

ชื่อวิทยานิพนธ์ : การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรม
ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน

ผู้วิจัย : ดาบตำรวจปรีชา แสงผาบ

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: พระครูสุนทรสังฆพินิต, ดร. พธ.บ. (ศาสนา), M.A. (Philosophy),
Ph.D. (Philosophy)
ดร.นิกร ยาอินตา พย.บ., รป.ม., ปร.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

วันสำเร็จการศึกษา : ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๘

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ตามทัศนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง ซึ่งมีจำนวนจำนวน ๔,๒๒๖ คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานด้วย การทดสอบค่าที (T – test) และการทดสอบค่าเอฟ (F – test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ความแปรปรวน ทางเดียว(One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (L.S.D) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ ๐.๐๕ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการจัดกลุ่มข้อมูลตามสาระสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธร ทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสมานัตตดา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทาน ปิยวาจาและอิตถจริยา อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ใน การมาใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการ ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ และ ๐.๐๕ สำหรับเพศและความถี่ใน การมาใช้บริการ มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธร ทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน สรุปได้คือ ๑) ด้านทาน เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำขั้นตอนการให้บริการเท่าที่ควร ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการแนะนำขั้นตอนต่างๆ แก่ ประชาชนให้ทราบด้วย ๒) ด้านปิยวาจา การพูดจาของเจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่เป็นปิยวาจาเท่าที่ควร ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรมีการพูดจาที่ไพเราะอ่อนหวาน ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ๓) ด้านอิตถจริยา เจ้าหน้าที่ยังไม่ได้ให้ความช่วยเหลือประชาชนในการติดต่อประสานงานฝ่ายต่างๆ และเจ้าหน้าที่ ตำรวจที่ประจำสถานีมีน้อย ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีบ้างเพื่อคอยให้บริการ ประชาชนยามจำเป็น ๔) ด้านสมานัตตดา การให้บริการยังไม่มี ความยืดหยุ่นเท่าใดนัก เพราะอาจ ต้องปฏิบัติไปตามหน้าที่ แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจก็ควรมีความยืดหยุ่นบ้างในบางกรณี

4. ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เน้นในเรื่องของการ ให้บริการที่สอดคล้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยเฉพาะรูปแบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและเป็น ธรรมกับทุกฝ่าย มีการพูดจาที่ไพเราะ การช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความ ประทับใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

Thesis Title : Public Service According to Sangahavatthudhamma
of Thakat Police Station Maeta District Lamphun Province

Researcher : Preecha Saengpab

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee
: Phrakru Sunthorn Sanghapinit, B.A. (Religions),
M.A. (Philosophy), Ph.D. (Philosophy)
: Dr.Nikorn Yainta B.A., MPA., D.P.A.

Date of Graduation : March 22, 2015

ABSTRACT

The objectives of the study were: 1) to examine the satisfaction level of people toward the service according to sangavatthus of Takad Police Station, Meata district, Lamphun province. 2) to compare the satisfaction toward the service according to sangavatthus of Takad Police Station, Meata district, Lamphun province. 3) to explore the problems, the obstacles and the recommendations toward people service according to sangavatthus of Takad Police Station, Meata district, Lamphun province and 4) to investigate the application of Sangahavatthus for efficiency development toward people service of Takad Police Station, Meata district, Lamphun province. This research was a mixed research method. The samples were 4,226 people, the sample size was determined by Taro Yamane Table form the 375 people. The data was collected by questionnaires. The data analysis was done with social sciences SPSS. The statistics used were values of frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypothesis test with T – test, F-test. It is also analyzed by the one-way Anova. In the case of independent variable since 3 group up found that difference with Least Significant Difference: LSD by statistically significant at the 0.05 level and data from interviews, the researcher will form into data groups according to important part of the interview and then content analysis technique.

The findings of this research were found as follows:

1. The opinion level toward the services according to sangavatthus of Takad Police Station, Meata district, Lamphun province found that the overall was at the medium level (= 3.39, when considering into each aspect, it was found that samanattata was at the high level but Dana, Piyavaca and Atthacariya was at the medium level.

2. The comparison of opinion level toward the service according to sangavatthus of Takad Police Station, Meata district, Lamphun province, The hypothesis test that different analysis according to classify by personal factors, including gender, age, education, occupation, frequency to use the service, it found that different age, education and occupation there is the opinion toward the different service was statistically significant at the 0.01 and 0.05 level , for gender and frequency of the service, the opinion into the service is no different.

3. The problems and the obstacles toward the service according to sangavatthus of Takad Police Station, Meata district, Lamphun province conclude that 1) Dana aspect: the police officer do not have public relations, recommendation and procedure toward the service that police officer should be suggested or various procedure about the service. 2) Piyavaca aspect: the speech of police station is still not polite properly that the officer should be spoken polite word and friendly service. 3) Atthacariya: the officers do not help the people in connecting with other section and there are at least the officers, should be at station for service the people and 4) Samanattata aspect: the service has not the flexible because they have to follow by regulation but should have the flexible.

4. The result of qualitative study found that the most informants on the subject of the services that concern with the four Sangahavatthus. Particularly, the service model that is convenient, fast and fair to all. There are polite word, various helping to people and impression into users service.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีก็เพราะได้รับความเมตตาจาก พระครูสุนทรสังฆพินิต,ดร. ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.นิกร ยาอินตา กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้คำแนะนำ และช่วยตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ พระราชวรเมธี,ดร. ประธานกรรมการ พระครูสุนทรสังฆพินิต,ดร. ผศ.ดร.สุรพล สะยะพรหม ดร.ภูริวัจน์ ปุณยวุฒิปริดา และ ดร.นิกร ยาอินตา ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบวิทยานิพนธ์และให้คำแนะนำในการแก้ไขเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณ พระครูภาวนาโสภิต,วิ,ดร. ดร.จิตติวุฒิ อรุณศิริโรจน์ อาจารย์ไพรินทร์ ณ วันนา อาจารย์อาเดช อุปนันท์ และอาจารย์ประเด่น แบนปิง ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามและให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และสำเร็จได้ด้วยดี ตลอดจนคณาจารย์วิทยาลัยสงฆ์ลำพูนทุกรูป/คนที่ได้กรุณาถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยและเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยสงฆ์ลำพูนทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกทุกๆ ด้านให้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง และเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้โอกาสแก่ผู้วิจัย ทั้งยังให้ความร่วมมือช่วยเหลือด้วยดี ตลอดจนประชาชนตำบลท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงที่ได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือเป็นอย่างดี และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนที่ได้ให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณบิดา มารดา ที่ท่านให้ความเมตตาอย่างยิ่งจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา ขอขอบคุณ เพื่อนนิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน รุ่นที่ ๑ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณ คุณจิตรา แสงผาบ และลูกที่คอยให้กำลังใจ จนงานวิจัยฉบับนี้ให้ประสบความสำเร็จด้วยดี

ดาบตำรวจปรีชา แสงผาบ

๑๕ มีนาคม ๒๕๕๘