

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรอากาศ และ ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ของสถานีดารวจภูธรอากาศ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบผสม (Mixed Method) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตตำบลท่าอากาศยาน อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งซึ่งมีจำนวนจำนวน ๔,๒๒๖ คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๗๕ คน จากนั้นจึงหาขนาดกลุ่มตัวอย่างและสุ่มกลุ่มตัวอย่างของประชาชนตาม สัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้านด้วยการเปรียบเทียบสัดส่วน โดยทำการสุ่มอย่างเป็นระบบ (systematic sampling) ด้วยวิธีการนับเรียงลำดับความถี่ของเลขที่บ้าน และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (f-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการหาผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference) ในส่วนของข้อคำถามปลายเปิดที่แสดงปัญหาอุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยทำการจัดกลุ่มตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด จากนั้นจะทำการวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการจัด กลุ่มข้อมูล (Data Grouping) สารสำคัญของประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis Technique)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓ มีอายุระหว่าง ๓๖ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน ๑๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙ และมีความถี่ในการมาใช้บริการ ๑ – ๓ ครั้ง จำนวน ๓๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ทา จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ทา จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๙$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังรายละเอียดดังนี้

๑) **ด้านทาน** พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๑$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๓๘$) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วและสถานีตำรวจมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจนสะดวกต่อการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = ๓.๓๗$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๑๔$) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มให้บริการ มีที่จอดรถห้องน้ำไว้บริการ

๒) **ด้านปียวจา** พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียวจา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๔$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๓๙$) ในข้อที่ว่าเมื่อเห็นผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการบริการเจ้าหน้าที่ตำรวจได้พูดชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = ๓.๓๘$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๒๙$) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจพูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะสุภาพน่าฟัง

๓) **ด้านอัตถจริยา** พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๙$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๓๒$) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจมีน้ำใจไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = ๓.๓๐$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๒๖$)

ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความเอื้อเฟื้อเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง

๔) **ด้านสมานัตตา** พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านตาม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.77$) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด ($\bar{X} = 3.62$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.54$) ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ และท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดี

๕.๑.๓ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตามการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการมาใช้บริการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูนแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความถี่ที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีความถี่ที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีดารวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านทาน

ปัญหา

ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านทาน เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการเท่าที่ควร มากที่สุด จำนวน 12 คน และป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไม่ชัดเจน จำนวน ๕ คน

ข้อเสนอแนะ

ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านทาน เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ แก่ประชาชนด้วย มากที่สุด จำนวน 10 คน และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร จำนวน 5 คน

๑) ด้านปียวาจา

ปัญหา

ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านปียวาจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่มีน้ำเสียง พูดห้วน ฟังดูไม่ไพเราะ มากที่สุด จำนวน ๑๕ คน และการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนยังดูไม่เป็นมิตรที่ดีต่อกัน จำนวน ๑๒ คน

ข้อเสนอแนะ

ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านปียวาจา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้ไพเราะ มีน้ำเสียง หางเสียง มากที่สุด จำนวน ๑๕ คน และการพูดจากับประชาชนควรให้ดูเป็นมิตรมากกว่านี้ จำนวน ๑๒ คน

๓) ด้านอัตถจริยา

ปัญหา

ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านอัตถจริยา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเป็นธุระในการติดต่อฝ่ายต่างๆ มากที่สุด จำนวน ๘ คน และเจ้าหน้าที่ไม่ประจำอยู่สถานีตำรวจ จึงไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน ๕ คน

ข้อเสนอแนะ

ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านอัตถจริยาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรเป็นธุระดำเนินการเรื่องต่างๆ บ้างในกรณีที่ประชาชนไม่ทราบ มากที่สุด จำนวน ๘ คน และเจ้าหน้าที่ตำรวจควรปฏิบัติงานที่สถานีตำรวจเป็นหลัก หากมีเหตุจึงออกไปปฏิบัติหน้าที่ จำนวน ๕ คน

๔) ด้านสมานัตตตา

ปัญหา

ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ไม่มีความยืดหยุ่น ปฏิบัติไปตามระเบียบราชการ มากที่สุด จำนวน ๕ คน และการให้บริการบางครั้งยังให้บริการแบบเลือกปฏิบัติ แต่เป็นส่วนน้อย จำนวน ๕ คน

ข้อเสนอแนะ

ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในด้านสมานัตตตา เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควรมีความยืดหยุ่นบ้างในบางกรณี มากที่สุด จำนวน ๕ คน และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน ๕ คน

๕.๕.๑ แนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับแนวทางในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

๑) ด้านทาน

พบว่า การให้บริการในด้านทานนั้น เป็นการให้บริการแก่ประชาชนด้วยการทำงานเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง อุทิศเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ตลอดถึงการชี้แจงสิ่งต่างๆ ที่ประชาชนสงสัยเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการในด้านเอกสาร ซึ่งมีความยุ่งยากเพราะต้องใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก การให้คำแนะนำแก่ประชาชนจึงถือเป็นการให้ทานด้วยอย่างหนึ่ง

๒) ด้านปียวาจา

พบว่า ปียวาจาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอันดับแรก คำพูดที่เป็นปียวาจาที่ดีต้องสุภาพ อ่อนหวาน เรียบร้อย ไพเราะ แสดงถึงความให้เกียรติแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ ด้วยคำพูดที่เป็นมิตรและเต็มใจที่จะแนะนำต่างๆ และที่สำคัญคำพูดทุกคำพูดนั้นต้องแสดงถึงความจริงใจ ไม่พูดเท็จหรือพูดเพียงเพื่อให้พ้นหน้าที่ไปเท่านั้น

๓) ด้านอรรถจริยา

พบว่า หลักอรรถจริยานี้เป็นการเอาตัวเข้าไปประสานในการให้บริการ เป็นการอาสาเพื่อเข้าไปเป็นธุระในการดำเนินการต่างๆ อันเป็นการช่วยเหลือประชาชนทั้งในด้านความคิดและการกระทำ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือด้วยจิตอาสาอย่างเต็มที่และเต็มใจเพื่อมุ่งประโยชน์ให้กับผู้อื่นอย่างแท้จริง

๔) ด้านสมานัตตตา

พบว่า หลักสมานัตตตานี้เป็นหลักแห่งความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะใครเป็นพิเศษ ความเท่าเทียมทางสิทธิในการรับบริการมีเสมอเหมือนเท่ากันทุกคน การให้บริการตามหลักสมานัตตตานี้เป็นความสำคัญในการให้บริการที่สร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนมากที่สุด เพราะประชาชนจะไว้วางใจได้ว่าจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน ยังไม่สอดคล้องกับหลักสังคหวัตถุ ๔ มากเท่าใดนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะยังไม่ได้มีการนำหลักธรรมนี้มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ จึงทำให้ภาพรวมออกมาในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคล มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

๑) จากการวิจัยพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง จังหวัดลำพูน ด้านทาน ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.38 =$ ปานกลาง) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชนยังไม่เพียงพอเท่าที่ควร ซึ่งความตั้งใจในการให้บริการนั้นเป็นการให้ทานอย่างหนึ่งเช่นกัน ซึ่งถือได้ว่าการให้ทานด้วยการให้บริการอย่างตั้งใจนั้นย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ **พรกมล ชูบุญกุลพงษ์**^๑ ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ด้านทานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในเวลาเร่งด่วนและเพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้นทำให้เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่ามีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว เสียสละและทุ่มเทตามกำลังความสามารถให้คำปรึกษาต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการนั้นได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ**ตรีเพ็ชร อำเมือง**^๒ และ **ปทุมพร โพธิ์กาศ**^๓ ที่มีแนวคิดสอดคล้องกันว่า การให้บริการเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง เป็นการช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการในด้านทานนั้นเป็นการให้ทั้งกำลังกายและกำลังปัญญา ซึ่งการให้ทานไม่ได้จำกัดเฉพาะการให้ด้วยวัตถุสิ่งของเพียงเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการเสียสละกำลังร่างกาย แรงทรัพย์ แรงปัญญา การให้ความรู้ การแนะนำอีกด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจจำเป็นต้องมีความเสียสละและทุ่มเทกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งการปฏิบัติงานเช่นนี้ก็ถือได้ว่าเป็นการให้บริการด้านทานได้เช่นกัน

๒) จากการวิจัยพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านปิยวาจา ในเรื่องของเมื่อเห็นผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการบริการเจ้าหน้าที่ตำรวจได้พูดชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ ($\bar{X} = ๓.๓๙ =$ ปานกลาง) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ดินจังหวัดลำพูนนั้นเป็นไปตามหลักปิยวาจา คือมีการพูดจาที่สุภาพไพเราะ น่าฟัง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งถือได้ว่าหลักปิยวาจานี้มีความสำคัญต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะเป็นขั้นตอนแรกของการให้บริการซึ่งจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นสิ่งเริ่มต้นของการให้บริการที่ดีที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

^๑ พรกมล ชูบุญกุลพงษ์, “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๒ ตรีเพ็ชร อำเมือง, **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล, (ม.ป.ป.), หน้า ๔ (อรรถาธิบาย).

^๓ ปทุมพร โพธิ์กาศ, **เอกสารประกอบการสอน จิตวิทยาการบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้นต์, ๒๕๕๔), หน้า ๑๓.

ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ แม็ก เวเบอร์^๔ และอุไร ดวงระหว่า^๕ ที่มีแนวคิดสอดคล้องกันว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม การบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ซึ่งการให้บริการด้วยปียาวาจะนั้นจะเป็นการสร้าง ความประทับใจได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (พิมณิ วงศ์)^๖ ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก " ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียาวา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก ต้องพูดจาที่ไพเราะ สุภาพ นอบน้อมและจริงใจต่อกัน เป็นข้อธรรมที่ช่วยผู้ประพฤติปฏิบัติสามารถผูกจิตใจประชาชนและสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า การให้บริการในด้านปียาวาคือการพูดจาที่สุภาพ เรียบร้อย อ่อนโยน ไพเราะ ชัดเจน ซึ่งการให้บริการด้วยปียาวาเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกของการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องอาศัยการพูดจาเป็นลำดับแรกในการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับประชาชนหรือคู่กรณีแต่ละฝ่าย ซึ่งการพูดจาด้วยหลักปียาวาจำนี้ไม่ต้องมีการลงทุนใดๆ ใช้วาจาที่ไพเราะ นุ่มนวล แลดูเป็นมิตรในการสรรสร้างปียาวาให้เกิดขึ้น วาจาที่เป็นปียาวาจะย่อมส่งผลให้เกิดความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการในแง่ที่ว่าพวกเขาจะได้รับความเป็นมิตรไมตรีที่ดีจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการด้านคดีความต่างๆ และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนที่จะมีความสบายใจได้ว่าความยุติธรรมย่อมเกิดขึ้นเพราะ

^๔ Max Weber, อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา, (ค.ศ. ๑๘๘๗ - ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒-๒๓.

^๕ อุไร ดวงระหว่า, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี), ๒๕๕๔ หน้า ๑๐.

^๖ พระปลัดปิยศักดิ์ ปิยธมโม (พิมณิ วงศ์), Wความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๓.

เจ้าหน้าที่ตำรวจมีปียาจา และปียาจานี้ก็หมายรวมถึงความสัตย์จริงด้วย ซึ่งผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ จำเป็นที่จะต้องมียาจาในการปฏิบัติงานด้วย ดังคำกล่าวที่ว่า เสียชีพ อย่าเสียสัตย์

๓) จากการวิจัยพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านอัตถจริยา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน ($\bar{X} = 3.32 =$ ปานกลาง) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักสมานัตตาและมีความเหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามความคาดหวัง ซึ่งการให้บริการด้วยหลักอัตถจริยานี้เป็นการทำด้วยจิตอาสา ในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เป็นการมุ่งประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่ผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์**^๗ ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัด นครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอัตถจริยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีน้ำใจ ไม่รังเกียจเมื่อประชาชน ต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการให้บริการด้วยความเต็มใจจะสามารถสร้างคุณภาพของการให้บริการ ได้ ซึ่งการให้บริการของตำรวจนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจาก ผลการวิจัยนี้สามารถบ่งชี้ได้ว่าการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรทากาศมีคุณภาพ เพราะมีการ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งได้ว่าการให้บริการนี้มีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ **วีรพงษ์ เฉลิ มจิรัตน์**^๘ และ **สมวงศ์ พงศ์สถาพร**^๙ ที่มีแนวคิดสอดคล้องกันว่า คุณภาพในการให้บริการคือความ สอดคล้องกันระหว่างความต้องการของผู้รับบริการกับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และจากการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการให้การช่วยเหลือ

^๗ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ , “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ” ,วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^๘ วีรพงษ์ เฉลิ มจิรัตน์, **คุณภาพในการบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๔๓), หน้า ๑๔-๑๕.

^๙ สมวงศ์ พงศ์สถาพร, **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอล บั๊คส์, ๒๕๕๐), หน้า ๖๖.

ประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ อาสาเป็นธุระช่วยดำเนินการเรื่องต่างๆ การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้เป็นการให้บริการด้วยจิตอาสาในการรับเป็นธุระช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายในการมาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าระเบียบขั้นตอนการให้บริการของระบบราชการนั้นมีความสลับซับซ้อนและยุ่งยากในเรื่องขั้นตอนต่างๆ ซึ่งประชาชนโดยส่วนใหญ่แล้วจะไม่เข้าใจระบบการให้บริการหรือระบบงานต่างๆ เท่าใดนัก จึงต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ตำรวจในการคอยให้ความช่วยเหลือแนะนำต่างๆ ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของตำรวจในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่เดือดร้อนให้ได้รับความสะดวกสบายด้วย

๔) จากการวิจัยพบว่า การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตตา ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = ๓.๗๗ =$ มาก) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีเป็นไปตามหลักสมานัตตตาอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือได้ว่าการให้บริการด้วยหลักสมานัตตตานี้เป็นความสำคัญที่จะสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนที่มาใช้บริการ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้บริการด้วยความลำเอียง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและมีความเท่าเทียมกันในรูปแบบการให้บริการที่เหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิวพร สัจจวัฒนา**^{๑๐} ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน ด้านสมานัตตตา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งความสำคัญของการให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันนั้นย่อมก่อให้เกิดความประทับใจและความไว้วางใจจากผู้รับบริการว่าจะสามารถได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ **แคทซ์ และ เบรندا**^{๑๑} และ **จอร์น มิลเลต**^{๑๒} ที่มีแนวคิดสอดคล้องกันว่า การให้บริการจะต้องมีลักษณะสำคัญประการหนึ่งคือ ยึดถือการ

^{๑๐} ศิวพร สัจจวัฒนา, “การใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนฝรั่งตามการรับรู้ของประชาชน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

^{๑๑} Katz EliHo and Brenda Danet, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books, 1973) p.19.

^{๑๒} Millet, John D., **Management in the Public Service**, (New York : McGraw-Hill, 1954), p.147.

ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการด้วยความเสมอภาค และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ พบว่า การให้บริการในด้านอัตถจริยานี้คือการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่ลำเอียง ยึดหลักกฎหมายและศีลธรรม ความถูกต้องดีงามเป็นสำคัญ หลักสมานัตตตานี้เป็นหลักการทำงานที่สำคัญ โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย ซึ่งการปฏิบัติงานที่สร้างความเท่าเทียมกันให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายแล้ว ย่อมส่งผลดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเองด้วย เพราะประชาชนสามารถรับรู้ได้ว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ ไม่มีความลำเอียงเลือกปฏิบัติ ให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันกับทุกคน ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสายตาประชาชนดีขึ้นและได้รับความศรัทธา ความไว้วางใจในการพึ่งพาเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อยามเกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์

๕) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศไม่ได้เป็นตัวกำหนดว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจะเป็นเช่นไร จะมีประสิทธิภาพหรือสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่ เพียงแต่ความคาดหวังของประชาชนอาจเป็นเพียงแค่การได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระครูวินัยธรยิ่งยง ธมมวโร^{๓๓} ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห โดยรวมไม่แตกต่างกัน

๖) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระดับอายุไม่ได้ทำให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการแตกต่างกันเลย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เหตุหรือความเดือดร้อนต่างๆ ที่เกิดขึ้นไม่ได้จำกัดว่าจะต้องเกิดขึ้นกับช่วงอายุใด แต่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกช่วงอายุ ซึ่งประเด็นในการมารับบริการอยู่ที่ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจะสามารถระงับเหตุหรือบรรเทาทุกข์เหล่านั้นได้หรือไม่ ซึ่งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจก็ไม่ได้บ่งชี้ว่าจะต้องให้บริการกับบุคคลในช่วงอายุอย่างไร หรือแตกต่างจากการให้บริการกับช่วงอายุอื่นอย่างไร แต่เป็นการให้บริการที่เท่าเทียมกันและมีความ

^{๓๓} พระครูวินัยธรยิ่งยง ธมมวโร, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกะไห อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

เสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ช่วงอายุที่แตกต่างกันจึงไม่ได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์^{๑๔} ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

๗) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ระดับการศึกษาที่สูงอาจมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สูงมากขึ้นไปด้วย กล่าวคือ มีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องมีการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในความเป็นจริงแล้วบางครั้งไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถเท่าใดนัก เพราะอาจติดขัดในเรื่องของกำลังพลที่มีจำนวนน้อยหรือมีภาระงานที่มาก จึงอาจทำให้การบริการเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรตามความคาดหวังนั้นๆ แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปานกลางหรือไม่สูงนัก ความคาดหวังในเรื่องการให้บริการก็อาจไม่มีมาก แต่จะคาดหวังในเรื่องของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการมากกว่าว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้หรือไม่ และจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนธรรมดาได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นแล้ว ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการมีความแตกต่างกันด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา ภัคสังข์^{๑๕} ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์” ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๘) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อาชีพเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพที่ประจำอยู่นั้นอาจมีความเกี่ยวข้องกับงานการให้บริการของตำรวจด้วย เช่น อาชีพค้าขาย ธุรกิจเอกชน เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลได้ผลเสียกับการให้บริการของตำรวจด้วย โดยเฉพาะพ่อค้าแม่ค้าตลาดนัดริมทาง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการ

^{๑๔} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๑๕} วัฒนา ภัคสังข์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๖.

การจรรยาโดยตรง ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เอื้อต่ออาชีพของตนเองก็เป็นได้ หรืออาชีพที่ต้องเสี่ยงกับการกระทำผิดกฎหมาย ก็อาจก่อให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างจากอาชีพอื่นได้เช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานิษฐ์ รักแจ้ง^{๑๖} ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการแตกต่างกัน

๔) จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีความถี่ที่มารับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะมาใช้บริการกี่ครั้ง ความคาดหวังที่มารับบริการก็เป็นเช่นเดิม คือต้องการให้เจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยเหลือเรื่องเดือดร้อนหรือเหตุที่ประสบมาได้คลี่คลายลง จำนวนครั้งที่มารับบริการไม่ได้ส่งผลใดๆ ต่อความคิดเห็นที่มารับบริการเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจก็ยังเป็นไปตามระบบขั้นตอนที่เคยปฏิบัติมา มีเหตุใดเกิดขึ้นก็แก้ไขไปตามเหตุนั้นๆ หากประชาชนที่มารับบริการสังเกตว่าการให้บริการในแต่ละครั้งของเจ้าหน้าที่ตำรวจเปลี่ยนไปทุกครั้ง นั้นแสดงให้เห็นว่าการทำงานไม่มีระบบการทำงานที่แน่นอน แต่หากมีความเปลี่ยนแปลงในเรื่องการให้บริการที่ดีขึ้นอยู่เสมอนั้นก็ก็เป็นสิ่งที่ดีที่พึงปฏิบัติอยู่แล้ว ดังนั้นแล้วจำนวนครั้งที่มารับบริการจึงไม่มีผลใดๆ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสฬส เอี่ยมสะอาด^{๑๗} ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทางการวิจัย ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

^{๑๖} ชญานิษฐ์ รักแจ้ง, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๑๗} โสฬส เอี่ยมสะอาด, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี), ๒๕๕๕.

๑) การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้มากขึ้น ด้วยการจัดหา น้ำดื่ม ห้องน้ำ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นแก่ประชาชน เพราะเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการ

๒) ควรมีการอบรมด้านการใช้หลักวาทศิลป์ในการให้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ

๓) ควรสร้างจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการให้บริการให้มากขึ้น เน้นการสร้างจิตอาสาในการให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อให้เหมาะสมกับความ เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน

๔) ควรสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความเป็นกันเองแก่ประชาชน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

๑) เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำขั้นตอนในการให้บริการให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งสองฝ่าย รวมถึง การจัดหาป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

๒) เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้ไพเราะ มีน้ำเสียง หางเสียง และดูเป็นมิตรกับประชาชนเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ

๓) เจ้าหน้าที่ตำรวจควรให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นกันเอง และสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนเพื่อให้สมกับความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน

๔) เจ้าหน้าที่ควรวางตนให้เป็นกลางในการให้บริการแก่ประชาชน และไม่มีการเลือกปฏิบัติเฉพาะกรณีใดกรณีหนึ่งและให้ความสะดวกในการรับบริการแก่ประชาชน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรทำการศึกษาวิจัยแนวทางการสร้างกลยุทธ์การให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างยั่งยืน และสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒) ควรมีการนำหลักธรรมอื่นมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการ เพื่อให้ได้รูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย

๓) ควรมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้หลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ในการบริหาร องค์การตำรวจ เพื่อที่จะสร้างบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น