละส่วนงานภายในสถานีตำรวจแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนัย วงศ์อมรอำครพันธ์ (2553) ได้วิจัยเรื่อง เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหัตถุ 4 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสภานายความ ตามหลักสังคหัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตตา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ด้านปิยวาจา พบว่า ด้านปิยวาจาของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมในด้านปิยวาจาอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ครองคนโดยให้บุคลากรของสถานีตำรวจ มีการควบคุมอารมณ์เมื่อโกรธหรือไม่พอใจ ไม่ให้พูดส่อเสียด เสแสร้งหรือพูดถ้อยคำที่ไม่สุภาพต่อผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ให้บุคลากรตำรวจใช้คำพูดต่อเพื่อนร่วมงาน ด้วยวาจาสุภาพไพเราะน่าฟัง เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้พูดเจรจารับแจ้งความ ไม่กล่าววาจาล่วงเกินหรือดูถูกหรือไม่สุภาพเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุกษา พุทธิรักษ์ (2552) ได้วิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหัตถุ 4 กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก” พบว่า การบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหัตถุ 4 ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3) ด้านอรรถจริยา พบว่า ด้านอรรถจริยาของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมในด้านอรรถจริยาอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของ (\bar{X}) เท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจมีการประสานงานการให้บริการที่สถานีตำรวจได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้คอยอำนวยความสะดวกและชี้แนะขั้นตอนในการดำเนินการแจ้งความหรือติดต่อกับสถานีตำรวจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9” พบว่า มีความพอใจในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านรูปลักษณ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4) ด้านสมานัตตตา พบว่า ด้านสมานัตตตาของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมในด้านสมานัตตตาอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยของ (\bar{X}) เท่ากับ 3.87 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิตธร เขียรชัยพลฤกษ์ (2552) ได้วิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ” พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสมานัตตตา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ครองตนโดยแต่งเครื่องแบบชุดแต่งกายถูกระเบียบสะอาด สุภาพและเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการตำรวจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9” พบว่า มีความพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านรูปลักษณ์ของตำรวจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามหลักสังคหัตถ์ธรรมของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ ดังนี้

1. ควรดำเนินการจัดฝึกอบรมบุคลากรของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ ในการให้บริการด้วยหัวใจ (Service Mind) เพื่อให้เข้าใจหลักการบริการ
2. ควรดำเนินการพัฒนาบุคลากรของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ในด้านทักษะการพูดและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพูดและการสื่อสารกับประชาชนในเชิงบวก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรนำหลักพุทธธรรมมาปรับประยุกต์ใช้กับบุคลากรของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้ เช่น ด้านปิยวาจา เพื่อการสื่อสารที่ดีกับประชาชนที่ใช้บริการ

2. ควรจัดระบบลำดับคิวเพื่ออำนวยความสะดวกและเกิดความรวดเร็วในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรสำโรงใต้

เอกสารอ้างอิง

- กองบรรณาธิการ. (2555). 13 ตุลาฯ วันตำรวจไทย. *ตำรวจเพื่อมวลชน*, 1(2).
- เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย. (2558). *ข้อมูลจากใบรับรองของท้องถิ่นเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย*. ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2558. (อัสสำเนา)
- ชัยรัตน์ ลีลาพันธุ์. (2548). ประสบการณ์ กต.ตร.สน. *นครบาลวันนี้*, 2(1).
- ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- दनัย วงศ์อมรรัตน์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังคหวัตถุ 4*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปิ่นฉัตร เจริญชยพลักษณ์. (2552). *การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พุกษา พุทธรักษ์. (2552). *การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4: กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พ.ต.ท.สมศักดิ์ ณ โมรา. (2560). *ตำรวจที่ดี มีคุณภาพที่ประชาชนต้องการ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.หลักสูตร.com>.

