

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตำรวจไทย หรือชื่ออย่างเป็นทางการว่า ตำรวจแห่งชาติ (Royal Thai Police) เป็นตำรวจแห่งชาติของประเทศไทย ประกอบด้วย บรรดาเจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเป็นกรม และอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย เป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการดูแลและคุ้มครองความปลอดภัย ให้เกิดความสงบสุขแก่พลเมืองของประเทศ เพื่อให้เกิดความมั่นคงของประเทศชาติ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นผลประโยชน์ส่วนรวมของชาติและเป็นเป้าหมายสูงสุดของรัฐทุกยุคทุกสมัย การที่ชาติและประชาชนในชาติจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปลอดภัยจากภัยอันตรายทั้งภายในและภายนอกประเทศต้องมีผู้รักษาความสงบ ดูแลความปลอดภัยของประชาชนในชาติให้มีความปลอดภัย ประชาชนจึงสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความร่มเย็นเป็นสุข การจะพัฒนาประเทศเพื่อความสุขสงบสุขของชาติและประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและตลอดไป ไม่ขึ้นอยู่กับ การปรับเปลี่ยนแผนการพัฒนา มาตรการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้ทันและเข้ากับ สภาพการณ์ทางสังคม โดยเฉพาะในปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน ซึ่งปัญหาอาชญากรรมทุกรูปแบบที่บ่อนทำลายความสงบสุขของประชาชนเป็นปัญหาที่สำคัญที่รัฐกำหนด มาตรการ อย่างจริงจังในการป้องกันและปราบปรามอย่างเด็ดขาด โดยทุกหน่วยงานของรัฐก็ต้อง ประสานประโยชน์และร่วมมือกัน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน การที่ตำรวจมีหน้าที่รักษาความสงบสุขและความถูกต้องเป็นธรรมในบ้านเมือง การปฏิบัติหน้าที่ บางที่ต้องใช้ความเมตตาอารีเสียสละ อย่างสูง ในการช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติและเป็นการผดุงความถูกต้องเป็นธรรม อยู่เสมอ^๑ นโยบายการบริหารราชการของพลตำรวจเอก อุดลย์ แสงสิงแก้ว ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ถือปฏิบัติตามนโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ โดยมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารราชการที่กำหนดทุกเรื่อง สำหรับในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ ได้นำนโยบายคณะรัฐมนตรีแผนการบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๕๕ - ๒๕๕๘ การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน การรับฟังความคิดเห็น จากนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิและข้าราชการตำรวจมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางการจัดทำนโยบาย การบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ จากการประเมินผล การปฏิบัติราชการและการวิเคราะห์ปัจจัยทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เห็นว่า นโยบายการบริหาร ราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ ยังเป็นนโยบายที่มีความเหมาะสม แต่จำเป็นต้อง

^๑ ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, *การบริหารงานตำรวจ*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๐).

กำหนดนโยบายเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งการกำหนดนโยบายการบริหารราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ เป็นนโยบายทั่วไปและนโยบายเน้นหนักในเรื่องที่สำคัญและให้เกิดความต่อเนื่อง เพื่อให้บังเกิดผลการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม วิสัยทัศน์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นตำรวจมืออาชีพ เพื่อความผาสุกของประชาชนเจตนารมณ์ของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมุ่งพัฒนาและเสริมสร้างให้ข้าราชการตำรวจมีค่านิยม เป็นตำรวจที่ปกป้อง เทิดทูนและจงรักภักดีต่อสถาบันชาติศาสนาและพระมหากษัตริย์เป็นตำรวจมืออาชีพ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเป็นตำรวจที่ประชาชนเชื่อมั่น ศรัทธาและเป็นที่พึ่งได้อย่างแท้จริง^๒ โดยเฉพาะเรื่องของการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอาจรวมไปถึงหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาด้วยที่ตำรวจจะต้องใช้เป็นตัวช่วยและตัวเชื่อมในการปฏิบัติหน้าที่ และเรื่องค่านิยมเกี่ยวกับการสร้างตำรวจให้เป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนนั้น เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตำรวจไทย เพราะส่วนใหญ่แล้วในปัจจุบันตำรวจไม่ได้รับความเคารพนับถือ ไม่ได้รับความร่วมมือ หรือถ้าหากมีก็น้อยมาก ทั้งตำรวจและประชาชนต่างมีทัศนคติที่ไม่สู้ดีนักต่อกัน ความสัมพันธ์เหินห่างออกจากกัน^๓

ตำรวจ เป็นข้าราชการที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เป็นป्राการด่านแรกของรัฐบาลในการรับใช้ประชาชน ทางด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ประชาชนเมื่อมีเหตุเดือดร้อนย่อมนึกถึงที่พึ่งคือตำรวจก่อนผู้อื่น ตำรวจจึงต้องพร้อมและทำตัวเป็นตำรวจที่ดี เป็นที่พึ่งของประชาชนสมกับคำกล่าวที่ว่า “เราอยู่ไหนประชาชนอุ่นใจทั่วกัน” ตรงกันข้ามตำรวจที่ไม่ดีย่อมไม่เป็นที่ไว้วางใจของประชาชน ดังนั้นหากตำรวจประพฤติตนเป็นคนดี มีจริยธรรมแล้ว นอกจากจะเป็นประโยชน์ให้ตนเองมีความสุขและพ้นทุกข์แล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและประชาชนอีกด้วย^๔ ตำรวจถือได้ว่าเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างที่สุด เพราะอำนาจด้านการป้องกันและปราบปรามนั้นอยู่ในมือของตำรวจ ซึ่งหากเกิดเหตุอันใดขึ้นอันเป็นการกระทบต่อความมั่นคงด้านสวัสดิภาพและชีวิตของประชาชนแล้วนั้น ตำรวจจะเป็นผู้ที่ดำเนินการในการป้องกันปราบปราม และโรงพักหรือสถานีตำรวจก็เป็นสถานที่ราชการแห่งหนึ่งที่มีผู้ใช้บริการมากในแต่ละวัน ซึ่งการให้บริการของตำรวจในแต่ละสถานีนี้นั้นก็ย่อมมีความแตกต่างกันด้วย ซึ่งอยู่ที่นโยบายและเทคนิควิธีการของตำรวจแต่ละโรงพักในการที่จะทำอย่างไรเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนที่กำลังประสบกับความทุกข์ได้รับความ

^๒ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, นโยบายการบริหารราชการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๕๗). หน้า ๑.

^๓ พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, กว่าจะเป็นตำรวจผู้รับใช้ชุมชน, (กรุงเทพมหานคร : กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, ๒๕๕๕). หน้า ๘.

^๔ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, คู่มือเสริมสร้างการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของตำรวจ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตำรวจ, ๒๕๕๔), หน้า ๓.

พึงพอใจอย่างที่สุด ซึ่งการบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจและศรัทธาของประชาชน ส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่สำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยรวม แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในปัจจุบันยังคงมีปัญหาย่อยหลายประการ เพราะจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการสื่อสารอย่างไร้พรมแดนเกิดขึ้น หรือที่เรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดมีคติความต่างๆ และปัญหาอาชญากรรมเกิดขึ้นมากมายหลายรูปแบบ เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงต้องมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วย โดยการนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ เพราะในปัจจุบันนี้ผู้กระทำความผิดจะมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และอาศัยช่องว่างของกฎหมายเพื่อช่วยเหลือในการกระทำความผิด ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องตามให้ทัน^๕

สถานีตำรวจภูธรทากาศ จังหวัดลำพูน เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นหน่วยงานปฏิบัติการบริการทั่วไป มีภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการควบคุม ด้านการจราจร ด้านประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการ สภาพแวดล้อม ด้านการบริหารและการปกครองบังคับบัญชาโดยความสำเร็จ ความเชื่อมั่น ศรัทธาหรือความล้มเหลวในภารกิจของตำรวจจะอยู่ที่ผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในระดับสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นต้นธารแห่งความเป็นธรรมและการให้บริการเบื้องต้น ที่ต้องคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนโดยรวม ซึ่งในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรทากาศได้ปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ การให้บริการที่ประทับใจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการด้วยความเป็นมิตร การให้ความช่วยเหลือโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน และการได้รับความแก้ไขปัญหามาจากความเดือนร้อนที่เขาเหล่านั้นได้รับอย่างทันท่วงที

การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรทากาศ จังหวัดลำพูน ยังไม่ได้มีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพแก่การให้บริการแก่ประชาชนมากเท่าใดนัก ส่วนใหญ่แล้วจะใช้หลักคุณธรรมและจริยธรรมตามนโยบายผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติมาเป็นหลักในการปฏิบัติงานด้านการ

^๕ รุจิกานต์ ทองแฉล้ม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร), ๒๕๕๐.

ให้บริการ ซึ่งหลักธรรมทางพระพุทธศาสนานั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญนอกเหนือไปจากนโยบายของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ที่ช่วยให้ประสิทธิภาพการให้บริการนั้นประสบผลสำเร็จ เกิดความพึงพอใจและความประทับใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งหลักธรรมที่เหมาะสมมากที่สุด คือ หลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งเป็นหลักแห่งความสำเร็จซึ่งประกอบด้วยหลักธรรม ๔ ประการ คือ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานันตา^๖ เป็นหลักธรรมที่เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นเป็นสำคัญ โดยเฉพาะในด้านปิยวาจา นั้นถือเป็นหลักธรรมที่สำคัญที่สุด เพราะคำพูดจาที่ดี ย่อมมีชัยไปกว่าครึ่ง คำพูดที่ไพเราะ เป็นประตูไปสู่การให้บริการด้านอื่นๆ เพราะงานด้านการให้บริการนั้นเป็นงานที่ต้องสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นแล้วหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ นี้ จึงเป็นหลักธรรมที่เหมาะสมแก่การประยุกต์ใช้ในการให้บริการมากที่สุด และถ้าหากมีการให้บริการที่ดีแล้ว ก็จะได้ผลงานที่ดีเป็นการตอบแทนตามคำกล่าวที่ว่า “งานได้ผล คนได้บุญ”^๗

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวเบื้องต้นที่การให้บริการของตำรวจนั้นยังคงไม่ได้ประยุกต์ใช้หลักธรรมในการให้บริการมากเท่าที่ควร เพราะส่วนใหญ่แล้วจะปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในเรื่องของคุณธรรมและจริยธรรมของตำรวจ มากกว่าที่จะสนใจศึกษาและนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในงานด้านการให้บริการ และประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนั้นต่างก็ประสบกับความทุกข์ ความเดือดร้อนมาจึงมาหาที่พึ่งคือ ตำรวจ ในการบรรเทาแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนนั้น ซึ่งหากการให้บริการของตำรวจเป็นไปอย่างไม่มีคุณภาพและประสิทธิภาพแล้ว ก็จะเป็นการเพิ่มความเดือดร้อนให้กับประชาชนมากขึ้นไปอีก จากเหตุผลเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาแก้ไขข้อบกพร่องหรือแนวทางในการให้บริการที่ดี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ และเพื่อสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน

^๖ ที.ปา.(ไทย) ๑๑/๑๑๐/๘๐-๘๑

^๗ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), ธรรมะกับการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๓),

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอมะทงจังหวัดลำนพูน ตามทัศนงของประชาชนผู้มำใช้บรการ จำแนกตามปัจฉยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศีกษาปัญหำ อุปสรรคและข้อเสนอนแนะ ต่อการให้บรการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอมะทง จังหวัดลำนพูน

๑.๒.๔ เพื่อศีกษาแนวทางการประกยุกตใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อพัฒนาประสิทธิภพการให้บรการประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอมะทงจังหวัดลำนพูน

๑.๓ ปัญหำที่ต้องกรทรำบ

๑.๓.๑ การให้บรการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอมะทง จังหวัดลำนพูน เป็นอย่งไร

๑.๓.๒ การเปรียบเทียบทัศนงของผู้รับบรการต่อการให้บรการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของตำรวจภูธรทากาศ อำเภอมะทง จังหวัดลำนพูน ตามปัจฉยส่วนบุคคลมำมีความ แตกต่งกันหรือไม่อย่งไร

๑.๓.๓ ปัญหำ อุปสรรค และข้อเสนอนแนะการให้บรการประชาชน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอมะทง จังหวัดลำนพูน เป็นอย่งไร

๑.๓.๔ แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มำประกยุกตใช้และพัฒนการให้บรการของ ตำรวจภูธรทากาศ อำเภอมะทง จังหวัดลำนพูน ควรเป็นอย่งไร

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้นเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศีกษาและเปรียบเทียบความคิเห็นของประชาชนผู้มำใช้บรการของสถานีตำรวจภูธรทากาศ ความพึงพอใจต่อการให้บรการตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งประกอบด้วย^๔ ทาน คิอ การให้กรเสียสละ ปิยวจำ คิอ การพูดจำด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อัถถจริยำ คิอ การสงเคราะห์และการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น สมำนัตตตำ คิอ การประพฤติเสมอดันเสมอปลายวางตนให้สมำเสมอ เพื่อพัฒนการให้บรการประชาชนให้เกิดประสิทธิภพของสถานีตำรวจทากาศ อำเภอมะทง จังหวัดลำนพูน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้นตัวแปร

๑. ตัวแปรต้น (Indipendent Variables) ได้แก่ ปัจฉยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ

^๔ ที.ปำ.(ไทย) ๑๑/๑๑๐/๘๐-๘๑

ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ที่มาใช้บริการ

๒. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการบริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจทางอากาศอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบไปด้วย ๑.ทวน ๒.ปิยะวาจา ๓.อัตถจริยา ๔.สมานัตตตา

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งซึ่งมีจำนวนจำนวน ๖,๓๘๕ คน^๙

การวิจัยเรื่อง การให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยกำหนดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Informant) ซึ่งมีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของการวิจัยครั้งนี้

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่การวิจัย คือ ตำบลทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ซึ่งมีจำนวนประชากร จำนวน ๑๖ หมู่บ้าน

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตั้งแต่เดือน มีนาคม ๒๕๕๗ ถึงเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ รวมระยะเวลา ๑๒ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูนต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ต่างกัน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจทางอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

^๙ ข้อมูลของท้องถิ่นเทศบาลตำบลทางอากาศ,สำนักทะเบียนอำเภอแม่ทา, ที่ว่าการอำเภอแม่ทา, จังหวัดลำพูน, ของเดือน มกราคม ๒๕๕๗

ให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความถี่ที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ ประชาชน หมายถึงประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ตำบลทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

๑.๖.๒ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานสอบสวนเป็นความรู้สึกในลักษณะที่ประทับใจ ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ

๑.๖.๓ การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

๑.๖.๔ สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ซึ่งสถานีดารวจภูธรอากาศนำมาใช้ในการให้บริการ

๑.๖.๕ ทาน คือ การให้บริการโดยการเสียสละช่วยเหลือ ให้ความรู้ คำแนะนำ การจัดป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีดารวจภูธรอากาศ

๑.๖.๖ ปิยวาจา คือ การให้บริการโดยมีการพูดจาที่ไพเราะอ่อนหวานนุ่มนวล แสดงออกด้วยความจริงใจ พูดในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์อธิบายให้ชัดเจนและเข้าใจ

๑.๖.๗ อตถจริยา คือการให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์ ให้ความช่วยเหลือประชาชน อธิบายการดำเนินการด้านเอกสาร มีความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ และบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

๑.๖.๘ สมานัตตตา คือ การให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ความเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ การวางตนได้อย่างเหมาะสมต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

๑.๖.๙ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ สถานีตำรวจภูธรตาก อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน

๑.๖.๑๐ ตำรวจ ตามที่ระบุไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ คือ “เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ตำรวจ ก็คือ ผู้มีหน้าที่พิทักษ์สันติราษฎร์ ตามที่ได้ยินได้ฟังกันอยู่เสมอ คำว่า “พิทักษ์” แปลว่า ดูแลคุ้มครอง พลเมืองของประเทศ ดังนั้น ตำรวจจึงเป็นผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบอันใหญ่หลวงในการดูแลคุ้มครอง ให้เกิดความสงบสุขแก่พลเมืองของประเทศ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตามหลัก สักคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจตาก อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๒ ทำให้ได้ทราบ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการตามหลักสักคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจตาก อำเภอมะนัง จังหวัด ลำพูน

๑.๗.๓ ทำให้ได้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการตาม หลักสักคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจตาก อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๔ ทำให้ได้ทราบแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสักคหวัตถุ ๔ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชน ของสถานีตำรวจตาก อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน

๑.๗.๕ ผลจากการวิจัยจะนำไปเป็นสารสนเทศ เพื่อการพัฒนากการให้บริการประชาชน ตามหลักสักคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจตาก อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน