

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธร ทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๕ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการ

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการประชาชนตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธร ทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธร ทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน

๔.๕ แนวทางในการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธร ทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน

๔.๖ ผลการวิเคราะห์การให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธร ทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน

๔.๗ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการ

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของ ประชาชนผู้มาใช้บริการในเขตตำบลทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ ความถี่ในการมาใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของ ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และค่าร้อยละของประชาชนผู้ใช้บริการ

(n=๓๗๕)

ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๒๕๖	๖๘.๓
	หญิง	๑๑๙	๓๑.๗
	รวม	๓๗๕	๑๐๐.๐
อายุ			
	ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๑๐๙	๒๙.๐
	อายุ ๒๑-๓๕ ปี	๘๕	๒๒.๗
	อายุ ๓๖-๕๐ ปี	๑๒๐	๓๒.๐
	อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๖๑	๑๖.๓
	รวม	๓๗๕	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	๙๑	๒๔.๓
	มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	๑๙๐	๕๐.๗
	อนุปริญญา/ปวส.	๓๔	๙.๑
	ปริญญาตรีขึ้นไป	๖๐	๑๖.๐
	รวม	๓๗๕	๑๐๐.๐
อาชีพ			
	รับจ้าง	๑๓๑	๓๔.๙
	เกษตรกร	๗๓	๑๙.๕
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๒	๑๓.๙
	ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๓๘	๑๐.๑
	อื่นๆ	๘๑	๒๑.๖
	รวม	๓๗๕	๑๐๐.๐
ความถี่ในการมาใช้บริการ			
	- ๑-๓ ครั้ง	๓๖๑	๙๖.๓
	- ๔-๖ ครั้ง	๗	๑.๙
	- ๖ ครั้งขึ้นไป	๗	๑.๙
	รวม	๓๗๕	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗

อายุของประชาชนผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ รองลงมาคืออายุต่ำกว่า ๒๑ ปี จำนวน ๑๐๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑ และมีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓

ระดับการศึกษาของประชาชนผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗ รองลงมาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓ และระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑

อาชีพของประชาชนผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙ รองลงมาคืออาชีพอื่นๆ จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖ และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจเอกชน มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑

ความถี่ในการมาใช้บริการของประชาชนผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ ๑ – ๓ ครั้ง จำนวน ๓๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓ และ ๔-๖ ครั้ง, และ ๖ ครั้งขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

การให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ได้แก่ ๑.ด้านทาน ๒.ด้านปิยวาจา ๓.ด้านอตัถจริยา ๔.ด้านสมานัตตดา แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมาย ดังตารางที่ ๔.๒ – ๔.๖

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมาย แสดงระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

(n=๓๗๕)

ข้อ	การให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D	
1.	ด้านทาน	๓.๓๑	๐.๔๓๔	ปานกลาง
2.	ด้านปิยวาจา	๓.๓๔	๐.๔๔๒	ปานกลาง
3.	ด้านอตัถจริยา	๓.๒๙	๐.๔๒๘	ปานกลาง
4.	ด้านสมานัตตดา	๓.๖๐	๐.๔๑๒	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๓๙	๐.๓๔๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสัณคหัตถ์ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๓๙, S.D = ๐.๓๔๓) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการให้ความสำคัญ ด้านสมานัตตดาอยู่ในลำดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๖๐, S.D = ๐.๔๑๒) รองลงมาคือด้านปิยวาจา ($\bar{X}$ = ๓.๓๔, S.D = ๐.๔๒๒) ส่วนด้านอตัถจริยาอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๒๙, S.D = ๐.๔๒๘)

ตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านทาน

(n=๓๗๕)

ข้อ	ด้านทาน	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D	
๑.	เจ้าหน้าที่ตำรวจได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มให้บริการ มีที่จอดรถห้องน้ำไว้บริการ	๓.๑๔	๐.๕๑๔	ปานกลาง
๒.	จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง	๓.๓๓	๐.๔๘๘	ปานกลาง
๓.	สถานีตำรวจมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกต่อการเข้ารับบริการ	๓.๓๗	๐.๕๑๑	ปานกลาง
๔.	เจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	๓.๓๗	๐.๔๙๙	ปานกลาง
๕.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน	๓.๓๘	๐.๕๑๓	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๓๑	๐.๔๓๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านทาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31, S.D=0.434$) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.38, S.D=0.413$) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วและสถานีตำรวจมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X}=3.37, S.D=0.511$), ($\bar{X}=3.37, S.D=0.499$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.14, S.D=0.514$) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มให้บริการ มีที่จอดรถห้องน้ำไว้บริการ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านปียวจา

(n=๓๗๕)

ข้อ	ด้านปียวจา	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D	
๑.	เจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะสุภาพน่าฟัง	๓.๒๙	๐.๔๕๘	ปานกลาง
๒.	เจ้าหน้าที่ตำรวจยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาอัธยาศัยดี	๓.๓๑	๐.๔๖๙	ปานกลาง
๓.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชน	๓.๓๘	๐.๔๙๒	ปานกลาง
๔.	เมื่อเห็นผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการบริการเจ้าหน้าที่ตำรวจได้พูดชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ	๓.๓๙	๐.๔๙๔	ปานกลาง
๕.	เจ้าหน้าที่ตำรวจตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล	๓.๓๖	๐.๕๐๓	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๓๔	๐.๔๕๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านปียวจา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๓๔, S.D = ๐.๔๕๒) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๓๙, S.D = ๐.๔๙๔) ในข้อที่ว่าเมื่อเห็นผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการบริการเจ้าหน้าที่ตำรวจได้พูดชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X}$ = ๓.๓๘, S.D = ๐.๔๙๒) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = ๓.๒๙, S.D = ๐.๔๕๘) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะสุภาพน่าฟัง

ตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจ
ภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา

(n=๓๗๕)

ข้อ	ด้านอัตถจริยา	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D	
๑.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง	๓.๒๖	๐.๔๔๑	ปานกลาง
๒.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	๓.๓๐	๐.๔๙๒	ปานกลาง
๓.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างดี	๓.๒๗	๐.๔๔๗	ปานกลาง
๔.	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเสียสละคอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา	๓.๒๙	๐.๔๕๕	ปานกลาง
๕.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน	๓.๓๒	๐.๔๖๘	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		๓.๒๙	๐.๔๒๘	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๒๙, S.D = ๐.๔๒๘) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๓๒, S.D = ๐.๔๖๘) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้ำใจไม่นิ่งดูตายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}$ = ๓.๓๐, S.D = ๐.๔๙๒) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = ๓.๒๖, S.D = ๐.๔๔๑) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง

ตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานี
ตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา

(n=๓๗๕)

ข้อ	ด้านสมานัตตตา	ระดับความคิดเห็น		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D	
๑.	เจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม	๓.๗๗	๐.๔๒๑	ปานกลาง
๒.	เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด	๓.๖๒	๐.๔๘๖	ปานกลาง
๓.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา	๓.๕๗	๐.๔๙๖	ปานกลาง
๔.	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	๓.๕๔	๐.๔๙๙	ปานกลาง
๕.	ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดี	๓.๕๔	๐.๔๙๙	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๖๐	๐.๔๑๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๖๐, S.D = ๐.๔๑๒) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๗๗, S.D = ๐.๔๒๑) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด ($\bar{X}$ = ๓.๖๒, S.D = ๐.๔๘๖) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = ๓.๕๔, S.D = ๐.๔๙๙) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดี

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความรู้ในการมาใช้บริการ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (f-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูนต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศของประชาชนที่มาใช้บริการ

(n=๓๗๕)

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	๒๕๖	๓.๓๙	๐.๔๓๗	๐.๓๒๗	๐.๗๔๔
หญิง	๑๑๙	๓.๓๘	๐.๓๓๘		

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ ได้แก่ ชาย ($\bar{X} = ๓.๓๙$) และหญิง ($\bar{X} = ๓.๓๘$) ด้วยวิธีการทดสอบค่าทีเทส (t-test) พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๗๕)

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๑๐๙	๓.๓๕	๐.๓๔๒	๑.๔๒๔	๐.๒๓๕
๒๑ – ๓๕ ปี	๘๕	๓.๓๘	๐.๓๔๔		
๓๖ – ๕๐ ปี	๑๒๐	๓.๔๐	๐.๓๔๑		
๕๑ ปีขึ้นไป	๖๑	๓.๔๖	๐.๓๔๖		

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ที่มีอายุต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่า ๒๑ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๓๕), ๒๑ – ๓๕ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๓๘), ๓๖ – ๕๐ ปี ($\bar{X}$ = ๓.๔๐), และ ๕๑ ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ = ๓.๔๖) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ
(n=๓๗๕)

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	๙๑	๓.๓๗	๐.๓๕๑	๔.๐๐5**	๐.๐๐๘
มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	๑๙๐	๓.๓๖	๐.๓๒๔		
อนุปริญญา/ปวส.	๓๔	๓.๓๕	๐.๓๕๓		
ปริญญาตรีขึ้นไป	๖๐	๓.๕๓	๐.๓๕๙		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลัก สังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ๔ ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา ($\bar{X}$ =๓.๓๗), มัธยมศึกษาหรือ ปวช. ($\bar{X}$ =๓.๓๖), อนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X}$ =๓.๓๕) และปริญญาตรีขึ้นไป ($\bar{X}$ =๓.๕๓) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ ประถมศึกษา กับ ปริญญาตรีขึ้นไป, มัธยมศึกษาหรือ ปวช. กับ ปริญญาตรีขึ้นไป และอนุปริญญา/ปวส. กับ ปริญญาตรีขึ้นไป รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ

		Mean		
(I) ระดับการศึกษา(J) ระดับการศึกษา		Difference (I - J)	Std. Error	Sig.
ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	๐.๐๐	๐.๐๔๓	๐.๘๔๕
	อนุปริญญา/ปวส.	๐.๐๒	๐.๐๖๘	๐.๗๓๘
	ปริญญาตรีขึ้นไป	-๐.๑๕	๐.๐๕๖	๐.๐๐๖**
มัธยมศึกษา/ปวช.	ประถมศึกษา	-๐.๐๐	๐.๐๔๓	๐.๘๔๕
	อนุปริญญา/ปวส.	๐.๐๑	๐.๐๖๓	๐.๘๒๐
	ปริญญาตรีขึ้นไป	-๐.๑๖	๐.๐๕๐	๐.๐๐๑**
อนุปริญญา/ปวส.	ประถมศึกษา	-๐.๒๒	๐.๐๖๘	๐.๗๓๘
	มัธยมศึกษา/ปวช.	-๐.๐๑	๐.๐๖๓	๐.๘๒๐
	ปริญญาตรีขึ้นไป	-๐.๑๘	๐.๐๗๒	๐.๐๑๔*
ปริญญาตรีขึ้นไป	ประถมศึกษา	๐.๑๕	๐.๐๕๖	๐.๐๐๖**
	มัธยมศึกษา/ปวช.	๐.๑๖	๐.๐๕๐	๐.๐๐๑**
	อนุปริญญา/ปวส.	๐.๑๘	๐.๐๗๒	๐.๐๑๔*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพของผู้มาใช้บริการ

(n=๓๗๕)

อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
รับจ้าง	๑๓๑	๓.๓๖	๐.๓๔๑	๓.๕๙๒**	๐.๐๐๗
เกษตรกร	๗๓	๓.๓๖	๐.๓๕๐		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕๒	๓.๕๕	๐.๓๔๓		
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	๓๘	๓.๔๓	๐.๓๖๐		
อื่นๆ	๘๑	๓.๓๔	๐.๓๑๐		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน ที่มีอาชีพต่างกัน ๕ ระดับ ได้แก่ รับจ้าง ($\bar{X}$ = ๓.๓๖), เกษตรกร ($\bar{X}$ = ๓.๓๖), รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}$ = ๓.๕๕), ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน ($\bar{X}$ = ๓.๔๓) และอื่นๆ ($\bar{X}$ = ๓.๓๔) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันได้แก่ รับจ้าง กับ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, เกษตรกร กับ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อื่นๆ รายละเอียดตามตารางที่ ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพของผู้มาใช้บริการ

(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean	Std. Error	Sig.
		Difference (I - J)		
รับจ้าง	เกษตรกร	-0.00	0.0๔๙	0.๙๕๑
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-0.๑๘	0.๐๕๕	0.๐๐๑**
	ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	-0.๐๖	0.๐๖๒	0.๓๐๑
	อื่นๆ	0.๐๒	0.๐๔๗	0.๖๕๑
เกษตรกร	รับจ้าง	0.00	0.๐๔๙	0.๙๕๑
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-0.๑๘	0.๐๖๑	0.๐๐๔**
	ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	-0.๐๖	0.๐๖๗	0.๓๖๔
	อื่นๆ	0.๐๒	0.๐๕๔	0.๖๕๑
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ				
	รับจ้าง	0.๑๘	0.๐๕๕	0.๐๐๑**
	เกษตรกร	0.๑๘	0.๐๖๑	0.๐๐๔**
	ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	0.๑๑	0.๐๗๒	0.๑๐๓
	อื่นๆ	0.๒๐	0.๐๖๐	0.๐๐๑**
ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน				
	รับจ้าง	0.๐๖	0.๐๖๒	0.๓๐๑
	เกษตรกร	0.๐๖	0.๐๖๗	0.๓๖๔
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-0.๑๑	0.๐๗๒	0.๑๐๓
	อื่นๆ	0.๐๘	0.๐๖๖	0.๑๙๕
อื่นๆ	รับจ้าง	-0.๐๒	0.๐๔๗	0.๖๕๑
	เกษตรกร	-0.๐๒	0.๐๕๔	0.๖๕๑
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-0.๒๐	0.๐๖๐	0.๐๐๑**
	ค้าขาย/ธุรกิจเอกชน	-0.๐๘	0.๐๖๖	0.๑๙๕

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความถี่ที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการของผู้มาใช้บริการ

(n=๓๗๕)

ความถี่ในการ ใช้บริการ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
๑ – ๓ ครั้ง	๓๖๑	๓.๓๙	๐.๓๔๓	๒.๘๓๙	๐.๐๖๐
๔ – ๖ ครั้ง	๗	๓.๑๗	๐.๓๖๔		
๖ ครั้งขึ้นไป	๗	๓.๖๑	๐.๑๘๖		

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน ๓ ระดับ ได้แก่ ๑ – ๓ ครั้ง ($\bar{X} = ๓.๓๙$), ๔ – ๖ ครั้ง ($\bar{X} = ๓.๑๗$) และ ๖ ครั้งขึ้นไป ($\bar{X} = ๓.๖๑$) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๔ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน ที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	การทดสอบ		Sig.	ผลการ ทดสอบ
			ค่า t	ค่า f		
๑	เพศ	การให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	๐.๓๒๗	-	๐.๗๔๔	ปฏิเสธ
๒	อายุ	การให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	-	๑.๔๒๔	๐.๒๓๕	ปฏิเสธ
๓	ระดับ การศึกษา	การให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	-	๔.๐๐๕	๐.๐๐๘	ยอมรับ
๔	อาชีพ	การให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	-	๓.๕๙๒	๐.๐๐๗	ยอมรับ
๕	ความถี่ใน การใช้บริการ	การให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔	-	๒.๘๓๙	๐.๐๖๐	ปฏิเสธ

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานจำนวน ๕ สมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ มีสมมติฐานที่ ๓ และ ๔ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ส่วนสมมติฐานที่ ๑, ๒, และ ๕ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ เพศ, อายุ, และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

๔.๔.๑ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัด ลำพูน ในด้านทาน

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้มาใช้บริการส่วนมากระบุปัญหาอุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะของการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา
จังหวัดลำพูน ในด้านทาน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๕ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการให้บริการตาม
หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการเท่าที่ควร	๑๒
๒	ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไม่ชัดเจน	๕

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านทาน
เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการเท่าที่ควร มากที่สุด จำนวน ๑๒ คน และ
ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไม่ชัดเจน จำนวน ๕ คน

ตารางที่ ๔.๑๖ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านทาน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชนด้วย	๑๐
๒	ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร	๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านทานเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชนด้วย มากที่สุด จำนวน ๑๐ คน และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร จำนวน ๕ คน

๔.๔.๒ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัด
ลำพูน ในด้านปียาจา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้มาใช้บริการส่วนมากระบุปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านทาน ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๗ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านปียาจา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่มีน้ำเสียง พูดห้วน ฟังดูไม่ไพเราะ	๑๕
๒	การติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนยังดูไม่เป็นมิตรที่ดีต่อกัน	๑๒

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านปียาจาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่มีน้ำเสียง พูดห้วน ฟังดูไม่ไพเราะ มากที่สุด จำนวน ๑๕ คน และการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนยังดูไม่เป็นมิตรที่ดีต่อกัน จำนวน ๑๒ คน

ตารางที่ ๔.๑๘ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านปียวาจา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้ไพเราะ มีน้ำเสียง หางเสียง	๑๕
๒	การพูดจากับประชาชนควรให้ดูเป็นมิตรมากกว่านี้	๑๒

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปียวาจาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้ไพเราะ มีน้ำเสียง หางเสียง มากที่สุด จำนวน ๑๕ คน และการพูดจากับประชาชนควรให้ดูเป็นมิตรมากกว่านี้ จำนวน ๑๒ คน

๔.๔.๓ ข้อคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้มาใช้บริการส่วนมากระบุปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเป็นธุระในการติดต่อฝ่ายต่างๆ	๘
๒	เจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่สถานีตำรวจ จึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านอัตถจริยา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเป็นธุระในการติดต่อฝ่ายต่างๆ มากที่สุด จำนวน ๘ คน และเจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่สถานีตำรวจ จึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน ๕ คน

ตารางที่ ๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ควรเป็นธรรมาภิบาลในเรื่องต่างๆ บ้างในกรณีที่ประชาชนไม่ทราบ	๘
๒	เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจเป็นหลัก หากมีเหตุจึงออกไปปฏิบัติหน้าที่	๕

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านอัตถจริยา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรเป็นธรรมาภิบาลในเรื่องต่างๆ บ้างในกรณีที่ประชาชนไม่ทราบ มากที่สุด จำนวน ๘ คน และเจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจเป็นหลัก หากมีเหตุจึงออกไปปฏิบัติหน้าที่ จำนวน ๕ คน

๔.๔.๔ ข้อคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา

จากคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามผู้มาใช้บริการส่วนมากระบุปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา ตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้

ตารางที่ ๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	จำนวน
๑	การปฏิบัติหน้าที่ไม่มีความยืดหยุ่น ปฏิบัติไปตามระเบียบราชการ	๕
๒	การให้บริการบางครั้งยังให้บริการแบบเลือกปฏิบัติ แต่เป็นส่วนน้อย	๕

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่มีความยืดหยุ่น ปฏิบัติไปตามระเบียบราชการ มากที่สุดจำนวน ๕ คน และการให้บริการบางครั้งยังให้บริการแบบเลือกปฏิบัติ แต่เป็นส่วนน้อย จำนวน ๕ คน

ตารางที่ ๔.๒๒ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	เจ้าหน้าที่ควรมีความยืดหยุ่นบ้างในบางกรณี	๕
๒	เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรมีความยืดหยุ่นบ้างในบางกรณี มากที่สุด จำนวน ๕ คน และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน ๕ คน

๔.๕ แนวทางในการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

ข้อมูลที่น่าเสนอได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจำนวน ๑๓ ท่าน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------------|--|
| ๑. พระครูสิริสุตาภิณธ์ | เจ้าคณะอำเภอทุ่งหัวช้าง |
| ๒. พันตำรวจโทชัยทอง คำอ้าย | รองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวน |
| ๓. พันตำรวจโทปฏิพัทธ์ สัมพันธ์ | พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ |
| ๔. พันตำรวจโทสมบัติ พันธวิทย์ | สารวัตรอำนวยการ |
| ๕. พันตำรวจโทพิพัฒน์ ดุ้ยเจริญ | สารวัตรสืบสวนสอบสวน |
| ๖. พันตำรวจโทนิรัตน์ วรรณา | สารวัตรป้องกันปราบปราม |
| ๗. ร้อยตำรวจเอกรุ่งโรจน์ ปัญโญไซติ | พนักงานสอบสวน |
| ๘. ร้อยตำรวจตรีเสน่ห์ มาละ | รองสารวัตรป้องกันปราบปราม |
| ๙. ร้อยตำรวจตรีปกรณ์ แสงยอง | รองสารวัตรป้องกันปราบปราม |
| ๑๐. ร้อยตำรวจตรีจรัส สิงห์คำโล | รองสารวัตรป้องกันปราบปราม |
| ๑๑. ร้อยตำรวจตรีเดช โยปินตา | รองสารวัตรจราจร |
| ๑๒. นายสวัสดิ์ โยภาค | ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารกรุงไทย สาขาแม่ทา |
| ๑๓. นายปฐมภพ เสิ่งขึ้น | นักธุรกิจเอกชน |

ผลการวิจัยพบว่า

๑. แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านที่พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เสียสละและทุ่มเทตามกำลังความสามารถ ให้คำปรึกษาต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการนั้นได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด ซึ่งผู้ที่มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนั้นส่วนมากแล้วย่อมมีเรื่องเดือดร้อนจึงมาพึ่งพาตำรวจ จึงเป็นหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความรวดเร็ว ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ต้องช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้เขาได้รับความลำบากที่ต้องมานั่งรอตำรวจอีก...”^{๗๓}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เพื่อช่วยผ่อนคลายความทุกข์ที่ประชาชนกำลังประสบอยู่ให้คลี่คลายหรือผ่อนคลายลง ซึ่งการให้บริการนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเป็นมิตรและไม่เร่งรีบจนเกินไปจนอาจทำให้เสียรูปคดี ซึ่งการให้บริการด้านทหานนั้น ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การบำบัดทุกข์บำรุงสุขเพียงเท่านั้น แต่การให้คำปรึกษาต่างๆ ก็ถือเป็นการให้ทหานอย่างหนึ่งด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เมื่อเห็นผู้เสียหายหรือประชาชนทั่วไปมาขอความช่วยเหลือก็ให้บริการเป็นอย่างดีแนะนำเส้นทาง สถานที่ต่างๆ ให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ เช่น ด้านกฎหมายหรือความยุติธรรม...”^{๗๔}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการในด้านการทหานนั้นไม่ได้เป็นการให้บริการในด้านการก้ำกายเพียงอย่างเดียว แต่การให้ความรู้ให้คำปรึกษาก็ถือว่าการให้ทหานด้วย เพราะส่วนใหญ่แล้วประชาชนมักไม่มีความรู้ในเรื่องกฎหมายเท่าใดนัก จึงต้องอาศัยความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการแนะนำต่างๆ เมื่อมีคดีความหรือมีเหตุเกิดขึ้น ซึ่งการให้บริการนั้นต้องมีความเสียสละ ทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจอย่างแท้จริง เพื่อให้สมกับเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ทากาศ จะมีการช่วยเหลือประชาชนตามกำลังความสามารถ ทุ่มเทและเสียสละไม่ว่าแรงกาย แรงใจ สมกับเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง”^{๗๕}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นต้องทำอย่างจริงจังและจริงใจ เพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน เพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคมโดยรวม ซึ่งความทุ่มเทและความเสียสละของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นขึ้นอยู่กับจิตสำนึกของแต่ละคนในการ

^{๗๓} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจตรีจำรัส สิงห์คำโล, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๗๔} สัมภาษณ์ พันตำรวจโทชัยทอง คำอ้าย, รองผู้กำกับการสืบสวน, ๑๘ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๗๕} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจตรีเสนห์ มาละ, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๗.

ตระหนักถึงภาระหน้าที่ที่ตนดำรงอยู่ เพื่อให้สมกับบทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีหน้าที่หลักคือ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน ดังคำขวัญตำรวจที่ว่า บริการดุจญาติ พิทักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว

กล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการในด้านทนายนั้น เป็นการให้บริการแก่ประชาชนด้วยการ ทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง อุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ตลอดถึงการชี้แจงสิ่งต่างๆ ที่ ประชาชนสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการในด้านเอกสาร ซึ่งมีความยุ่งยากเพราะบางครั้งต้องใช้ เอกสารเป็นจำนวนมาก การให้คำแนะนำแก่ประชาชนจึงถือเป็นการให้ทานด้วยอย่างหนึ่ง

๒. แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรวจภูธรภาค อำเภอมะ หาร จ.ลพบุรี ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วประชาชนทั่วไปมักมีอคติต่อ ตำรวจอยู่แล้ว ซึ่งปัญหาอาจเกิดมาจากพฤติกรรมต่างๆ ของตำรวจเองที่ไม่สร้างความไว้วางใจให้กับ ประชาชนเท่าที่ควร ซึ่งจากการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญส่วนใหญ่จะกล่าวถึงการพูดจาที่สุภาพ เรียบร้อย อ่อนโยน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“... เมื่อเวลาประชาชนเขามาติดต่อราชการอะไรก็ตามที่สถานี ควรพูดจากับเขาด้วย ถ้อยคำที่สุภาพ แนะนำเสนอแนะอะไรต่างๆ ได้ เป็นที่ปรึกษาให้เขาได้...”^{๗๖}

“... ใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน พูดจาฉะฉานชัดเจน เป็นมิตรกับประชาชนที่มาติดต่องาน ตลอดจนพูดจาไพเราะ ชัดเจน ฉะฉาน ไม่ชวนเขาทะเลาะหรือพูดแบบนารำคาญ”^{๗๗}

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องใช้วาจาที่สุภาพนุ่มนวล อ่อนโยนกับ ผู้มารับบริการ เพื่อสร้างความเป็นมิตรที่ดีและความไว้วางใจให้เกิดขึ้นก่อนการให้บริการในขั้นตอน ต่อไป ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเองก็ต้องมีกิริยาวาจาที่สุภาพด้วย เพราะประชาชนมักมีความเกรงกลัว เจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่แล้ว จึงอาจทำให้การมาติดต่อราชการเป็นเรื่องที่ลำบากสำหรับประชาชนเช่นกัน การสร้างมิตรภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนผู้มารับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“... การแนะนำแก่ประชาชนที่มาใช้บริการของ สภ.ทพ. เจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีการ พูดจาสุภาพเรียบร้อย นุ่มนวล และพร้อมเป็นมิตรกับประชาชนทุกคน เพื่อที่จะให้ประชาชนเกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่...”^{๗๘}

^{๗๖} สัมภาษณ์ พันตำรวจโทสมบัติ พันธวิทย์, สารวัตรอำนวยการ, ๒๖ ตุลาคม 2557.

^{๗๗} สัมภาษณ์ พันตำรวจโทชัยทอง คำอ้าย, รองผู้กำกับการสืบสวน, ๑๘ ตุลาคม 2557.

^{๗๘} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจตรีเสนห์ มาละ, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๑๖ ตุลาคม 2557.

“...เมื่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการหรือมีปัญหา ทางตำรวจเราก็ต้องให้คำแนะนำโดย
กิริยามารยาทโดยความสุภาพอ่อนโยน เพื่อให้มีความไม่กังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง คือทำ
ตัวเหมือนญาติคนหนึ่งของเขา...”^{๗๙}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วยว่าต้องปฏิบัติ
หน้าที่ด้วยความเรียบร้อยทั้งกายและวาจา เพื่อสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มาติดต่อ
ราชการและให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นที่จะพึ่งพาเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ หากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีกิริยา
วาจาที่ไม่สุภาพเรียบร้อยแล้วนั้น ก็อาจทำให้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนเป็น
ด้านลบได้ ซึ่งความมีปียวajan นั้นเป็นสิ่งสำคัญในลำดับแรกที่จะนำไปสู่การให้บริการในขั้นตอนต่อไป
ซึ่งปียวajan นั้นเป็นการกระทำที่ไม่ต้องลงทุนอะไร ใช้เพียงความจริงใจและคำพูดที่เป็นมิตรเท่านั้นก็
ประสบความสำเร็จแล้ว ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ปียวajan คือ การพูดถ้อยคำที่เป็นที่รัก คำพูดนี้มีความสำคัญมาก จะทำให้คนรักเรา
หรือเกลียดเราก็ได้ ปียวajan นี้ เป็นการให้ที่ไม่ต้องลงทุน ไม่เสียเงินเลยสักบาท แค่เราให้ความสำคัญ
ในการพูด ปรับให้พอดี พอเหมาะพอเจาะ ก็จะเกิดคุณค่า”^{๘๐}

จากคำกล่าวนี้นี้สะท้อนให้เห็นว่า ปียวajan นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ต้องลงทุนอะไรเลย ใช้ความจริงใจ
เท่านั้นเป็นต้นทุน ซึ่งปียวajan นี้เป็นสิ่งที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการ
ประชาชนได้ เพียงเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความจริงใจที่จะพูดแบบปียวajan และให้ความสำคัญกับการพูดที่
สุภาพนุ่มนวล ก็จะก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุปแล้ว ปียวajan เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอันดับแรก คำพูดที่
เป็นปียวajan นั้นต้องสุภาพ อ่อนหวาน เรียบร้อย ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติแก่ประชาชนผู้มาใช้
บริการ ให้คำแนะนำต่าง ๆ ด้วยคำพูดที่เป็นมิตรและเต็มใจที่จะแนะนำต่าง ๆ และที่สำคัญคำพูดทุก
คำพูดนั้นต้องแสดงถึงความจริงใจ ไม่พูดเท็จหรือพูดเพียงเพื่อให้พ้นหน้าที่ไปเท่านั้น

๓. แนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอ
แม่ทา จังหวัดลำพูน ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา
พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ มีการให้การช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อ
ราชการอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ อาสาเป็นธุระช่วยดำเนินการเรื่องต่างๆ เช่น เอกสาร
การติดต่อฝ่ายต่างๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการให้
ได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด โดยเฉพาะการแนะนำการติดต่อฝ่ายต่างๆ ที่ประชาชนควรทราบ

^{๗๙} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจตรีเดช โยปินตา, รองสารวัตรจราจร, ๑๗ ตุลาคม 2557.

^{๘๐} สัมภาษณ์ พระครูสิริสุตาทิณมภ์, เจ้าคณะอำเภอทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูน, ๒๐ ตุลาคม 2557.

เพราะส่วนใหญ่แล้วประชาชนไม่มีความรู้ในเรื่องการติดต่อราชการ โดยเฉพาะสถานีตำรวจ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เราได้มีการช่วยเหลือแนะนำสิทธิต่างๆ ที่ประชาชนควรทราบ เช่น ติดต่อญาติพี่น้อง ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบ เป็นต้น ซึ่งก็ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการ และก็ไม่ได้หวังสินจ้างรางวัลอะไรจากเขาด้วย...”^{๘๑}

“...ต้องให้การช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่ออย่างรวดเร็ว เต็มใจ”^{๘๒}

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการเป็นหน้าที่ที่พึงปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่แล้ว ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักที่จะต้องอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เพราะประชาชนที่มาติดต่อราชการส่วนใหญ่ต้องมีเรื่องเดือดร้อนจึงมาขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งการให้บริการด้วยความเต็มใจนั้นเป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจจริงที่จะให้บริการแก่ประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ ตรีเพ็ชร อำเมือง ที่กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น^{๘๓} แต่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะต้องมีจิตอาสาด้วยในการช่วยเหลือประชาชน ไม่ใช่ปฏิบัติให้ความช่วยเหลือเพียงเพราะปฏิบัติไปตามหน้าที่เท่านั้น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้อาจไม่เป็นที่ประทับใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเท่าใดนัก สอดคล้องกับแนวคิดของ แม็กซ์ เวเบอร์ ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว^{๘๔} จิตอาสาจึงเป็นสิ่งสำคัญในการใช้เป็นองค์ประกอบในการให้บริการด้านอัตถจริยาด้วย ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เจ้าหน้าที่เองต้องปฏิบัติตนให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึก จิตอาสา ด้วยความเต็มใจจริงใจ พร้อมช่วยเหลือประชาชนในทุกๆ ด้าน เพื่อให้เกิดความสบายใจและความประทับใจของประชาชน”^{๘๕}

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการด้วยจิตอาสาหรือจิตสาธารณะนั้นเป็นการนำมาซึ่งความสบายใจและความประทับใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งจิตอาสานั้นเป็นการ

^{๘๑} สัมภาษณ์ พันตำรวจโทนิรันดร์ วรรณ, สารวัตรป้องกันปราบปราม, ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๘๒} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจตรีปกรณ์ แปะยอง, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๘๓} ตรีเพ็ชร อำเมือง, “คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ”, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล, (ม.ป.ป.), หน้า ๔ (อรรถาธิบาย).

^{๘๔} Max Weber, อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา, (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒-๒๓.

^{๘๕} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจเอกรุ่งโรจน์ ปัญญาโชติ, พนักงานสอบสวน, ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

สร้างขึ้นมาจากจิตใจที่ดีงาม ที่พร้อมสำหรับการให้บริการในทุกระดับ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องสร้างจิตอาสาและจิตสำนึกสาธารณะให้เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานด้านการให้บริการด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักอรรถจริยานั้นเป็นการเอาตัวเข้าไปประสานในการให้บริการ เป็นการอาสาเพื่อเข้าไปเป็นธุระในการดำเนินการต่างๆ อันเป็นการช่วยเหลือประชาชนทั้งในด้านความคิด และการกระทำ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือด้วยจิตอาสาอย่างเต็มที่และเต็มใจเพื่อมุ่งประโยชน์ให้กับผู้อื่นอย่างแท้จริง

๔. แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรวจภูธรตาก อำเภอมะทก จังหวัดลำพูน ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้กล่าวถึงการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา พบว่ามีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่ลำเอียง ยึดหลักกฎหมายและศีลธรรม ความถูกต้องดีงามเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งหลักสมานัตตตานี้เป็นหลักธรรมที่เสริมสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคม เป็นหลักธรรมที่เน้นในเรื่องสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันโดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่คอยอำนวยความสะดวกบำรุงสุขแก่ประชาชน เป็นเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านความมั่นคงของประชาชนโดยตรง การนำหลักธรรมสมานัตตตา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจึงเป็นความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้เกิดความพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...ให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพอใจ ไม่ลำเอียง และต้องถูกต้องตามกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม ทำตัวเป็นกลาง ไม่ลำเอียง ให้กำลังใจแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย...”^{๘๖}

“...ให้บริการแก่ประชาชนที่มาร้องทุกข์ด้วยดี ตามแต่เหตุการณ์ต่างๆ ด้วยความเท่าเทียมกัน...”^{๘๗}

“...เป็นตำรวจต้องให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกันกับบรรดาประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจ...”^{๘๘}

จากคำกล่าวนี้นสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการในด้านสมานัตตตานี้ เป็นการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันในทุกฝ่าย ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความถูกต้องดีงามในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะการมี

^{๘๖} สัมภาษณ์ พันตำรวจโทภูพิทร์ สัมพันธ์, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ, ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๘๗} สัมภาษณ์ นายปฐมภพ เส่งชื่น, นักธุรกิจเอกชน, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๘๘} สัมภาษณ์ นายสวัสดิ์ โยกาต, ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารกรุงไทย สาขาแม่ทา, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

คู่กรณีในคดีความต่างๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติต่อคู่กรณีใด คู่กรณีหนึ่ง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ให้ความเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย ถึงแม้ว่าคู่กรณีจะมี อิทธิพลมากเพียงใดก็ตาม เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...เจ้าหน้าที่ต้องให้ความยุติธรรมกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แยกแยะเป็นบุคคลระดับต่างๆ...”^{๘๙}

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่าจะต้องมีความ บริสุทธิ์ยุติธรรม ไม่มีความลำเอียง ไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยมีอคติ ซึ่งถือได้ว่าเป็น แนวทางในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและสมควรแก่บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งหาก สามารถปฏิบัติได้เช่นนี้แล้วก็จะทำให้เกิดความประทับใจและความไว้วางใจของประชาชนผู้มาใช้ บริการ รวมไปถึงคู่กรณีทางคดีความต่างๆ ที่จะสามารถมั่นใจได้ว่าจะได้รับความเป็นธรรมอย่าง แน่นนอน สอดคล้องกับแนวคิดของ อุไร ดวงระหว่า ที่กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้ง ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน^{๙๐} ดังที่ผู้ให้ข้อมูลที่ สำคัญกล่าวไว้ว่า

“...การให้บริการแก่ประชาชนนั้นต้องมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เราเป็นตำรวจ คือผู้ที่ให้ความยุติธรรมแก่ประชาชน เมื่อตำรวจให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนแล้ว เขาก็จะเกิดความ ประทับใจและก็จะไว้วางใจตำรวจได้อย่างเต็มใจ...”^{๙๑}

จากคำกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่า หากเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมแล้ว ประชาชนผู้มาใช้บริการย่อมเกิดความไว้วางใจที่จะให้เจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยเหลือเรื่องทุกข์ร้อนต่างๆ ความ เป็นธรรมจึงเป็นสมบัติที่ดีของตำรวจทุกคนที่จะต้องธำรงไว้ตราบนานเท่านาน

กล่าวโดยสรุปแล้ว หลักสมานัตตตานี้เป็นหลักแห่งความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการ เลือกปฏิบัติเฉพาะใครเป็นพิเศษ ความเท่าเทียมทางสิทธิในการรับบริการมีเสมอเหมือนเท่ากันทุกคน การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้เป็นความสำคัญในการให้บริการที่สร้างความไว้วางใจให้กับ ประชาชนมากที่สุด เพราะประชาชนจะไว้วางใจได้ว่าจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

^{๘๙} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจเอกรุ่งโรจน์ ปัญญาโชติ, พนักงานสอบสวน, ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๙๐} อุไร ดวงระหว่า, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ๒๕๕๔), หน้า ๑๐.

^{๙๑} สัมภาษณ์ พันตำรวจโทพิพัฒน์ ดุ้ยเจริญ, สารวัตรสืบสวนสอบสวน, ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๗.

๔.๖ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรวจภูธรตาก อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสม

๔.๖.๑ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรวจภูธรตาก อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสม ด้านทาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรวจภูธรตาก อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ซึ่งหมายถึง การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของของตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว ซึ่งการให้บริการในด้านทานนั้นเป็นการให้ทั้งกำลังแรงกายและความรู้ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งแน่นอนว่าไม่ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการอย่างแน่นอน จึงเป็นธุระของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการช่วยเหลือให้คำแนะนำต่างๆ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดำรวจภูธรตาก อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน (๓.๓๘ = ปานกลาง) ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจยังคงให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตั้งใจในระดับที่พอใช้ได้ อาจไม่ถึงขั้นดีเลิศ แต่อาศัยการประยุกต์ใช้หลักธรรมด้านทาน ในการให้บริการในโอกาสต่อไป เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นกว่านี้ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...เจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ.ตาก จะมีการช่วยเหลือประชาชนตามกำลังความสามารถ พุ่มเทและเสียสละไม่ว่าแรงกาย แรงใจ สมกับเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์อย่างแท้จริง”^{๙๒} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของเจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว (๓.๓๗ = ปานกลาง) ซึ่งสามารถบ่งชี้ได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจได้ให้ความสำคัญและความสนใจในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง แสดงให้เห็นถึงความเสียสละในการให้บริการแก่ประชาชนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อให้ประชาชนได้คลายทุกข์ร้อนที่ตนเองประสบอยู่ในขณะนั้น จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ต้องช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้เขาได้รับความลำบากที่ต้องมานั่งรอตำรวจอีก...”^{๙๓} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

^{๙๒} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจตรีเสนห์ มาละ, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๙๓} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจตรีจำรัส สิงห์คำโล, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

๔.๖.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสม ด้านปิยวาจา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา ซึ่งหมายถึง การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมสำหรับกาลเทศะ ปิยวาจาเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ต้องอาศัยหลักการพูดที่เป็นปิยวาจาอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไว้วางใจที่จะใช้บริการและก่อให้เกิดความประทับใจตั้งแต่ไม่ได้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นผู้ให้บริการที่ต้องใช้วาจาในการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความสุภาพนุ่มนวล ไพเราะ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา ในเรื่องของเมื่อเห็นผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการบริการเจ้าหน้าที่ตำรวจได้พูดชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ (๓.๓๙ = ปานกลาง) ซึ่งหากเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้นแล้ว ย่อมมีการใช้วาจาที่ไม่ไพเราะต่อกัน ซึ่งบางครั้งอาจก่อให้เกิดเหตุทะเลาะวิวาทกลายเป็นเรื่องราวยุติได้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องระงับโทสะของผู้ใช้บริการด้วย และไม่เกิดโทสะขึ้นเอง ด้วยการชี้แจงแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้องและสุภาพ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “ ... การแนะนำแก่ประชาชนที่มาใช้บริการของ สภ.ทากาศ เจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีการพูดจาสุภาพเรียบร้อย นุ่มนวล และพร้อมเป็นมิตรกับประชาชนทุกคน เพื่อที่จะให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่...”^{๙๔} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชน (๓.๓๘ = ปานกลาง) และเจ้าหน้าที่ตำรวจตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและนุ่มนวล (๓.๓๖ = ปานกลาง) เป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน สามารถให้บริการได้ในทันทีที่ประชาชนต้องการ และให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ใช้วาจาที่สุภาพ นุ่มนวล ซึ่งเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องปฏิบัติให้ได้ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการซึ่งดูญาติของเราเอง จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “ ...เมื่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการหรือมีปัญหา ทางตำรวจเราก็ต้องให้คำแนะนำโดยกิริยามารยาทโดยความสุภาพอ่อนโยน เพื่อทำให้มีความไม่กังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง คือทำตัวเหมือนญาติคนหนึ่งของเขา

^{๙๔} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจตรีเสนห์ มลละ, รองสารวัตรป้องกันปราบปราม, ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๗.

...”^{๙๕} และ “... เมื่อเวลาประชาชนเขามาติดต่อราชการอะไรก็ตามที่สถานี ควรพูดจากับเขาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ แนะนำเสนอแนะอะไรต่างๆได้ เป็นที่ปรึกษาให้เขาได้...”^{๙๖} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสม ด้านอัตถจริยา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ซึ่งหมายถึง การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤตินิสัยที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการให้บริการด้วยการช่วยเหลือผู้อื่น เป็นฐานะในกิจการงานของผู้อื่นตามความสามารถของตน เป็นการแสดงออกถึงความมีน้ำใจช่วยเหลือเผื่อแผ่แก่ผู้อื่น ซึ่งเป็นหลักธรรมที่เจ้าหน้าที่ตำรวจพึงยึดถือไว้ปฏิบัติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีจิตอาสาหรือจิตสาธารณะด้วย เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถของตนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ เป็นการช่วยเหลือทั้งกายและใจอย่างแท้จริง

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน (๓.๓๒ = ปานกลาง) และ เจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้ำใจไม่นิ่งดูดาย เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (๓.๓๐ = ปานกลาง) เป็นการให้บริการที่ทำด้วยใจจริง เพราะไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ การช่วยเหลือผู้อื่นต้องเกิดขึ้นจากจิตใจที่มีจิตอาสาเสียก่อน จึงจะสามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เป็นการอาสาทำหน้าที่ที่นอกเหนือจากหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชน ซึ่งมีกรณีตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ตนเอง เช่น โครงการตำรวจจราจรตามพระราชดำริ ที่ช่วยทำคลอดบนรถแท็กซี่ เป็นต้น เป็นการแสดงให้เห็นถึงการช่วยเหลือผู้อื่นนอกเหนือไปจากหน้าที่ที่ตนทำอยู่อย่างชัดเจน ซึ่งในการให้บริการบนสถานีตำรวจก็เช่นเดียวกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึกอาสา ให้บริการด้วยความเต็มใจและตั้งใจจริง เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเต็มความภาคภูมิใจ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “ ...เราได้มีการช่วยเหลือแนะนำสิทธิต่างๆ ที่ประชาชนควรทราบ เช่น ติดต่อญาติพี่น้องประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบ เป็นต้น ซึ่งก็ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจและพร้อม

^{๙๕} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจตรีเดช โยปินตา, รองสารวัตรจราจร, ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๙๖} สัมภาษณ์ พันตำรวจโทสมบัติ พันธวิทย์, สารวัตรอำนวยการ, ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗.

ที่จะให้บริการ และก็ได้หวังสินจ้างรางวัลอะไรจากเขาด้วย...”^{๙๗} และ “...เจ้าหน้าที่เองต้องปฏิบัติตนให้บริการประชาชนด้วยจิตสำนึก จิตอาสา ด้วยความเต็มใจจริงใจ พร้อมช่วยเหลือประชาชนในทุกๆ ด้าน เพื่อให้เกิดความสบายใจและความประทับใจของประชาชน”^{๙๘} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

๔.๖.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสานด้านสมานัตตตา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ซึ่งหมายถึง การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การให้บริการด้วยหลักสมานัตตตานี้เป็นการสร้างความไว้วางใจในการมาติดต่อราชการหรือการแจ้งความร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่าจะได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างแน่นอน ด้วยการให้บริการแบบไม่เลือกปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตำรวจเอง ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อราชการอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก แบ่งระดับบุคคล ซึ่งจะทำให้ประชาชนทั่วไปอุ่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งหลักสมานัตตตานี้เป็นหลักธรรมแห่งความเสมอภาคและความเท่าเทียม ซึ่งจะยังประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการทั้งสองฝ่าย

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด(๓.๖๒ = มาก) และ เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการด้วยความเป็นกันเองมีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา(๓.๕๗ = มาก) เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเป็นกันเองไม่วางอำนาจบาตรใหญ่ ให้บริการด้วยความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และให้เกียรติแก่ประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...ให้บริการแก่ประชาชนที่มาร้องทุกข์ด้วยดี ตามแต่เหตุการณ์ต่างๆ ด้วยความเท่าเทียมกัน...”^{๙๙} และ “...ให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพอใจ ไม่ลำเอียง และต้องถูกต้องตามกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

^{๙๗} สัมภาษณ์ พันตำรวจโทนิรันดร์ วรรณ, สารวัตรป้องกันปราบปราม, ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๙๘} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจเอกรุ่งโรจน์ ปัญญาโชติ, พนักงานสอบสวน, ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๙๙} สัมภาษณ์ นายปฐมภพ เส่งชื่น, นักธุรกิจเอกชน, ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

ทำตัวเป็นกลาง ไม่ลำเอียง ให้กำลังใจแก่คู่กรณีทั้งสองฝ่าย...”^{๑๐๐} เป็นการช่วยยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ (๓.๕๔ = มาก) ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือแยกแยะบุคคลต่างๆ ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่รัฐ ความยุติธรรมจึงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า “...เจ้าหน้าที่ต้องให้ความยุติธรรมกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แยกแยะเป็นบุคคลระดับต่างๆ...”^{๑๐๑} การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันจึงเป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพอย่างดีที่สุด

^{๑๐๐} สัมภาษณ์ พันตำรวจโทปฏิพัทธ์ สัมพันธ์, พนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ, ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

^{๑๐๑} สัมภาษณ์ ร้อยตำรวจเอกรุ่งโรจน์ ปัญญาโชติ, พนักงานสอบสวน, ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗.

๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) สามารถสรุปได้ดังแผนภาพที่ ๔.๗ ดังนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นการบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการที่ยังไม่เพียงพอหรือยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งในก่อนหน้าที่อาจยังไม่มีมีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ มาเป็นเครื่องมือในการประยุกต์ใช้กับการให้บริการ จึงทำให้ผลการวิจัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่หากมีการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ซึ่งได้สังเคราะห์เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการแล้ว ก็อาจทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการได้รับการพัฒนามากยิ่งขึ้น และจากแนวทางการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตานัน สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย ดังนี้

ด้านทาน มีแนวทางในการให้บริการคือ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เสียสละและทุ่มเทตามกำลังความสามารถ ให้คำปรึกษาต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นการสร้างการให้บริการในด้านทานได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ การให้บริการในด้านทานนั้นไม่ได้จำเป็นที่จะต้องให้เพียงแค่วัตถุสิ่งของเพียงเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการให้ความรู้ ให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจและประชาชนผู้มารับบริการ ทั้งยังเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ อันเป็นผลมาจากความเข้าใจในระบบงานที่ตรงกันทุกฝ่าย อีกทั้งการให้บริการในด้านทานนั้นจะต้องเป็นการให้บริการที่เต็มไปด้วยความเสียสละและทุ่มเทอย่างจริงจังเต็มกำลังความสามารถ เพราะหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจคือบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนและสังคม การให้บริการต่างๆ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเกิดมากจากความเสียสละของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้เกิดความอบอุ่นใจแก่ประชาชนในสังคมที่ปัจจุบันนี้เต็มไปด้วยอาชญากรรมต่างๆ มากมาย เมื่อประชาชนประสบเหตุร้ายใดๆ แล้วเข้ามาขอรับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ตำรวจก็ต้องมีความเมตตาเสียสละเป็นลำดับแรกในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ และรับดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ซึ่งภาระงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อสร้างความปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนและสังคม ถือได้ว่าเป็นการให้ทานด้วย เพราะเป็นการเสียสละทั้งด้านร่างกาย แรงใจ แรงปัญญาหรืออาจมีทั้งแรงทรัพย์ด้วย ในการช่วยเหลือป้องกันเหตุต่างๆ ให้กับประชาชน ดังนั้นแล้ว แนวทางในการให้บริการในด้านทานนี้ จึงเป็นการแสดงออกถึงความเสียสละของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อให้สังคมโดยรวมมีแต่ความสงบสุขร่มเย็น

ในด้านปิยวาจา เป็นการแสดงออกถึงความจริงใจในการเสียสละและให้ความช่วยเหลือต่างๆ แก่ประชาชนผ่านการพูดจา ซึ่งปิยวาจานั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในงานด้านการให้บริการ การพูดจาที่เป็นปิยวาจานั้น จากการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีการพูดจาที่ไพเราะ

สุภาพ อ่อนโยน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและกล้าที่จะใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทั้งนี้ คำพูดที่สุภาพเรียบร้อยนั้นแสดงออกถึงกิริยามารยาทของผู้พูดด้วย ดังคำสุภาษิตไทยที่ว่า สำเนียงส่อภาษา กิริยาส่อสกุล เป็นการสื่อให้เห็นว่าวาจาและกิริยาเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกัน สื่อให้เห็นถึงวาจาที่สุภาพเรียบร้อยสามารถบ่งบอกถึงกิริยาที่ดีงามด้วย ปิยวาจาจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนา รูปแบบการให้บริการที่ต้องใช้การพูดจาเป็นหลัก เพราะการพูดจานั้นเป็นการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายที่สุด หากการพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อยแล้ว ก็อาจทำให้คู่สนทนารวมถึงผู้อื่นเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนไม่ตรงตามความเป็นจริง และหากมีผลรบกวนด้วยแล้ว ก็อาจทำให้เกิดการทะเลาะวิวาทได้ การให้บริการต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างปิยวาจาให้เกิดขึ้น โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องอาศัยการพูดจาทำความเข้าใจกับผู้มารับบริการด้วยแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้หลักปิยวาจาในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจและไว้วางใจในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ และกล้าที่จะมารับบริการอีกเมื่อมีเหตุจำเป็น

ในด้านอัตถจริยา เป็นการช่วยเหลือในด้านจิตอาสาเป็นสำคัญ จิตอาสาแสดงออกได้ถึง ความมีอัตถจริยาในตน จากองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยพบว่า การให้บริการในด้านอัตถจริยานั้น เป็นการให้การช่วยเหลือประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ อาสาเป็นธุระช่วยดำเนินการเรื่องต่างๆ ซึ่งการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถนั้นเป็นสิ่งที่ดี เพราะหน้าที่หลักของตำรวจคือการให้บริการแก่ประชาชน อาสาในการเป็นธุระช่วยติดต่อในงานด้านต่างๆ เพราะประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้มีความรู้ในเรื่องระบบการให้บริการของตำรวจเท่าใดนัก หากเจ้าหน้าที่ตำรวจคอยช่วยเป็นธุระประสานงานให้แล้ว ก็จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ซึ่งการให้บริการด้านอัตถจริยานี้ เป็นการทำได้ด้วยจิตอาสาอย่างแท้จริง เพราะเป็นการปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากหน้าที่หลักที่ปฏิบัติอยู่แล้ว ซึ่งน้อยรายนักที่จะมีจิตอาสาช่วยเหลือประชาชน แต่การสร้างจิตอาสานี้ก็สามารถทำได้ด้วยการประยุกต์ใช้หลักอัตถจริยาเข้ามาใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะงานด้านการให้บริการ ที่จะส่งผลให้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสง่างามยิ่งขึ้น ด้วยความมีน้ำใจช่วยเหลือประชาชน ความมีจิตอาสาในการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับความเดือดร้อน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในงานบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในที่สุด

ในด้านสมานัตตตา จากการวิจัยพบว่า การให้บริการในด้านสมานัตตตานี้จะต้องเป็น การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่ลำเอียง ยึดหลักกฎหมาย และศีลธรรม ความถูกต้องดีงามเป็นสำคัญ การสร้างความเท่าเทียมกันให้เกิดขึ้นในงานบริการนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในระบบยุติธรรมให้เกิดขึ้น หากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการเลือกปฏิบัติหรือมีความลำเอียงแล้ว ความยุติธรรมในกระบวนการทางยุติธรรมอื่นๆ ก็อาจไม่ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนเท่าใดนัก เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องยึดความถูกต้องดีงามตามหลักกฎหมายในการให้บริการแก่ประชาชนและการให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนในเบื้องต้น ไม่เห็นแก่

อามิสสินจ้างที่อาจทำให้ความยุติธรรมเอนเอียงและมีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจอาจมีในด้านลบก็เป็นได้

กล่าวโดยสรุปแล้ว แนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ นั้น จะต้องเกิดขึ้นจากจิตสำนึกที่ดี เกิดขึ้นจากจิตที่ตระหนักรู้ในหน้าที่ของตนในการให้บริการแก่ประชาชน ให้บริการประชาชนด้วยความเมตตาเสียสละ มีปณิธานที่ไพเราะอ่อนหวานในการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชนด้วยจิตอาสาเมื่อมีโอกาส และวางตนให้เหมาะสมกับความเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่ลำเอียง หลักสังคหวัตถุ ๔ นี้ เป็นหลักธรรมแห่งการให้บริการอย่างแท้จริงในการนำมาเสริมสร้างการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลอันได้แก่ความประทับใจของผู้ใช้บริการในที่สุด